

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN

Theo Nghị định số 59/2009/NĐ-CP của chính phủ về tổ chức và hoạt động NHTM. Ngân hàng thương mại là ngân hàng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận theo quy định của Luật các Tổ chức tín dụng và các quy định khác của pháp luật.

1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại

1.1.1 Khái niệm cho vay

Theo Mai Văn Bạ (2009), cho vay là một trong những hoạt động chính của NHTM, chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ NHTM sang khách hàng vay trong một thời gian nhất định, khách hàng vay có trách nhiệm hoàn trả đúng với điều kiện cả gốc và lãi cho ngân hàng khi đến hạn thanh toán. Cho vay là quyền của NHTM, chính vì vậy NHTM có quyền yêu cầu khách hàng của mình phải tuân thủ những điều kiện mang tính pháp lý để đảm bảo việc trả nợ khi đến hạn.

1.1.2 Đặc điểm cho vay

Hoạt động cho vay là hoạt động truyền thống của ngân hàng, ngân hàng thúc đẩy quá trình tập trung và điều hòa vốn giữa các chủ thể trong nền kinh tế, ngân hàng lúc này đóng vai trò là người cho vay lớn nhất trong nền kinh tế.

Hoạt động cho vay được phát triển đa dạng và hoàn thiện với nhiều loại hình khác nhau từ cho vay ngắn hạn đến cho vay dài hạn. Thời hạn của khoản vay càng dài thì rủi ro càng lớn, do đó lãi suất các khoản vay dài hạn lớn hơn lãi suất các khoản vay ngắn hạn. Khoản vay ngắn hạn thường sử dụng để phục vụ chi phí sinh hoạt gia đình hoặc mua nguyên vật liệu, trả lương, bổ sung vốn lưu động nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán ngắn hạn.

Hoạt động cho vay là hoạt động quan trọng có tỷ trọng lớn và mang lại nguồn thu nhập nhiều nhất cho ngân hàng nhưng cũng là hoạt động rủi ro cao nhất. Vì vậy trong hoạt động phải tuân thủ các nguyên tắc cho vay. Nguyên tắc cho vay đóng vai trò rất quan trọng trong việc hạn chế rủi ro của NHTM.

Sau đây là một số nguyên tắc cơ bản:

Sàng lọc: Lựa chọn, lọc những người đi vay có triển vọng tốt ra khỏi những người có triển vọng xấu.

Giám sát: Hạn chế rủi ro đạo đức, giám sát người vay tuân thủ quy định như thế nào

Quan hệ khách hàng thường xuyên và lâu dài: Đánh giá rủi ro đạo đức trong cho vay.

Tài sản đảm bảo: Nguồn trả nợ thứ 2 của khách hàng.

Số dư bù: Giữ số vốn tối thiểu bắt buộc trong Ngân hàng.

Hạn chế tín dụng: Ngân hàng từ chối cho vay (từ chối hạn mức nhu cầu của khách hàng cao hơn hạn mức có thể vay)

Tương hợp ý muốn: Giữa ngân hàng với khách hàng (nhu cầu vay, quy mô, thời hạn, lãi suất....)

Theo quyết định số 1627/QĐ-NHNN có hai nguyên tắc quản lý tiền. Thứ nhất, khách hàng vay vốn phải sử dụng vốn đúng mục đích, khách hàng cam kết sử dụng tín dụng theo mục đích đã thỏa thuận với ngân hàng, không được trái với quy định của pháp luật và của ngân hàng. Mục đích vay được ghi rõ trong hợp đồng tín dụng nhằm đảm bảo ngân hàng không tài trợ cho các hoạt động trái phép và việc tài trợ đó phù hợp với nền tảng hoạt động của ngân hàng. Thứ hai, khách hàng phải cam kết hoàn trả cả vốn và lãi đúng thời hạn, điều bắt buộc đối với khách hàng nhận tiền vay

của ngân hàng và là điều kiện để ngân hàng tồn tại và phát triển. Trong hợp đồng tín dụng ghi rõ thời hạn hoàn trả vốn và lãi, khách hàng cam kết hoàn trả đúng thời hạn đó.

1.1.3 Vai trò cho vay

Đối với Ngân hàng

Hoạt động chính của ngân hàng mang lại lợi nhuận nhiều nhất cho ngân hàng. Hoạt động cho vay của ngân hàng càng lớn thì sự tín nhiệm của khách hàng càng cao, từ đó cũng tạo lợi thế cho việc huy động vốn của ngân hàng tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng hoạt động của ngân hàng.

Việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, đồng thời hoàn thiện và nâng cao các dịch vụ đi kèm là nhiệm vụ hết sức cần thiết, góp phần thiết thực vào việc phát triển lớn mạnh của mỗi ngân hàng. NHTM huy động và tập trung các nguồn vốn nhàn rỗi chưa cần sử dụng trong nền kinh tế, nhờ nguồn vốn này NHTM sẽ đáp ứng được nhu cầu vốn của nền kinh tế để sản xuất kinh doanh, từ đó thúc đẩy phát triển nền kinh tế.

Lãi vay chiếm một phần lớn trong tổng doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng. Khi ngân hàng mở rộng phạm vi cho vay về chiều rộng làm tổng dư nợ tăng lên, nếu ngân hàng không gặp phải những rủi ro đáng kể liên quan đến những điều này thì doanh thu và lợi nhuận sẽ tăng lên. Khi ngân hàng mở rộng cho vay về chiều sâu, chất lượng của các khoản vay tăng lên, khả năng thu hồi vốn vay là lãi cao, đặc biệt đối với các khoản vay với thời hạn dài thì doanh thu và lợi nhuận từ các khoản vay này cũng tăng lên.

$$\text{Tiền lãi} = \text{Lãi suất} \times \text{Tổng dư nợ thực tế} \times \text{Thời gian vay}$$

Đối với Khách hàng

Đáp ứng nhu cầu tài chính, cho phép khách hàng mua sắm, tiêu dùng mà không cần có đủ tiền tích lũy ngay lúc cần thiết, giúp khách hàng duy trì phát triển cuộc sống. Cung cấp vốn, đầu tư dự án kinh doanh, chứng khoán, phát triển sản phẩm và dịch vụ mở rộng thị trường.

Tăng cường khả năng tiếp cận các dịch vụ nhà ở, đầu tư giáo dục giúp sinh viên và phụ huynh có điều kiện tiếp cận giáo dục tốt hơn, dịch vụ y tế và phương tiện giao thông chất lượng hơn. Cải thiện chất lượng cuộc sống giúp khách hàng dự phòng rủi

ro có thể xảy ra trong cuộc sống như ốm đau,...Khi khách hàng có khả năng tiếp cận tiếp dụng, khách hàng tăng chi tiêu sẽ kích thích nền kinh tế.

Đối với nền kinh tế

Cho vay tác động đến chế độ hạch toán kinh tế. Thông qua chính sách tín dụng, lãi suất sẽ là đòn bẩy kích thích đầu tư phát triển, góp phần điều chỉnh cơ cấu nền kinh tế. Ổn định kinh tế, hỗ trợ vốn suy trì hoạt động kinh doanh, điều tiết lạm phát, điều chỉnh cung tiền giúp ổn định lạm phát.

Thúc đẩy đầu tư sản xuất, mua sắm máy móc, thiết bị, mở rộng quy mô sản xuất, tăng năng suất lao động. Đầu tư cơ sở hạ tầng, điện nước,.. giúp cải thiện môi trường kinh doanh nâng cao cuộc sống. Nghiên cứu và phát triển sản phẩm mới, công nghệ mới, nâng cao tính cạnh tranh. Tăng thu nhập, tạo việc làm giảm tỷ lệ thất nghiệp, kéo theo GDP của nền kinh tế tăng trưởng.

1.1.4 Phân loại hoạt động cho vay

Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay

Cho vay tiêu dùng, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân của người vay như mua sắm hàng hóa, dịch vụ, chi trả các khoản chi phí sinh hoạt hàng ngày, du lịch, sửa chữa nhà cửa, mua sắm,..Các loại hình phổ biến cho vay mua ô tô, cho vay mua sắm, cho vay tín chấp. Hình thức cho vay thường là cho vay ngắn hạn, trung hạn. Có thể có hoặc không có tài sản đảm bảo. Lãi suất thường cao hơn so với các loại hình cho vay khác.

Cho vay kinh doanh, cung cấp phục vụ các dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, thanh toán các khoản phải trả ngắn hạn dịch vụ của các cá nhân, tổ chức như cho vay công nghiệp, cho vay thương mại, cho vay nông nghiệp... Các loại hình phổ biến cho vay vốn lưu động, cho vay đầu tư dự án, cho vay tái cơ cấu.

Cho vay bất động sản, cung cấp cho các cá nhân hoặc tổ chức để mua, xây dựng hoặc cải tạo bất động sản. Các loại hình phổ biến cho vay mua nhà, xây dựng nhà ở, tái cấp vốn,...

Căn cứ vào thời hạn cho vay

Cho vay ngắn hạn, là loại cho vay có thời hạn đến 12 tháng và được sử dụng để đáp ứng nhu cầu vốn lưu động cho doanh nghiệp, chi trả các khoản nợ ngắn hạn, hoặc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn, là các món vay có khoảng thời gian trên 12 tháng đến 60 tháng. Đáp ứng nhu cầu đầu tư trung hạn của doanh nghiệp, mua sắm tài sản cố định, hoặc các khoản vay tiêu dùng lớn như vay mua ô tô, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh, hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp mới thành lập,...

Cho vay dài hạn, là loại cho vay có thời hạn trên 60 tháng và thời hạn tối đa có thể lên đến 20-30 năm. Đáp ứng nhu cầu đầu tư dài hạn của doanh nghiệp, như đầu tư xây dựng nhà máy, mua sắm thiết bị công nghệ cao, hoặc các khoản vay mua nhà ở, sân bay, cầu đường, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn,...

Căn cứ vào phương thức cho vay

Cho vay trực tiếp, là hình thức cho vay tương đối phổ biến của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Theo từng kỳ hạn nợ trong hợp đồng, ngân hàng sẽ thu gốc và lãi. Trong quá trình khách hàng sử dụng tiền vay, ngân hàng sẽ kiểm soát mục đích và hiệu quả. Nếu thấy có dấu hiệu vi phạm hợp đồng, ngân hàng sẽ thu nợ trước hạn hoặc chuyển nợ quá hạn. Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi theo thời điểm tính lãi. Nghiệp vụ cho vay từng lần tương đối đơn giản ngân hàng có thể kiểm soát từng món vay tách biệt.

Cho vay theo hạn mức tín dụng, là nghiệp vụ tín dụng theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng, hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính. Hạn mức tín dụng được cấp trên cơ sở kế hoạch sản xuất kinh doanh, nhu cầu vốn và nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Cho vay trong hạn mức: Số dư nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức. Khách hàng có thể vay trả nhiều lần trong kỳ nhưng dư nợ không vượt quá hạn mức.

Cho vay ngoài hạn mức: Số dư lớn hơn hạn mức. Ngân hàng quy định hạn mức tín dụng cuối kỳ. Dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức nhưng đến cuối kỳ khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không vượt quá hạn mức.

Mỗi lần vay khách hàng chỉ cần trình bày phương án sử dụng tiền vay, nộp các chứng từ chứng minh đã thu mua hàng hoặc dịch vụ và nêu yêu cầu vay. Sau khi kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ ngân hàng sẽ phát tiền cho vay. Đây là hình thức cho vay

thuận tiện với những khách hàng vay mượn thường xuyên, vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh. Trong nghiệp vụ này ngân hàng không xác định trước kỳ hạn nợ và thời hạn tín dụng. Khi khách hàng có thu nhập, ngân hàng sẽ thu nợ, do đó tạo chủ động quản lý ngân quỹ cho khách hàng. Tuy nhiên các lần vay không tách biệt thành các kỳ hạn nợ cụ thể nên ngân hàng khó kiểm soát hiệu quả sử dụng từng lần vay. Ngân hàng chỉ có thể phát hiện vấn đề khi khách hàng nộp báo cáo tài chính hoặc dư nợ lâu không giảm sút.

Cho vay thấu chi, là hình thức cho vay qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi trội (vượt) trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một thời hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn này gọi là hạn mức thấu chi. Thấu chi dựa trên cơ sở thu và chi của khách hàng không phù hợp về thời gian và quy mô. Thời gian và số lượng thiếu có thể dự đoán được, song không chính xác. Do vậy, hình thức cho vay này tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình thanh toán: Chủ động, nhanh chóng và kịp thời. Thấu chi là hình thức tín dụng ngắn hạn, linh hoạt, thủ tục đơn giản, phần lớn là không có đảm bảo, có thể cấp cho cả doanh nghiệp và cá nhân vài ngày trong tháng, vài tháng trong năm dùng để trả lương, chi các khoản phải nộp, mua hàng... Hình thức này nhìn chung chỉ sử dụng với các khách hàng có độ tin cậy cao, thu nhập đều đặn và kì thu nhập ngắn.

Cho vay luân chuyển, là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với các doanh nghiệp thương mại hoặc doanh nghiệp sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng. Doanh nghiệp khi mua hàng có thể thiếu vốn, ngân hàng có thể cho vay để mua hàng và sẽ thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng. Cho vay luân chuyển rất thuận tiện cho khách hàng. Thủ tục vay chỉ cần thực hiện một lần cho nhiều lần vay. Khách hàng được đáp ứng vốn kịp thời, vì vậy việc thanh toán cho người cung cấp sẽ ngắn gọn. Nếu doanh nghiệp gặp khó khăn trong tiêu thụ (hàng hóa tồn đọng...) thì ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc thu hồi vốn do thời hạn của khoản vay không được quy định rõ ràng.

Cho vay trả góp, là hình thức tín dụng theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận. Cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền. Số tiền một lần trả được tính toán sao cho phù hợp với khả năng trả nợ

(thường là khấu hao và thu nhập sau thuế của dự án, hoặc thu nhập hàng kỳ của người tiêu dùng). Đây là hình thức tín dụng tài trợ cho người mua (qua đó đến người bán) khuyến khích tiêu thụ hàng hóa. Cho vay trả góp rủi ro cao do khách hàng thường thế chấp hàng hóa mua trả góp. Khả năng trả nợ phụ thuộc vào thu nhập đều đặn của người vay. Nếu người vay mất việc, ốm đau, thu nhập giảm sút thì khả năng trả nợ của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng. Chính vì vậy, rủi ro trả góp thường là cao nhất trong khung lãi suất cho vay của ngân hàng.

Cho vay gián tiếp phần lớn cho vay của ngân hàng là cho vay trực tiếp. Bên cạnh đó, ngân hàng phát triển các hình thức cho vay gián tiếp. Đây là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Ngân hàng cho vay thông qua tổ, đội, hội, nhóm như: nhóm sản xuất, hội nông dân, hội cựu chiến binh, hội phụ nữ, đoàn thanh niên...

Cho vay gián tiếp áp dụng với các thị trường có nhiều món vay nhỏ, người vay phân tán, cách xa ngân hàng. Cho vay qua trung gian nhằm giảm bớt rủi ro, chi phí của ngân hàng. Tuy nhiên, nó cũng bộc lộ các khiếm khuyết. Nhiều trung gian đã lợi dụng vị thế của mình và nếu ngân hàng không kiểm soát tốt sẽ tăng lãi suất cho vay lại, hoặc giữ lấy số tiền của các thành viên khác cho riêng mình. Các nhà bán lẻ có thể lợi dụng bán hàng kém chất lượng hoặc với giá đắt cho người vay vốn.

Cho vay hợp vốn, là hình thức cho vay gồm một nhóm các tổ chức tín dụng cùng cho vay đối với một dự án vay vốn của khách hàng. Trong đó có một tổ chức tín dụng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các tổ chức tín dụng khác. Các tổ chức tín dụng phải ký kết với nhau về việc hợp vốn trên. Hiện nay, ở Việt Nam hình thức này tương đối phát triển, nguyên nhân là nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn lớn nhưng các ngân hàng bị giới hạn bởi luật, quy định một ngân hàng không được cho vay quá 15% vốn điều lệ của ngân hàng.

Cho vay theo dự án đầu tư, phương thức này áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án phục vụ đời sống. Khách hàng vay vốn phải có vốn đầu tư tham gia vào dự án. Vốn tham gia dự án có thể là tiền hoặc tài sản được đưa vào sử dụng cho dự án kể cả giá trị quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà xưởng, tiền thuê đất đã trả, các chi phí mà khách hàng đã đầu tư vào dự án. Vốn tham gia của chủ đầu tư phải đưa vào công trình trước khi ngân hàng cho vay sau khi hoặc cùng tham gia theo tỉ lệ.

- Đối với các dự án cải tiến mở rộng sản xuất, hợp lý hóa sản xuất phải có vốn tự có tối thiểu tham gia dự án bằng 10% tổng mức vốn đầu tư của dự án mở rộng.
- Đối với dự án đầu tư mới, khách hàng phải có vốn tham gia tối thiểu bằng 30% tổng mức vốn đầu tư cho dự án mới.

Tổng nhu cầu vốn của dự án bao gồm cả vốn cố định và vốn lưu động. Căn cứ để giải ngân là hợp đồng thi công, chứng từ cung ứng, nhập khẩu vật tư, thiết bị, công nghệ, giá trị khối lượng... đã được xác định. Trường hợp đặt cọc mua thiết bị nước ngoài phải có bảo lãnh của ngân hàng phục vụ người bán, đặt cọc trong nước thì tùy từng trường hợp cụ thể để xem xét quyết định. Phương thức vay này có kì hạn rất dài, hàm chứa nhiều rủi ro. Do phải phụ thuộc lớn vào tính khả thi của dự án. Do vậy, ngân hàng cần thẩm định tốt hồ sơ xin vay dự án đầu tư.

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại

1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

Theo Thông tư 38/2018/NHNN-TTGSĐT của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, cho vay tiêu dùng là hoạt động cung cấp tín dụng dưới hình thức cho vay vốn cho khách hàng cá nhân, hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu, mua sắm hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng cá nhân của khách hàng.

Hoạt động cho vay của NHTM cấp vốn cho khách hàng dựa trên cam kết hoàn trả sau khoảng thời gian nhất định mục đích tiêu dùng cá nhân thay vì đầu tư phát triển doanh nghiệp.

1.2.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng

Mục đích sử dụng: Nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình, không phục vụ cho mục đích sản xuất, kinh doanh.

Số tiền vay: Có hạn mức tối đa, phụ thuộc vào khả năng tài chính và tín dụng của khách hàng.

Kỳ hạn vay: Linh hoạt, tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng.

Hình thức giải ngân: Chuyển khoản vào tài khoản hoặc thanh toán trực tiếp cho bên bán hàng, dịch vụ.

Nguồn trả nợ: tiền lương hoặc thu nhập từ hoạt động sản xuất, kinh doanh. Khi khách hàng mất khả năng chi trả thì nguồn trả nợ này là tài sản đảm bảo, tài sản hình thành từ nguồn vốn vay.

Phương thức trả nợ: Trả góp theo kỳ hạn, thường là hàng tháng.

Lãi suất: Tùy thuộc vào chính sách của từng NHTM, thường cao hơn so với lãi suất vay vốn sản xuất, kinh doanh.

1.2.3 Vai trò cho vay tiêu dùng

✚ Đối với Ngân hàng Thương mại

Tăng doanh thu và lợi nhuận do lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với các loại hình cho vay khác NHTM có thể thu được lợi nhuận cao từ hoạt động này. Mở rộng thị trường khách hàng, thu hút thêm nhiều khách hàng mới, đặc biệt là đối tượng khách hàng cá nhân. Góp phần đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, phân tán rủi ro. Tăng cường cạnh tranh, xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng, tạo cơ hội để giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ khác.

✚ Đối với khách hàng

Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, giúp khách hàng chi trả cho các nhu cầu thiết yếu như mua sắm, du lịch, học tập, y tế,... khi chưa đủ khả năng tài chính. Cải thiện chất lượng cuộc sống nhờ vào nguồn vốn vay, khách hàng có thể nâng cao chất lượng cuộc sống, tiếp cận với các dịch vụ, tiện nghi hiện đại. ... mà trước đây họ chưa đủ khả năng chi trả.

Đẩy mạnh tiêu dùng, tạo ra động lực cho sản xuất, kinh doanh và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Góp phần thực hiện an sinh xã hội, hỗ trợ các hộ gia đình có thu nhập thấp, giúp họ vượt qua khó khăn về tài chính và ổn định cuộc sống, không để họ dính vào tệ nạn.

✚ Đối với nền kinh tế

Tạo cơ hội việc làm, nâng cao thu nhập cho người dân, từ đó tạo ra vòng luân chuyển tiêu dùng mới. Thúc đẩy sự phát triển các ngành sản xuất tiêu dùng như ô tô, điện tử, đồ gia dụng, các ngành dịch vụ bán lẻ, du lịch, giải trí cũng được hưởng lợi từ sự tăng trưởng của tiêu dùng.

Giảm thiểu tín dụng đen, giảm tình trạng cho vay mượn tiền từ các nguồn không rõ ràng, hạn chế các hoạt động cho vay nặng lãi,...

1.2.4 Phân loại cho vay tiêu dùng

✚ Phân theo thu nhập

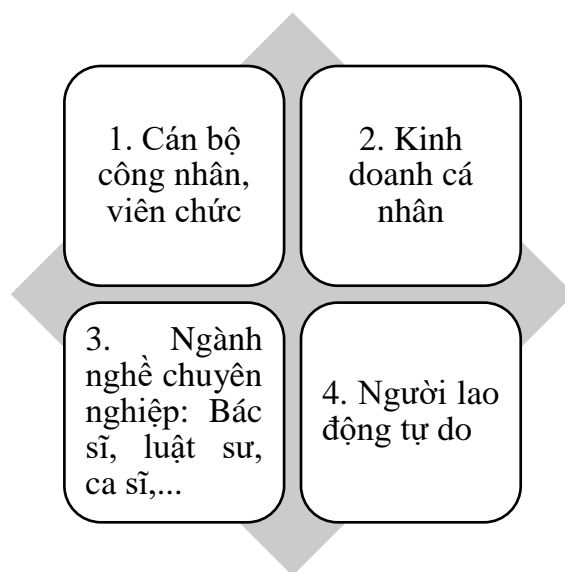
Nhóm người thu nhập thấp, là nhóm khách hàng có thu nhập thấp hơn mức trung bình của xã hội, không đủ để đáp ứng nhu cầu của cuộc sống, do đó nhu cầu tín dụng thấp. Tuy nhiên nhóm người này cũng có nhu cầu nâng cao cuộc sống như bất kỳ nhóm đối tượng nào khác, nếu có các khoản vay tiêu dùng có lãi suất, hạn mức phù hợp sẽ hình thành nên các khoản vay.

Nhóm người thu nhập trung bình, có khả năng tăng trưởng mạnh bởi họ đã có cho mình một khoản tiết kiệm nhỏ và thu nhập ổn định trong tương lai có thể chi trả cho những nhu cầu tiêu dùng hiện tại.

Nhóm người thu nhập cao, là nhóm khách hàng mà tiền của họ thường để đầu tư vào các hạng mục dài hạn, nên họ xem những khoản vay tiêu dùng là các khoản phụ trợ linh hoạt, trợ giúp thêm cho các khoản thanh toán. Các khoản vay tiêu dùng của nhóm khách này thường có tỷ trọng rất nhỏ so với tổng tài sản mà họ đang sở hữu nhưng lại là một số tiền lớn so với nhóm khách khác, cho nên đây là nhóm khách hàng rất tiềm năng của ngân hàng.

✚ Phân theo tình trạng công tác hay lao động

Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng còn phụ thuộc vào tính chất công việc, nghề nghiệp. Chúng ta có thể chia thành 4 nhóm khách hàng như sau:



Tuy nhiên, những khách hàng thuộc 3 nhóm đầu thường có nhu cầu vay tiêu dùng cao hơn nhóm cuối bởi họ có công việc ổn định và thu nhập cao hơn.

1.2.5 Các hình thức cho vay tiêu dùng

Các dịch vụ cho vay tiêu dùng hiện nay gồm có cho vay thế chấp và cho vay tín chấp, cùng là dịch vụ cho vay tiêu dùng nhưng 3 loại hình này có những sự khác biệt nhất định.

Cho vay tiêu dùng thế chấp

Là hình thức cho vay tiêu dùng yêu cầu tài sản đảm bảo. Để được ngân hàng cấp vốn vay thế chấp, người đi vay phải thế chấp các tài sản do mình sở hữu có giá như bất động sản (nhà, đất,...) hoặc động sản (xe cộ, cổ phiếu và các tài sản có giá khác...). Sở dĩ ngân hàng yêu cầu tài sản thế chấp vì khoản vay nào cũng tiềm ẩn những rủi ro nhất định, tài sản đảm bảo là điều kiện bắt buộc để ngân hàng thu hồi vốn trong trường hợp xảy ra rủi ro. Các tài sản thế chấp chỉ bị thu hồi trong trường hợp khách hàng mất khả năng trả nợ.

Cho vay tiêu dùng tín chấp

Là hoạt động cho vay không yêu cầu tài sản đảm bảo, vốn vay tín chấp được cấp gần như dựa hoàn toàn vào uy tín của người đi vay. uy tín khi đi vay vốn tín chấp phải được chứng minh bằng một số thông tin cụ thể như chứng từ về thu nhập, các hóa đơn, sao kê tài khoản ngân hàng, hợp đồng có giá trị liên quan đến người đi vay.

Cho vay mua hàng trả góp

Là hình thức vay phổ biến, thủ tục đơn giản, thời gian xét duyệt và giải ngân nhanh. Khi vay mua hàng trả góp, khách hàng sẽ phải trả lãi và gốc theo các kỳ hạn tùy vào gói vay, số tiền cần trả sẽ được chia đều trong từng kỳ. Áp dụng đối với khách hàng của FPT Telecom cung cấp.

1.2.6 Lãi suất

Theo phương pháp so sánh lãi suất của các NHTM hiện nay, lãi suất cho vay tiêu dùng dao động trong khoảng 7% - 21%/năm, tùy thuộc mỗi ngân hàng. Một số ngân hàng cho vay có chương trình ưu đãi lãi suất cho khách hàng mới, khách hàng thân thiết hoặc vào các dịp đặc biệt. Lãi suất cho vay có thể thay đổi theo thời điểm do ảnh hưởng của chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước và các yếu tố kinh tế khác (lịch sử tín dụng, thu nhập, mối quan hệ với ngân hàng và chương trình khuyến mãi).

1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng

1.3.1 Yếu tố khách quan

Môi trường kinh tế vĩ mô bao gồm các yếu tố như giá cả hàng hóa, tỷ giá hối đoái, thiên tai, tỷ lệ thất nghiệp dịch bệnh ảnh hưởng đến nền kinh tế và thu nhập của người dân, từ đó ảnh hưởng đến nhu cầu vay tiêu dùng.

Sự phát triển của công nghệ tạo ra các sản phẩm và dịch vụ cho vay tiêu dùng mới, giúp NHTM tiếp cận khách hàng dễ dàng hơn và giảm thiểu rủi ro cho vay.

Chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước có thể ảnh hưởng đến nguồn vốn của NHTM, từ đó ảnh hưởng đến khả năng cho vay tiêu dùng của NHTM. Lãi suất ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí vay vốn của người dân, khi lãi suất thấp, người dân có xu hướng vay tiêu dùng nhiều hơn.

Ổn định chính trị tạo điều kiện cho môi trường kinh doanh thuận lợi, người dân yên tâm đầu tư, tiêu dùng, nhu cầu vay tiêu dùng tăng. Khi nền kinh tế tăng trưởng, thu nhập của người dân tăng, nhu cầu tiêu dùng cũng tăng cao, dẫn đến nhu cầu vay tiêu dùng tăng.

1.3.2 Yếu tố chủ quan

Về phía NHTM

Khả năng quản lý rủi ro hiệu quả để tránh thiệt hại do nợ xấu. Khi nguồn vốn dồi dào, NHTM có thể cho vay nhiều hơn tăng thu nhập cho ngân hàng. Đặc biệt về chính sách cho vay bao gồm các tiêu chí cho vay, lãi suất, phí, thủ tục vay cũng quyết định đến cho vay tiêu dùng.

Về phía khách hàng

Khả năng tài chính (thu nhập, tài sản, lịch sử tín dụng..) của khách hàng để đảm bảo họ có đủ khả năng thanh toán khoản vay. Mục đích vay của khách hàng dùng tiền để làm gì để đánh giá rủi ro cho vay (vay để chi tiêu cá nhân thường có rủi ro cao hơn vay mua nhà, tài sản). Nếu khách hàng có tài sản thế chấp (như nhà cửa, xe cộ) để bảo đảm khoản vay, họ có thể được hưởng lãi suất vay thấp hơn và điều kiện vay dễ dàng hơn. Lịch sử tín dụng tốt (thanh toán khoản vay đúng hạn, không có nợ xấu) sẽ giúp khách hàng dễ dàng được NHTM duyệt khoản vay nhanh chóng.

1.4 Rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại

1.4.1 Rủi ro tín dụng

Khách hàng không thanh toán khoản vay do nhiều nguyên nhân như mất việc làm, giảm thu nhập, mắc bệnh hiểm nghèo,...

Chất lượng khách hàng vay có rủi ro cao, chẳng hạn như những người có thu nhập thấp, lịch sử tín dụng kém, hoặc không có tài sản thế chấp. Khách hàng gian lận về mục đích vay dẫn đến khả năng thanh toán thấp hơn.

1.4.2 Rủi ro thanh khoản

Nhu cầu rút tiền gửi tăng cao NHTM có thể gặp khó khăn trong việc đáp ứng, dẫn đến khả năng thanh toán các khoản vay tiêu dùng bị ảnh hưởng.

Lãi suất tăng NHTM có thể phải huy động vốn với chi phí cao hơn, dẫn đến giảm lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.4.3 Rủi ro pháp lý

Tranh chấp pháp lý với khách hàng vay có thể dẫn đến tổn thất chi phí pháp lý và ảnh hưởng đến uy tín của NHTM. Thay đổi luật về hoạt động cho vay tiêu dùng ảnh hưởng đến khả năng thu hồi khoản vay của NHTM.

1.4.4 Rủi ro hoạt động

Sai sót trong đánh giá khả năng tín dụng của khách hàng có thể dẫn đến việc NHTM cho vay cho những khách hàng có rủi ro cao, từ đó tăng rủi ro tín dụng. Quản lý rủi ro kém hiệu quả dẫn đến việc không kiểm soát được rủi ro tín dụng, thanh khoản và pháp lý. Hệ thống thông tin yếu kém có thể dẫn đến việc NHTM không theo dõi được tình hình tài chính của khách hàng vay.

1.4.5 Rủi ro lừa đảo

Khách hàng có thể giả mạo thông tin tài chính hoặc sử dụng các tài liệu giả để vay tiền, dẫn đến thiệt hại cho NHTM. Nhân viên NHTM có thể thông đồng với khách hàng để gian lận trong hoạt động cho vay tiêu dùng, dẫn đến thiệt hại cho NHTM.

1.5 Đo lường hiệu quả cho vay tiêu dùng

1.5.1 Tỷ lệ nợ xấu

Có rất nhiều góc nhìn và quan điểm khác nhau về khái niệm nợ xấu nó tùy thuộc vào cách tiếp cận cũng như quan điểm của những người nghiên cứu. Thuật ngữ “nợ

xấu” trong tiếng Anh ngoài từ “Non -performing loan” có thể được thay thế bằng các thuật ngữ khác như “Bad debt” hay “Doubtful debt” (Fofack, 2005). Nợ xấu chỉ các khoản vay quá hạn trên 90 ngày không thu hồi được gốc và lãi (Rose, 2009; Miskin, 2010). Nhìn chung, khái niệm nợ xấu không hoàn toàn đồng nhất ở các quốc gia khác nhau. Sau đây là một số khái niệm về nợ xấu được tham khảo phổ biến như sau: Theo AEG (2014), “Về cơ bản một khoản nợ được coi là nợ xấu khi quá hạn trả lãi và/hoặc gốc trên 90 ngày; hoặc các khoản lãi suất chưa trả từ 90 ngày trở lên đã được nhập gốc, tái cấp vốn hoặc chậm trả theo thoả thuận; hoặc các khoản phải thanh toán đã thanh toán dưới 90 ngày nhưng có những lý do để nghi ngờ rằng các khoản thanh toán sẽ được thực hiện đầy đủ”. Cùng quan điểm với AEG, nhận định của Quỹ tiền tệ quốc tế (IMF- International Monetary Fund) được đưa ra như sau: “Một khoản cho vay được coi là không sinh lời (nợ xấu) khi tiền thanh toán lãi và tiền gốc đã quá hạn 90 ngày trở lên, hoặc các khoản thanh toán lãi đến 90 ngày hoặc hơn đã được tái cơ cấu hay gia hạn nợ, hoặc các khoản thanh toán dưới 90 ngày nhưng có các nguyên nhân nghi ngờ việc trả nợ sẽ không được thực hiện đầy đủ” (IMF's Complication Guide on Financial Soundness Indicators, 2004). Nói cách khác, để các định nợ xấu liên quan đến 2 yếu tố: Quá hạn trên 90 ngày và Nghi ngờ khả năng trả nợ. Trong khi đó, định nghĩa về nợ xấu vẫn chưa được Ủy ban Basel về Giám sát ngân hàng (BCBS) xác định một cách cụ thể. Ủy ban Basel xác định khoản nợ bị coi là không có khả năng hoàn trả khi một trong hai điều kiện sau xảy ra: ngân hàng thấy người vay không có khả năng trả nợ đầy đủ khi ngân hàng chưa thực hiện bất cứ động thái gì để thu hồi nợ ví dụ như xử lý tài sản đảm bảo; người vay đã quá hạn trả nợ quá 90 ngày. Và BCBS đặc biệt nhấn mạnh đến khái niệm “mất mát có thể xảy ra trong tương lai” (expected loss) khi đánh giá một khoản vay. Tại Việt Nam, nợ xấu được hiểu là những khoản nợ đang tồn tại trên danh mục tín dụng của ngân hàng có chất lượng dưới chuẩn (under standard) trong hệ thống 14 phân hạng nợ của ngân hàng. Định nghĩa nợ xấu theo tiêu chuẩn của Việt Nam được NHNN quy định tại Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22/04/2005 và theo Thông tư số 02/2013/TTNHNN ngày 21/01/2013 của Ngân hàng Nhà nước thì nợ xấu là nợ thuộc các nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn), nhóm 4 (nợ nghi ngờ) và nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn). Trong đó, tiêu chí đánh giá nợ xấu được quy định trong Thông tư này cũng chủ yếu dựa vào thời gian quá

hạn trả nợ trên 90 ngày và khả năng trả nợ của khách hàng. Tóm lại, theo các khái niệm trên thì nợ xấu được xác định theo 2 yếu tố chính: nợ quá thời hạn thanh toán cả gốc, lãi từ 90 ngày trở lên và sự nghi ngờ về khả năng trả nợ của người đi vay.

$$Tỉ\ lệ\ nợ\ xấu = (Số\ dư\ nợ\ xấu / tổng\ dư\ nợ) \times 100\%$$

1.5.2 Tỷ lệ nợ quá hạn

Nợ quá hạn không chỉ ảnh hưởng đến khả năng vay vốn trong tương lai của khách hàng, mà còn có thể ảnh hưởng đến uy tín và khả năng thanh toán của họ. Nợ quá hạn luôn là vấn đề nhức nhối của các ngân hàng thương mại. Nợ quá hạn dù ít hay nhiều cũng đều mang đến sự tiêu cực và tác động mạnh mẽ vào nền kinh tế, ảnh hưởng đến toàn hệ thống ngân hàng và từng cá thể NHTM. Ngân hàng buộc phải tự bỏ nguồn vốn tự có ra để bù đắp vào thiệt hại, khi điều này tiếp diễn lâu dài làm cho ngân hàng ngày càng thua lỗ nhiều hơn. Nếu như ngân hàng không có các chính sách hay hướng đi thay đổi tình hình để phục hồi hiệu quả hoạt động, giảm tỉ lệ nợ xấu lại và lấy lại chỗ đứng trên thương trường thì trong tương lai gần nó sẽ đẩy ngân hàng đến bờ vực phá sản.

Khi các cá nhân hoặc doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc thanh toán các khoản vay đúng hạn hoặc không thể trả nợ, hậu quả không chỉ giới hạn ở những người vay mà còn ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống ngân hàng và nền kinh tế. Sự gia tăng của nợ quá hạn có thể dẫn đến nhiều hậu quả nghiêm trọng, từ việc mất ổn định trong nền kinh tế cho đến việc suy giảm giá trị của đồng tiền quốc gia, gây ra chuỗi các phản ứng tiêu cực đối với nền kinh tế. Khi người dân và các doanh nghiệp phải siết chặt chi tiêu để trả nợ, điều này dẫn đến sự sụt giảm nhu cầu tiêu dùng. Sức mua giảm sút gây ra hiện tượng ứ đọng hàng hóa, ảnh hưởng tiêu cực đến doanh thu và lợi nhuận của các doanh nghiệp. Kết quả là, các doanh nghiệp có thể buộc phải cắt giảm sản xuất, đôi khi là đóng cửa tạm thời hoặc vĩnh viễn nếu tình hình không có dấu hiệu cải thiện. Điều này dẫn đến tỷ lệ thất nghiệp tăng vọt, gây ra áp lực lên chính phủ và ngân hàng trung ương để can thiệp bằng cách bơm tiền vào nền kinh tế, hỗ trợ các hoạt động ngân hàng và cung cấp trợ cấp thất nghiệp. Tuy nhiên, các biện pháp này có thể dẫn đến nguy cơ lạm phát cao, làm giảm giá trị tiền tệ và đẩy nền kinh tế vào tình trạng khủng hoảng.

Tổng giá trị các khoản vay quá hạn tính từ ngày kế tiếp sau ngày đến hạn.

$$\text{Tỉ lệ NQH} = (\text{Số dư nợ quá hạn}/\text{tổng dư nợ}) \times 100\%$$
$$\text{Tỉ lệ tổng dư nợ có NQH} = (\text{Tổng dư nợ có nợ quá hạn}/\text{Tổng dư nợ}) \times 100\%$$

1.5.3 Doanh số cho vay

Theo Trần Hoàng Ngân và Nguyễn Thị Phương Thảo (2020), doanh số cho vay tiêu dùng đã có sự tăng trưởng mạnh mẽ trong những năm gần đây, phản ánh nhu cầu tiêu dùng ngày càng cao của người dân Việt Nam. Sự gia tăng này được thúc đẩy bởi các yếu tố như thu nhập bình quân đầu người tăng, các chính sách khuyến khích tiêu dùng của chính phủ, và sự đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng tiêu dùng do các ngân hàng cung cấp. Doanh số cho vay tiêu dùng thường tăng trưởng nhanh chóng trong bối cảnh kinh tế phát triển và thu nhập người dân tăng. Tại Việt Nam, khi đời sống kinh tế được cải thiện, nhu cầu vay vốn để tiêu dùng của người dân cũng tăng cao, dẫn đến sự bùng nổ về doanh số cho vay tiêu dùng.

Phần lớn doanh số cho vay tiêu dùng tập trung ở các thành phố lớn như Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, nơi có mức sống cao hơn và nhu cầu tiêu dùng mạnh mẽ hơn so với các khu vực khác.

1.5.4 Dư nợ cho vay

Theo Nguyễn Văn Tiến (2019), dư nợ cho vay là một chỉ số quan trọng, phản ánh quy mô tín dụng mà ngân hàng đã cấp ra và đang trong quá trình thu hồi. Nhấn mạnh rằng, việc quản lý dư nợ cho vay hiệu quả không chỉ đảm bảo an toàn vốn cho ngân hàng mà còn góp phần duy trì sự ổn định của hệ thống tài chính.

Theo Nguyễn Minh Kiều (2020), đề cập rằng dư nợ cho vay là yếu tố quyết định đến việc phân tích và đánh giá rủi ro tín dụng của một tổ chức tín dụng. Để kiểm soát tốt dư nợ cho vay, các ngân hàng cần có các biện pháp quản lý rủi ro chặt chẽ, bao gồm cả việc phân tích khả năng thanh toán của khách hàng trước và trong quá trình vay.

$$\text{Dư nợ cho vay} = \text{Tổng giá trị khoản vay} - \text{Số tiền đã trả} - \text{Số lãi đã trả}$$

1.5.5 Hệ số thu nợ (%)

Hệ số thu nợ càng cao, chứng tỏ khả năng thu hồi nợ của tổ chức càng tốt, hoạt động kinh doanh càng hiệu quả. Hệ số thu nợ thấp cho thấy rủi ro tín dụng cao, tức

là một phần đáng kể số tiền cho vay có thể không được thu hồi. Dựa vào hệ số thu nợ, các tổ chức có thể điều chỉnh chính sách tín dụng, quy trình thu hồi nợ để nâng cao hiệu quả so sánh hiệu quả giữa các sản phẩm cho vay, xây dựng dự phòng rủi ro tín dụng.

$$\text{Hệ số thu nợ} = (\text{Doanh số thu nợ} / \text{Doanh số cho vay}) \times 100\%$$

1.5.6 Vòng quay vốn tín dụng

Chỉ tiêu đo lường tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của ngân hàng, thời gian thu hồi nợ nhanh hay chậm. Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt, đầu tư an toàn.

$$\text{Vòng quay vốn} = (\text{Doanh số thu nợ} / \text{Dư nợ bình quân})$$

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 cho đó thấy qua cái nhìn tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần, các chức năng, vai trò của ngân hàng, các rủi ro và yếu tố cho vay tiêu dùng và ảnh hưởng lên nó. Chúng ta nhìn thấy nhiều ngành đa dạng cho vay tiêu dùng phân loại được đối tượng, nên ngân hàng thương mại cổ phần ngày càng phong phú, có tiềm năng và phát triển tốt để tiếp cận với khách hàng hơn.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG TRONG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG CHI NHÁNH GÒ VẤP

2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Tiên Phong



- Trang web: <https://tpb.vn>
- Số hotline: 1900 58 58 85
- Tên giao dịch: TP BANK
- Fax: (024) 37.68.89.79
- Ngày thành lập: 05/05/2008

Hình 2.1: Logo ngân hàng TMCP Tiên Phong

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

- Loại hình doanh nghiệp: Công ty cổ phần
- Tên tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong
- Tên tiếng Anh: Tien Phong Commercial Joint Stock Bank
- Địa chỉ trụ sở chính: Tòa nhà TP Bank, 57 Lý Thường Kiệt, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành Phố Hà Nội
- Ngành nghề kinh doanh: Hoạt động dịch vụ tài chính
- Loại hình doanh nghiệp: Công ty cổ phần

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Tiên Phong

Tháng 9/2008, chính thức là công ty đại chúng khai trương TPBank chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh. Ra mắt dịch vụ Internet Banking dành cho khách hàng cá nhân (KHCN) và khách hàng doanh nghiệp (KHDN).

Năm 2009 đến năm 2011 liên tục khai trương các chi nhánh, phòng giao dịch mới trên khắp cả nước

Tháng 12/2011, tăng vốn điều lệ lên 3.000 tỷ đồng

Tháng 3/2013, đạt giải “thương hiệu mạnh Việt Nam 2012”. Tháng 7/2013, ra mắt giải pháp công nghệ eCouter – eGold và Thẻ tiêu dùng đa tiện ích – các giải pháp công nghệ thông minh lần đầu tiên tại Việt Nam. Tháng 11/2013, đạt giải thưởng

“Ngân hàng sáng tạo tiêu biểu” do Tập đoàn dữ liệu quốc tế IDG song hành cùng hội thảo Diễn đàn Ngân hàng khu vực Đông Nam Á bình chọn.

Tháng 12/2014, nâng cấp thành hệ thống core banking FCC phiên bản 12.0.3.
Ra mắt thẻ tín dụng World MasterCard

Tháng 10/2017 Ra mắt ứng dụng thanh toán bằng mã QR – TPBank QuickPay.
Tổng tài sản đạt trên 83.200 tỷ đồng

Tháng 1/2018, được xếp vào Top 100 Ngân hàng bán lẻ mạnh nhất Châu Á Thái Bình Dương do Tạp chí The Asian Banker đánh giá TPBank nhận chứng chỉ quốc tế ISO 20000 về quản lý dịch vụ công nghệ thông tin.

Tháng 4/2018 chính thức niêm yết thành công 555 triệu cổ phiếu mã TPB trên sàn chứng khoán HOSE – Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM).

Tháng 3/2019, vốn điều lệ đạt 8.566 tỷ đồng

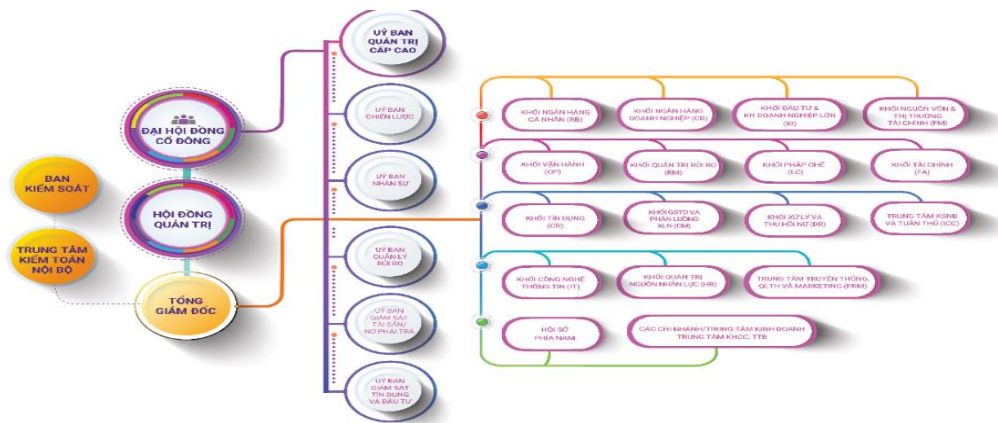
Tháng 6/2020 TPBank là 1 trong 4 ngân hàng được Moody’s xếp hạng cao và giữ nguyên triển vọng ổn định. Tháng 12/2020, niêm yết bổ sung 215.082.516 cổ phiếu (CP). Niêm yết thêm 215 triệu CP, nâng tổng số lượng CP được niêm yết trên sàn HOSE lên 1.072 triệu CP. Tăng vốn điều lệ lên 10.716,7 tỷ đồng

Năm 2021, tăng vốn điều lệ lên hơn 15.817 tỷ đồng. CP riêng lẻ cho các nhà đầu tư. Số lượng CP thay đổi 1.171.671.722 CP

Năm 2022, Bộ Công thương công nhận là “Thương hiệu Quốc gia Việt Nam”. Có tên trong bảng xếp hạng Top 25 Thương hiệu tài chính dẫn đầu Forrbes Việt Nam.
Ra mắt Bộ sưu tập 5 tính năng cá nhân hóa trên app TPBank

Năm 2023, nâng cấp toàn diện LiveBank 24/7 theo xu hướng Glassmorphism.

2.1.2 Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Tiên Phong



Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Tiên Phong

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

2.1.3 Tầm nhìn và sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Tiên Phong

🚩 Tầm nhìn

Trở thành một trong những Ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam với các sản phẩm, dịch vụ tài chính trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiên tiến góp phần xây dựng đất nước giàu mạnh.

🚩 Sứ mệnh

TP Bank cung cấp những sản phẩm, dịch vụ tài chính hoàn hảo cho khách hàng và đối tác dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiên tiến và hiệu quả cao TP Bank tạo điều kiện tối ưu để mỗi cán bộ, nhân viên có cuộc sống đầy đủ về kinh tế, phát huy tối đa năng lực sáng tạo và phát triển sự nghiệp của bản thân TP Bank là tổ chức có trách nhiệm xã hội cao, tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng với mục tiêu vì con người và hưng thịnh quốc gia.

2.1.4 Sản phẩm/ dịch vụ của Ngân hàng TMCP Tiên Phong

🚩 Khách hàng cá nhân

❖ Thẻ đa năng TPBank Visa Flash 2in1

Dòng thẻ tích hợp 2in1 thẻ tín dụng và thẻ ATM (quốc tế) trong 1 chip, cho phép linh hoạt chọn nguồn tiền. Chọn thẻ chuẩn gu riêng trong tích tắc, định danh trên app chỉ 1 phút, có thể xài ngay trong 1 flash. Ưu đãi hoàn tiền và tích điểm trên cùng một thẻ.



Hình 2.2: Đặc điểm thẻ đa năng TPBank Visa Flash 2in1

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

Bộ thẻ cá tính, trọn chất “TÔI”:

Slogan Series

Chọn tuyên ngôn, trọn chất riêng



Hình 2.3: Thẻ Slogan Series

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

Ngũ hành Series

Chọn thẻ chất, bùng khí chất



Hình 2.4: Thẻ ngũ hành Series

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

FreEgo Series

In chân dung, nhận phiên bản thẻ độc nhất



Hình 2.5: Thẻ FreEgo Series

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

Tarot Series

Chọn tụ bài tích cực, trọn may mắn



Hình 2.6: Thẻ Tarot Series

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

Nickname

In nickname, định danh đỉnh theo cách

riêng



Hình 2.7: Thẻ Nickname

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

Phong thủy Series
Chọn thẻ Phong thủy,
trộn Tài – Lộc - Phát



Hình 2.8: Thẻ phong thủy Series

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

❖ ChatPay – Chuyển tiền y như Chat

Giao diện chuyển tiền sáng tạo đột phá, lần đầu tiên xuất hiện tại Việt Nam: Chuyển tiền nhanh như gõ 1 câu chat, xem trọn lịch sử giao dịch như xem tin nhắn, danh bạ chuyển tiền là danh bạ Chat/Phone.

❖ QR Vạn năng

Có QR vạn năng, Shop không chỉ có phương thức thanh toán không tiền mặt siêu tiện lợi mà còn thành thạo đón khách du lịch quốc tế. Chấp nhận thanh toán và thẻ từ du khách quốc tế như Thái Lan, Trung Quốc...

✚ **Khách hàng doanh nghiệp**

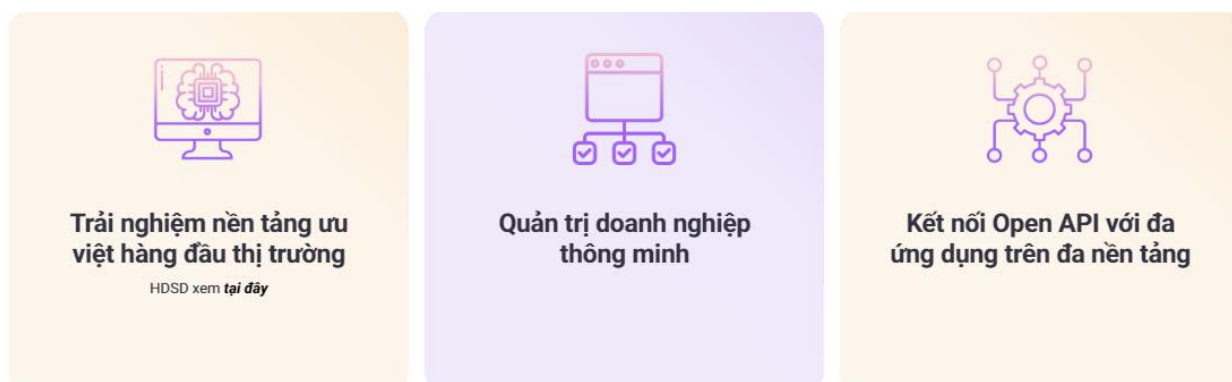
❖ Ngân hàng số TPBank Biz



Hình 2.9: Ứng dụng TPBank Biz

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

TPBank Biz là nền tảng ngân hàng dành cho doanh nghiệp hoàn toàn mới. Với trải nghiệm ngân hàng số ưu việt và vượt trội chưa từng có, TPBank Biz là giải pháp hoàn hảo đặc biệt là nhóm SMEs.

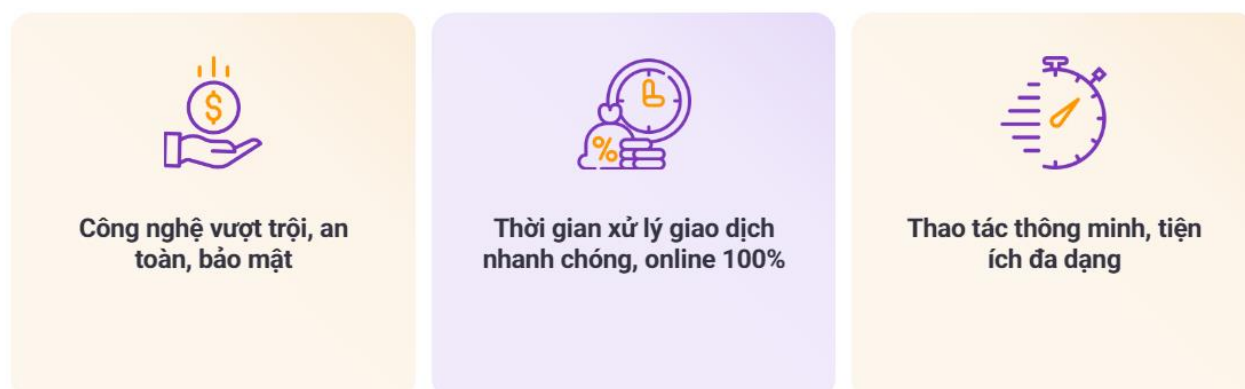


Hình 2.10: Đặc điểm TPBank Biz

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

❖ Chuyển tiền quốc tế

Với công nghệ microservices cho thời gian xử lý siêu tốc, dịch vụ Chuyển tiền Quốc tế online là giải pháp vượt trội chuyển tiền đi khắp thế giới chỉ trong 1 – 2 giờ.



Hình 2.11: Đặc điểm chuyển tiền quốc tế

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

❖ Tài khoản thanh toán

Chỉ với 5 phút thao tác, Doanh nghiệp dễ dàng khởi tạo lệnh giải ngân, nhận vốn vay trong hạn mức được cấp bởi tính năng Giải ngân Online trên App TPBiz. Quy trình tự động, thao tác đơn giản, sử dụng 100% chứng từ điện tử giúp Doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và không bỏ lỡ cơ hội kinh doanh nào.

Khách hàng cao cấp

	TPBank Visa Signature	TPBank Visa Platinum	TPBank Visa Platinum VNA	TPBank Visa Gold	TPBank Visa Classic	TPBank Visa EVO	TPBank Visa MoMo	TPBank JCB Cashback	TPBank JCB Reward	TPBank World Mastercard	
 LÝ DO NÊN CHỌN THẺ	Tận hưởng đặc quyền phòng chờ sân bay và nghỉ dưỡng	Hoàn tiền tốt nhất cho chi tiêu hằng ngày	Ưu đãi tích dặm bay tốt nhất	Ưu đãi tốt nhất cho ẩm thực cuối tuần	Trọn đời không phí	Mở thẻ online, có thẻ xài ngay!	Mở thẻ ngay trên App MOMO ưu đãi ẩm thực, đồ uống, siêu thị	Hoàn tiền toàn tuần cho ẩm thực	Ưu đãi từ các thương hiệu Nhật	Dòng thẻ dẫn đầu về tích điểm	Ưu đãi hoàn tiền tốt nhất cho các chi tiêu trong lĩnh vực y tế, giáo dục
 II. ĐIỀU KIỆN MỞ THẺ	KHCC phân hạng Gold trở lên hoặc thu nhập tối thiểu 40 triệu/tháng	Thu nhập tối thiểu: 18 triệu đồng	Thu nhập tối thiểu: 18 triệu đồng	Thu nhập từ 10 triệu đồng	Thu nhập từ 5 triệu đồng	Dựa trên lịch sử tín nhiệm	Dựa trên lịch sử tín nhiệm	Thu nhập từ 18 triệu đồng	Thu nhập từ 8 triệu đồng/tháng	Thu nhập từ 30 triệu đồng	
 III. HẠN MỨC TÍN DỤNG	200 Triệu - 2 tỷ VND	50 triệu - 1 tỷ VND	50 triệu - 1 tỷ VND	30 triệu - 300 triệu VND	5 triệu - 50 triệu VND	Hạng Silver: 5 triệu - 30 triệu VND Hạng Gold: 30 triệu - 50 triệu VND	Tối đa 50 triệu VND	10 triệu - 1 tỷ VND	5 triệu - 50 triệu VND	100 triệu - 2 tỷ VND	
 IV. BIỂU PHÍ VÀ GIÁ											
Phí phát hành	Thẻ PVC: 1.999.000 VND Thẻ Metal: 4.000.000 VND	825.000 VND	990.000 VND	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	825.000 VND	Miễn phí	990.000 VND	
Phí thường niên	3.000.000 VND	825.000 VND	990.000 VND	495.000 VND	288.000 VND	Hạng Silver: 285.000 VND Hạng Gold: 495.000 VND	825.000 VND	825.000 VND	495.000 VND	999.000 VND	
Phí chuyển đổi ngoại tệ	0,95%	2,8%	2,8%	3,0%	3,0%	3,0%	2,8%	2,8%	3,0%	3,0%	
Lãi suất/tháng	2,95%	2,5%	2,5%	2,8%	2,95%	Hạng Silver: 2,8% Hạng Gold: 3,6%	2,5%	2,5%	2,8%	2,35%	

Hình 2.12: Các loại thẻ và đặc điểm thẻ tín dụng quốc tế

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

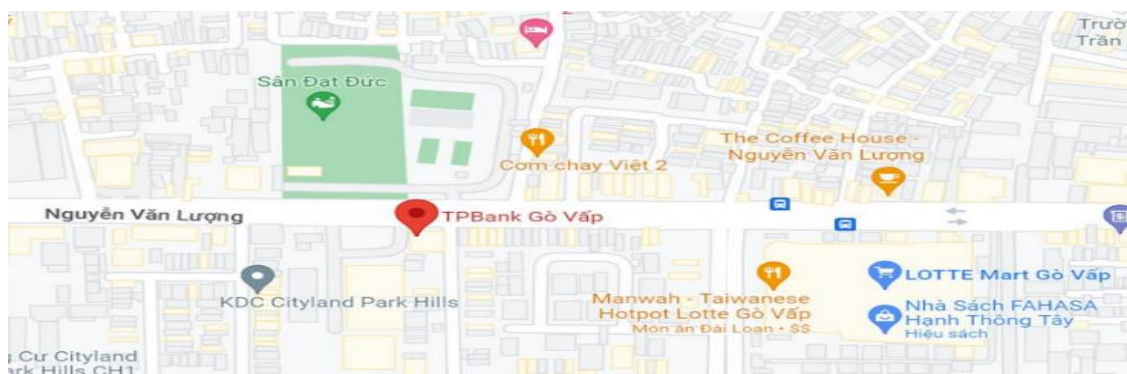
2.2 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong Chi nhánh Gò Vấp

2.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển

TPBank chi nhánh Gò Vấp tọa lạc tại địa chỉ: 255A27 Nguyễn Văn Lượng, Phường 10, Quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh, chính thức đi vào hoạt động ngày 25/08/2022.

Đại diện pháp luật là ông Nguyễn Minh Châu.

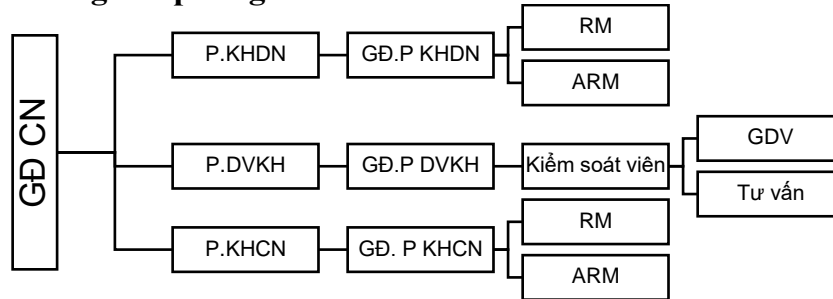
Chức vụ: Giám Đốc



Hình 2.14: Vị trí Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp theo Google Map

(Nguồn: Google Map)

2.2.2 Chức năng các phòng ban



Sơ đồ 2. 1: Sơ đồ chức năng các phòng ban tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp

(Nguồn: <https://tpb.vn/>)

✚ Giám đốc đơn vị kinh doanh

Ban giám đốc trực tiếp quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của chi nhánh diễn ra hiệu quả, triển khai chỉ đạo chức năng nhiệm vụ và phạm vi hoạt động của kế hoạch đã đề ra. Có quyền quyết định các vấn đề liên quan đến tổ chức, bổ nhiệm, bãi nhiệm, đánh giá khen thưởng và kỷ luật cán bộ, công nhân viên của đơn vị, xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, tận tụy. Đồng thời đại diện giải quyết vấn đề phát sinh, các kiến nghị với các cấp có thẩm quyền, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và nội quy của ngân hàng. Xử lý các tổ chức hoặc cá nhân vi phạm chế độ tiền tệ, tín dụng thanh toán của chi nhánh và đại diện ký kết các hợp đồng với khách hàng, bảo vệ lợi ích chi nhánh.

✚ Phòng khách hàng cá nhân

Phòng Khách hàng Cá nhân chịu trách nhiệm chính trong việc cung cấp các nghiệp vụ tài chính, bảo lãnh bao gồm các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cầm cố, giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng cá nhân. Với chuyên môn sâu về tín dụng và dịch vụ khách hàng, phòng đảm bảo các hoạt động kinh doanh được thực hiện một cách hiệu quả, an toàn và tuân thủ mọi quy định. Phòng tích cực triển khai các hoạt động huy động vốn, đồng thời nghiên cứu, phân tích và đề xuất các sản phẩm, dịch vụ phù hợp với từng khách hàng.

✚ Phòng khách hàng doanh nghiệp

Phòng Khách hàng Doanh nghiệp chịu trách nhiệm chính trong việc cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho khách hàng doanh nghiệp. Chúng tôi tập trung vào các hoạt động như đánh giá, phê duyệt và quản lý các khoản vay, bảo lãnh, đảm

bảo các giao dịch được thực hiện an toàn và hiệu quả. Nghiên cứu, phát triển và giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ tài chính mới, phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng doanh nghiệp. Xây dựng và duy trì mối quan hệ bền vững với khách hàng, tư vấn và hỗ trợ khách hàng trong việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Đánh giá và kiểm soát các rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động kinh doanh, bảo vệ lợi ích của ngân hàng và khách hàng.

✚ Phòng hỗ trợ tín dụng

Sau khi bộ phận thẩm định hoàn tất, phòng hỗ trợ tín dụng tiến hành soạn thảo và chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ pháp lý cần thiết cho việc giải ngân khoản vay, như hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp, quyết định cho vay, cùng với việc phối hợp với các đơn vị có liên quan để hoàn tất thủ tục công chứng theo quy định của ngân hàng....Thực hiện công chứng các loại giấy tờ bắt buộc theo quy định của Ngân hàng Tiên Phong.

✚ Phòng dịch vụ khách hàng

Điều hành các hoạt động tài chính, đảm bảo tối ưu hóa tài sản của chi nhánh. Lập kế hoạch và cân đối vốn, đảm bảo hoạt động tài chính của chi nhánh luôn ổn định. Thực hiện các giao dịch tại sàn như huy động vốn, lãi suất huy động, các nghiệp vụ liên quan phát sinh, tiếp nhận các ý kiến hay nhu cầu của khách hàng, tư vấn khách hàng đến giao dịch tại sàn.

2.3 Tổng quan về hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp

2.3.1 Hoạt động kinh doanh

Là một chi nhánh với lịch sử hình thành và phát triển không lâu nhưng hoạt động của TPBank chi nhánh Gò Vấp rất có hiệu quả, sản phẩm phong phú và đa dạng đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, chất lượng sản phẩm liên tục được cải thiện và hình ảnh của ngân hàng cũng ngày càng được biết đến rộng rãi hơn.

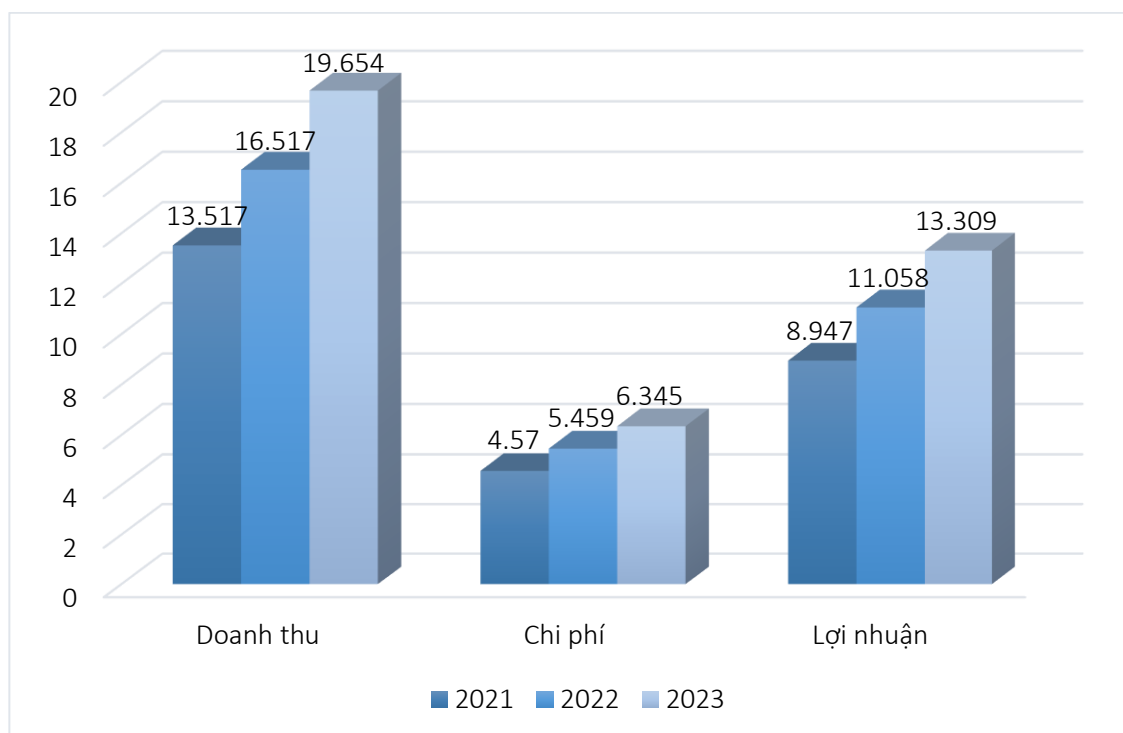
**Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh TPBank chi nhánh Gò Vấp
giai đoạn 2021-2023**

(Đvt: Tỷ đồng)

Năm				So Sánh			
				Giá trị	Tốc độ tăng trưởng %	Giá trị	Tốc độ tăng trưởng %
Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
HOẠT ĐỘNG KINH DOANH							
Doanh thu	13,517	16,517	19,654	3,000	22,19%	3,137	18,99%
Chi phí	4,57	5,459	6,345	0,889	19,45%	0,886	16,23%
Lợi nhuận	8,947	11,058	13,309	2,111	23,59%	2,251	20,36%
Tổng nguồn vốn	502,7	627,05	758,72	124,350	24,74%	131,67	21,00%
Tổng dư nợ	460,28	587,23	665,08	126,950	27,58%	77,85	55,48

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần
Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

2.3.2 Kết quả hoạt động kinh doanh



**Biểu đồ 2.1: Hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Tiên Phong
chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 - 2023**

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần
Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Tổng doanh thu

Năm 2021: Tổng thu nhập là 13,517 tỷ đồng.

Năm 2022: Tổng thu nhập là 16,517 tỷ đồng, tăng 3 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 22,19%. Năm 2022 là năm phục hồi sau đại dịch COVID – 19 doanh thu tăng trưởng cho thấy sự nỗ lực không ngừng của chi nhánh trong việc mở rộng thị trường và tăng cường hoạt động kinh doanh.

Năm 2023: Tổng thu nhập là 19,654 tỷ đồng, tăng 3,137 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương 18,99%, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng này có phần chậm lại so với năm 2022/2021. Năm 2023 doanh thu đạt mức cao nhất trong giai đoạn khẳng định vị thế của chi nhánh trên thị trường cho thấy sự thành công trong việc mở rộng quy mô và thu hút khách hàng.

Tổng chi phí

Năm 2021: Tổng chi phí là 4,57 tỷ đồng.

Năm 2022: Tổng chi phí là 5,459 tỷ đồng, tăng 0,889 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 19,45%. Chi phí tăng đáng kể so với năm trước, cho thấy chi nhánh đã bắt đầu mở rộng hoạt động và đầu tư nhiều hơn.

Năm 2023: Tổng chi phí là 6,345 tỷ đồng, tăng 0,886 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương 16,23%, tuy nhiên mức tăng trưởng này có phần chậm lại so với năm 2022/2021. Mặc dù chi phí tăng nhưng tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, cho thấy chi nhánh đã đạt được mức ổn định, kiểm soát được phần nào chi phí và tối ưu hóa hoạt động.

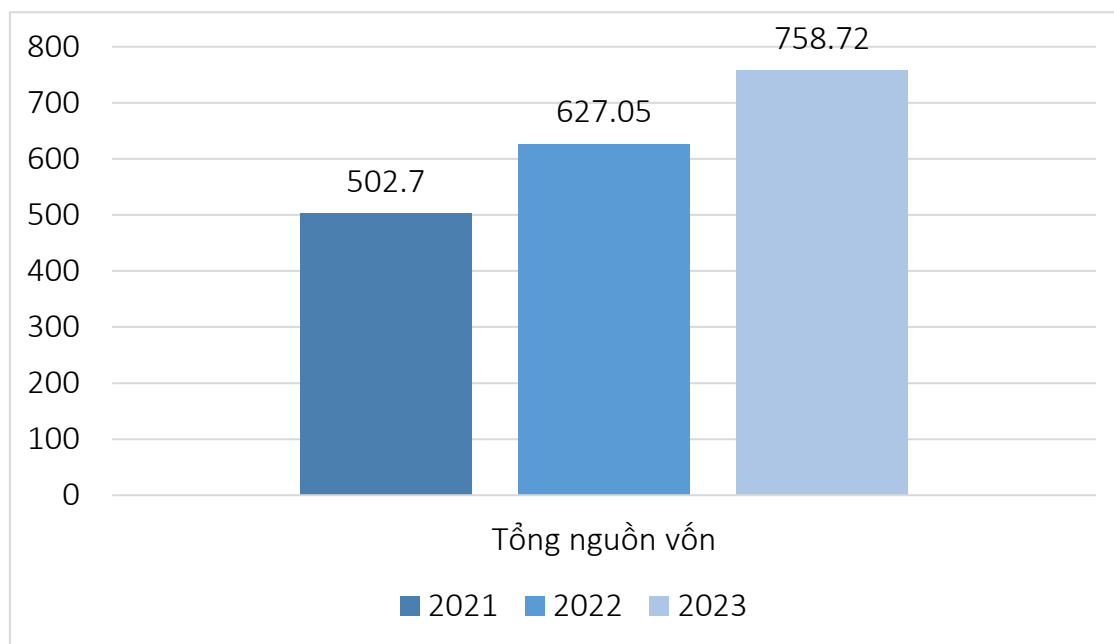
Lợi nhuận

Năm 2021: Lợi nhuận đạt 8,947 tỷ đồng, cho thấy tình hình tài chính khá ổn định với mức chi phí thấp

Năm 2022: Lợi nhuận đạt 11,058 tỷ đồng, tăng 2,111 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 23,59%. Doanh thu tăng đáng kể mặc dù chi phí tăng nhưng lợi nhuận vẫn tăng mạnh.

Năm 2023: Lợi nhuận đạt 13,309 tỷ đồng, tăng 2,251 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương 20,36%. Doanh thu tăng đáng kể mặc dù chi phí cao hơn nhưng doanh thu giúp lợi nhuận tăng trưởng.

Tổng nguồn vốn



Biểu đồ 2.2: Tổng nguồn vốn Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023

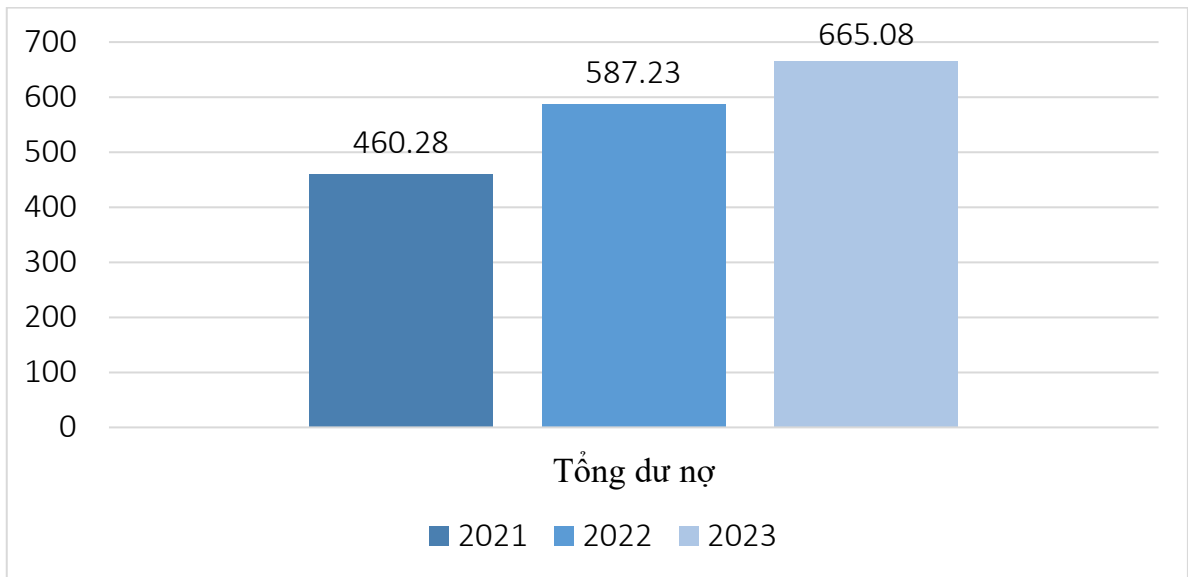
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Năm 2021: Tổng nguồn vốn là 502,7 tỷ đồng, đạt mức ổn định, tạo nền tảng cho sự tăng trưởng các năm tiếp theo.

Năm 2022: Tổng nguồn vốn là 627,05 tỷ đồng, tăng 124,350 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 24,74%. Thể hiện tốc độ tăng trưởng cao nhất về tổng nguồn vốn trong giai đoạn 2021 – 2023, cho thấy sự mở rộng hoạt động và thu hút nguồn vốn hơn các hoạt động tài chính khác.

Năm 2023: Tổng nguồn vốn là 758,72 tỷ đồng, tăng 131,67 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương 21%. Thể hiện sự tăng trưởng ổn định mặc dù tốc độ tăng trưởng không đạt bằng năm 2022 nhưng vẫn tăng đáng kể, cho thấy chi nhánh tiếp tục duy trì đà tăng trưởng tốt.

Tổng dư nợ



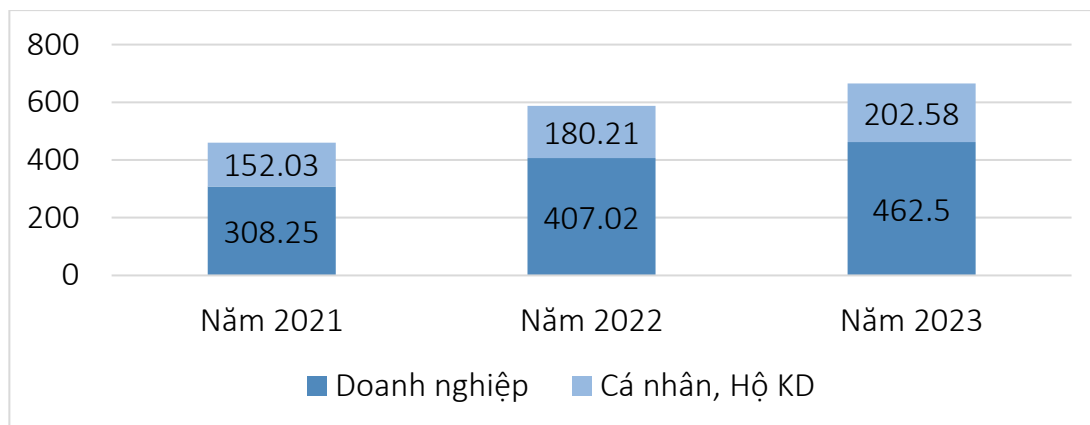
**Biểu đồ 2.3: Tổng dư nợ Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp
Giai đoạn 2021 – 2023**

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần
Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Năm 2021: Tổng dư nợ là 460,28 tỷ đồng.

Năm 2022: Tổng dư nợ là 587,23 tỷ đồng, tăng 126,590 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 27,58%, thể hiện nhu cầu vốn đã tăng cao hơn so với năm 2021. Có thể có nhiều yếu tố tác động như mở rộng quy mô, đầu tư dự án mới hoặc nhu cầu vốn lưu động tăng.

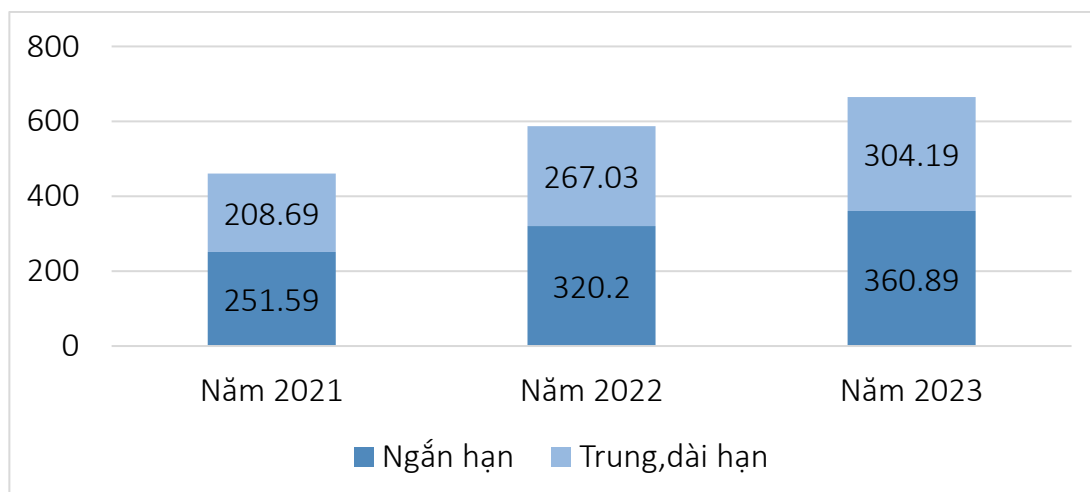
Năm 2023: Tổng dư nợ là 665,08 tỷ đồng, tăng 77,85 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương 13,26%, cho thấy hoạt động cho vay vẫn đang mở rộng nhưng tốc độ tăng trưởng chậm.



Sơ đồ 2.4: Tổng dư nợ theo nhóm khách hàng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

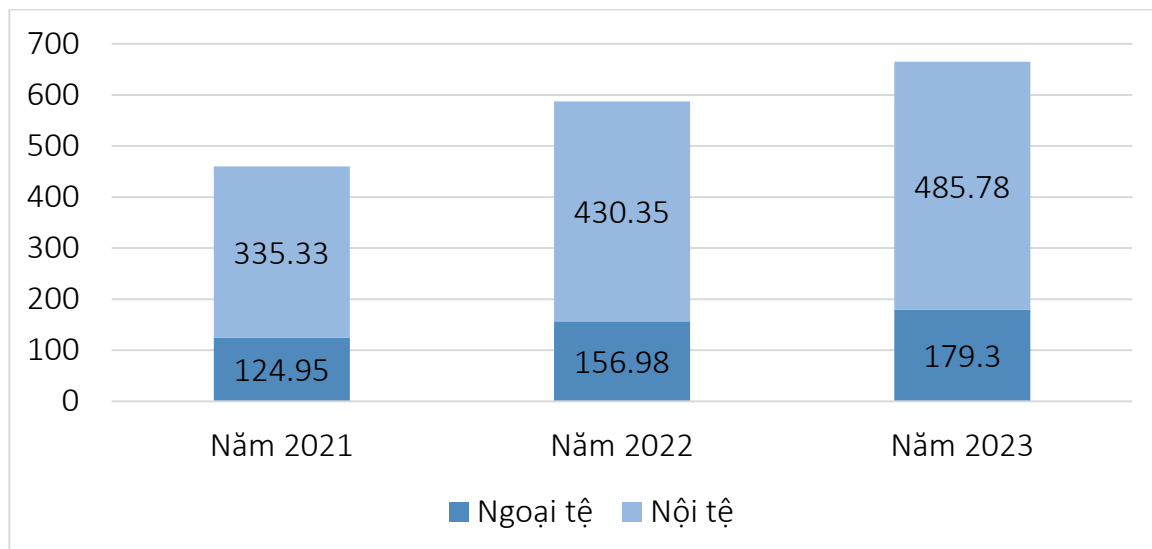
Theo nhóm khách hàng, doanh nghiệp là nhóm khách hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cụ thể lần lượt qua giai đoạn 2021 – 2023 là 308,25 tỷ đồng, 407,02 tỷ đồng, 462,5 tỷ đồng. Nhóm khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh cũng có sự tăng trưởng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng chậm hơn so với nhóm doanh nghiệp, do quy mô hoạt động của các hộ kinh doanh và cá nhân thường nhỏ hơn và khả năng tiếp cận vốn cũng hạn chế hơn so với doanh nghiệp.



Sơ đồ 2.5: Tổng dư nợ theo kỳ hạn tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Theo kỳ hạn, dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn hơn lần lượt qua giai đoạn 2021 – 2023 là 251,59 tỷ đồng, 320,2 tỷ đồng, 360,89 tỷ đồng, cho thấy khách hàng có xu hướng sử dụng vốn thời gian ngắn để đáp ứng nhu cầu vốn lưu động, như thanh toán các khoản phải trả, mua nguyên liệu, hàng hóa,...



Sơ đồ 2.6: Tổng dư nợ theo tiền tệ tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Theo tiền tệ, nội tệ chiếm tỷ trọng lớn hơn lần lượt qua giai đoạn 2021 – 2023 là 335,33 tỷ đồng, 430,25 tỷ đồng, 485,78 tỷ đồng, cho thấy khách hàng chủ yếu sử dụng vốn vay để thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh, chi tiêu trong nước.

Kết luận: Tổng quan hoạt động kinh doanh của chi nhánh phát triển khá tốt và đạt được nhiều thành công tích cực, doanh thu và lợi nhuận tăng trưởng qua mỗi năm. Cho thấy doanh nghiệp đang trong giai đoạn tăng trưởng tốt, mặc dù chi phí tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng doanh thu vẫn mạnh mẽ dẫn đến tăng sự ổn định lợi nhuận sau thuế, doanh nghiệp có khả năng kiểm soát hiệu quả. Cơ cấu nguồn vốn của doanh nghiệp chủ yếu dựa vào vốn ngắn hạn và nội tệ, điều này có thể tiềm ẩn một số rủi ro nhất định, chẳng hạn như rủi ro thanh khoản và rủi ro tỷ giá. Xu hướng tăng trưởng như vậy là tín hiệu tích cực cho các nhà đầu tư về tiềm năng và độ tin cậy của doanh nghiệp trong tương lai thu hút một lượng lớn khách hàng đồng thời xây dựng được lòng tin ở khách hàng.

2.4 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong Chi nhánh Gò Vấp

2.4.1 Điều kiện cho vay tiêu dùng

Có đủ khả năng chịu trách nhiệm cho khoản vay trước pháp luật

Có lịch sử tín dụng tốt, không có nợ xấu nào tính tại thời điểm vay

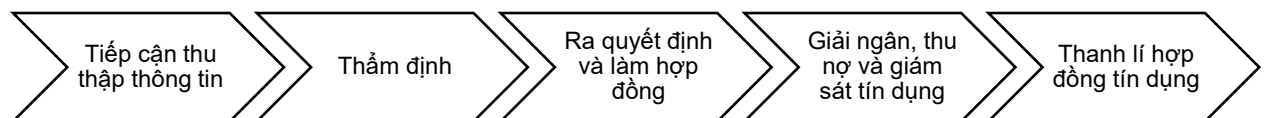
Tài sản đảm bảo, đầy đủ giấy tờ cũng như các hồ sơ pháp lý theo quy định của TP Bank

Thu nhập hàng tháng ổn định để đảm bảo khả năng trả nợ vay TP Bank hàng tháng cho ngân hàng

Dành cho khách hàng nam trong độ tuổi từ 18 trở lên, và từ 20 tuổi trở lên đối với khách hàng là nữ và không quá 65 tuổi

Khách hàng cần sở hữu ít nhất một tài sản có giá trị đủ điều kiện để thế chấp vay vốn theo quy định của TPBank

2.4.2 Quy trình về hoạt động cho vay tiêu dùng



Bước 1: Tiếp cận, thu thập thông tin khách hàng và kiểm tra thông tin khách hàng:

- Thu thập các hồ sơ pháp lý liên quan đến khách hàng như:
 - CCCD/CMND của khách hàng và người hôn phối (nếu khách hàng đã kết hôn).
 - Bản copy Hộ khẩu, trong trường hợp nơi khách hàng sinh sống hiện tại không trùng với địa chỉ hộ khẩu thì thực hiện thẩm định khách hàng để xác nhận địa chỉ khách hàng cung cấp là đúng với sự thật.
 - Giấy xác nhận độc thân/giấy đăng ký kết hôn (nếu khách hàng đã kết hôn).
 - Giấy phép đăng ký kinh doanh.
 - Hồ sơ về tài sản đảm bảo.
 - Mục đích vay vốn của khách hàng.
- Kiểm tra thông tin khách hàng:
 - Kiểm tra CIC khách hàng xem lịch sử tín dụng của khách hàng.
 - Kiểm tra nợ xấu xem khách hàng có thuộc diện nợ xấu hay không.

- Kiểm tra mã số thuế.
- Kiểm tra xem tài sản đảm bảo này đã có thể chấp ở đâu hay chưa và thẩm định tài sản đảm bảo.
- Kiểm tra mục đích vay vốn của khách hàng có đúng hay không

Bước 2: Soạn “Tờ trình thẩm định”

Nhập các thông tin cá nhân của khách hàng và người hôn phối (nếu đã kết hôn).

Sản phẩm vay của khách hàng là gì (cụ thể là cho vay kinh doanh có tài sản đảm bảo là khách hàng cá nhân).

Số tiền đề nghị vay của khách hàng

Phương thức cho vay

Thời hạn vay

Lãi suất cho vay (Lãi tại thời điểm kí hợp đồng, biên độ của lãi suất và thời gian điều chỉnh lãi).

Phương thức giải ngân

Phương thức trả nợ (cho vay khách hàng cá nhân nhằm mục đích sản xuất kinh doanh thường sẽ trả lãi hàng tháng và trả nợ gốc vào cuối kì)

Mục đích vay vốn

Diễn giải chi tiết mục đích vay vốn của khách hàng

Tài sản đảm bảo

Thông tin của khách hàng/nhóm khách hàng và khách hàng có liên hệ

Lịch sử tín dụng của khách hàng

Thu nhập và chi phí của khách hàng hàng tháng để xác định năng lực trả nợ của khách hàng

Ý kiến của tái thẩm định

Ý kiến của cấp phê duyệt: phê duyệt các mục trên, các loại phí, điều kiện trước và sau giải ngân, phân loại khách hàng và xếp hạng tín dụng

Nộp tờ trình Nộp tờ trình lên người có thẩm quyền

Bước 3: Ra quyết định và làm hợp đồng

Sau khi đã thẩm định xong hồ sơ, ngân hàng sẽ đưa ra quyết định có cấp khoản vay hay không. Kết quả sẽ được báo sớm đến cho khách hàng. Sau đó gặp mặt để hoàn tất thủ tục cho vay

Trong trường hợp khách hàng không vi phạm bất cứ yêu cầu nào từ ngân hàng nhưng vẫn không được duyệt vay, hãy yêu cầu làm việc lại để tìm ra vấn đề

Bước 4: Giải ngân, thu nợ và giám sát tín dụng

Trong trường hợp hồ sơ vay vốn được duyệt, ngân hàng sẽ giải ngân theo đúng hạn mức tín dụng mà hai bên đã kết kết hợp đồng

Nguyên tắc giải ngân như sau: Sự vận động tiền tệ phải gắn liền với sự vận động của hàng hóa/dịch vụ có liên quan, nhằm kiểm tra việc sử dụng vay vốn của khách hàng có đúng mục đích vay ban đầu không và có đảm bảo khả năng trả nợ không. Tạo sự thuận lợi và hạn chế tối đa các vấn đề ảnh hưởng đến việc sử dụng vốn vay của khách hàng nhân viên sẽ thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vay vốn và tình hình tài chính thực tế của khách hàng (TSĐB). Tất cả đều nhằm đảm bảo rằng khách hàng có thể hoàn trả khoản nợ đã vay

Bước 5: Thanh lý hợp đồng tín dụng của người vay gồm 2 cách thanh lý:

Thanh lý mặc nhiên: Chỉ việc chấm dứt hiệu lực của hợp đồng tín dụng sau khi khách hàng đã trả đầy đủ khoản nợ theo đúng thỏa thuận

Thanh lý bắt buộc: Ngân hàng tìm kiếm các nguồn lực bù đắp nhằm xử lý khoản nợ đã đáo hạn mà người vay không tự giác hoặc không thể hoàn trả đúng hạn dựa trên cơ sở pháp lý

2.4.3 Thủ tục hoạt động cho vay tiêu dùng

Giấy đề nghị vay tiêu dùng vốn theo mẫu quy định của TPBank

Giấy tờ nhân thân (chứng minh thư, hộ chiếu, thẻ căn cước công dân...); hộ khẩu thường trú, sổ tạm trú,... Khách hàng phải nộp bản gốc để đối chiếu

Hồ sơ chứng minh thu nhập: bảng lương, sao kê lương chuyển khoản ngân hàng,... để đảm bảo được khả năng chi trả cho khoản vay TPBank

Đối với gói vay thế chấp, cần có thêm hồ sơ chứng minh quyền sở hữu tài sản thế chấp

2.5 Các sản phẩm vay tiêu dùng

2.5.1 Vay tiêu dùng thế chấp

- **Ưu điểm:**
 - Hạn mức vay lên tới 100% giá trị khoản vay.
 - Thời hạn vay tối đa 60 tháng.

- Lãi suất cạnh tranh, từ 10,8%/năm.
- Phí bao gồm phí thẩm định hồ sơ, phí bảo hiểm, phí trả nợ trước hạn,...
- Thủ tục vay đơn giản và nhanh chóng.
- Có nhiều chương trình ưu đãi cho khách hàng
- **Nhược điểm**
- Cần có tài sản thế chấp để đảm bảo cho khoản vay.
- Rủi ro mất tài sản thế chấp nếu không thanh toán khoản vay đúng hạn.
- Phí vay cao hơn so với vay tín chấp.

2.5.2 Vay tiêu dùng tín chấp

- **Ưu điểm**
- Hạn mức vay lên tới 300 triệu đồng.
- Thời hạn vay tối đa 60 tháng.
- Lãi suất cạnh tranh là 1,6%/tháng.
- Phí bao gồm phí thẩm định hồ sơ, phí bảo hiểm, phí trả nợ trước hạn,...
- Thủ tục vay đơn giản và nhanh chóng.
- **Nhược điểm**
- Lãi suất cao hơn so với vay thế chấp.
- Cần có thu nhập ổn định để đảm bảo khả năng thanh toán khoản vay.
- Bị ghi nhận vào lịch sử tín dụng.

2.5.3 Vay mua hàng trả góp

- Hạn mức vay tối đa 30 triệu đồng.
- Thời hạn vay đến 24 tháng
- Lãi suất vô cùng hấp dẫn
- Hồ sơ được xử lý tự động, nhanh chóng

2.6 Quy định pháp lý mới nhất của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đối với Ngân hàng TMCP Tiên Phong

Ngày 05/02/2021, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước có Quyết định số 152/QĐ-NHNN về việc sửa đổi nội dung về vốn điều lệ Giấy phép thành lập và hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Tiên Phong. TPBank có trách nhiệm thực hiện các quy định tại Khoản 4 Điều 29 Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010 (đã sửa đổi, bổ sung năm 2017) đối với nội dung sửa đổi nêu trên.

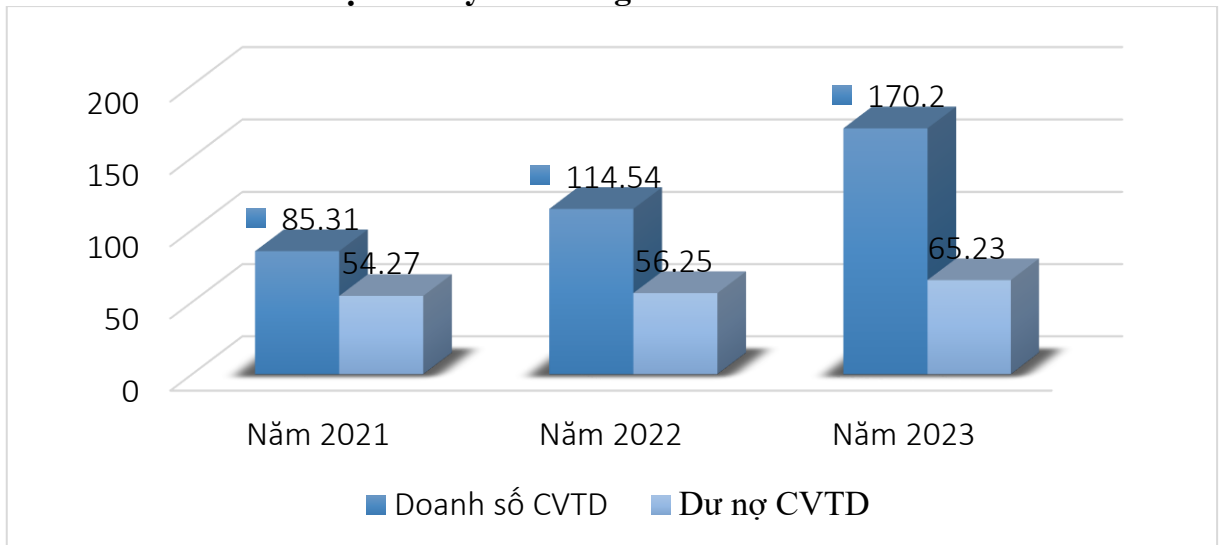
2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng

Bảng 2.2: Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG			
Doanh số cho vay	304,25	452,16	505,87
Doanh số cho vay tiêu dùng	85,31	114,54	170,2
Doanh số thu nợ	309,84	374,75	418,49
Doanh số thu nợ vay tiêu dùng	84,21	142,5	247,47
Tỷ trọng doanh số cho vay	28,04%	25,33%	33,65%
Dư nợ cho vay	250,58	173,17	85,79
Dư nợ cho vay tiêu dùng	54,27	56,25	65,23
Tỷ trọng dư nợ cho vay	21,66%	32,48%	76,03%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

2.7.1 Doanh số và dư nợ cho vay tiêu dùng



Biểu đồ 2.7: Doanh số và dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023

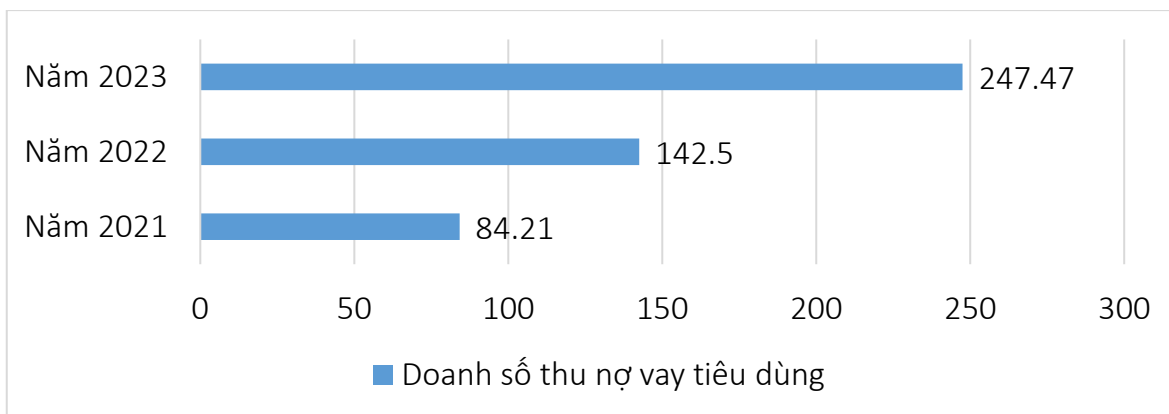
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Qua biểu đồ, doanh số cho vay của chi nhánh cho đối tượng khách hàng cho vay tiêu dùng không ngừng tăng trưởng và chiếm tỷ trọng cao trong tổng doanh số cho vay của chi nhánh qua 3 năm. Năm 2021 là 85,31 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 28,04% so với doanh số cho vay. Năm 2022 là 114,54 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 25,33% so với

doanh số cho vay. Năm 2023 là 170,2 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 33,65% so với doanh số cho vay. Có thể thấy trong 3 năm qua, hoạt động kinh doanh của ngân hàng tăng trưởng khá đều đặn. Đây là một tín hiệu kinh doanh tốt của chi nhánh, nhất là trong năm kinh tế gặp nhiều khó khăn như năm 2021 và 2022. Chi nhánh đạt được bước phát triển đó là nhờ đẩy mạnh hoạt động quảng bá sản phẩm phù hợp với nhu cầu của các doanh nghiệp ở địa phương trong nhiều lĩnh vực như công nghiệp, xây dựng - dịch vụ, lắp đặt, y tế. Mặc dù có sự gia tăng nhưng con số này chưa cao bởi ảnh hưởng của lạm phát và chính sách tiền tệ thắt chặt của Nhà nước dẫn đến sự ảnh hưởng sâu rộng đến hoạt động của các ngân hàng. Tóm lại, trước những khó khăn sau dịch bệnh toàn cầu, thì mức tăng trưởng về doanh số cho vay của TP Bank chi nhánh Gò Vấp là tương đối tốt.

Tổng dư nợ là một chỉ tiêu phản ánh khối tiền mà ngân hàng cấp cho nền kinh tế tại một thời điểm nhất định. Nhìn vào bảng số liệu, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng của chi nhánh có xu hướng tăng qua các năm, từ 54,27 tỷ đồng năm 2021 lên 56,25 tỷ đồng năm 2022, tỷ lệ cho vay trung và dài hạn cao chiếm tỷ trọng 70,49% so với dư nợ cho vay. Đến năm 2023, tổng dư nợ cho vay tăng lên, đạt 65,25 tỷ đồng, tỷ lệ cho vay trung và dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao hơn đạt 68,72%. Trong khi cho vay tiêu dùng ngắn hạn là một kênh quan trọng ngân hàng cần hướng đến và phát triển nhưng chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Cho vay tiêu dùng trung và dài hạn có thể mang đến cho chi nhánh nhiều rủi ro như khó đòi nợ hơn, khả năng thanh toán giảm, tăng nợ quá hạn và nợ xấu cho ngân hàng làm giảm hiệu quả cho vay tiêu dùng ảnh hưởng xấu đến hoạt động kinh doanh.

Sự tăng trưởng này biểu hiện một thời kì phát triển ổn định của chi nhánh. Nhờ những chiến lược marketing hiệu quả, chính sách mở rộng quy mô và tăng trưởng hiệu quả cho vay, tình hình dư nợ của chi nhánh cũng có những dấu hiệu tích cực. Mặc dù mức tăng trưởng còn thấp nhưng so với mặt bằng chung của toàn hệ thống các NHTM khác thì đây là một thành công đánh dấu sự tăng trưởng trong hoạt động cho vay của TP Bank chi nhánh Gò Vấp.



Biểu đồ 2.8: Doanh số thu nợ vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023

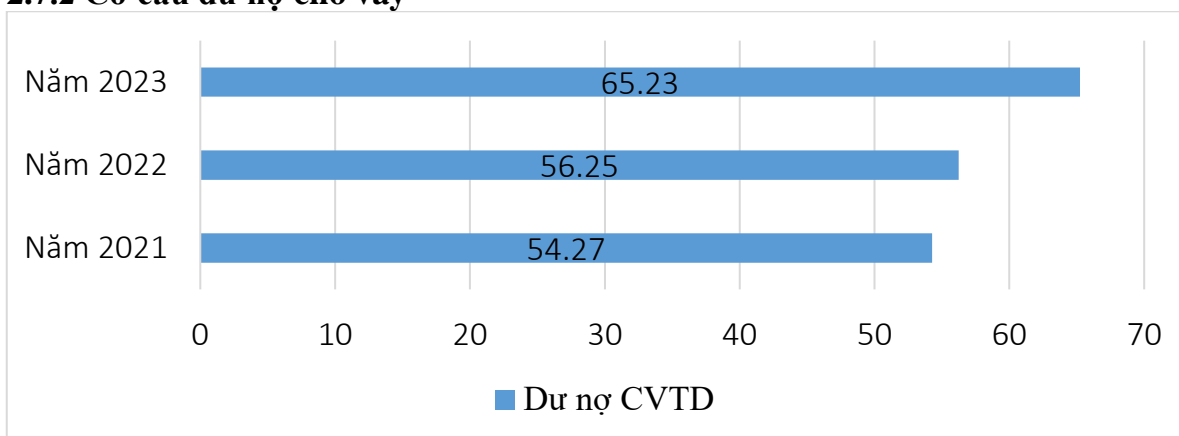
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Năm 2021: Doanh số thu nợ đạt mức 84,21 tỷ đồng.

Năm 2022: Doanh số thu nợ đạt mức 142,5 tỷ đồng, cho thấy sự tăng trưởng mạnh mẽ do nhu cầu tiêu dùng tăng cao hơn, chi nhánh triển khai các chiến dịch thu nợ hiệu quả.

Năm 2023: Doanh số thu nợ đạt mức 247,47 tỷ đồng, doanh số thu nợ tiếp tục tăng mạnh và đạt mức cao nhất trong giai đoạn 2021 – 2023. Chi nhánh có những biện pháp hiệu quả để quản lý rủi ro và thu hồi nợ.

2.7.2 Cơ cấu dư nợ cho vay

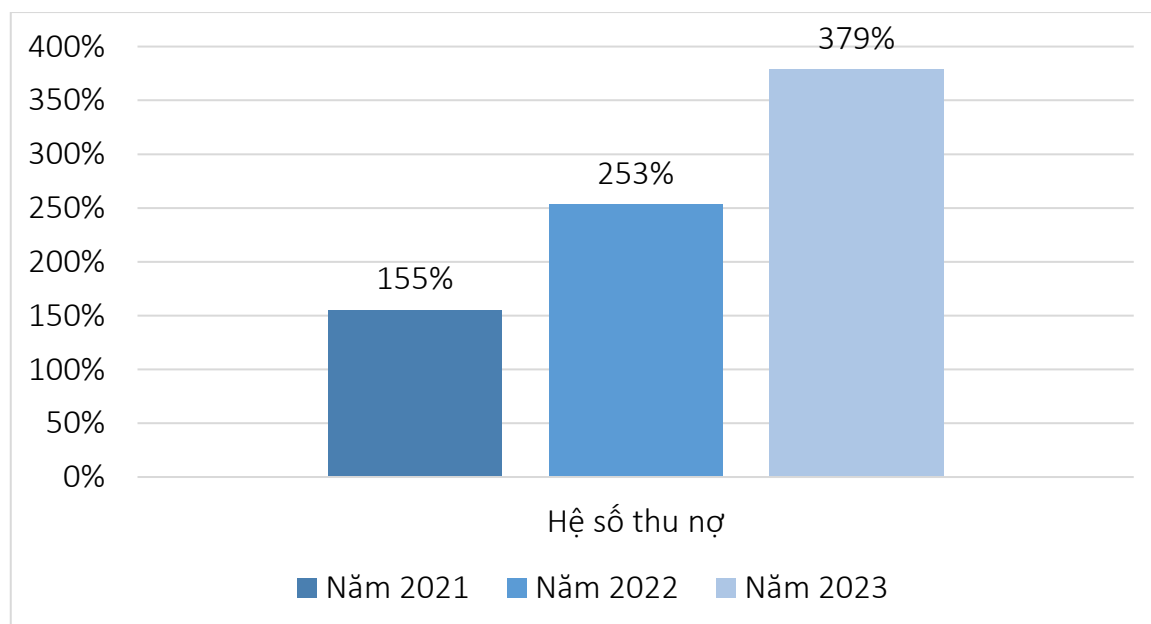


Biểu đồ 2.9: Dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Qua biểu đồ, phân chia theo nhu cầu vay vốn có thể thấy dư nợ cho vay tiêu dùng của TPBank chi nhánh Gò Vấp chủ yếu là hai loại sản phẩm cho vay mua, sửa chữa nhà đất và mua ô tô. Đây là hai sản phẩm truyền thống đã được chi nhánh áp dụng và triển khai ngay từ đầu. Tỷ trọng cho vay mua nhà trong 3 năm của chi nhánh đều tăng. Năm 2021 đạt 31,88 tỷ đồng, năm 2022 đạt 32,25 tỷ đồng, năm 2023 đạt 34,09 tỷ đồng. Trong những năm gần đây, tình hình tiêu thụ xe ô tô tăng trưởng đáng kể do khu vực tư nhân và du lịch phát triển mạnh mẽ, thị trường xe nhập khẩu ngày càng sôi động. Nhu cầu mua ô tô của người tiêu dùng ngày càng cao. Đây chính là thời cơ tiện lợi để phát triển cho vay mua ô tô năm 2021 đạt 13,97 tỷ đồng. Năm 2022 đạt 14,25 tỷ đồng tăng 0,28 tỷ đồng so với năm 2021. Năm 2023 đạt 20,02 tỷ đồng tăng 5,77 tỷ đồng so với năm 2022. Cho vay tiêu dùng đối với cán bộ công nhân viên và cho vay tiêu dùng khác chiếm tỷ trọng khá nhỏ, là các khoản vay mà ngân hàng tài trợ cho khách hàng nhằm phục vụ nhu cầu mua sắm và nhu cầu cá nhân,.. Giá trị của các khoản vay này thường nhỏ và ngắn hạn. Cho vay du học ở chi nhánh vẫn chưa được phát triển.

2.7.3 Hệ số thu nợ



Biểu đồ 2.10: Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023

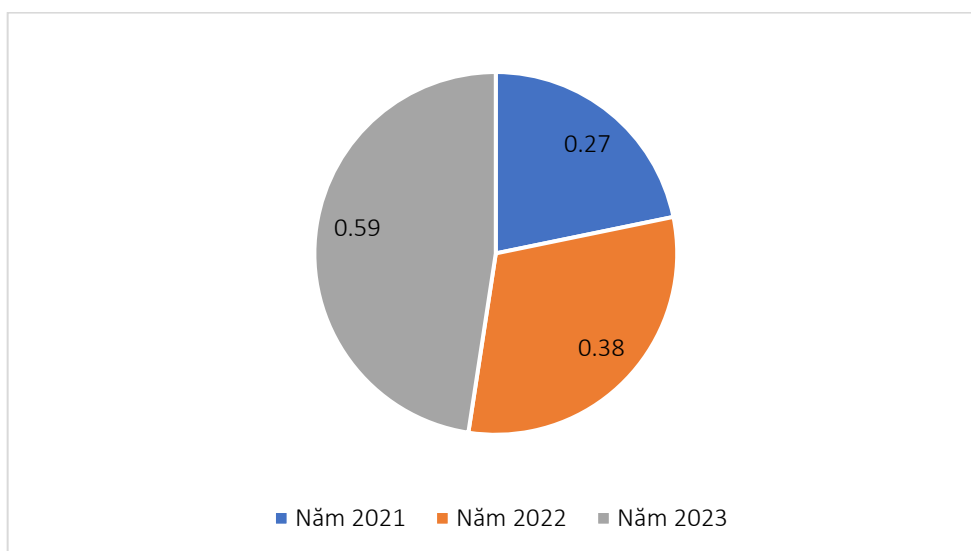
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Năm 2021: Hệ số thu nợ đạt 155%.

Năm 2022: Hệ số thu nợ đạt 253%, tăng vọt cho thấy sự cải thiện trong hoạt động thu hồi nợ của ngân hàng. Yếu tố tác động đến sự tăng trưởng này có thể là việc nâng cao hiệu quả của bộ phận thu hồi nợ, thay đổi chính sách tín dụng, đặc biệt là tình hình kinh tế có lợi.

Năm 2023: Hệ số thu nợ đạt 379%, một kết quả kinh doanh ấn tượng và thấy được sự thành công của ngân hàng.

2.7.4 Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng



Biểu đồ 2.11: Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Năm 2021: Vòng quay vốn đạt 0,27 vòng, cho thấy trung bình vốn cho vay được tái đầu tư 0,27 lần trong năm.

Năm 2022: Vòng quay vốn lưu động đạt 0,38 vòng, cho thấy vòng quay vốn tăng so với năm 2021 mức tăng trưởng khá cao.

Năm 2023: Vòng quay vốn lưu động đạt 0,59 vòng, cho thấy hiệu quả sử dụng vốn được tăng trưởng đều qua các năm của giai đoạn 2021 – 2023. Ngân hàng đã tập trung vào khách hàng có chất lượng trả nợ tốt, giúp giảm rủi ro và thu hồi nợ nhanh.

2.7.5 Lãi suất cho vay tiêu dùng

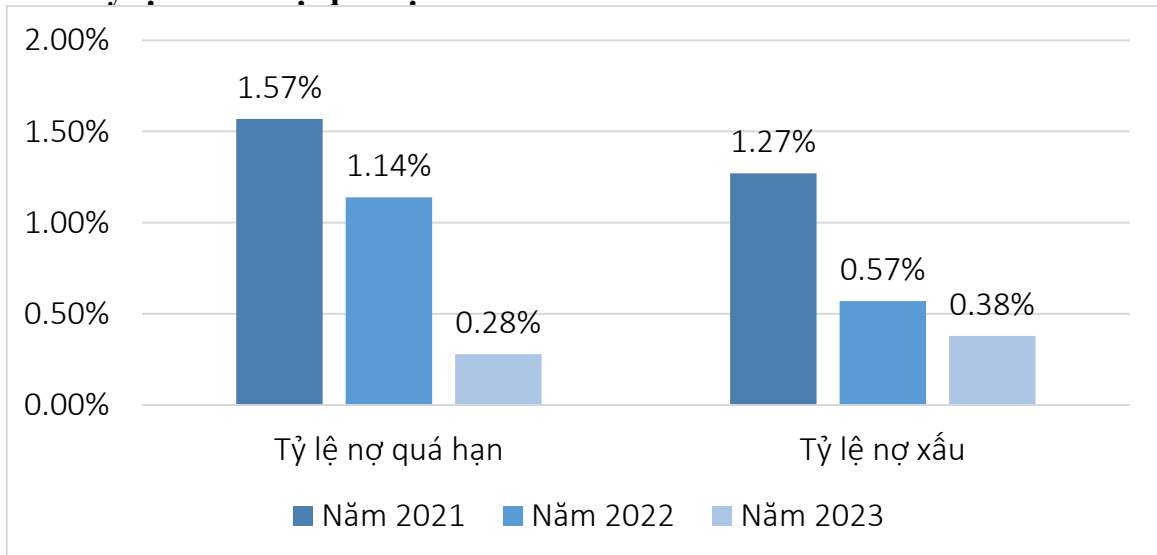
Bảng 2.3: Các gói lãi suất cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong từ ngày 04/04/2024

GÓI CỐ ĐỊNH LÃI SUẤT ĐẦU KỲ(%)				
Lựa chọn	Gói cơ bản	Gói cao cấp	Biên độ kỳ đầu	Phí TNTH theo từng năm
3M	3M đầu: 0 9M(tt): 8,2	3M đầu: 0 9M(tt): 8	3,6	3-3-2-1-0
12M	6,8	6,6	3,3	3-3-2-1-0
24M	7,8	7,6		3-3-3-2-2-1-0
36M	8,8	8,6		3-3-3-2-2-1-0
GÓI LÃI SUẤT THẢ NỔI TOÀN BỘ THỜI GIAN VAY(%)				
Gói cơ bản		Gói cao cấp		Phí TNTH theo từng năm
Biên độ: 2,1		Biên độ: 1,9		Miễn phí trả nợ trước hạn

(Nguồn: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong)

Lãi suất áp dụng đối với vay tiêu dùng từ ngày 04/04/2024. Ân hạn gốc tối đa lên tới 36 tháng (áp dụng khi vay 36 tháng).

2.7.6 Tỷ lệ xấu và nợ quá hạn



Biểu đồ 2.12: Tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023)

Tỷ lệ nợ quá hạn

Qua biểu đồ, cho thấy tình hình nợ quá hạn của chi nhánh trong giai đoạn 2021 – 2023 có diễn biến tích cực, nhưng dư nợ quá hạn tiêu dùng năm 2021 là 0,69 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 1,57% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng chứng tỏ có 1,57% chưa thanh toán nợ đúng hạn. Bước qua năm 2022 tình hình dư nợ quá hạn giảm xuống còn 0,32 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 1,14% và năm 2023 giảm đáng kể xuống còn 0,25 chiếm tỷ lệ 0,28%. Kết quả cho thấy ngân hàng đã quyết liệt thu hồi nợ quá hạn bằng nhiều biện pháp, bám sát tận thu từng khoản thu khách hàng có thể trả, có biện pháp xử lý, siết chặt quản lý tín dụng hiệu quả rất khả quan. Điều này cho thấy doanh nghiệp đã có những cải thiện đáng kể trong việc quản lý rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động.

Tỷ lệ nợ xấu

Qua biểu đồ, cho thấy tình hình nợ xấu của chi nhánh trong giai đoạn 2021 – 2023 có diễn biến tích cực, nhưng nợ xấu cho vay tiêu dùng năm 2021 là 0,85 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 1,27% chứng tỏ có 1,27% chưa thể thu hồi được. Bước qua năm 2022 tình hình nợ xấu giảm xuống còn 0,64 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 0,57%, sự giảm về tỷ lệ cho thấy chế t lượng danh mục được cải thiện đáng kể và năm 2023 tiếp tục giảm xuống còn 0,18 chiếm tỷ lệ 0,38%, con số này cho thấy rủi ro tín dụng của chi nhánh đang được giảm bớt và đã cải thiện được một phần trong việc quản lý của chi nhánh.

Cả tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu đều có xu hướng giảm trong giai đoạn 2021-2023. Điều này cho thấy doanh nghiệp đã có những cải thiện toàn diện trong việc quản lý rủi ro tín dụng.

2.8 Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng

2.8.1 Số lượng khách hàng

Bảng 2.4: Số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023

Năm	Số lượng KH vay tiêu dùng
2021	144
2022	179
2023	232
Chênh lệch	
2022/2021	35
2023/2022	53

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 - 2023)

Khách hàng là yếu tố cực kỳ quan trọng trong bất cứ lĩnh vực kinh doanh nào và ngành ngân hàng cũng không ngoại lệ. Qua bảng số liệu cho thấy lượng khách hàng tại ngân hàng TPBank chi nhánh Gò Vấp có xu hướng tăng mạnh trong giai đoạn 2021 – 2023. Năm 2021 số lượng khách sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng là 144 khách hàng. Năm 2022 tăng lên 35 khách so với năm trước đó đạt 179 khách sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng. Năm 2023 ngân hàng có được 232 khách sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng tăng 53 khách hàng so với năm 2022. Lượng khách hàng tăng mạnh tính tới thời điểm năm 2023 đồng nghĩa với việc thị phần ngày một mở rộng, uy tín được nâng cao, nhiều cơ hội để phát triển. Trong điều kiện cạnh tranh của ngành ngân hàng đang có xu hướng tăng lên trong những năm gần đây, nhất là với các ngân hàng lớn, ngoài sự hỗ trợ về quảng bá hình ảnh ngân hàng có các sản phẩm, dịch vụ nhằm thu hút khách hàng đến với mình góp phần làm nổi bật hình ảnh, tiếp cận khách hàng dễ dàng hơn.

2.8.2 Kết quả Ngân hàng đạt được

Qua các số liệu đã phân tích cho ta thấy hoạt động cho vay tiêu dùng có hiệu quả tốt, ít rủi ro ngày càng có xu hướng mở rộng và thực hiện theo đúng quy trình cho vay, ngân hàng hoạt động uy tín, tạo độ tin cậy cho khách hàng. Như vậy thông qua phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng của TPBank chi nhánh Gò Vấp trong giai đoạn 2021 – 2023.

Giảm mạnh tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu, hai chỉ số này đều giảm đáng kể qua các năm gần đây, đặc biệt là tỷ lệ nợ quá hạn. Cho thấy sự thành công trong việc quản lý rủi ro tín dụng và thu hồi nợ. Cải thiện chất lượng danh mục cho vay qua tỷ lệ nợ xấu cho thấy chất lượng danh mục cho vay của ngân hàng đã được cải thiện đáng kể. Ngân hàng đã thành công trong việc lựa chọn những khách hàng có khả năng trả nợ tốt hơn. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng ngày càng đa dạng và phong phú, phân tán rủi ro cho ngân hàng, tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Mặt khác, nền kinh tế trong giai đoạn này cũng có nhiều biến động lớn thì cho vay tiêu dùng cũng gặp nhiều khó khăn. Thông qua việc mở rộng loại hình, phương thức cho vay tiêu dùng, đã góp phần đa dạng hóa danh mục sản phẩm của TPBank chi nhánh Gò Vấp. Một mặt giúp chi nhánh giảm thiểu rủi ro, mặt khác nó còn là động lực thúc đẩy sự phát triển của các sản phẩm dịch vụ khác đi kèm như dịch vụ thanh toán thẻ, chuyển khoản, mở tài khoản,.. làm tăng thêm thu nhập cho chi nhánh, thu hút được khách hàng tiềm năng, cũng như tạo được mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Tiếp cận khách hàng tốt, so với lúc mới thành lập đa số khách hàng của ngân hàng là khách hàng quen thuộc và người thân của cán bộ ngân hàng, nhưng nhờ những chiến dịch tiếp thị tích cực của ngân hàng nên đã thu hút được một lượng khách hàng nhất định. Nhân viên đã chủ động hơn, sáng tạo hơn trong công tác tìm kiếm, tiếp cận khách hàng, do khách của cho vay tiêu dùng đa số là cá nhân và hộ gia đình, không có thói quen giao dịch với ngân hàng, có tâm lý e ngại do không hiểu nghiệp vụ.

Cho vay tiêu dùng góp phần nâng cao khả năng huy động vốn. Trong điều kiện các ngân hàng cạnh tranh như hiện nay thì việc mở rộng khách hàng là rất khó khăn nhưng với những nỗ lực không ngừng nghỉ TPBank chi nhánh Gò Vấp đã làm được điều đó. Tăng cường hiệu quả sử dụng vốn, nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Tổng nguồn vốn huy động được qua các năm là rất lớn nhưng việc sử dụng chưa đạt được hiệu quả cao, do đó việc mở rộng cho vay tiêu dùng, đã sử dụng nguồn vốn hiệu quả hơn, tăng thu nhập, nâng cao.

Trong 3 năm vừa qua từ 2021-2023, hoạt động cho vay tiêu dùng tại TPBank chi nhánh Gò Vấp đã đạt được những bước phát triển vững chắc, tăng về số lượng lẫn chất lượng dựa vào các mục tiêu, chiến lược, phương hướng kinh doanh được đưa ra từ Hội sở, TPBank chi nhánh Gò Vấp luôn chấp hành nghiêm chỉnh các quy định

của NHNN, các quy chế, quy định về tín dụng, nhờ vậy đạt những kết quả ấn tượng trong đó không thể thiếu sự nỗ lực và phấn đấu hết mình của Ban giám đốc và toàn thể nhân viên chi nhánh. Kết quả hoạt động cho vay của chi nhánh trong 3 năm khá tốt, nợ xấu liên tục giảm làm thúc đẩy sự phát triển kinh tế và sự tăng trưởng của toàn ngành. Hoạt động cho vay luôn chiếm tỉ trọng cao trong toàn bộ hoạt động kinh doanh tại ngân hàng và luôn tăng trưởng qua các năm giai đoạn 2021-2023, từng bước mở rộng nâng cao chất lượng. Các chỉ tiêu về doanh số dư nợ cũng tăng trưởng liên tục dẫn đến việc hiệu quả sử dụng vốn tốt, vòng quay vốn tín dụng quay nhanh và nợ xấu giảm rõ.

2.8.3 Ưu điểm

Trong quá trình hình thành và phát triển, Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp đã đạt được những thành tựu nhất định trong hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng. Đồng thời, phòng khách hàng cá nhân đã tạo được niềm tin cho khách hàng nên số lượng khách hàng vay ngày càng tăng. Với lợi thế địa điểm chi nhánh nằm trên con đường Nguyễn Văn Lượng tương đối sầm uất, lại còn nằm cạnh gần các con đường thông qua Bình Thạnh nơi mệnh danh là nơi ăn uống và mua sắm nên thuận tiện cho việc đi lại của nhiều khách hàng gần đó và dễ dàng được mọi người nhận biết được vị trí của chi nhánh khi đến giao dịch. Bên cạnh đó, phòng khách hàng cá nhân luôn hoàn thành tốt các chỉ tiêu mà chi nhánh cũng như phòng KHCN đề ra. Thu nhập được từ hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng của chi nhánh đạt được rất cao, khá ổn định và có tiềm năng phát triển. Sau nhiều năm hoạt động, chi nhánh đã tích cực đổi mới và nâng cao chất lượng quản lý và phục vụ khách hàng, xây dựng hình ảnh ngân hàng số 1 về kỹ thuật số, nhờ đó mà uy tín cũng như vị thế của ngân hàng được nâng lên nhanh chóng. Cùng với đó là hiệu quả hoạt động cho vay cũng tăng rõ rệt trong thời gian qua. Có nguồn vốn mạnh, nguồn vốn dồi dào là ưu thế so với các ngân hàng khác tại Việt Nam giúp cho khách hàng tiếp cận được vốn vay lớn, an tâm, lãi suất vay thấp. Nâng cao độ tin dùng, ngày càng tăng mức độ nhận diện ngân hàng đối với các ngân hàng trong và ngoài nước. Cơ sở vật chất hiện đại, trang thiết bị tiên tiến. Sử dụng công nghệ tiên tiến giải quyết hồ sơ nhanh chóng tiết kiệm được thời gian và có độ chính xác cao đem lại trải nghiệm tối ưu nhất cho khách hàng. Giúp cho các hoạt động, quy trình thẩm định cho vay diễn

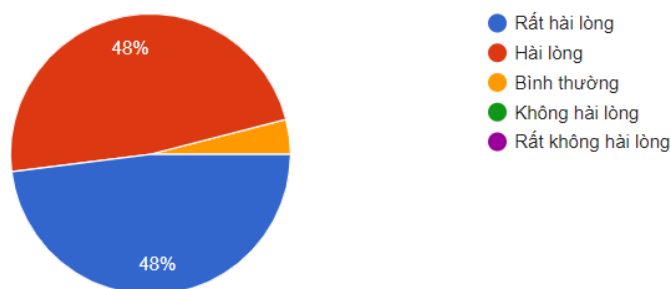
ra nhanh hơn, chính xác hơn, đúng với trình tự và pháp lý. Đa dạng các sản phẩm, hình thức vay vốn. Có nhiều sản phẩm và hình thức vay vốn khách hàng có thể lựa chọn gói vay phù hợp với mình. Có nhiều ưu đãi, tiện lợi, hấp dẫn cho khách hàng. Nhiều sản phẩm vay vốn giúp khách hàng có thể lựa chọn được nhiều sản phẩm hơn, đưa ra cái nhìn tổng quan về các sản phẩm vay vốn. Phục vụ số lượng lớn khách hàng thỏa mãn về dịch vụ được cung cấp, họ tin tưởng và trở thành những người quảng bá hình ảnh của ngân hàng hiệu quả nhất.

2.8.4 Kết quả khảo sát

Anh/Chị cảm thấy tác phong làm việc của CBNV TPBank chi nhánh Gò Vấp tác như thế nào?

50 câu trả lời

Sao
chép



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

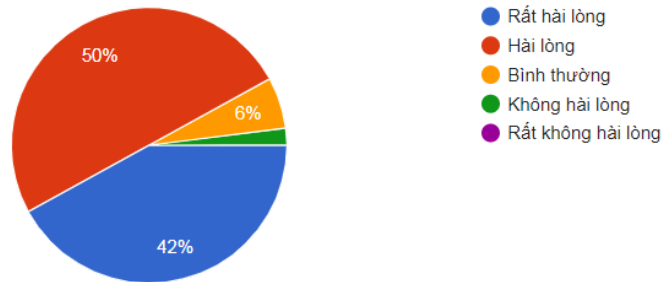
Quan sát: Tác phong làm việc của cán bộ nhân viên (CBNV) TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng rất hài lòng và khách hàng hài lòng chiếm tỷ lệ bằng nhau 48%, số ít khách hàng cảm thấy bình thường chiếm tỷ lệ 4%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy sự thành công của chương trình đào tạo nhân sự của chi nhánh, nhân viên được trang bị và hướng dẫn bài bản về tác phong, kỹ năng làm việc chuyên nghiệp cần thiết để phục vụ khách hàng một cách hiệu quả nhất. Qua đó thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại tạo ra lợi thế cạnh tranh so với các ngân hàng khác.

Anh/Chị cảm thấy hài lòng với trình độ chuyên môn của CBNV TPBank chi nhánh Gò Vấp như thế nào?

50 câu trả lời

Sao
chép



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

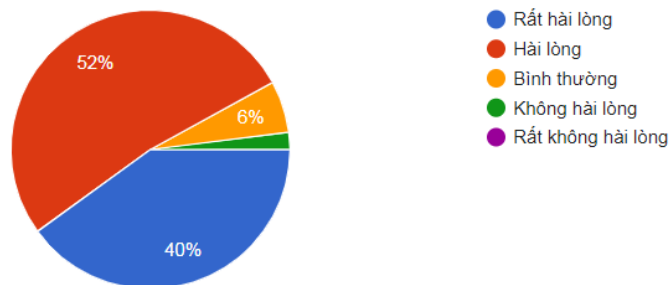
Quan sát: Trình độ chuyên môn của CBNV TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng rất hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất 50% và khách hàng hài lòng chiếm tỷ lệ 42%, số ít khách hàng cảm thấy bình thường 6% và tỷ lệ khách hàng không hài lòng chiếm tỷ lệ 2%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy sự thành công của chương trình đào tạo nhân sự của chi nhánh, nhân viên được trang bị kiến thức chuyên môn sâu về sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng, giúp họ tự tin tư vấn và hỗ trợ khách hàng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của chi nhánh, giúp khách hàng cảm thấy an tâm khi giao dịch.

Anh/Chị cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ TPBank chi nhánh Gò Vấp như thế nào?

50 câu trả lời

Sao
chép



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

Quan sát: Chất lượng dịch vụ của TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất 52% và khách hàng

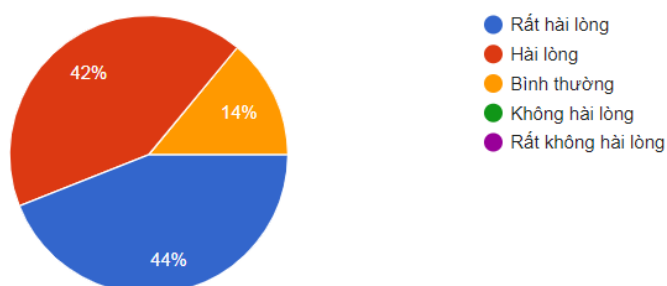
rất hài lòng chiếm tỷ lệ 40%, số ít khách hàng cảm thấy bình thường 6% và tỷ lệ khách hàng không hài lòng chiếm tỷ lệ 2%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy chi nhánh đã xây dựng một ngân hàng có chất lượng dịch vụ tốt, đáp ứng được hầu hết nhu cầu của khách hàng. Chi nhánh nên tiếp tục đầu tư và đào tạo, cải tiến quy trình làm việc để đảm bảo chất lượng đang ở mức tốt nhất, làm hài lòng tất cả khách hàng sử dụng dịch vụ.

Anh/Chị cảm thấy chính sách cho vay của TPBank chi nhánh Gò Vấp như thế nào?

50 câu trả lời

Sao chép



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

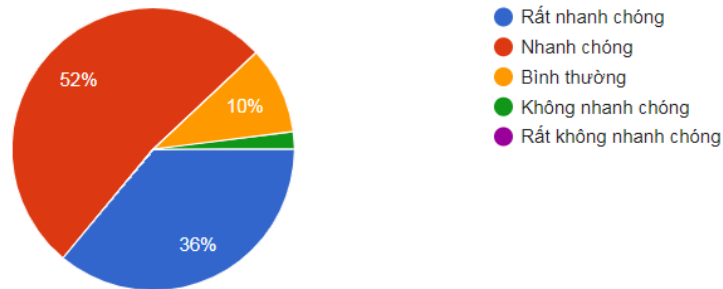
Quan sát: Chính sách cho vay của TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng rất hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất 44% và khách hàng hài lòng chiếm tỷ lệ 42%, số ít khách hàng cảm thấy bình thường chiếm tỷ lệ 14%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ rất ấn tượng vì phần lớn khách hàng rất hài lòng với chính sách cho vay của ngân hàng và không có khách hàng nào không hài lòng, đánh giá cho thấy ngân hàng đã làm tốt trong việc xây dựng, triển khai chính sách vay phù hợp với nhu cầu khách hàng. Mặc khác còn một số khách hàng đánh giá bình thường, ngân hàng cần tiếp tục cải tiến để đáp ứng tốt nhất, hài lòng nhu cầu của tất cả khách hàng.

Anh/Chị cảm thấy hài lòng với thủ tục cho vay tiêu dùng của TPBank chi nhánh Gò Vấp như thế nào?

Sao
chép

50 câu trả lời



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

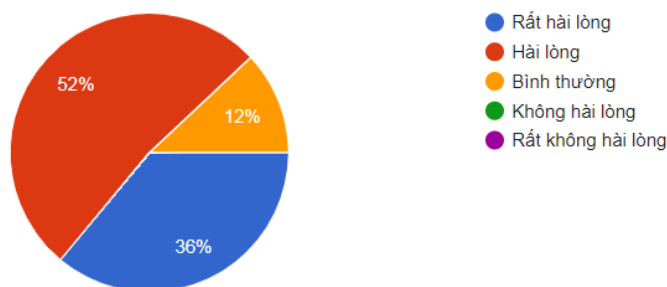
Quan sát: Thủ tục cho vay tiêu dùng của TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng cảm thấy nhanh chóng chiếm tỷ lệ cao nhất 52% và khách hàng cảm thấy rất nhanh chóng chiếm tỷ lệ 36%, số ít khách hàng cảm thấy bình thường chiếm 10%, khách hàng cảm thấy không nhanh chóng chiếm tỷ lệ 2%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng khá hài lòng với thủ tục cho vay tiêu dùng của ngân hàng, nhưng vẫn còn một số khách hàng cảm thấy chưa hài lòng hoàn toàn. Ngân hàng cần cải thiện thủ tục vay vốn để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Anh/Chị cảm thấy hài lòng với lãi suất cho vay của TPBank chi nhánh Gò Vấp như thế nào?

Sao
chép

50 câu trả lời



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

Quan sát: Lãi suất cho vay tiêu dùng của TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng cảm thấy hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất

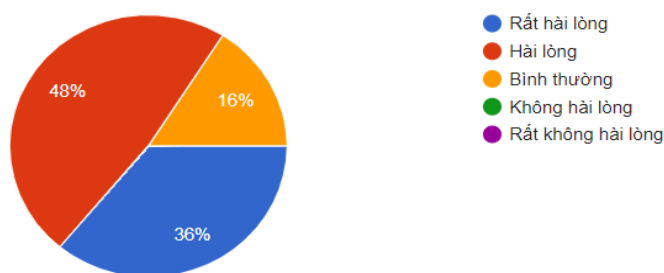
52% và khách hàng cảm thấy rất hài lòng chiếm tỷ lệ 36%, số ít khách hàng cảm thấy bình thường chiếm tỷ lệ 12%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy lãi suất ngân hàng được đánh giá cao, lãi suất mang tính cạnh tranh với các ngân hàng khác. Đánh giá hài lòng của khách hàng cho thấy độ uy tín đáng tin cậy nên được khách hàng hài lòng và giữ chân khách hàng hiện tại và thu hút khách hàng mới.

Anh/Chị cảm thấy hài lòng với chương trình ưu đãi của TPBank chi nhánh Gò Vấp như thế nào?

50 câu trả lời

Sao chép



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

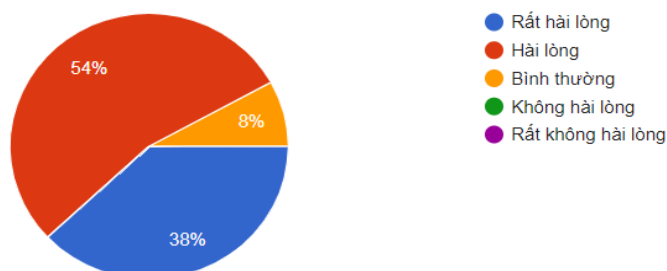
Quan sát: Chương trình ưu đãi của TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng cảm thấy hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất 48% và khách hàng cảm thấy rất hài lòng chiếm tỷ lệ 36%, số khách hàng cảm thấy bình thường chiếm tỷ lệ 16%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy đa số khách hàng hài lòng với các chương trình ưu đãi mà ngân hàng đang triển khai, chi nhánh tạo dựng được uy tín, niềm tin và sự tin tưởng rất cao của khách hàng.

Anh/Chị cảm thấy hài lòng với cơ sở vật chất của TPBank như thế nào?

50 câu trả lời

Sao chép



(Nguồn: Khảo sát 50 khách hàng sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp)

Quan sát: Cơ sở vật chất của TPBank chi nhánh Gò Vấp, trong tổng 50 khách hàng khảo sát thì khách hàng cảm thấy hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất 54% và khách hàng cảm thấy rất hài lòng chiếm tỷ lệ 38%, số khách hàng cảm thấy bình thường chiếm tỷ lệ 8%.

Nhận xét: Kết quả khảo sát cho thấy cơ sở vật chất đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, ngân hàng đã đầu tư xây dựng, duy trì cơ sở vật chất tốt, hiện đại, không gian thoải mái đáp ứng đúng nhu cầu của khách hàng về một chi nhánh tiện nghi, chất lượng. Một cơ sở vật chất tốt góp phần tạo dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tôn trọng khách hàng khi đến giao dịch tại chi nhánh, lợi thế cạnh tranh so với các ngân hàng khác.

2.8.5 Một số hạn chế và khó khăn

Mặc dù cho vay tiêu dùng giai đoạn 2021 - 2023 của TPBank chi nhánh Gò Vấp đã phát triển nhưng đem so sánh với dư nợ chung của ngân hàng của cả ngân hàng thì tỷ lệ này vẫn chiếm một phần nhỏ, tương ứng với nó doanh thu từ hoạt động này cũng không cao. Bên cạnh đó, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng so với tổng dư nợ của chi nhánh vẫn còn thấp trong khi nhu cầu cho vay tiêu dùng trên thị trường trên địa bàn ngày càng tăng cao. Quy trình, thủ tục cho vay tiêu dùng của khách hàng doanh nghiệp còn khá phức tạp, yêu cầu nhiều hồ sơ, các khâu trình tài liệu, chờ phê duyệt của cấp trên mất nhiều thời gian.

Áp lực ngành gay gắt, luôn có tính cạnh tranh cao, đặc biệt trên địa bàn đã có một số ngân hàng khác có PGD, CN xuất hiện trước và có lượng khách hàng nhiều hơn, vì thế đã tạo ra sức ép với chi nhánh. Sản phẩm dịch vụ tương tự nhau giữa các ngân hàng khiến việc tạo ra sự khác biệt để thu hút khách hàng trở nên khó khăn. Khách hàng ngày càng có nhiều lựa chọn và dễ dàng chuyển đổi sang các ngân hàng khác nếu không hài lòng với dịch vụ hiện tại.

Nhu cầu của khách hàng ngày càng đổi mới, khách hàng sử dụng dịch vụ thông minh, đa kênh, mọi lúc mọi nơi, đặc biệt ưa chuộng giao dịch trực tuyến qua ứng dụng trên điện thoại thông minh. Điều này đòi hỏi ngân hàng cần phải đáp ứng nhanh chóng để đáp ứng nhu cầu về tốc độ xử lý giao dịch. Khách hàng ngày càng am hiểu về sản phẩm tài chính từ đó kỳ vọng cao hơn về chất lượng dịch vụ và sự tiện lợi, nhanh chóng.

Sự thay đổi nhanh chóng của khoa học và công nghệ, áp lực chuyên đổi số, tăng vốn đầu tư đòi hỏi ngân hàng phải bỏ ra chi phí lớn vào công nghệ hiện đại để đáp ứng nhu cầu khách hàng. Song đó cần nguồn nhân lực có chuyên môn cao để vận hành, sửa chữa, bảo trì máy móc, thiết bị.

Từ sự thay đổi nhanh chóng của khoa học dẫn đến nhiều khó khăn, khác biệt so với trước kia, tính phức tạp và không còn phù hợp nên quy định pháp luật cũng thường xuyên thay đổi, đòi hỏi ngân hàng phải cập nhật nhanh chóng kịp thời và tuân thủ quy định mới. Các quy định về ngân hàng cũng gây khó khăn và ảnh hưởng đến việc triển khai các sản phẩm dịch vụ mới.

Ngân hàng là tổ chức tín dụng mang nguy cơ rủi ro cao, nguy cơ về rủi ro tín dụng, khách hàng không đủ khả năng trả nợ đúng theo cam kết. Nguy cơ thị trường biến động về lãi suất, tỷ giá hối đoái, lạm phát, giá vàng biến động và suy thoái kinh tế có thể làm ảnh hưởng đến hoạt động tài chính của chi nhánh. Rủi ro hoạt động lỗi kỹ thuật, xảy ra các sự cố trong quá trình hoạt động có thể gây gián đoạn, khó khăn và làm ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách. Các yếu tố bất ngờ như dịch bệnh, thiên tai,.. cũng gây ảnh hưởng đến hoạt động của chi nhánh.

2.8.6 Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan

Giai đoạn 2021 - 2023 là giai đoạn khó khăn, nhiều biến động đối với nền kinh tế nói chung và với ngành ngân hàng nói riêng. Thị trường bất động sản đóng băng, lạm phát tăng làm giảm nhu cầu tiêu dùng của các tầng lớp dân cư, đồng thời làm gia tăng nợ xấu, nợ quá hạn, ảnh hưởng không nhỏ đến việc cho vay tiêu dùng. Tâm lý khách hàng muốn dành dụm đủ để mua sắm tiêu dùng chứ không muốn đi vay để tiêu dùng trước. Hơn nữa, trong tình hình kinh tế còn nhiều khó khăn, khách hàng không muốn chịu áp lực nợ nần khi nguồn thu nhập còn lại sau khi trang trải cuộc sống dùng để trả nợ còn nhiều bấp bênh, khiến họ e dè vay vốn để đầu tư vào các lĩnh vực này, dẫn đến hạn chế hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác hiện nay, chi nhánh đang đứng trước sự cạnh tranh gay gắt với các đối thủ trên thị trường về các sản phẩm dịch vụ cũng như các tiện ích đi kèm khi cho vay tiêu dùng, sự gia nhập của các ngân hàng nước ngoài và các tổ chức tài chính phi ngân hàng làm tăng thêm khả năng cạnh tranh. Các quy định pháp luật đổi mới,

bổ sung liên tục gây ra sự chông chéo và khó khăn trong việc tuân thủ, thủ tục hành chính rườm rà, nhiều bất cập, gây khó khăn trong việc triển khai. Các yếu tố bất khả kháng, thiên tai như bão, lũ, động đất,.. gây thiệt hại về tài sản, dịch bệnh như covid 19 gây gián đoạn kinh tế, khó khăn trong giao dịch, thanh toán, các sự kiện chính trị xã hội gây hoang mang dư luận, mất lòng tin của khách hàng.

Nguyên nhân chủ quan

Hoạt động Marketing chưa được đẩy mạnh, việc tổ chức các sự kiện, chương trình để giới thiệu, quảng bá về ngân hàng cũng như sản phẩm của ngân hàng chưa quá phát triển, thiếu chiến lược dài hạn, rõ ràng và khả thi dẫn đến sự thiếu nhất quán trong hoạt động. Hơn nữa việc quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng về sản phẩm cho vay tiêu dùng của ngân hàng vẫn còn khá mờ nhạt so với các ngân hàng khác. Ngân hàng cũng chưa thực sự giúp đỡ khách hàng nhận biết được lợi ích của cho vay tiêu dùng mang lại cho mình trong những thông điệp quảng cáo trong khi điều đó rất cần thiết để gợi mở nhu cầu của khách hàng. Đội ngũ nhân viên của chi nhánh có thể còn thiếu về số lượng, chưa đáp ứng đủ nhu cầu tư vấn, thẩm định hồ sơ vay, giải ngân vốn,... nhân viên thiếu động lực làm việc dẫn đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng chưa cao. Chính sách lương thưởng, đãi ngộ cho nhân viên thiếu cạnh tranh, không thu hút và giữ chân được nhân tài. Quy trình cho vay còn nhiều bất cập những khách hàng mới đôi khi có nhu cầu vay vốn thực sự nhưng không đáp ứng đầy đủ giấy tờ cần thiết mà mất đi cơ hội trở thành khách hàng, thêm vào đó thời gian để chi nhánh tiến hành báo cáo, xét duyệt tín dụng cũng còn kéo dài. Quản lý rủi ro kém chưa có hiệu quả nhất định còn tìm ẩn rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro thị trường.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 của bài báo cáo này đã thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại TPBank chi nhánh Gò Vấp. Nội dung chủ yếu trình bày về tình hình hoạt động chung của ngân hàng qua các chỉ tiêu về doanh số cho vay và dư nợ cho vay, tình hình thu hồi nợ. Hơn nữa, chương 2 cũng nêu ra những thuận lợi và khó khăn của ngân hàng. Từ đó có thể đưa ra những nhận định chính xác, đưa ra những giải pháp, vạch ra những bước đi mới, đúng đắn, kịp thời và phù hợp với tình hình của ngân hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh đối với trong thời kỳ tới.

Hoạt động cho vay tiêu dùng của TPBank chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023 còn nhiều hạn chế do nhiều nguyên nhân, bao gồm nhu cầu thị trường cao nhưng năng lực cạnh tranh thấp, ảnh hưởng của biến động thị trường, hạn chế về nguồn lực và chiến lược kinh doanh chưa phù hợp. Để khắc phục những hạn chế này, chi nhánh cần có những giải pháp cụ thể để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng và góp phần tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG CHI NHÁNH GÒ VẤP

3.1 Định hướng đẩy mạnh phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng

Trong những năm vừa qua, TPBank chi nhánh Gò Vấp đã không ngừng phát triển về mảng hoạt động cho vay tiêu dùng. TPBank xây dựng định hướng, thiết lập mục tiêu rõ ràng, có trọng tâm, bám sát mục tiêu chiến lược trung dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng khách hàng, tạo giá trị gia tăng cho cổ đông và có đủ tầm đủ lực đứng vững trong môi trường cạnh tranh. Để đạt được những mục tiêu đã đề ra TPBank chi nhánh Gò Vấp đã vạch ra những định hướng rõ rệt như sau đảm bảo về mặt tài chính cần hoàn thành mục tiêu ở năm 2024 như sau tổng tài sản tăng trưởng khoảng 2% - 17%. Tín dụng tăng trưởng khoảng 15% - 22%. Nguồn vốn huy động tăng trưởng khoảng 13% - 18% Tỷ lệ nợ xấu phải dưới 0,5%. Lợi nhuận trước thuế tăng khoảng 15% - 25%. Luôn định hướng phục vụ khách hàng làm nền tảng hoạt động. Hoàn thiện hệ thống rủi ro để đảm bảo an toàn trong hoạt động của ngân hàng. Tiếp tục thực hiện chiến lược phát triển mạng lưới tại khu vực trọng điểm với phương châm “Tiếp cận khách hàng”. Hợp tác với các đối tác chiến lược, bao gồm các doanh nghiệp lớn, các tổ chức tài chính khác để đa dạng hóa nguồn khách hàng và tăng cường khả năng cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính toàn diện. Bên cạnh đó, với vị trí thuận lợi của chi nhánh cũng như sự phát triển cơ sở hạ tầng ở khu vực Gò Vấp đang là nơi thu hút nhiều người dân. Khu vực dân cư tại Gò Vấp có mức sống trung bình cao, nhu cầu tiêu dùng, đặc biệt là nhu cầu mua hàng hóa có chi phí đắt đỏ đây là một lợi thế của ngân hàng. Xây dựng chi nhánh từng bước lớn mạnh, trở thành NHTM bán lẻ hiện đại hướng đến mọi đối tượng khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế trên địa bàn và vùng lân cận. Xác định chất lượng vào khoản vay là tiêu chí hàng đầu khi xét duyệt cho vay do vậy ngân hàng tập trung vào các khoản vay mà người vay có mức thu nhập cao, ổn định, đã có quan hệ tốt với ngân hàng. Để đạt

được những định hướng, mục tiêu đã đặt ra, TPBank chi nhánh Gò Vấp cần có những giải pháp đồng bộ để có thể khắc phục những hạn chế và phát huy những điểm mạnh nhằm phát triển mạnh mẽ hoạt động cho vay KHCN.

3.2 Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng

3.2.1 Đẩy mạnh nâng cao thương hiệu

Tăng cường marketing và kết nối với khách hàng

Sử dụng đa dạng kênh truyền thông như truyền hình, báo chí, website, email marketing, SMS marketing,... để quảng bá hình ảnh, sản phẩm, dịch vụ của TPBank chi nhánh Gò Vấp. Tạo dựng kênh giao tiếp hiệu quả với khách hàng thông qua website, mạng xã hội, email,... Sử dụng các nền tảng quảng cáo như Tiktok, Facebook, Google,.. tiếp cận khách hàng. Tổ chức các chương trình thu hút khách hàng bằng các chương trình khuyến mãi, ưu đãi, giảm lãi suất, tặng quà, miễn phí phí, giảm lãi suất... Tham gia các hội chợ, triển lãm liên quan đến lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Hợp tác với các doanh nghiệp, tổ chức địa phương để tổ chức, công ty bảo hiểm, công ty bán lẻ,... để cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng liên kết.

Ngân hàng xây dựng nội dung giá trị như blog, video về các chủ đề liên quan đến tài chính cá nhân, tiết kiệm, đầu tư, chia sẻ môi trường, không gian làm việc chuyên nghiệp tạo niềm tin với khách hàng.

Tổ chức các chương trình tri ân khách hàng thân thiết. Cung cấp các dịch vụ chăm sóc khách hàng chu đáo, tận tâm. Phát triển các chương trình chăm sóc khách hàng sau vay như nhắc nhở thanh toán, cung cấp các gói ưu đãi tái vay hoặc giảm lãi suất cho khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, cung cấp các sản phẩm dịch vụ khác. Thiết lập các chương trình khuyến khích khách hàng giới thiệu người thân, bạn bè sử dụng dịch vụ vay tiêu dùng, từ đó mở rộng tệp khách hàng, hợp tác với các doanh nghiệp, công ty bán lẻ lớn để cung cấp các sản phẩm vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu mua sắm của khách hàng.

Tạo dựng hình ảnh thương hiệu chuyên nghiệp, uy tín

Đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tận tình. Xây dựng đội ngũ nhân viên năng động, sáng tạo, có chuyên môn cao. Áp dụng các công nghệ tiên tiến, hiện đại vào hoạt động của chi nhánh. Luôn cung cấp thông tin

nhất quán dù trên các kênh truyền thông khác nhau rõ ràng, minh bạch về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, điều này làm cho khách hàng cảm thấy an tâm hơn.

✚ Tăng cường hoạt động trách nhiệm xã hội

Tham gia các hoạt động thiện nguyện, hỗ trợ cộng đồng, hỗ trợ các hộ nghèo, trẻ em mồ côi, người già neo đơn,... Tham gia các hoạt động bảo vệ môi trường, giáo dục,... từ đó xây dựng hình ảnh thương hiệu có trách nhiệm và nhân văn.

Thể hiện cam kết của TPBank với cộng đồng, góp phần xây dựng hình ảnh TPBank là một ngân hàng uy tín, có trách nhiệm với xã hội. Hợp tác với các tổ chức, đối tác uy tín tạo ra sự uy tín cho thương hiệu.

✚ Đầu tư phát triển công nghệ mới

Trí tuệ nhân tạo AI và phân tích dữ liệu lớn Big Data thu thập dữ liệu từ các nguồn khác nhau bao gồm lịch sử giao dịch, hành vi tiêu dùng,... để đánh giá tín dụng khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay. Nâng cấp phát triển các kênh giao dịch điện tử như internet banking, mobile banking,... để khách hàng có thể thực hiện các giao dịch vay vốn mọi lúc, mọi nơi, nhanh chóng. Áp dụng công nghệ số trong quá trình thẩm định hồ sơ, xét duyệt và giải ngân khoản vay trực tuyến và chuyển vào số tài khoản ngân hàng giúp khách hàng nhận tiền không cần phải đến ngân hàng, giúp rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao hiệu quả. Xây dựng chiến lược chuyển đổi số rõ ràng, xác định mục tiêu, lộ trình nguồn lực cần thiết cho quá trình chuyển đổi. Giảm chi phí giao dịch nhờ vào việc lược bỏ các khâu trung gian và đẩy nhanh quá trình xử lý. Hỗ trợ khách hàng 24/7, trợ lý ảo cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho khách hàng liên tục, trả lời các câu hỏi đơn giản.

3.2.2 Xây dựng chiến lược cho vay tiêu dùng và phát triển nguồn nhân lực

Xây dựng cơ chế lãi suất phù hợp, lãi suất phải đảm bảo bù đắp mọi chi phí hoạt động của ngân hàng, lãi suất phải tính đến mức lạm phát dự tính và mức lợi nhuận dự kiến. Lãi suất có yếu tố cạnh tranh thị trường và đủ để thu hút khách hàng.

Chủ động nghiên cứu nhu cầu thị trường và tiếp nhận đóng góp của khách hàng để có thể triển khai các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, tạo nên sự khác biệt, nổi bật và đáp ứng đầy đủ mọi nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, kết hợp đa dạng các hình thức và công cụ khác nhau, duy trì và tạo mới các mối quan hệ góp phần thúc đẩy tăng trưởng nguồn vốn

và đạt được các mục tiêu kinh doanh theo kế hoạch đã đề ra. Lập kế hoạch chuyển đổi cơ cấu theo định hướng phát triển bền vững, gia tăng tính ổn định và hiệu quả cho vay tiêu dùng. Tập trung giữ chân khách hàng cũ và đẩy mạnh tiếp cận khách hàng mới và khách hàng tiềm năng.

Hoàn thiện quy trình cho vay, chi nhánh cần lập hồ sơ vay vốn nhanh chóng, làm mọi thủ tục, giấy tờ vay vốn được đơn giản nhất, tạo điều kiện ngay bước đầu tiếp cận nguồn vốn, tiết kiệm thời gian và chi phí cho ngân hàng và khách hàng. Thiết lập hệ thống thông tin tín dụng đa chiều trên cơ sở có chọn lọc. Bởi việc có được nguồn thông tin tốt, tin cậy giúp ngân hàng nhanh chóng hoàn thiện thủ tục cũng như công tác thẩm định được chính xác hơn. Chi nhánh đang không ngừng hoàn thiện, bổ sung và nâng cấp hệ thống chấm điểm khách hàng vừa và nhỏ sao cho phù hợp với thực hạng của vừa và nhỏ như hệ thống thế chấp, hệ thống kế toán,... Giúp quá trình thẩm định khoản vay được tin cậy, phê duyệt nhanh chóng hơn.

Tăng cường công tác thẩm định và kiểm tra giám sát các khoản tín dụng đã cấp. Việc xem xét uy tín của khách hàng được coi là quan trọng nhất trong quan hệ tín dụng. Khi quyết định cấp tín dụng, không nên coi tài sản thế chấp là chỗ dựa đáng tin cậy. Mục tiêu cuối cùng của việc bán tài sản thế chấp là thu nợ nhằm bảo toàn vốn khi không còn con đường nào khác. Đặc biệt khi đánh giá khả năng trả nợ của người đi vay, ngân hàng phải nắm rõ nguồn trả nợ chủ yếu để đảm bảo nguồn thanh toán của khách hàng về khoản vay. Tăng cường công tác kiểm tra trước, trong và sau giải ngân. Kiểm soát quy trình cho vay của cán bộ tín dụng nhằm đảm bảo an toàn khi cho vay. Nhất là trường hợp sử dụng sai mục đích của khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời. Thường xuyên đánh giá tình trạng các khoản tín dụng được cấp của mình để giải quyết các vấn đề trong quá trình kinh doanh của khách hàng, điều này sẽ giúp ngân hàng giải quyết nhanh chóng các vấn đề khi chúng xảy ra.

Nâng cao đội ngũ nhân viên, tuyển dụng thêm cán bộ ưu tú có trách nhiệm, chuyên nghiệp và sáng tạo, làm gia tăng uy tín trong lòng khách hàng nhằm tạo dựng cho chi nhánh một lượng khách truyền thống đông đảo. Đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có kiến thức chuyên môn cao, tổ chức các khóa đào tạo về sản phẩm, dịch vụ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng,... cho nhân viên. Khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học nâng cao trình độ chuyên môn. Xây dựng môi trường làm

việc chuyên nghiệp, năng động, áp dụng chính sách đãi ngộ hợp lý, thu hút và giữ chân nhân tài. Tạo dựng môi trường làm việc cởi mở, khuyến khích sáng tạo.

3.2.3 Giải pháp hỗ trợ và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ xấu và nợ quá hạn

🚦 Thiết lập một cơ sở pháp lý đặc thù dành riêng cho việc quản lý nợ xấu và nợ quá hạn

Triển khai văn bản hướng dẫn cách nhận diện nợ, dựa trên những tiêu chí và dấu hiệu cụ thể cho các loại khách hàng thuộc các ngành kinh tế khác nhau, đặc biệt là những ngành có rủi ro tín dụng cao. Phát triển các quy định chi tiết mô tả quy trình quản lý nợ xấu và nợ quá hạn từ khâu nhận diện, đánh giá, giám sát, đến xử lý và tổng hợp báo cáo, cũng như các phương pháp quản lý phù hợp như đôn đốc thu nợ hay cơ cấu lại nợ. Những hướng dẫn rõ ràng sẽ giúp nhân viên ngân hàng hành động một cách tự tin hơn trong công việc. Thiết lập quy định rõ ràng về quyền lực và trách nhiệm cho mỗi cá nhân, phòng ban, và bộ phận chuyên môn, cũng như các cấp quản lý, để ngăn chặn sự chồng chéo quyền lực và tránh trường hợp trách nhiệm bị đẩy lùi. Cung cấp các hướng dẫn và tài liệu chi tiết về quy trình cho vay và các giấy tờ cần thiết cho khách hàng, và đồng thời công bố chúng trên trang web chính thức của ngân hàng, giúp tiết kiệm thời gian cho cả khách hàng và ngân hàng trong quá trình xử lý hồ sơ vay vốn. Tái đánh giá và điều chỉnh bộ tiêu chí xếp hạng tín dụng nội bộ dựa trên thực tế và phù hợp với các quy định cập nhật, để đảm bảo tính chính xác và công bằng trong đánh giá. Cải tiến hệ thống tìm kiếm và tra cứu văn bản pháp luật liên quan đến ngành ngân hàng và quản lý nợ xấu, sử dụng công nghệ hiện đại để việc tra cứu trở nên dễ dàng, nhanh chóng và cập nhật. Thực hiện xây dựng và cập nhật các quy trình, tài liệu nội bộ về quản lý nợ xấu bằng cách tham khảo ý kiến từ nhiều bộ phận, phòng ban khác nhau, không chỉ từ những bộ phận trực tiếp hay Ban pháp chế, nhằm đảm bảo tính toàn diện và phản ánh đúng nhu cầu thực tế của công tác quản lý nợ xấu.

🚦 Cải thiện cấu trúc tổ chức và tăng cường giao lưu thông tin trong công tác quản lý

Tuyên đầu tiên, cần phải phân chia rõ ràng các bộ phận cấp tín dụng như bộ phận tiếp thị, bộ phận phân tích tín dụng và bộ phận phê duyệt tín dụng, cũng như định rõ trách nhiệm của mỗi bộ phận tham gia. Việc phân định trách nhiệm một cách

minh bạch sẽ đảm bảo tính chính xác trong đánh giá chất lượng công việc, tạo điều kiện cho việc xử lý kịp thời các dấu hiệu rủi ro tín dụng, và tạo dựng lòng tin cho nhân viên trong quyết định và hành động. Mỗi bộ phận, trong khuôn khổ nhiệm vụ của mình, cần đặt ra các mục tiêu hoạt động cụ thể như tỷ lệ nợ xấu chấp nhận được, số lượng và nhóm khách hàng cần tập trung, mục tiêu tăng trưởng tín dụng,..cũng như phát triển các kế hoạch thực hiện mục tiêu đó. Điều này giúp đảm bảo sự phối hợp linh hoạt và hài hòa giữa các bộ phận khi thực hiện các mục tiêu đã đề ra, phù hợp với chính sách tín dụng của ngân hàng. Đặc biệt, nên tiếp tục việc phân chia các bộ phận và chức năng như bán hàng, phân tích tín dụng và thực hiện các nghiệp vụ tín dụng. Trong đó, bộ phận quan hệ khách hàng sẽ chịu trách nhiệm tìm kiếm và chăm sóc khách hàng, trong khi bộ phận phân tích tín dụng sẽ xử lý việc đánh giá và thẩm định hồ sơ. Bộ phận phê duyệt tín dụng sẽ dựa vào phân quyền để quyết định, đảm bảo quyết định dựa trên thông tin đáng tin cậy và được kiểm tra chéo.

Tuyên bảo vệ thứ hai, bao gồm các cấp quản lý cao hơn như Hội đồng quản trị và Ban điều hành, cần phân biệt rõ ràng giữa ra quyết định tín dụng và quản lý tín dụng, qua đó tăng cường tính chuyên môn hóa và độc lập trong việc quản lý rủi ro.

Tuyên bảo vệ thứ ba, kiểm toán nội bộ, nên thực hiện kiểm soát độc lập đối với việc quản lý rủi ro tín dụng và nợ xấu, bao gồm cả việc kiểm tra các quy trình cấp tín dụng và xử lý nợ xấu. Cuối cùng, việc xây dựng cơ chế trao đổi thông tin mạnh mẽ, đảm bảo sự liên kết chặt chẽ giữa các bộ phận, là yếu tố quan trọng giúp mô hình quản lý rủi ro tín dụng hoạt động hiệu quả. Điều này đòi hỏi việc cập nhật thông tin định kỳ và chuyển tiếp thông tin kịp thời giữa các bộ phận liên quan, cũng như xây dựng và chia sẻ cơ sở dữ liệu thông tin đáng tin cậy giữa các ngân hàng, giúp nâng cao khả năng quản lý rủi ro và giảm chi phí thông tin.

Nâng cao hiệu quả trong việc theo dõi, kiểm soát và báo cáo tình hình nợ quá hạn, nợ xấu

Công tác này phải được thực hiện trên hai phương diện kiểm tra và giám sát từng giao dịch cụ thể và giám sát toàn bộ danh mục nợ. Về phần giao dịch cá nhân, ngân hàng cần thiết lập các đội ngũ kiểm tra, được bố trí tại mỗi chi nhánh và phòng giao dịch, để thực hiện các kiểm tra định kỳ hoặc không định kỳ về các giao dịch tín dụng. Điều này giúp đảm bảo rằng quy trình tín dụng được tuân thủ và vấn đề nợ xấu

được quản lý chặt chẽ, qua đó kịp thời phát hiện và báo cáo các vi phạm từ nhân viên. Ở cấp độ danh mục đầu tư, ngân hàng cần lập ra các đơn vị chuyên giám sát nợ xấu, nhằm phát hiện sớm các khoản nợ có nguy cơ cao chuyển biến xấu hoặc chuyển thành nợ xấu, đề xuất các giải pháp xử lý kịp thời. Đặc biệt, ngân hàng cũng cần cân nhắc các biện pháp thu hồi nợ sớm cho những khoản nợ có dấu hiệu không khả quan, để hạn chế tối đa tổn thất. Công tác giám sát và kiểm tra cần được mở rộng ra toàn bộ quá trình quản lý nợ xấu, bao gồm việc tuân thủ các quy định pháp luật và nội bộ về cấp tín dụng, tài sản đảm bảo, và các quy định an toàn trong hoạt động tín dụng. Mục tiêu là phát hiện sớm các lỗi, sai sót, và việc vi phạm quy định, từ đó kịp thời có biện pháp can thiệp. Về việc báo cáo nợ xấu, chi nhánh không chỉ cần thực hiện theo yêu cầu của cơ quan quản lý mà còn phải nâng cao chất lượng báo cáo, chi tiết hóa tình hình nợ xấu theo từng nhóm khách hàng, lĩnh vực kinh doanh, nhằm cung cấp cái nhìn toàn diện và sâu sắc về tình hình tín dụng. Ngoài ra, báo cáo cũng cần phản ánh những 56 phân tích, dự báo về nợ xấu dựa trên diễn biến kinh doanh của khách hàng và thị trường, giúp quản lý có cơ sở quyết định chính sách quản lý nợ xấu hiệu quả hơn.

3.3 Kiến nghị

Đối với Ngân hàng Nhà nước

NHNN cần cần có những biện pháp giúp các NHTM tăng cường nguồn vốn cho vay đặc biệt là vốn trung dài hạn như các biện pháp về dự trữ bắt buộc hay các quy định về mức sử dụng vốn ngắn hạn cho vay dài hạn NHNN cần chủ động trong việc tháo gỡ các rào cản, tạo sân chơi bình đẳng cho các NHTM. Hạn chế kiểm soát hoạt động của các ngân hàng bằng các can thiệp mang tính mệnh lệnh, hành chính NHNN nên cho phép các NHTM tăng mức lãi suất huy động và lãi xuất cho vay đối với khách hàng nhằm ổn định lại hoạt động cho vay tại ngân hàng. NHNN cần hợp tác quốc tế vì đây là con đường để các NHTM học hỏi, tiếp thu công nghệ mới, phương thức hoạt động và xu thế phát triển của các ngân hàng nước ngoài. Nhờ đó, các NHTM mới nâng tầm chất lượng hoạt động, từng bước tiến tới mô hình hiện đại, chất lượng cho vay KHCN cũng vì thế mà được nâng cao.

NHNN nên tiếp tục duy trì chính sách tiền tệ ổn định, điều chỉnh lãi suất linh hoạt để hỗ trợ tăng trưởng tín dụng, trong khi vẫn kiểm soát lạm phát và duy trì sự ổn

định kinh tế vĩ mô. Hỗ trợ các chương trình kích cầu tiêu dùng, NHNN có thể phối hợp với các cơ quan chính phủ khác để triển khai các chương trình kích cầu tiêu dùng, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng.

NHNN nên cải thiện môi trường pháp lý, nên xem xét cập nhật và hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan đến cho vay tiêu dùng, đảm bảo tính rõ ràng, minh bạch, và nhất quán, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng triển khai sản phẩm và dịch vụ. Ban hành thêm chính sách ưu đãi đối với các khoản vay tiêu dùng như giảm lãi suất tái cấp vốn, hỗ trợ tài chính cho các NHTM khi cho vay tiêu dùng nhằm thúc đẩy thị trường.

NHNN nên đẩy mạnh xây dựng hoàn thiện cơ sở dữ liệu tín dụng quốc gia, đảm bảo thông tin đầy đủ, chính xác, cập nhật cho các NHTM để họ có thể tự đánh giá khả năng và rủi ro tài chính của khách hàng. Triển khai kết nối thông tin tín dụng giữa NHTM và các tín dụng tổ chức khác nhằm tăng cường khả năng chia sẻ thông tin và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Đối với Ngân hàng Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp

Chi nhánh cần thực hiện các chương trình quảng cáo, tài trợ cho các sự kiện để thương hiệu TPBank trở nên phổ biến, khách hàng tiếp cận các sản phẩm dịch vụ cho vay dễ dàng và làm tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng trong cùng hệ thống. Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng và tiếp tục đẩy mạnh quan hệ với khách hàng truyền thống, mở rộng đối tượng khách hàng mới, tập trung vào đối tượng KHCN. Tổ chức tuyển dụng cán bộ nhân viên đào tạo để đảm bảo có đủ số nhân sự cho chi nhánh nhằm đáp ứng nhu cầu công việc, có chính sách đãi ngộ thích đáng để giữ và thu hút thêm các nhân viên. Thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát đối với hoạt động của chi nhánh, phát hiện và xử lý kịp thời các vi phạm, kiên quyết xử lý các trường hợp cán bộ tín dụng thông đồng với khách hàng để thực hiện các hành vi tiêu cực trong nội bộ ngân hàng. Điều này không chỉ có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động cho vay KHCN của chi nhánh mà còn góp phần vào sự phát triển của toàn hệ thống TPBank.

Chi nhánh Gò Vấp nên tiếp tục cải thiện quy trình xét duyệt hồ sơ vay tiêu dùng bằng cách giảm thiểu các bước hành chính không cần thiết và áp dụng công nghệ để

tự động hóa quy trình này, chi nhánh Gò Vấp cần sử dụng các hệ thống chấm điểm tín dụng tiên tiến, dựa trên các tiêu chí như lịch sử tín dụng, thu nhập, khả năng trả nợ, và các yếu tố nhân khẩu học. Phát triển các chính sách lãi suất linh hoạt và cạnh tranh hơn, phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc khách hàng, bao gồm các chương trình ưu đãi lãi suất đặc biệt cho những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt hoặc khách hàng lâu năm. Chi nhánh Gò Vấp cần đa dạng hóa danh mục khách hàng và sản phẩm vay để giảm thiểu rủi ro tập trung, không nên quá tập trung vào một loại hình vay như vay mua nhà hoặc một nhóm khách hàng như nhân viên công ty để tránh rủi ro hệ thống nếu một nhóm khách hàng cụ thể gặp khó khăn tài chính. Thường xuyên đánh giá và cân đối danh mục tín dụng để đảm bảo rằng tỷ lệ nợ xấu không vượt quá mức an toàn và tổng dư nợ cho vay không vượt quá khả năng quản lý rủi ro của chi nhánh. Phát triển và quảng bá các sản phẩm vay tiêu dùng hướng đến các mục tiêu bền vững, như vay mua sản phẩm thân thiện với môi trường, từ đó không chỉ nâng cao trách nhiệm xã hội của ngân hàng mà còn thu hút khách hàng có ý thức về bảo vệ môi trường. Tham gia tích cực vào các hoạt động trách nhiệm xã hội (CSR) tại địa phương, như các chương trình hỗ trợ tài chính cho cộng đồng hoặc các hoạt động từ thiện, để xây dựng hình ảnh thương hiệu gắn kết và đáng tin cậy trong mắt khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 của bài báo cáo này đã đưa ra phương hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp trong những năm tới, đề ra những kiến nghị dưới góc nhìn của thực tập sinh để ngân hàng hoạt động tốt hơn. Qua việc phân tích trên, giúp ngân hàng nhìn rõ điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội cũng như thách thức của TPBank chi nhánh Gò Vấp với các ngân hàng khác. Từ đó điểm mạnh thì duy trì, phát huy, điểm yếu cần loại bỏ, khắc phục để dần hoàn thiện hơn, vận dụng điểm mạnh vào cơ hội để giúp ngân hàng phát triển. Cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, áp dụng tốt các giải pháp và kế hoạch thực đề ra, từ đó góp phần giúp TPBank chi nhánh Gò Vấp phát triển bền vững hơn.

KẾT LUẬN

Ngành Ngân hàng hiện nay đầy thách thức, khó khăn nhưng vẫn đạt được những kết quả khả quan. Tín dụng tăng vọt, vượt xa kế hoạch của NHNN, dù giảm sâu hơn nhưng lãi suất cho vay đã chạm mức thấp kỷ lục trong lịch sử trong khi tỷ lệ nợ xấu tiếp tục duy trì ở mức ổn định. Ngành ngân hàng ở Việt Nam có tiềm năng phát triển và thăng tiến to lớn. Tuy nhiên, để tận dụng những cơ hội này, các ngân hàng phải không ngừng nâng cao khả năng cạnh tranh, thúc đẩy sự phát triển của các giải pháp ngân hàng số và củng cố khả năng quản lý rủi ro của mình.

Đặc biệt, TPBank với những cam kết về cung cấp tài chính về hoạt động rõ ràng, cẩn thận và đáng tin cậy, trên hết luôn hướng tới lợi ích tốt nhất của khách hàng, sẵn sàng cung cấp cho khách hàng những dịch vụ thuận tiện nhất. Quy trình cho vay tiêu dùng TPBank đã xây dựng và tạo lập những chính sách thẩm định và quản lý hết sức chặt chẽ để tạo một niềm tin về tính chuyên nghiệp của mình và khách hàng sẽ là người trải nghiệm và đánh giá tốt nhất.

Qua quá trình nghiên cứu và tìm hiểu về đề tài đạt được những kết quả như ôn tập lại lý thuyết về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng nói chung từ đó làm cơ sở cho việc nghiên cứu đề tài. Hiểu biết thêm về ngân hàng Tiên Phong và hiểu rõ về quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng, thấy được những kết quả mà TPBank đạt được trong thời gian qua cũng như những thuận lợi và khó khăn của chi nhánh để đưa ra một số giải pháp giúp chi nhánh hoàn thành được mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hiện đại, đa năng hàng đầu Việt Nam.

Nhưng do trình độ và thời gian nghiên cứu có hạn, nên những phân tích mà em đưa ra chắc chắn sẽ còn nhiều thiếu sót. Em rất mong sự góp ý, nhận xét của thầy cô, các cán bộ, nhân viên Ngân hàng Tiên Phong chi nhánh Gò Vấp để có thể nắm bắt kiến thức hoàn thiện nhất.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mai Lê Hà Giang, 2021, Kinh tế Việt Nam dự đoán tăng trưởng gấp 5 lần vào năm 2035 (<https://znews.vn/kinh-te-viet-nam-du-doan-tang-truong-gap-5-lan-vao-nam-2035-post1196621.html>)
2. Trần Hoàng Ngân và Nguyễn Thị Phương Thảo, 2020, Phát triển thị trường tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam, Tạp chí Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
3. Nguyễn Văn Tiến (2019). Quản trị ngân hàng thương mại. Nhà xuất bản Tài chính.
4. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong – Chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021-2023
5. Tài liệu từ phòng Khách hàng cá nhân, phòng nhân sự của Ngân hàng TMCP Tiên Phong – CN Gò Vấp
6. Nguyễn Vũ Bảo, Chuyên đề tốt nghiệp, khoa kinh tế, Đại học Huế, Huế(hiệu quả Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB).pdf - Google Drive)
7. Trang chủ Ngân hàng TMCP Tiên Phong (<https://tpb.vn>)
8. Trang chủ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (<https://www.sbv.gov.vn/>)
9. Nguyễn Minh Kiều (2020). Tài chính doanh nghiệp và ngân hàng. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
10. Đinh Quang Chiến, 2017, Đại Học Quốc Gia Hà Nội Trường Đại Học Kinh Tế , Quản Trị Tín Dụng Tại Ngân Hàng Tmcp Đầu Tư Và Phát Triển Việt Nam – Chi Nhánh Hai Bà Trưng.
11. Nguyễn Thị Năm Ngọc, 2018, Học Viện Hành Chính Quốc Gia, Quản Lý Nợ Tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi Nhánh Quảng Bình.(<https://tailieu.vn/doc/luan-van-thac-si-tai-chinh-ngan-hang-quan-ly-no-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-ngoai-thuong-viet-2372613.html>)
12. Tín dụng Ngân hàng - Thực trạng & Giải pháp - Tài liệu, ebook, giáo trình (zbook.vn)
13. <https://bidv.com.vn/bidv/bidv-blog/tin-dung/lai-suot-vay-tieu-dung>
14. Share & Discover Presentations | SlideShare