

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại

### 1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một trong những tổ chức kinh tế bậc nhất đối với nền kinh tế của quốc gia, Ngân hàng bao gồm nhiều loại như: Ngân hàng trung ương, ngân hàng chính sách, ngân hàng phát triển, nhưng nổi bật nhất được đề cập và chiếm nhiều về quy mô cũng như là số lượng phải kể đến các NHTM.

Theo giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại do PGS.TS Trâm Thị Xuân Hương chủ biên: “Ngân hàng thương mại là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

Tuy nhiên, dù định nghĩa khác nhau nhưng về cơ bản vẫn cùng phản ánh hoạt động chủ yếu của NHTM là huy động vốn, cấp tín dụng, cung ứng phương tiện thanh toán, và các dịch vụ tài chính khác.

### 1.1.2 Các chức năng của Ngân hàng thương mại

NHTM thực hiện 3 chức năng cơ bản gồm : trung gian tài chính, trung gian thanh toán và tạo tiền.

**Trung gian tài chính** là một trong những chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại, tập trung nguồn vốn nhàn rỗi từ cá nhân và tổ chức để phân phối cho các đối tượng có nhu cầu. Chức năng này thúc đẩy quá trình luân chuyển và điều tiết vốn cho nền kinh tế. Ngoài ra, ngân hàng thương mại còn tham gia thị trường tài chính thông qua các hoạt động đầu tư và cung cấp dịch vụ tài chính cho các chủ thể kinh tế.

**Trung gian thanh toán:** Theo giáo trình “Nghiệp vụ ngân hàng thương mại”, trường đại học kinh tế TP.Hồ Chí Minh “NHTM là người quản lý tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, do đó NHTM thực hiện được chức năng trung gian thanh toán cho khách hàng. Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một

tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự ủy nhiệm của khách hàng”

**Tạo tiền:** Chức năng này yêu cầu sự tham gia của nhiều ngân hàng và khách hàng. Khi kết hợp chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, ngân hàng thương mại có thể tạo ra lượng tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng lớn hơn nhiều so với tiền gửi ban đầu. Lượng tiền ghi sổ do ngân hàng tạo ra phụ thuộc vào tiền gửi ban đầu, số lượng ngân hàng tham gia và tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

NHTM đã làm tăng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán và chi trả của xã hội.

Nhìn chung các chức năng chính của NHTM có mối quan hệ chặt chẽ và bổ sung cho nhau, trong đó chức năng trung gian tài chính là chức năng cơ bản nhất tạo ra cơ sở cho việc thực hiện các chức năng sau.

### **1.1.3 Vai trò của Ngân hàng thương mại**

Thứ nhất, góp phần thúc đẩy hoạt động đầu tư, phát triển sản xuất kinh doanh và hoạt động xuất nhập khẩu. Đây là kết quả tác động nhiều mặt của đổi mới hoạt động ngân hàng, nhất là những cố gắng của ngành ngân hàng trong việc huy động các nguồn vốn trong nước cho đầu tư phát triển, trong việc đổi mới chính sách cho vay và cơ cấu tín dụng theo hướng căn cứ chủ yếu vào tính khả thi và hiệu quả của từng dự án, từng lĩnh vực ngành nghề để quyết định cho vay. Dịch vụ ngân hàng cũng phát triển cả về chất lượng và chủng loại, góp phần thúc đẩy sản xuất kinh doanh.

Thứ hai, góp phần thực hiện chương trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế hợp lý theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Với dư nợ cho vay nền kinh tế chiếm tỉ trọng không nhỏ, mỗi năm hệ thống ngân hàng đóng góp trên 10% tổng mức tăng trưởng kinh tế của cả nước.

Thứ ba, NHTM vừa là nơi tạo môi trường vừa là nơi thực thi chính sách tiền tệ quốc gia, đóng vai trò quan trọng trong việc đẩy lùi và kiềm chế lạm phát, từng bước duy trì sự ổn định giá trị đồng tiền và tỉ giá, góp phần cải thiện kinh tế vĩ mô, môi trường đầu tư và sản xuất kinh doanh.

Thứ tư, hỗ trợ có hiệu quả trong việc tạo việc làm mới và thu hút lao động, góp phần cải thiện thu nhập và giảm nghèo bền vững. Thông qua nguồn vốn tín dụng

cho các chương trình và dự án phát triển sản xuất kinh doanh, hàng năm hệ thống ngân hàng đã góp phần tạo thêm được nhiều việc làm mới, nhất là tại các vùng nông thôn. Ngoài ra, NHTM là cầu nối giữa kinh tế quốc dân với kinh tế quốc tế.

#### **1.1.4 Các nghiệp vụ của Ngân hàng thương mại**

**Nghiệp vụ nguồn vốn** là các hoạt động hình thành nên nguồn vốn hoạt động của ngân hàng thương mại. Nghiệp vụ nguồn vốn gồm: Vốn chủ sở hữu, vốn huy động, vốn vay, vốn khác.

**Nghiệp vụ sử dụng vốn:** là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn của ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn thiếu hụt cho các chủ thể trong nền kinh tế, đồng thời góp phần mang lại thu nhập cho NHTM”. Nghiệp vụ sử dụng vốn của NHTM được phân loại qua các nghiệp vụ sau : Mua sắm tài sản cố định, Thiết lập dự trữ, Cấp tín dụng, hoạt động đầu tư.

#### **Nghiệp vụ trung gian**

Ngoài hai nghiệp vụ nguồn vốn và nghiệp vụ sử dụng vốn, bên cạnh đó NHTM còn cung cấp cho khách hàng một số dịch khác mà trong đó NHTM giữ vai trò trung gian chẳng hạn như : Dịch vụ ngân quỹ, dịch vụ thanh toán, dịch vụ giữ hộ tài sản, dịch vụ tư vấn tài chính...

Trong đó nghiệp vụ cấp tín dụng là nghiệp vụ quan trọng và lâu đời của NHTM. Sau khi đã thiết lập dự trữ, cung cấp nguồn vốn cho các chủ thể thiếu vốn trong nền kinh tế. Mục tiêu của nghiệp vụ này là điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế và tạo ra nguồn thu nhập cho ngân hàng. Các nghiệp vụ cấp tín dụng tại ngân hàng thương mại bao gồm: cho vay, chiết khấu giấy tờ có giá, bảo lãnh, bao thanh toán và cho thuê tài chính.

### **1.2 Một số vấn đề cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng**

#### **1.2.1 Khái niệm cho vay**

Theo giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại do PGS.TS Trần Thị Xuân Hương chủ biên: “Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng cho mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả nợ gốc và lãi”.

Các phương thức cho vay chủ yếu gồm có: cho vay bổ sung vốn lưu động, cho vay tiêu dùng, cho vay dự án đầu tư, cho vay theo hạn mức thấu chi, cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng... Trong đó cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay phổ biến nhất ở các NHTM.

### **1.2.2 Khái niệm cho vay tiêu dùng**

Theo giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại do PGS.TS Trần Thị Xuân Hương chủ biên: “Cho vay tiêu dùng là loại hình cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng của khách hàng”.

Có thể hiểu rằng : CVTD tại NHTM là hình thức cho vay của NHTM nhằm cung ứng vốn vay cho các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu chi tiêu sinh hoạt phục vụ cuộc sống trong đó Khách hàng cam kết với ngân hàng thực hiện đúng các thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng bao gồm việc đúng mục đích sử dụng vốn, hoàn trả nợ gốc lãi đúng hạn cho ngân hàng thương mại.

Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn, CVTD là một sản phẩm tín dụng rất hữu ích giúp người đi vay có nguồn vốn tài chính phục vụ nhu cầu tiêu dùng cấp thiết khi họ chưa có khả năng tài chính để chi trả ngay. CVTD không chỉ nâng cao chất lượng cuộc sống người tiêu dùng mà còn gián tiếp góp phần kích thích sản xuất tăng trưởng.

### **1.2.3 Đặc điểm và phân loại cho vay tiêu dùng**

- Đối tượng KH: khách hàng vay là cá nhân.
- Mục đích vay: phục vụ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình không xuất phát từ mục đích kinh doanh.
- Lãi suất cho vay: quy mô các khoản vay thường nhỏ (ngoại trừ các khoản vay để mua BĐS), cho nên chi phí để tổ chức cho vay cao vì vậy lãi suất CVTD thường cao hơn so với lãi suất thông thường.
- Nhu cầu vay: Khách hàng có những đặc điểm và nhu cầu khác nhau, phụ thuộc vào tính cách của họ cũng như vào tình hình kinh tế. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, thu nhập của người dân sẽ ổn định, dẫn đến nhu cầu tiêu dùng trong tương lai tăng lên. Điều này khiến nhu cầu mua sắm

tăng, đặc biệt trong các dịp lễ và kéo theo đó là sự gia tăng số lượng các khoản vay.

- Nguồn trả nợ chính của khách hàng xuất phát từ tiền lương hoặc thu nhập từ hoạt động kinh doanh, sản xuất, đầu tư, thu nhập từ tài sản thừa kế hoặc quà tặng, thu nhập từ các nguồn khác. Khi khách hàng không còn khả năng chi trả, nguồn trả nợ sẽ dựa vào tài sản thế chấp hoặc tài sản được hình thành từ khoản vay. Dễ dàng nhận thấy, việc cho vay tiêu dùng là một hình thức cho vay mang nhiều rủi ro và chi phí cao đối với Ngân hàng. Ngoài những yếu tố khách quan như môi trường, kinh tế, và văn hóa, cho vay tiêu dùng còn chịu ảnh hưởng từ các yếu tố chủ quan liên quan đến khách hàng, chẳng hạn như tình trạng sức khỏe và khả năng tài chính của cá nhân hoặc hộ gia đình.

Do bất công xứng thông tin giữa khách hàng và cán bộ tín dụng nên việc thu thập thông tin tài chính rất khó và chính xác, hoàn toàn là điều rất khó. Ngân hàng phải đầu tư chi phí vào quá trình thẩm định, kiểm duyệt khoản vay và quản lý hồ sơ, do số lượng khoản vay nhiều nhưng giá trị từng khoản vay lại nhỏ.

### **Phân loại cho vay tiêu dùng**

- Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn
  - Cho vay tiêu dùng mua sắm hàng hóa
  - Cho vay tiêu dùng sửa chữa, nâng cấp nhà ở
  - Cho vay tiêu dùng đi du lịch, nghỉ dưỡng
- Căn cứ theo thời hạn vay
  - Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: dưới 12 tháng
  - Cho vay tiêu dùng trung và dài hạn: trung hạn (trên 12 tháng) và dài hạn (trên 60 tháng).
- Căn cứ vào hình thức đảm bảo
  - Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo
  - Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo

### **1.2.4 Nguyên tắc cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại**

Cho vay tiêu dùng là một trong những hình thức cho vay của NHTM, do đó nghiệp vụ cho vay tiêu dùng tuân thủ theo hai nguyên tắc sau:

### **Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng**

Vốn vay phải sử dụng đúng mục đích là một trong những nguyên tắc cơ bản của NHTM, với cá nhân thì phải sử dụng đúng mục đích tiêu dùng.

Mục đích vay là mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng là điều kiện cần thiết để đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay, nếu khách hàng không sử dụng vốn đúng mục đích sẽ ảnh hưởng đến khả năng kinh doanh và không đủ khả năng trả nợ cho ngân hàng. Với khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích sẽ góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, giúp khách hàng đảm bảo khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng.

### **Hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn đã thỏa thuận**

Đây là một yếu tố tất yếu không thể thiếu, cần phải kiểm tra hợp đồng vay để biết chính xác ngày hoàn trả nợ gốc và lãi nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho NHTM thu hồi nợ. Đảm bảo thực hiện đúng quy tắc này sẽ giúp hoạt động của ngân hàng tiến triển bình thường và an toàn góp phần nâng cao hiệu quả. Ở phía khách hàng cần quan tâm đến hiệu quả sử dụng vốn, nguồn thu nhập để hoàn trả nợ, tạo điều kiện thuận lợi cho NHTM trong việc thu hồi nợ.

Mối quan hệ giữa hai nguyên tắc góp phần cho việc sử dụng vốn vay đúng mục đích là điều kiện tiên quyết để đảm bảo khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn. Nếu vốn vay được sử dụng không đúng mục đích, rủi ro không hoàn trả được nợ sẽ tăng lên. Ngược lại, nếu khách hàng có trách nhiệm hoàn trả nợ đúng hạn, điều này cũng phản ánh việc họ đã sử dụng vốn vay một cách hiệu quả và đúng mục đích như đã thỏa thuận.

## **1.2.5 Vai trò của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại**

### **Đối với khách hàng**

Hiện nay xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu của khách hàng cũng chính vì thế mà càng ngày càng tăng và nâng cao. Nhưng mà không phải cũng có thể có đủ khả năng tài chính một cách nhanh chóng để thỏa mãn nhu cầu của mình. Trước khi có được tiềm năng về mặt tài chính thì con người phải có một thời gian tích lũy rất dài. CVTD sẽ giúp khách hàng thỏa mãn những nhu cầu tại thời điểm hiện tại, làm tăng mức sống, nâng cao chất lượng cuộc sống của khách hàng. Khi mà mức sống

được năng cao , các nhu cầu đều được đáp ứng thì người lao động sẽ phấn chấn và có động lực hơn trong công việc và tăng năng suất lao động.

### **Đối với NHTM**

CVTD là một hình thức tín dụng góp phần tăng thu nhập cho các ngân hàng và gia tăng sức mạnh cạnh tranh so với các trung gian tài chính khác. Bên cạnh đó tăng cường thiết lập mối quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng, từ đó thu hút khách hàng đến với dịch vụ của ngân hàng.

### **Đối với nền kinh tế**

Tạo điều kiện thúc đẩy phát triển kinh tế , xóa đói giảm nghèo và các thủ tục khá đơn giản, góp phần đẩy lùi vấn nạn cho vay nặng lãi. Thúc đẩy phát triển sản xuất , thu hút vốn đầu tư của các nhà đầu tư trong và ngoài nước vào nước nhà.

Từ khi hình thức cho vay tiêu dùng được áp dụng thì hiện tượng “vay nóng” đã được đẩy lùi. CVTD được xem là đòn bẩy kích cầu, mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện phát triển cho nền kinh tế nước nhà. Ngoài ra còn góp phần đảm bảo an sinh xã hội, giải quyết tốt các mối quan hệ khác trong xã hội.

Tóm lại, CVTD không những thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng, đem lại nhiều lợi ích cho ngân hàng mà còn ý có ý nghĩa với nền kinh tế nước nhà, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Đây là hoạt động cho vay cần được các ngân hàng chú ý đầu tư và phát triển mở rộng quy mô.

### **1.2.6 Điều kiện cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại**

Khách hàng thỏa mãn những điều kiện sau thì ngân hàng sẽ quyết định cho vay tiêu dùng:

Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự, chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật. Mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng là mối quan hệ tín dụng được lập ra dựa trên cơ sở pháp luật và được pháp luật bảo vệ.

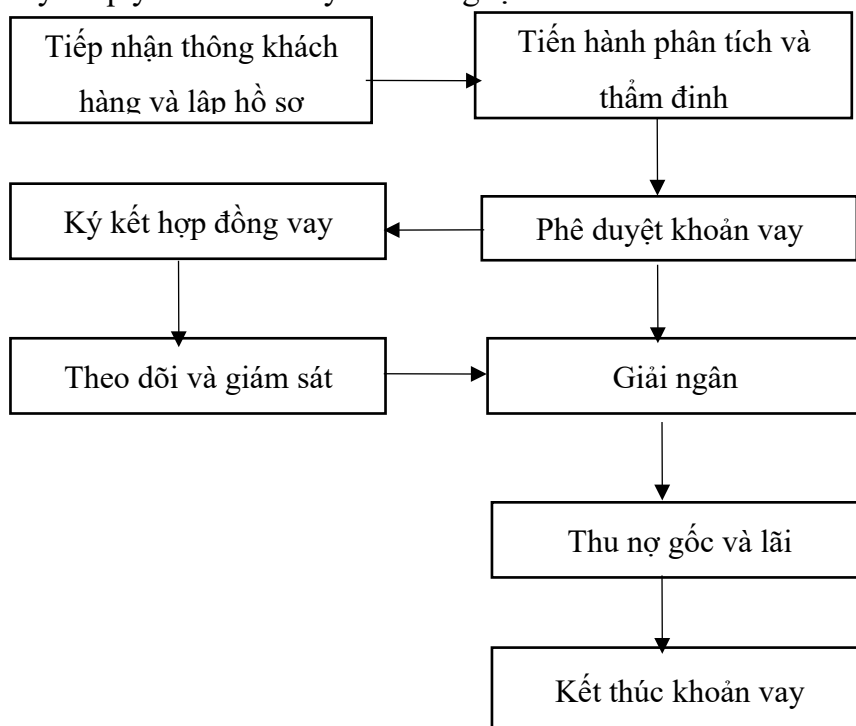
Có khả năng tài chính để đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết

Có mục đích sử dụng vốn hợp pháp, vốn vay phải được sử dụng vào đúng mục đích không vi phạm pháp luật.

Có năng lực sản xuất kinh doanh và phương án trả nợ khả thi nghĩa là khách hàng sử dụng vốn cho chi tiêu, tiêu dùng hợp lý nhằm nâng cao chất lượng đời sống và xây dựng phương thức trả nợ vay.

### 1.2.7 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

Dưới đây là quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM:



Sơ đồ 1: Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM

### 1.3 Một số chỉ tiêu thường dùng đo lường kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của cấp chi nhánh Ngân hàng thương mại

Để đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh Ngân hàng Thương mại (NHTM), các chỉ tiêu sau đây thường được sử dụng. Những chỉ tiêu này cung cấp cái nhìn toàn diện về quy mô, cơ cấu và chất lượng của hoạt động cho vay tiêu dùng, từ đó giúp các ngân hàng có thể đưa ra các quyết định quản lý phù hợp

#### 1.3.1 Quy mô và tốc độ tăng trưởng

Quy mô cho vay tiêu dùng là tổng số dư nợ, doanh số cho vay, doanh số thu nợ mà một chi nhánh ngân hàng đang quản lý tại một thời điểm nhất định. Quy mô này phản ánh khả năng cung cấp tín dụng của chi nhánh và mức độ tiếp cận của khách hàng đối với các sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng là tỷ lệ tăng trưởng của dư nợ cho vay tiêu dùng trong một khoảng thời gian nhất định (thường là hàng năm hoặc hàng quý). Chỉ tiêu này được tính bằng cách so sánh dư nợ cho vay tiêu dùng hiện tại với dư nợ của kỳ trước đó. Tốc độ tăng trưởng cao thường chỉ ra rằng chi nhánh ngân

hàng đang mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, thu hút được nhiều khách hàng mới hoặc tăng cường cung cấp tín dụng cho các khách hàng hiện tại.

Công thức tính tốc độ tăng trưởng dư nợ :

$$\frac{(Dư\ nợ\ năm\ n - Dư\ nợ\ năm\ (n-1))}{Dư\ nợ\ năm\ (n-1)} \times 100\%$$

Công thức tính tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay:

$$\frac{(Doanh\ số\ cho\ vay\ năm\ n - Doanh\ số\ cho\ vay\ năm\ (n-1))}{Doanh\ số\ cho\ vay\ năm\ (n-1)} \times 100\%$$

Công thức tính tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ:

$$\frac{(Doanh\ số\ thu\ nợ\ năm\ n - Doanh\ số\ thu\ nợ\ năm\ (n-1))}{Doanh\ số\ thu\ nợ\ (n-1)} \times 100\%$$

### 1.3.2 Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo các tiêu chí khác nhau giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về phân bổ các khoản vay tiêu dùng. Theo các tiêu chí sau:

Cơ cấu của hoạt động cho vay:

- Theo mục đích vay: Cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay tiêu dùng cá nhân, cho vay học tập, du lịch, v.v.
- Theo thời hạn vay: Cho vay ngắn hạn (dưới 12 tháng), cho vay trung hạn (từ 12 tháng đến 60 tháng), cho vay dài hạn (trên 60 tháng).

Việc phân tích cơ cấu cho vay giúp ngân hàng xác định được xu hướng vay tiêu dùng của khách hàng và điều chỉnh chiến lược kinh doanh để đáp ứng nhu cầu thị trường.

### 1.3.3 Chất lượng của hoạt động cho vay tiêu dùng

Chất lượng cho vay tiêu dùng được đánh giá thông qua các chỉ tiêu phản ánh tỷ lệ dư nợ xấu và quá nợ quá hạn CVTD. Một số chỉ tiêu quan trọng bao gồm:

Tỷ lệ nợ xấu:

$$Tỷ\ lệ\ nợ\ xấu\ CVTD\ (\%) = \frac{N\ ợ\ xấu\ CVTD}{Tổng\ dư\ nợ\ CVTD} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ quá hạn:

$$Tỷ\ lệ\ nợ\ quá\ hạn\ CVTD\ (\%) = \frac{N\ ợ\ quá\ hạn\ CVTD}{Tổng\ dư\ nợ\ CVTD} \times 100\%$$

#### **1.4 Một số văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại**

Hoạt động cho vay tại NHTM tuân thủ theo các luật, thông tư, nghị định do nhà nước ban hành bao gồm:

##### **Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2010):**

Luật số 46/2010/QH12: Quy định về hoạt động của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, bao gồm cả việc quản lý và giám sát hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại.

##### **Luật Các tổ chức tín dụng**

Luật số 32/2024/QH15

##### **Thông tư của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam:**

Thông tư số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024: sửa đổi bổ sung một số điều của thông tư 39/20216/TT-NHNN: Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.

Thông tư số 18/2019/TT-NHNN ngày 04/11/2019: Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 43/2016/TT-NHNN.

##### **Quyết định của Thủ tướng Chính phủ:**

Quyết định số 1658/QĐ-TTg ngày 01/11/2017: Phê duyệt Đề án phát triển tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam.

##### **Luật Dân sự**

Quốc Hội số 91/2015/QH13

##### **Luật đất đai**

Luật số: 31/2024/QH15

#### **1.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng**

**Nhu cầu và đặc điểm của khách hàng:** Các khoản vay thường phục vụ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân hoặc hộ gia đình. Nhu cầu này có thể khác nhau tùy theo đặc điểm của khách hàng, ví dụ như tình trạng tài chính, tình hình kinh tế, và thu nhập ổn định. Khi nền kinh tế ổn định, nhu cầu tiêu dùng tăng lên, đặc biệt trong các dịp lễ.

**Nguồn trả nợ:** Khách hàng thường dựa vào tiền lương, thu nhập từ hoạt động kinh doanh, tài sản thừa kế, hoặc các nguồn thu nhập khác để trả nợ. Khi khách hàng không có khả năng chi trả, ngân hàng có thể dựa vào tài sản thế chấp.

**Rủi ro và chi phí cao:** Việc cho vay tiêu dùng có rủi ro cao vì thông tin tài chính từ khách hàng không luôn chính xác. Ngân hàng cần đầu tư nhiều vào quá trình thẩm định khách hàng và quản lý hồ sơ

**Bất cân xứng thông tin:** Thông tin giữa khách hàng và cán bộ tín dụng thường không cân xứng, làm khó cho việc xác định chính xác tình hình tài chính của khách hàng.

**Môi trường kinh tế và văn hóa:** Hoạt động cho vay tiêu dùng còn chịu ảnh hưởng từ môi trường kinh tế và văn hóa. Ví dụ, trong bối cảnh kinh tế phục hồi sau đại dịch, nhu cầu tiêu dùng tăng cao, tạo ra nhiều cơ hội cũng như thách thức cho ngân hàng.

Mục đích vay vốn: cụ thể và hợp lý, chẳng hạn như mua nhà, mua xe, hoặc đầu tư vào giáo dục, thường được ngân hàng chấp thuận dễ dàng hơn so với mục đích không rõ ràng hoặc rủi ro.

**Sản phẩm và dịch vụ cho vay:** Đa dạng sản phẩm vay: Các ngân hàng cung cấp nhiều sản phẩm vay tiêu dùng khác nhau như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay thế chấp, và vay thẻ tín dụng. Sự đa dạng này giúp người tiêu dùng có nhiều lựa chọn phù hợp với nhu cầu của họ.

## **Tiểu kết Chương 1**

Chương 1 của khóa luận, chúng ta đã thảo luận về các vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến CVTD, bao gồm khái niệm, vai trò và các loại hình phong phú của hoạt động này. Ngoài ra, Chương 1 cũng đề cập về các tiêu chí để có thể đánh giá cho vay tiêu dùng và các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến chất lượng của hoạt động này. Cho vay tiêu dùng có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế, hệ thống ngân hàng và người dân, do đó việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng thương mại có ý nghĩa quan trọng, góp phần vào sự tăng trưởng và đảm bảo an toàn, hiệu quả cho hoạt động của ngân hàng, cũng như thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. Dựa trên những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng, chương 2 sẽ tập trung phân tích và đánh giá thực trạng hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM (BIDV) – CN SỞ GIAO DỊCH 2**

### **2.1 Khái quát chung về Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam**

#### **2.1.1 Giới thiệu chung**

Tên tổ chức : NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM.

Tên giao dịch quốc tế: JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM.

Tên giao dịch : Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Tên viết tắt: BIDV

Số điện thoại: 19009247

Fax: (+84-24) 22200399

Trụ sở chính : Tháp BIDV, số 194 Trần Quang Khải, phường Lý Thái Tổ, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Website: <https://bidv.com.vn>

Logo: 

( Nguồn BIDV)

Vốn điều lệ : 50.585 tỷ đồng

Mạng lưới hoạt động của BIDV gồm 190 chi nhánh trong nước, 871 phòng giao dịch, với 1.823 ATM và 34.000 POS, có văn phòng đại diện tại 5 quốc gia là Lào, Liên bang Nga, Campuchia, Myanmar, Đài Loan.

Ngân hàng hiện có 25.000 cán bộ nhân viên.

#### **Lịch sử hình thành và phát triển của BIDV**

**Giai đoạn 1957-1981:** Ngân hàng Kiến Thiết Việt Nam trực thuộc Bộ Tài chính.

**Giai đoạn 1981 – 1990:** chuyển Ngân hàng Kiến thiết trực thuộc Bộ Tài chính sang trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, và đổi tên mới là “Ngân hàng Đầu

tư và Xây dựng Việt Nam”.Giai đoạn 1990-2012 : Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam

**Giai đoạn 2012 – nay: chuyển đổi thành Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam**, BIDV chính thức chuyển đổi từ Ngân hàng thương mại 100% vốn Nhà nước thành Ngân hàng thương mại cổ phần do Nhà nước chi phối hoạt động theo quy định của luật pháp và thông lệ quốc tế và ba năm liên tiếp nhận giải thưởng “Ngân hàng bán lẻ tiêu biểu” (năm 2016, 2017, 2018).

### **2.1.2 Thông tin chung**

CN Sở giao dịch 2 – BIDV được thành lập theo **Quyết định số 78/QĐ-TCCB** ngày 18/05/1996 của Tổng Giám đốc BIDV và theo **văn bản chấp thuận số 330/QĐ/NH5** ngày 27 tháng 11 năm 1995 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước. Chính thức đi vào hoạt động từ ngày 25/03/1997, là một thành viên lâu đời, nhưng với quyết tâm và nỗ lực của mình trong những năm qua, CN Sở giao dịch 2 luôn nằm trong nhóm các chi nhánh có mức tăng trưởng cao nhất hệ thống, từng bước phát triển để đạt vị thế dẫn đầu.

BIDV Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 hiện quản lý tổng cộng 16 máy ATM trong hệ thống.

Trụ sở chính của BIDV- CN SGD2 đặt tại 04-06 Võ Văn Kiệt, phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1 , TP.HCM.

## Sơ đồ 2: Mô hình tổ chức của BIDV - Chi nhánh Sở giao dịch 2

### ➤ Mô hình tổ chức của BIDV – Chi nhánh Sở giao dịch 2

(Nguồn BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2)

### ➤ Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban

Hiện tại, Chi nhánh đã và đang triển khai mô hình tổ chức theo đề án hiện đại hóa Ngân hàng giai đoạn 2. Mô hình tổ chức của BIDV- CN SGD2 bao gồm : đứng đầu chi nhánh là Giám đốc , tiếp đó là 03 Phó Giám đốc hỗ trợ phụ trách các phòng ban, bộ phận và có sự luân chuyển phụ trách các bộ phận qua từng thời kỳ.

Cơ cấu tổ chức hoạt động của Chi nhánh được chia thành 5 khối :

+ **Khối quản lý khách hàng** : Là bộ phận trực tiếp hoạt động kinh doanh, đầu mối tiếp thị nhu cầu tín dụng, kinh doanh ngoại tệ, huy động vốn,.. từ khách hàng, khối quản lý khách hàng tại chi nhánh gồm 5 phòng Khách hàng doanh nghiệp và 2 phòng Khách hàng cá nhân.

+ **Khối quản lý rủi ro** : Gồm Phòng quản lý rủi ro với các chức năng nhiệm vụ kiểm soát các rủi ro hoạt động tại chi nhánh về tất cả các mảng hoạt động như : huy động vốn, tín dụng , kho quỹ, kinh doanh ngoại tệ, giao dịch,...

+ **Khối tác nghiệp** gồm các phòng ban : Gồm Phòng quản trị tín dụng : chức năng kiểm soát hồ sơ, chứng từ trước khi giải ngân , tác nghiệp tạo lập các khoản vay, tài sản bảo đảm trên phân hệ SIBS , lưu trữ hồ sơ tín dụng.Phòng Quản lý và dịch vụ kho quỹ, Phòng Giao dịch khách hàng phụ trách tác nghiệp với khách hàng.

+ **Khối quản lý nội bộ** gồm các Phòng Kế hoạch tài chính và Phòng Tổ chức hành chính tổng hợp phụ trách các công việc theo chức năng nhiệm vụ được phân giao.

+ **Khối trực thuộc** : Gồm 4 Phòng giao dịch : PGD Lê Duẩn , PGD Nguyễn Du, PGD Trần Quốc Thảo, PGD Võ Văn Tần, các phòng ban này được bố trí tại các quận 1, quận 3 là các khu vực đông dân cư, sầm uất để phục vụ nhu cầu tiền gửi , thanh toán của khách hàng và các nhu cầu cho vay đối với khách hàng cá nhân.

Khi mới được thành lập dù còn là một thành viên non trẻ , nhưng với quyết tâm và nỗ lực của mình trong xuyên suốt nhiều năm qua thì hiện nay BIDV – CN SGD2 luôn nằm trong nhóm các chi nhánh có mức tăng trưởng cao nhất trong trong hệ thống và từng bước phát triển khẳng định vị trí dẫn đầu của mình.

### **2.1.3 Giới thiệu một số sản phẩm dịch vụ nổi bật của BIDV-Chi nhánh Sở Giao dịch 2**

BIDV - Chi nhánh Sở Giao dịch 2 cung cấp nhiều sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng, đáp ứng nhu cầu của cả cá nhân và doanh nghiệp trong đó bao gồm các sản phẩm và dịch vụ :

Dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân:

- Tài khoản thanh toán và tiết kiệm: Tài khoản tiết kiệm với lãi suất cạnh tranh và tài khoản thanh toán dễ dàng quản lý.

- Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ: Cung cấp nhiều loại thẻ với các ưu đãi đặc biệt như hoàn tiền, điểm thưởng và miễn phí rút tiền tại ATM.
- Cho vay tiêu dùng: Các gói vay tiêu dùng linh hoạt, bao gồm vay mua nhà, vay mua ô tô và vay tiêu dùng cá nhân với điều kiện thuận lợi.
- Dịch vụ chuyển tiền quốc tế: Hỗ trợ chuyển tiền nhanh chóng và an toàn đến nhiều quốc gia trên thế giới.

#### Dịch vụ ngân hàng doanh nghiệp

- Cho vay doanh nghiệp: Gói vay tín chấp và thế chấp cho doanh nghiệp với lãi suất hấp dẫn và thời gian trả nợ linh hoạt.
- Dịch vụ tài trợ xuất nhập khẩu: Cung cấp các giải pháp tài chính cho xuất nhập khẩu như bảo lãnh, tín dụng chứng từ, và thanh toán quốc tế.
- Quản lý tiền mặt: Giải pháp quản lý tiền mặt hiệu quả, bao gồm dịch vụ thu hộ, chi hộ và quản lý dòng tiền.

#### Dịch vụ ngân hàng điện tử:

- Internet Banking và Mobile Banking: Dịch vụ ngân hàng trực tuyến cho phép giao dịch như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, và kiểm tra số dư tài khoản mọi lúc mọi nơi.
- Thanh toán hóa đơn: Dịch vụ thanh toán hóa đơn tiện lợi cho các dịch vụ như điện, nước, viễn thông.

#### Dịch vụ đầu tư và quản lý:

- Quản lý quỹ đầu tư: Các sản phẩm quỹ đầu tư để giúp khách hàng tăng trưởng tài sản và quản lý đầu tư hiệu quả.
- Dịch vụ chứng khoán: Mua bán chứng khoán và tư vấn đầu tư chứng khoán chuyên nghiệp.

Bên cạnh các dịch vụ trên BIDV-Sở Giao Dịch 2 nổi bật ở dịch vụ cho vay tiêu dùng, Internet Banking và Mobile Banking, dịch vụ tài trợ xuất nhập khẩu và quản lý quỹ đầu tư.

Với hoạt động cho vay tiêu dùng thì ở BIDV- Chi nhánh Sở Giao dịch 2 có nhiều gói vay linh hoạt, cung cấp hỗ trợ tài chính thiết thực cho khách hàng cá nhân, thực hiện các kế hoạch lớn như mua nhà hoặc ô tô... và tiêu dùng cá nhân.

Vì ở BIDV lãi suất cạnh tranh, cung cấp lãi suất ưu đãi giúp giảm bớt gánh nặng tài chính cho khách hàng. Quy trình đăng ký đơn giản, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn cần thiết. thời gian vay linh hoạt.

Internet Banking và Mobile Banking thì không còn xa lạ nữa, giúp cho khách hàng thực hiện nhiều tính năng tiện ích, quản lý tài chính hiệu quả mọi lúc mọi nơi. Mang đến sự tiện lợi và thuận tiện nhất cho khách hàng với các chức năng mà dịch vụ của Internet Banking và Mobile mang lại cho khách hàng.

Cuối cùng là dịch vụ tài trợ xuất nhập khẩu và quản lý quỹ đầu tư, hai dịch vụ này có đa dạng sản phẩm, cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện và giúp quản lý tài sản một cách hiệu quả.

## **2.2 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt nam (BIDV) – CN Sở giao dịch 2**

### **2.2.1 Quy trình thực tế cho vay tiêu dùng và hồ sơ vay tại BIDV – CN Sở giao dịch 2**

#### **➤ Hồ sơ cho vay tiêu dùng**

Giấy đề nghị vay vốn: Đơn xin vay theo mẫu của BIDV có đính kèm theo phương án sử dụng vốn theo đề xuất của khách hàng, điền đầy đủ thông tin cá nhân và khoản vay cần thiết.

Giấy tờ tùy thân của người vay: Bản photo CMND/CCCD/Hộ chiếu.

Bản photo Hợp đồng lao động/Quyết định biên chế (hoặc các giấy tờ khác có giá trị tương đương...). Chứng từ chứng minh thu nhập (Sao kê tài khoản lương, bảng lương hoặc những giấy tờ khác tùy theo từng gói vay cụ thể,...

Giấy tờ TSDB (nếu có): bản sao chứng nhận quyền sở hữu tài sản (sổ hồng, sổ đỏ, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà và tài sản gắn liền với đất), hợp đồng mua bán, hoặc các giấy tờ có liên quan đến tài sản thế chấp.

Giấy tờ khác: có thể liên quan đến mục đích vay vốn hay yêu cầu của BIDV như: sao kê tài khoản ngân hàng, giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn, bảo hiểm khoản vay, giấy tờ chứng minh mối quan hệ gia đình, hóa đơn chi tiêu, hóa đơn tiền điện nước...

#### **➤ Quy trình thực tế cho vay tiêu dùng gồm các bước sau đây:**

### **Bước 1: Tiếp nhận và hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng**

Chào đón và lắng nghe yêu cầu: Nhân viên BIDV chào đón khách hàng với thái độ niềm nở, lắng nghe và ghi nhận yêu cầu vay vốn của khách hàng, từ đó xác định loại hình vay phù hợp (vay mua nhà, vay mua xe, vay tiêu dùng, v.v.).

Xác minh thông tin cơ bản: Xác nhận các thông tin cơ bản của khách hàng như độ tuổi, nghề nghiệp, mức thu nhập và nhu cầu vay để tư vấn sản phẩm phù hợp.

Điều kiện tín dụng gồm:

+ Độ tuổi: Khách hàng vay vốn tại BIDV thường phải trong độ tuổi từ 18 đến 65 tuổi.

+ Thu nhập: Khách hàng cần có thu nhập ổn định, đủ khả năng trả nợ. Thu nhập có thể từ lương, kinh doanh, hoặc các nguồn thu khác.

+ Lịch sử tín dụng: Khách hàng không có nợ xấu tại thời điểm vay và có lịch sử tín dụng tốt.

+ Tài sản đảm bảo: Tùy vào loại hình vay, khách hàng có thể cần cung cấp tài sản đảm bảo như sổ đỏ, xe cộ, hoặc các tài sản có giá trị khác. BIDV cũng cung cấp các sản phẩm vay tín chấp, không yêu cầu tài sản đảm bảo, dựa trên uy tín và thu nhập của khách hàng.

+ Mục đích vay vốn: Ngân hàng sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin rõ ràng về mục đích sử dụng vốn vay để đảm bảo tuân thủ chính sách tín dụng.

### **Bước 2: Nghiên cứu thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng**

Đây là bước quan trọng nhất của quá trình cho vay. Chuyên viên thẩm định sẽ tiến hành đến nhà KH để tìm hiểu thêm thông tin về : gia đình của KH vay vốn, mục đích vay vốn của KH, nguồn thu nhập thường xuyên của KH/ những thành viên trong gia đình, thẩm định năng lực tài chính của KH có nghĩa là thẩm định nguồn trả nợ và năng lực trả nợ của KH.

CBTD kiểm tra tính đầy đủ, xác thực và hợp lệ của hồ sơ vay vốn thông qua các kênh thông tin cụ thể các nguồn như hồ sơ vay vốn trước đây và hiện tại của khách hàng, tra cứu CIC về dư nợ, TSBĐ của khách hàng và người có liên quan,...

Một là, đánh giá tình hình tài chính: Xem bảng sao kê tài khoản thu nhập, bảng lương, thưởng chứng minh việc nhận lương, hợp đồng của khách hàng và người đồng trả nợ (nếu có) cung cấp có chính xác hay không.

Hai là, đánh giá TSBD: CBTD phối hợp cùng với phòng thẩm định trong việc đi thẩm định trực tiếp khách hàng, định giá hoặc định giá lại TSDB khi được yêu cầu theo đúng quy trình nghiệp vụ, nếu giá trị tài sản vượt quá thẩm quyền thẩm định có thể thuê tổ chức định giá bên ngoài.

Ba là, lập tờ trình thẩm định: Theo mẫu tờ trình thẩm định (báo cáo đề xuất tín dụng) gồm những nội dung thông tin giới thiệu khách hàng, đề nghị của khách hàng, biện pháp đảm bảo tín dụng, những đánh giá của cán bộ về khách hàng, đề xuất của Cán bộ QLKH cá nhân (số tiền vay, mục đích vay, thời hạn vay, phương thức giải ngân, lãi suất, lịch trả nợ, hình thức đảm bảo,...)

### **Bước 3: Phê duyệt khoản vay**

Quyết định tín dụng không chỉ ảnh hưởng đến khách hàng mà còn tác động đến uy tín của ngân hàng, do đó, vai trò của người ra quyết định tín dụng rất quan trọng. Sau khi nghiên cứu và thẩm định các điều kiện vay vốn, cán bộ tín dụng cần lập báo cáo thẩm định cùng tờ trình vay vốn theo mẫu quy định, sau đó nộp cho trưởng phòng tín dụng cùng với hồ sơ vay để phê duyệt khoản vay

Dựa trên tờ trình và hồ sơ vay vốn do CBTD nộp, trưởng phòng tín dụng sẽ tiến hành kiểm tra, thẩm định lại và đưa ra ý kiến, sau đó ký duyệt và trình lãnh đạo. Sau khi hoàn tất các thủ tục theo quy định, chuyên viên tín dụng sẽ dựa trên ý kiến của trưởng phòng tín dụng để thực hiện các bước tiếp theo trong quá trình cho vay. Khách hàng sẽ được yêu cầu bổ sung đầy đủ hồ sơ và tài liệu liên quan trong trường hợp cần thiết. Nếu điều kiện vay vốn chưa đạt yêu cầu, quy trình thẩm định và bổ sung chỉnh sửa sẽ được tiến hành. Trả lời KH nếu từ chối cho vay bằng văn bản. Trình TPTD để kiểm tra lại các nội dung, TPTD có ý kiến đồng ý hay không đồng ý trình ban lãnh đạo quyết định. Căn cứ vào hồ sơ cho vay, trình xin ý kiến đề xuất của CBTD và TPTD khoản vay sẽ được giám đốc phê duyệt.

Trong giai đoạn này, ngân hàng cần xác định phương thức cho vay sao cho phù hợp với quá trình luân chuyển vốn của khách hàng và xem xét khả năng nguồn vốn,

điều kiện thanh toán và xác định lãi suất phù hợp cho vay đồng thời ký hợp đồng tín dụng.

#### **Bước 4: Tiến hành thủ tục công chứng và ký kết hợp đồng tín dụng**

Sau khi xét duyệt và quyết định cho vay, ngân hàng và KH tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay. KH sẽ tới phòng công chứng các hợp đồng liên quan. Tài sản thế chấp, cầm cố, phải đăng kí phải công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm và hoàn thiện thủ tục bảo đảm tiền vay.

Các yếu tố chủ yếu của một hợp đồng tín dụng: Mục đích sử dụng, KH phải ghi rõ khoản vay được sử dụng để làm gì. Số tiền và hạn mức tín dụng mà ngân hàng cam kết cấp cho KH. Lãi suất áp dụng, Mức lãi suất KH phải trả, cố định hay thay đổi, các điều kiện thay đổi lãi suất. Thời hạn cho vay, căn cứ vào kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay và khả năng trả nợ của khách hàng, thời hạn cho vay tiêu dùng có thể là vài tháng hoặc vài năm.

Các loại tài sản đảm bảo, Các nội dung như định giá, bảo hiểm, quyền sở hữu, quyền chuyển nhượng hoặc bán ... đều phải được quy định rõ trong hợp đồng.

#### **Bước 5: Giải ngân**

Bộ phận quản trị tín dụng sẽ giải ngân hồ sơ cho vay tiêu dùng gồm bao gồm các tài liệu như hợp đồng vay, giấy tờ tùy thân của người vay, chứng từ thu nhập, và các giấy tờ liên quan khác. Trong bước này, hồ sơ vay sẽ được kiểm tra và phê duyệt trước khi thực hiện giải ngân.

Quy trình giải ngân thường được thực hiện bởi bộ phận quản trị tín dụng của ngân hàng.

Phương Thức Giải Ngân: Chuyển khoản Ngân hàng, phát tiền mặt, thanh toán quốc tế.

#### **Bước 6: Theo dõi quản lý giám sát nợ vay**

Đây là một khâu quan trọng trong quá trình quản lý tín dụng. Mục tiêu của bước này là đảm bảo rằng khách hàng tuân thủ các điều khoản của hợp đồng vay và các khoản vay được quản lý một cách hiệu quả để giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Có một số ngân hàng hoặc CBTD đã lơ lỏng việc giám sát chỉ làm thủ tục này để đầy đủ

hình thức nhưng đây là bước quan trọng để ngân hàng quản lý nợ cũng như đơn đốc khách hàng trả nợ.

### **Bước 7: Thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng**

Tất toán khoản vay: Khi khách hàng hoàn tất việc thanh toán, chuyên viên tín dụng sẽ phối hợp với bộ phận kế toán để đối chiếu và xác nhận số tiền đã thanh toán gồm nợ gốc, lãi, và các khoản phí, từ đó tiến hành tất toán khoản vay. Đồng thời, hợp đồng tín dụng và sổ vay vốn sẽ được thanh lý. Khi nợ gốc và lãi được thanh toán đầy đủ, hợp đồng tín dụng và sổ vay vốn sẽ tự động hết hiệu lực mà không cần lập biên bản thanh lý. Tuy nhiên, nếu khách hàng yêu cầu, chuyên viên tín dụng sẽ soạn thảo biên bản thanh lý hợp đồng để trưởng phòng tín dụng kiểm soát và trình lãnh đạo ký duyệt.

Tóm lại, quy trình cho vay cần được thiết kế sao cho phù hợp với quy định pháp luật, đáp ứng nhu cầu của từng nhóm khách hàng và từng loại sản phẩm vay của ngân hàng. Một quy trình cho vay được xây dựng khoa học sẽ giúp ngân hàng có đầy đủ thông tin cần thiết, tăng hiệu quả hoạt động, giảm thiểu rủi ro, và nâng cao lợi nhuận.

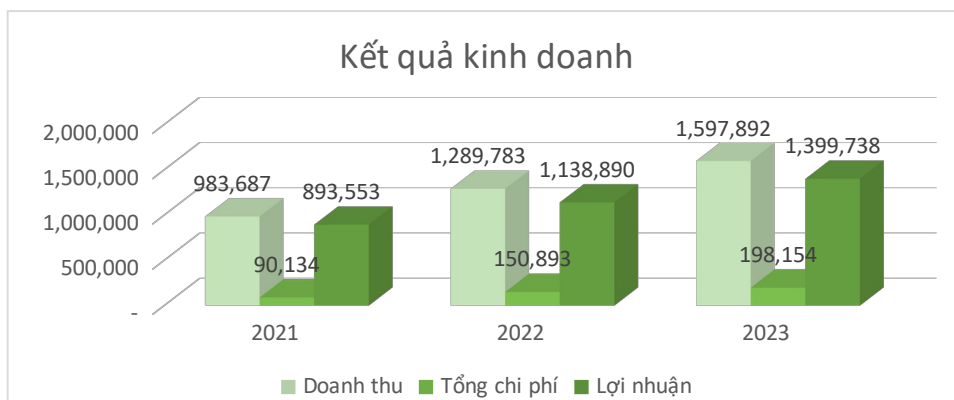
### **2.2.2 Kết quả kinh doanh tại BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2**

Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối(%)	Tuyệt đối	Tương đối(%)
<b>Doanh thu</b>	983,687	1,289,783	1,597,892	306,096	31.12%	308,109	23.89%
<b>Tổng chi phí</b>	90,134	150,893	198,154	60,759	67.41%	47,261	31.32%
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	893,553	1,138,890	1,399,738	245,337	27.46%	260,848	22.90%

( Nguồn: BIDV-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2)



Biểu đồ 2.1: Kết quả kinh doanh của BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

Dựa vào kết quả kinh doanh, tình hình doanh thu của CN qua các năm từ 2021 đến 2023 đều tăng. Thu nhập 2021 là 983,687 triệu đồng, đến năm 2022 thu nhập tăng thêm 306,096 triệu đồng tương đương 31.12% so với năm 2021. Và năm 2023 tăng thêm 308,109 triệu đồng tương đương 23,89% so với cùng kỳ năm trước. Sự tăng trưởng này xuất phát từ việc NH đang đẩy mạnh hoạt động tín dụng thông qua một số yếu tố như: lãi suất, thủ tục vay vốn được đơn giản hóa.

Bên cạnh việc thu nhập của CN tăng trưởng đều qua các năm. Lợi nhuận 2022 so với năm 2023 có giảm nhẹ vì chi phí tăng tăng 31,32% thì lợi nhuận sẽ tăng chậm hơn 22,90%.

Nhìn chung thì tình hình hoạt động kinh doanh của CN trong thời gian qua rất tốt khi đạt được hiệu quả cao. CN đạt được lợi nhuận khả quan qua các năm qua cũng là nhờ năng lực quản lý của ban lãnh đạo cùng với sự nỗ lực, cố gắng và tinh thần đoàn kết của toàn thể cán bộ nhân viên trong CN. Luôn tìm ra những giải pháp hiệu quả, an toàn nhất cho hoạt động kinh doanh của mình và phục vụ tốt hơn đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và đầy đủ.

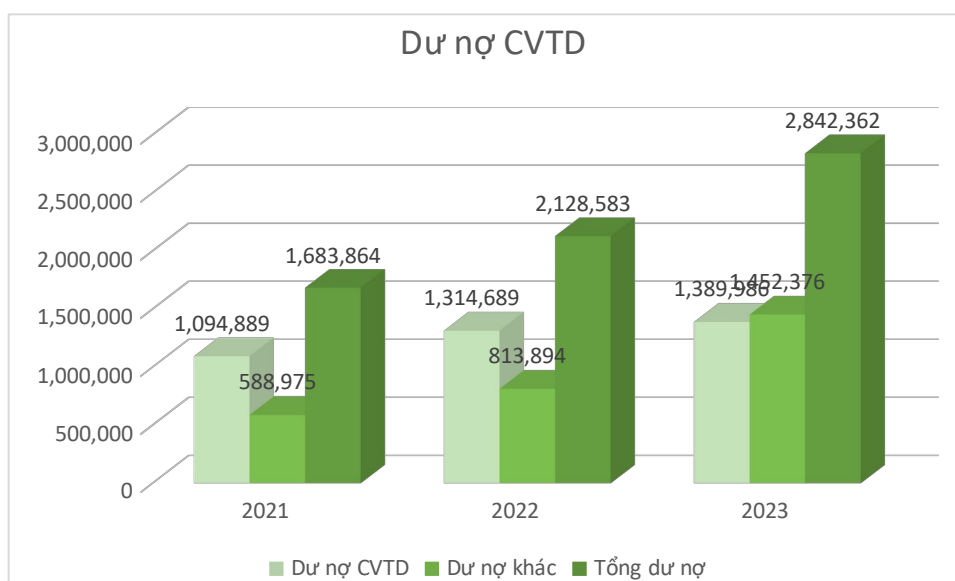
### 2.2.3 Quy mô cho vay tiêu dùng tại BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2

Bảng 2.2: Dư nợ CVTD tại BIDV - CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối(%)	Tuyệt đối	Tương đối(%)
<b>Dư nợ CVTD</b>	1,094,889	1,314,689	1,389,986	219,800	20,08%	75,297	5,73%
<b>Dư nợ khác</b>	588,975	813,894	1,452,376	224,919	38,19%	638,482	78,45%
<b>Tổng dư nợ</b>	1,683,864	2,128,583	2,842,362	444,719	26,41%	713,779	33,53%

( Nguồn BIDV-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2)



Biểu đồ 2.2: Dư nợ CVTD tại BIDV - CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

Dư nợ CVTD năm 2021 là 1.094 tỷ đồng và đến năm 2022 tăng lên 220 tỷ đồng và tốc độ tăng đạt 20,08%, đến năm 2023 dư nợ CVTD lại tăng thêm 75,297 tỷ đồng. Tổng dư nợ của ngân hàng tăng 444,719 tỷ đồng trong năm 2022 so với 2021 và tăng 713,779 tỷ đồng năm 2023 so với năm 2022, cho thấy nỗ lực rất lớn của ngân hàng trong việc gia tăng và mở rộng doanh số tăng cao hiệu quả CVTD không chỉ góp phần thu hút KH mà còn giúp làm nâng cao vị thế chi nhánh của ngân hàng trên địa bàn.

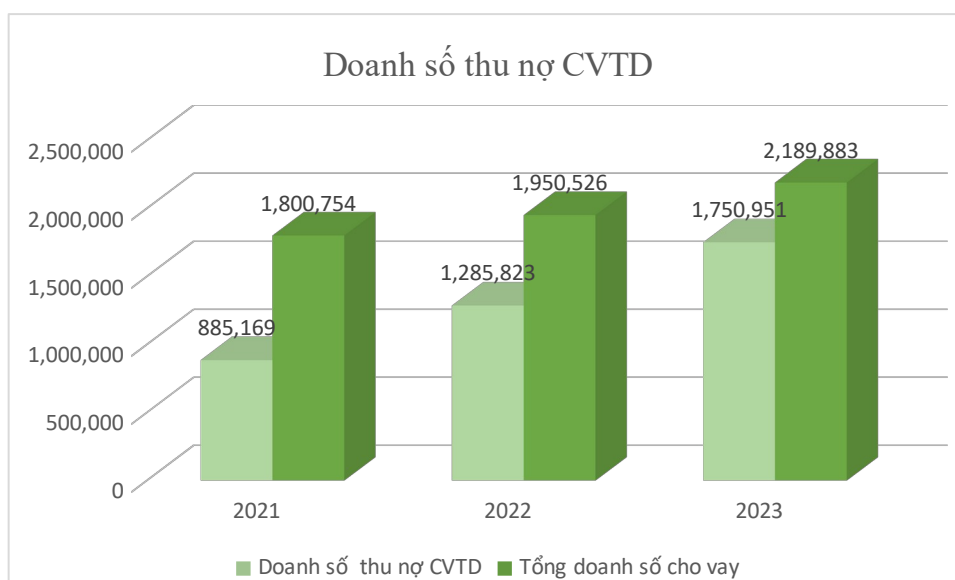
➤ Doanh số thu nợ:

Bảng 2.3: Doanh số thu nợ CVTD của BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối(%)	Tuyệt đối	Tương đối(%)
<b>Doanh số thu nợ CVTD</b>	885,169	1.285,823	1.750,951	400,654	45,26%	465,128	36,17%
<b>Tổng doanh số thu nợ CN SGD2</b>	1.800,750	1.950,526	2.189,883	149,772	8,32%	239,357	12,27%

( Nguồn BIDV-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2)



Biểu đồ 2.3: Doanh số thu nợ CVTD của BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

Việc tiếp tục áp dụng các chính sách và biện pháp thu hồi nợ cho thấy công tác thu hồi nợ tại BIDV - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 đã đạt được kết quả khá tích cực. Doanh số thu nợ tăng lên nhờ vào sự nỗ lực của Ban lãnh đạo ngân hàng, khi họ đã phân công cán bộ tín dụng đến trực tiếp nhà khách hàng để thúc đẩy việc trả nợ. Đồng thời, ý thức trả nợ của nhiều khách hàng cũng khá tốt, góp phần tăng doanh số thu nợ của ngân hàng. Đây là một dấu hiệu đáng khích lệ, giúp đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn và tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh của ngân hàng

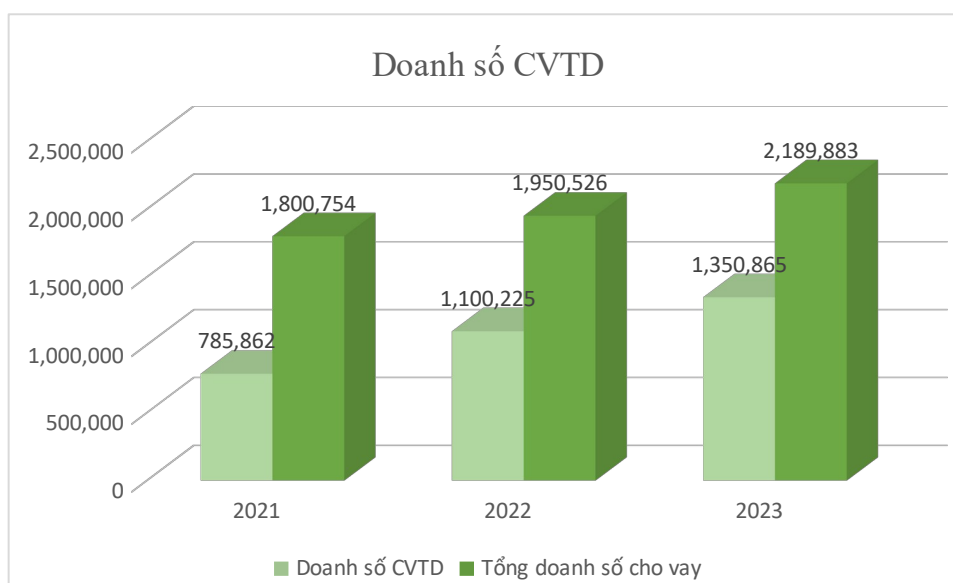
➤ Doanh số CVTD

Bảng 2.4: Doanh số CVTD của BIDV – Chi nhánh Sở Giao dịch 2 (2021-2023)

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối(%)	Tuyệt đối	Tương đối(%)
<b>Doanh số CVTD</b>	785,862	1.100,225	1.350,865	314,363	40,00%	250,640	22,78%
<b>Tổng doanh số cho vay của CN</b>	1.800,754	1.950,526	2.189,883	149,772	8,32%	239,357	12,27%

( Nguồn BIDV-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2)



Biểu đồ 2.4: Doanh số CVTD của BIDV – Chi nhánh Sở Giao dịch 2 (2021-2023)

Theo những số liệu từ bảng trên, có thể thấy doanh số cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Sở Giao Dịch 2, đều có sự phát triển qua các năm. Trong năm 2021 sau tình hình đại dịch phức tạp doanh số CVTD đạt được 785,862 tỷ đồng. Năm 2022 doanh số tăng mạnh hơn rất nhiều so với năm 2021, tăng hơn 314,363 tỷ đồng với tỷ lệ tăng hơn 40,00% . Năm 2023 doanh số cho vay tiêu dùng tăng được 250,640 tỷ đồng đạt 1.350,865, đạt tỷ lệ tăng 22.73% so với năm 2020. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng cũng như tổng doanh số

cho vay tăng đã cho thấy được sự hoạt động có hiệu quả rất tích cực của chi nhánh Sở Giao Dịch 2 trong thời buổi sau khó khăn của nền kinh tế. Điều này đã cho thấy được ngân hàng đã chiếm được sự tin tưởng của các khách hàng, đồng thời thu hút được nhiều khách hàng mới hơn, đã góp phần của thiện cuộc sống của nhiều khách hàng tốt hơn và đóng góp vào nền kinh tế, cũng như là thu được nhiều lợi nhuận.

#### 2.2.4 Cơ cấu dư nợ cho vay theo thời hạn và mục đích tại BIDV – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2

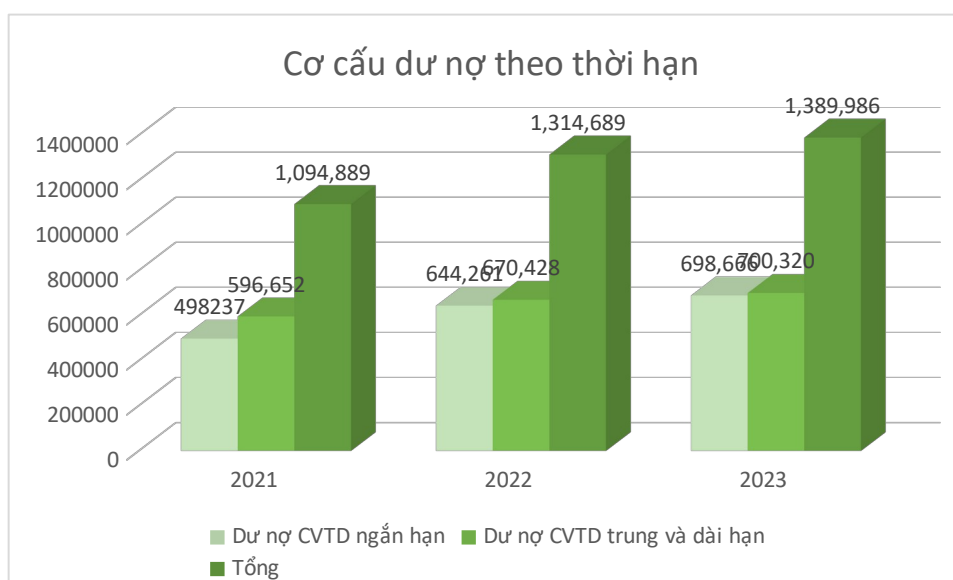
➤ Theo thời hạn:

Bảng 2.5: Cơ cấu dư nợ CVTD theo thời của BIDV – CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

ĐVT : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
<b>Dư nợ CVTD ngắn hạn</b>	498,237	644,261	689,666
<b>Dư nợ CVTD trung và dài hạn</b>	596,652	670,428	700,320
<b>Tổng</b>	1.094,889	1.314,689	1.389,986

( Nguồn BIDV-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2)



Biểu đồ 2.5: Cơ cấu dư nợ CVTD theo thời của BIDV – CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

Dư nợ CVTD ngắn hạn tăng từ 498,237 tỷ đồng trong năm 2021 lên 644,261 tỷ đồng vào năm 2022 và tiếp tục tăng lên 689,666 tỷ đồng vào năm 2023. Dư nợ

CVTD trung và dài hạn cũng tăng đều từ 596,652 tỷ đồng trong năm 2021 lên 670,428 tỷ đồng vào năm 2022 và đạt 700,320 tỷ đồng vào năm 2023. Dư nợ ngắn hạn có tốc độ tăng trưởng nhanh hơn so với dư nợ trung và dài hạn, đặc biệt là trong năm 2023, khi mức tăng đạt gần 50%. Điều này có thể cho thấy một sự dịch chuyển trong chiến lược cho vay hoặc nhu cầu vay tiêu dùng ngắn hạn của khách hàng ngày càng tăng cao. Nhìn chung, chi nhánh đã đạt được sự tăng trưởng ổn định trong hoạt động cho vay tiêu dùng, với sự gia tăng mạnh mẽ cả về ngắn hạn và trung dài hạn. Tốc độ tăng trưởng cao trong năm 2023, đặc biệt là ở các khoản vay ngắn hạn, có thể phản ánh sự gia tăng nhu cầu tiêu dùng hoặc sự cải thiện trong khả năng tiếp cận tín dụng của khách hàng

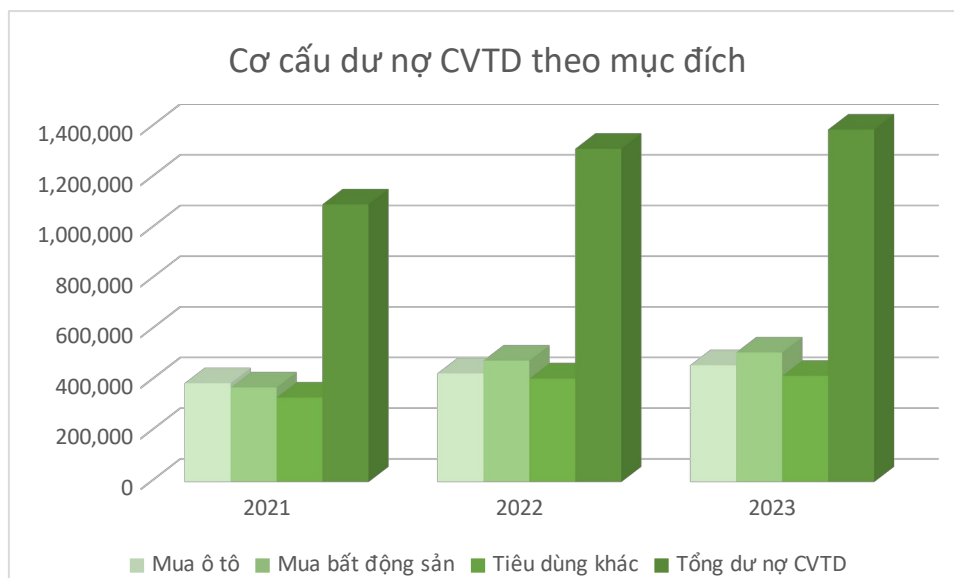
➤ Theo mục đích:

Bảng 2.6: Cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích của BIDV – CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

ĐVT: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối(%)	Tuyệt đối	Tương đối(%)
<b>Mua ô tô</b>	389,264	427,881	460,128	38,617	9,22%	32,247	7,54%
<b>Mua bất động sản</b>	372,664	478,723	510,925	10 6,059	28,46%	32,202	6,73%
<b>Tiêu dùng khác</b>	332,961	408,085	418,933	75,124	22,56%	10,848	2,66%
<b>Tổng dư nợ CVTD</b>	1.094,889	1.314,689	1.389,986	219,80 0	20,08%	75,297	5,73%

( Nguồn BIDV-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2)



Biểu đồ 2.6: Cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích của BIDV – CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

Trong 3 năm gần đây, nhu cầu vay tiêu dùng tại ngân hàng để mua ô tô trong nước đã có xu hướng tăng dần. Mặc dù mức tăng không lớn, nhưng điều này phản ánh sự gia tăng nhu cầu phương tiện đi lại cũng như sự hỗ trợ từ chính sách mở cửa của nhà nước đối với các quốc gia sản xuất ô tô. Cụ thể, năm 2022, nhu cầu vay mua ô tô tăng 38,617 tỷ đồng, tương đương với 9,92% so với năm 2021. Đến năm 2023, nhu cầu này tiếp tục tăng thêm 32,247 tỷ đồng, tương đương 7,54% so với năm 2022, cho thấy xu hướng vay mua ô tô của khách hàng đang ngày càng gia tăng, đặc biệt là trong ba năm gần đây.

Trong khi đó, dù thị trường bất động sản (BDS) đối mặt với nguy cơ giảm tốc, nhưng nhờ vào các yếu tố tích cực từ kinh tế vĩ mô, thị trường này vẫn duy trì sự phát triển ổn định. Những cơn sốt BDS xuất hiện liên tục, kéo theo nhu cầu mua BDS tăng cao, như được thể hiện qua các số liệu. Cụ thể, năm 2021, nhu cầu mua BDS đạt 372,664 tỷ đồng, và đến năm 2022, con số này tăng lên 478,723 tỷ đồng, chiếm 28,46%. Năm 2023, nhu cầu tiếp tục tăng thêm 32 tỷ đồng, tương đương với mức tăng 6,73% so với năm trước. Trong suốt ba năm qua, nhu cầu vay mua BDS luôn chiếm tỷ trọng lớn.

Khi nền kinh tế ngày càng hiện đại hóa, chất lượng cuộc sống được nâng cao, khách hàng có xu hướng vay để phục vụ nhiều mục đích khác nhau. Năm 2022, cho vay tiêu dùng khác đã tăng 22,56%, tương đương với 75,124 tỷ đồng so với

năm 2021. Đến năm 2023, mức tăng này tiếp tục đạt 2,66%, tương ứng với 10,848 tỷ đồng so với năm trước. Điều này cho thấy ngân hàng đã và đang tích cực thúc đẩy các hoạt động cho vay tiêu dùng, và các chính sách của ngân hàng đang đáp ứng mạnh mẽ nhu cầu của khách hàng.

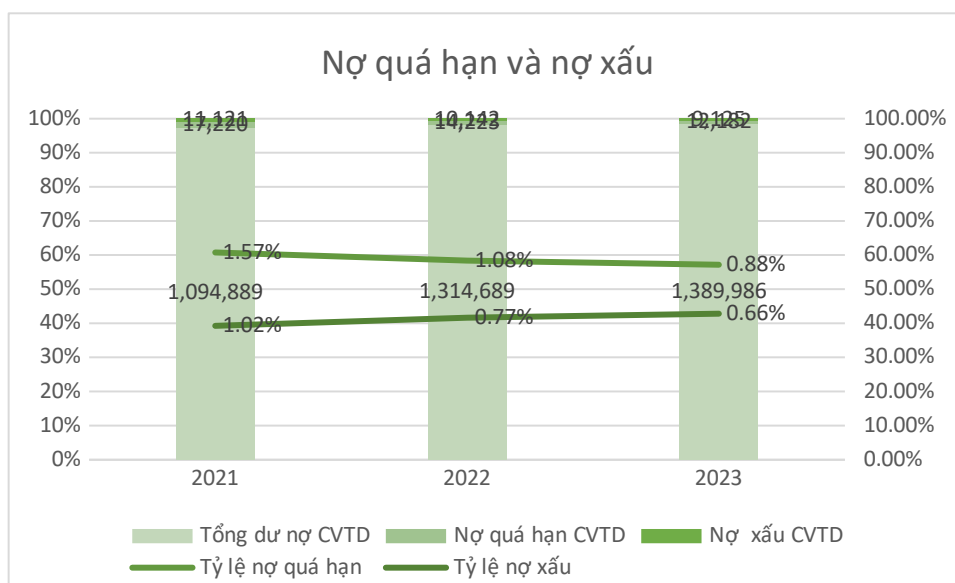
### 2.2.5 Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay tiêu dùng

Bảng 2.7: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu CVTD của BIDV – CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

ĐVT : Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Tổng dư nợ CVTD	1.094,889	1.314,689	1.389,986
Nợ quá hạn	17,220	14,223	12,182
Nợ xấu	11,121	10,142	9,125
Tỷ lệ nợ quá hạn	1,57%	1,08%	0,88%
Tỷ lệ nợ xấu	1,02%	0,77%	0,66%

( Nguồn BIDV-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 )



Biểu đồ 2.7: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu CVTD của BIDV – CN Sở Giao Dịch 2 (2021-2023)

Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu trong 3 năm qua có sự giảm rõ rệt đây là một tín hiệu tốt, thể hiện hiệu quả và chất lượng cho vay tiêu dùng với đối tượng khách hàng cá nhân. Đây là sự cố gắng, quyết tâm nỗ lực của tập thể cán bộ nhân viên nói chung và 2 Phòng khách hàng cá nhân của chi nhánh nói riêng. Năm 2023 Chất lượng tín dụng được kiểm soát trong giới hạn, tỷ lệ nợ xấu theo Thông tư

11/2021/TT-NHNN thời điểm 30/06/2023 kiểm soát theo định hướng ( $\leq 1,4\%$ ). BIDV thực hiện trích lập đầy đủ dự phòng rủi ro theo quy định. Các chỉ tiêu về an toàn hoạt động đảm bảo theo quy định của Nhà nước.

## **2.3 Những kết quả đạt được và hạn chế của hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV- Chi nhánh Sở Giao dịch 2**

### **2.3.1 Những kết quả đạt được cho vay tiêu dùng Khách hàng cá nhân**

Từ những phân tích đánh giá thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2021-2023, có thể rút ra những kết quả đạt được như sau:

Thứ nhất, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tiếp tục đóng góp tích cực vào thu nhập của Chi nhánh trong thời gian qua. Mặc dù tổng thu nhập từ hoạt động cho vay của toàn Chi nhánh có dấu hiệu suy giảm do tác động của các yếu tố kinh tế vĩ mô và những khó khăn trong chất lượng tín dụng, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn mang lại hiệu quả đáng kể. Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng đã góp phần quan trọng vào việc tăng thu nhập chung của Chi nhánh, giúp hoàn thành các mục tiêu kinh doanh mà Ban lãnh đạo Chi nhánh cũng như Hội sở chính đề ra.

Thứ hai, quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng được mở rộng, tăng trưởng cả về doanh số, dư nợ và các sản phẩm cung cấp để đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng. Trong những năm gần đây, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) nói chung và Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 nói riêng đã chú trọng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng bên cạnh hoạt động bán buôn truyền thống. Việc mở rộng và gia tăng tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân là phù hợp với chiến lược kinh doanh của hệ thống trong bối cảnh hội nhập, cạnh tranh và phát triển hiện nay.

Thứ ba, Chi nhánh luôn chú trọng đảm bảo an toàn trong quá trình gia tăng quy mô hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Mặc dù có sự xuất hiện của các khoản nợ xấu mới, tốc độ tăng trưởng CVTD mạnh hơn đã giúp tỷ lệ nợ xấu giảm, đảm bảo an toàn cho hoạt động tín dụng của Chi nhánh.

Thứ tư, nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân luôn là ưu tiên hàng đầu của Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ công nhân viên Chi nhánh.

Tóm lại, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 trong những năm qua đã đạt hiệu quả cao và đang có xu hướng phát triển

mạnh mẽ trong tương lai. Cho vay cá nhân không chỉ đa dạng hóa hoạt động của Chi nhánh mà còn mang lại nguồn lợi nhuận đáng kể, góp phần củng cố vị thế của BIDV trên thị trường.

### **2.3.2 Hạn chế của hoạt động cho vay tiêu dùng**

Bên cạnh những bước thành tựu và phát triển đáng tự hào của BIDV chi nhánh Sở Giao Dịch 2 về hoạt động cho vay tiêu dùng, cũng còn gặp những khó khăn và hạn chế ảnh hưởng đến quá trình kinh doanh của Chi nhánh Sở Giao Dịch 2.

Tình trạng nợ quá hạn và nợ xấu tồn đọng cũng là một thách thức lớn, xuất phát từ việc quản lý khoản vay sau giải ngân chưa chặt chẽ và đánh giá không chính xác khả năng trả nợ của khách hàng. Hơn nữa, công tác thẩm định khách hàng trước khi cấp tín dụng cũng không được thực hiện một cách toàn diện. Điều này có nghĩa là ngân hàng khi cấp tín dụng cho những khách hàng không đủ khả năng chi trả, dẫn đến việc hình thành nợ xấu. Sự thiếu sót trong việc đánh giá và thẩm định đã tạo ra các khoản vay mà khách hàng không đủ năng lực tài chính để thanh toán đúng hạn.

Tuy nhiên sản phẩm CVTD tín chấp và công tác thẩm định ở NH chưa hoàn thiện. Một số khách hàng tiềm năng không chứng minh thu nhập nên ngân hàng chấp nhận cho vay, gây mất đi một lượng lớn khách hàng tiềm năng. Có nhiều nguyên nhân: không chứng minh được tài chính, chưa biết cách chính minh tài chính, nguồn tài chính không ổn định, một số vấn đề về sức khỏe của khách hàng, dẫn đến rủi ro cao cán bộ tín dụng còn cân nhắc khi cho vay tín chấp, ngại rủi ro

Trong vay khi vay tiêu dùng dù đã được triển khai nhưng vẫn cần nhiều biện pháp để phát triển và thấu hiểu khách hàng hơn nữa, việc thiếu sự thấu hiểu sâu sắc về nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng có thể dẫn đến rủi ro cao hơn và quyết định tín dụng không chính xác. Ngân hàng cần áp dụng các công cụ và biện pháp cải tiến để nâng cao hiệu quả vay tiêu dùng, đồng thời tối ưu hóa việc phục vụ khách hàng. Thiếu sự phát triển và hiểu biết có thể làm giảm khả năng cạnh tranh và sự hài lòng của khách hàng.

Hoạt động quảng bá sản phẩm vay tiêu dùng chưa được triển khai hiệu quả, hiện chỉ dừng lại ở việc đặt tờ quảng cáo trong quầy giao dịch của ngân hàng. Do ban lãnh đạo chưa chú ý, chủ yếu là còn tinh thần dựa vào là ngân hàng nhà nước, chưa có sự năng động sáng tạo để thu hút khách hàng tiềm năng, giới trẻ, còn chờ

tâm lý là khách hàng tìm tới. Phương pháp này thiếu sự sáng tạo và tiếp cận rộng rãi, không đủ để thu hút sự chú ý của khách hàng tiềm năng. Sự quảng bá đơn giản này không tận dụng được các kênh truyền thông hiện đại và chiến lược tiếp thị đa dạng. Điều này làm giảm khả năng tiếp cận thị trường và ảnh hưởng đến hiệu quả tổng thể của chiến lược quảng cáo.

### **2.3.3 Nguyên nhân dẫn đến các hạn chế**

Nguyên nhân dẫn đến tình trạng nợ quá hạn và nợ xấu tồn đọng có thể bắt nguồn từ quy trình quản lý khoản vay sau giải ngân chưa được thực hiện một cách chặt chẽ, khiến ngân hàng không thể giám sát hiệu quả khả năng trả nợ của khách hàng. Bên cạnh đó, công tác thẩm định khách hàng trước khi cấp tín dụng còn thiếu toàn diện, dẫn đến việc ngân hàng đôi khi cấp tín dụng cho những đối tượng không đủ khả năng chi trả. Sự thiếu sót này tạo ra các khoản vay rủi ro, khi khách hàng không đủ năng lực tài chính để thanh toán đúng hạn, làm gia tăng tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn.

Khi ngân hàng từ chối cấp tín dụng, một trong những nguyên nhân chính có thể là do khách hàng không đáp ứng được các tiêu chí thẩm định tài chính, hoặc hồ sơ vay vốn không đủ thuyết phục. Quy trình thẩm định khắt khe có thể dẫn đến việc ngân hàng bỏ lỡ những khách hàng tiềm năng, những người có thể mang lại lợi nhuận trong tương lai. Điều này cũng xuất phát từ việc ngân hàng không thể linh hoạt trong việc đánh giá rủi ro và xác định khả năng trả nợ của khách hàng. Sự cứng nhắc trong chính sách tín dụng có thể khiến khách hàng tìm đến các tổ chức tài chính khác có điều kiện cho vay phù hợp hơn, làm giảm khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

Sản phẩm vay tín chấp chưa được phát triển mạnh mẽ do thiếu các biện pháp hỗ trợ và sự hiểu biết đầy đủ về nhu cầu khách hàng. Thêm vào đó, thông tin tài chính sai lệch từ khách hàng gây khó khăn cho công tác thẩm định, làm tăng rủi ro tín dụng.

Hoạt động quảng bá sản phẩm chưa hiệu quả và quy trình phê duyệt, giải ngân còn phức tạp, làm giảm khả năng tiếp cận khách hàng và giảm sức cạnh tranh của chi nhánh so với các ngân hàng khác.

## **Tiểu kết Chương 2**

Chương 2 đã trình bày tổng quan về quá trình hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức, cùng hồ sơ và quy trình cho vay tiêu dùng thực tế tại BIDV - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2. Ngoài ra, chương này còn cung cấp các số liệu chi tiết về tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong 3 năm 2021-2023, bao gồm kết quả kinh doanh, cơ cấu dư nợ, quy mô cho vay, và tình trạng nợ quá hạn. Bằng cách sử dụng các dẫn chứng cụ thể, chương 2 đã đưa ra cái nhìn tổng quan về tình hình cho vay tiêu dùng tại Việt Nam, đặc biệt là việc phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh dựa trên một số chỉ tiêu cơ bản như: doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay, vòng quay cho vay tiêu dùng, cũng như các chỉ tiêu liên quan đến nợ xấu và nợ quá hạn. Qua việc phân tích này, có thể nhận diện rõ hơn về thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh, đồng thời xác định những hạn chế còn tồn tại cùng nguyên nhân gây ra những hạn chế đó.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG VÀ KIẾN NGHỊ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH 2**

### **3.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của BIDV nói chung**

#### **3.1.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam**

Hoạt động cho vay tiêu dùng (CVTD) hiện đang được thúc đẩy bởi nhiều yếu tố thuận lợi về kinh tế, chính trị và công nghệ, tạo điều kiện cho sự phát triển. Cho vay tiêu dùng truyền thống BIDV là loại hình cho vay BIDV đang hướng tới, luôn luôn hướng tới khách hàng và hỗ trợ khách hàng, đồng hành cùng khách hàng lâu dài. Đây là một lĩnh vực mà nhiều ngân hàng đang đặc biệt quan tâm và đầu tư mạnh mẽ. Việc mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng của sản phẩm CVTD đã trở thành tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động cũng như vị thế của NH trên thị trường. Nhận thức được tầm quan trọng này, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) đã xác định rằng, ngoài việc duy trì ưu thế trong mảng cho vay truyền thống, CVTD cần được chú trọng và phát triển. Để hiện thực hóa mục tiêu này, ban lãnh đạo và các phòng ban, đặc biệt là phòng KHCN, cần phối hợp xây dựng một chiến lược phát triển một cách cụ thể, hướng đến một định hướng cho hoạt động CVTD. Ngân hàng cũng phải huy động mọi nguồn lực cần thiết để đảm bảo thành công trong lĩnh vực mới mẻ và đầy tiềm năng.

#### **3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2**

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay, việc xác định mục tiêu dài hạn là vô cùng quan trọng để tồn tại và phát triển. Do đó, Sở Giao Dịch 2 đã đưa ra các hướng nhằm phát triển hoạt động CVTD trong thời gian tới như sau:

- Hoàn chỉnh các chính sách cho KH như: lãi suất và phí ưu đãi áp dụng cho đối tượng vay tiêu dùng.
- Duy trì mối quan hệ với KH truyền thống, không ngừng mở rộng các mối quan hệ để tìm khách hàng mới .

- Duy trì chất lượng ở mức cao đối với các khoản vay tiêu dùng và cải tiến sản phẩm vay, nhằm đảm bảo thỏa mãn kỳ vọng của khách hàng.
- Phát triển đa dạng các sản phẩm trong lĩnh vực vay tiêu dùng, với sự chú trọng vào các sản phẩm có mức rủi ro thấp như vay du học, chứng minh tài chính, và các loại hình khác.
- Nghiên cứu sâu về ngành ngân hàng, cùng với phân tích thị trường và nhu cầu của khách hàng để hiểu rõ hơn về mong muốn và yêu cầu của họ. Từ những hiểu biết này, ngân hàng sẽ xây dựng cơ sở dữ liệu chi tiết để phát triển các sản phẩm vay tiêu dùng mới, phù hợp với thị hiếu và đáp ứng tốt nhất nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng.
- Tăng cường hoạt động truyền thông, quảng cáo và tiếp thị các sản phẩm vay tiêu dùng đến người dân, thu hút khách hàng mới và các tổ chức, đơn vị. Đồng thời, lập kế hoạch chi tiết và nội dung cụ thể để kiểm tra, giám sát khách hàng.

Việc đưa ra các định hướng phát triển cho hoạt động cho vay tiêu dùng rõ ràng như vậy có thể giúp CBTD có cái nhìn tổng quan về nhiệm vụ và trách nhiệm của mình. Điều này thể hiện sự quan tâm một cách sâu sắc của Ban lãnh đạo chi nhánh đối với việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong tương lai. Với định hướng này, BIDV – Chi nhánh sẽ đạt được những kết quả tích cực trong việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

## **3.2 Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2**

### **3.2.1 Xây dựng và hoàn thiện chính sách tín dụng tiêu dùng**

Chính sách này đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng một danh mục cho vay hiệu quả cho chi nhánh, giúp đạt được các mục tiêu như tăng cường khả năng sinh lời, giảm thiểu rủi ro và tuân thủ các yêu cầu từ cơ quan quản lý. Chính sách tín dụng có ảnh hưởng quyết định đến sự thành công của một kế hoạch kinh doanh, và chất lượng tín dụng phụ thuộc vào mức độ phù hợp của các chính sách mà chi nhánh đề ra. Do đó, để duy trì chất lượng cho vay tiêu dùng, chính sách tín dụng của chi nhánh cần phải phù hợp với tình hình thực tế và điều kiện thị trường. Khi

đó, chi nhánh mới có thể tập trung mọi nguồn lực để phát triển và nâng cao chất lượng trong lĩnh vực này. Trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách tín dụng tiêu dùng, chi nhánh cần chú ý đến một số yếu tố sau:

- Đảm bảo cân đối giữa hai hoạt động là huy động và sử dụng vốn.
- Mở rộng đối tượng cấp tín dụng: Dù đối tượng vay tiêu dùng đã được mở rộng so với trước đây, vẫn còn một số hạn chế. Bên cạnh việc phục vụ cán bộ, công nhân viên và cán bộ quản lý là công dân Việt Nam trong độ tuổi từ 25-50, chi nhánh nên xem xét mở rộng tới khách hàng là người nước ngoài đang định cư tại Việt Nam và làm việc tại các công ty liên doanh hoặc công ty nước ngoài, đáp ứng đủ điều kiện vay.

### **3.2.2 Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định khách hàng**

Yếu tố này đóng vai trò quan trọng đối với hiệu quả của việc sử dụng vốn vay trong tương lai. Công tác này giúp chi nhánh chủ động trong việc tư vấn, đánh giá tình hình thực tế của khách hàng, từ chối ngay từ đầu những dự án không có tính khả thi, qua đó góp phần giảm thiểu rủi ro cho chi nhánh. Vì thế để có thể nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại chi nhánh thì Sở Giao Dịch 2 cần thực hiện tốt các biện pháp như sau:

#### **Phát triển hiệu quả thu thập thông tin**

Để thực hiện tốt công tác thẩm định, cần có đầy đủ thông tin cần thiết về khách hàng và dự án vay. Ngoài ra, cần chú trọng đến các thông tin liên quan đến thị trường, môi trường kinh tế, chính trị xã hội, cũng như lĩnh vực hoạt động của khách hàng. Tuy nhiên, ở giai đoạn đầu của quá trình vay vốn, chi nhánh thường chỉ nhận được thông tin do khách hàng cung cấp, mà nguồn này không phải lúc nào cũng trung thực. Vì vậy, mỗi cán bộ tín dụng cần phải thu thập thông tin từ các nguồn khác như:

Phỏng vấn trực tiếp người đi vay: Đây là một trong những phương pháp chủ yếu để có thể thu thập thông tin trong quá trình cho vay tiêu dùng tại CN. Để có thể thực hiện tốt, chi nhánh cần phải giao phó cho những cán bộ am hiểu về lĩnh vực mà khách hàng đang kinh doanh, đến thăm nhà của khách hàng và tổng hợp với thông tin do khách hàng cung cấp để có kết luận chính xác và kịp thời.

Thu thập thông tin từ bên ngoài: Cần thường xuyên theo dõi thông tin từ CIC (Trung tâm tín dụng NHNN Việt Nam), từ các đối tác làm ăn của khách hàng, từ các ngân hàng khác, và từ các phương tiện thông tin đại chúng.

Hiện nay, với sự phát triển của nền khoa học và công nghệ, việc thu thập thông tin trở nên dễ dàng. Bên cạnh đó, quá trình này vẫn còn gặp phải những thách thức như việc các thông tin được cung cấp từ các kênh còn thiếu tính đầy đủ và khó tiếp cận, trong khi cán bộ tín dụng lại bị giới hạn về thời gian và chi phí. Vì thế, Sở Giao Dịch 2 cần tập trung vào việc cải thiện hiệu quả hoạt động của bộ phận thu thập và lưu trữ thông tin, đảm bảo công việc này được thực hiện thường xuyên và với độ chính xác cao.

#### **Nâng cao hiệu quả trong công tác xử lý thông tin:**

Sau khi thông tin được thu thập, cần thiết lập một quy trình xử lý rõ ràng nhằm đánh giá điểm mạnh và điểm yếu của khách hàng, từ đó đưa ra quyết định cấp tín dụng hay không. Một phương pháp đơn giản mà chi nhánh có thể áp dụng là phân loại thông tin theo các tiêu chí đánh giá và lập bảng theo dõi từng khách hàng, ngay cả khi hồ sơ của họ chưa được sử dụng ở thời điểm hiện tại.

#### **Phát triển quá trình thu thập thông tin**

Sau khi thu thập thông tin, cần có quy trình xử lý để xác định rõ điểm mạnh, điểm yếu của khách hàng và đưa ra quyết định về việc cấp tín dụng. Phương pháp xử lý thông tin đơn giản mà chi nhánh có thể áp dụng là phân loại theo từng tiêu chí đánh giá và lập bảng theo dõi cho mỗi khách hàng, ngay cả với những hồ sơ không được sử dụng ở thời điểm hiện tại.

### **3.2.3 Hiện đại hóa ngân hàng**

Hiện đại hóa ngân hàng có thể được thực hiện thông qua việc ứng dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI), big data, và blockchain vào quản lý và vận hành. Điều này giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, cải thiện độ chính xác trong giao dịch, và tăng cường an ninh mạng. Ngoài ra, việc phát triển các dịch vụ ngân hàng số, chẳng hạn như ngân hàng di động và ví điện tử, không chỉ mang lại sự tiện lợi cho khách hàng mà còn mở rộng khả năng tiếp cận thị trường. Đào tạo nhân viên để họ làm chủ công nghệ mới và cải tiến dịch vụ cũng là yếu tố quan trọng trong quá trình hiện đại hóa. Thông qua đó phát triển mức cho vay tiêu dùng,

xây dựng mô hình cho vay theo điểm của khách hàng. Từ đó cấp được các sản phẩm CVTD được số hóa, đem lại khách hàng tiềm năng cho ngân hàng.

Tuy nhiên, với tốc độ thay đổi nhanh chóng của công nghệ thông tin, các dịch vụ ngân hàng dựa trên nền tảng công nghệ cao cần phải liên tục được cải tiến và đa dạng hóa để theo kịp xu hướng mới. Việc phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực ngân hàng cần đi đôi với việc đảm bảo an ninh, bảo mật và an toàn dữ liệu. Công tác bảo mật và an toàn cơ sở dữ liệu cần được ưu tiên tuyệt đối, vì đây không chỉ là tài sản của ngân hàng mà còn của Nhà nước và khách hàng. Thực hiện tốt các biện pháp bảo mật không chỉ giúp bảo vệ quyền lợi của khách hàng mà còn đảm bảo an toàn cho ngân hàng.

### **3.3.4 Phát triển hoạt động Marketing ngân hàng**

Để tối ưu hóa hoạt động Marketing trong ngân hàng, việc ứng dụng công nghệ số và phân tích dữ liệu khách hàng là vô cùng cần thiết. Ngân hàng có thể sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu để hiểu rõ hơn về nhu cầu và hành vi của khách hàng, từ đó phát triển các sản phẩm và dịch vụ phù hợp. Bên cạnh đó, triển khai chiến lược tiếp thị đa kênh như email marketing, quảng cáo trực tuyến và mạng xã hội giúp tiếp cận khách hàng một cách toàn diện. Tạo nội dung chất lượng, cùng với việc xây dựng thương hiệu mạnh mẽ, sẽ giúp ngân hàng thu hút khách hàng mới và duy trì lòng trung thành của khách hàng hiện tại, qua đó mở rộng thị phần và nâng cao sức cạnh tranh.

Các công cụ ngân hàng có thể sử dụng để phát triển hoạt động Marketing bao gồm:

- CRM (Customer Relationship Management): Giúp quản lý và phân tích thông tin khách hàng để cá nhân hóa dịch vụ và tăng cường mối quan hệ với khách hàng.
- Google Analytics: Để theo dõi và phân tích hành vi người dùng trên trang web ngân hàng, giúp hiểu rõ nhu cầu và xu hướng của khách hàng.
- Email Marketing Platforms (như Mailchimp): Hỗ trợ việc tiếp cận và giao tiếp với khách hàng một cách hiệu quả thông qua các chiến dịch email được tùy chỉnh.

- Social Media Management Tools (như Hootsuite, Buffer): Để quản lý và tối ưu hóa các chiến dịch truyền thông xã hội, tăng cường sự hiện diện của ngân hàng trên các nền tảng mạng xã hội.
- SEO Tools (như Ahrefs, SEMrush): Để tối ưu hóa nội dung và chiến lược tiếp thị số, giúp ngân hàng xuất hiện nhiều hơn trong các kết quả tìm kiếm trực tuyến.

### **Thành lập bộ phận chuyên nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm**

Đối tượng vay tiêu dùng rất phong phú, bao gồm các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu sử dụng các dịch vụ ngân hàng để đáp ứng các khoản chi tiêu. Hành vi tiêu dùng của nhóm khách hàng này thường xuyên biến động và chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau, vì vậy, nghiên cứu thị trường trở thành một yếu tố quan trọng. Việc này sẽ giúp ngân hàng có thể phân chia thị trường, xác định đối tượng khách hàng mục tiêu và chủ động nắm bắt cơ hội cũng như phòng tránh các rủi ro, từ đó khai thác thị trường một cách hiệu quả. Để đạt được điều này, chi nhánh nên thành lập một bộ phận chuyên trách về Marketing với đội ngũ nhân viên có đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết, phù hợp để phân tích điểm mạnh, điểm yếu của chi nhánh, và xây dựng các chiến lược nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm, đặc biệt là sản phẩm vay tiêu dùng.

### **Tăng cường hoạt động khuyến mãi và giao tiếp**

Mặc dù nhu cầu vay tiêu dùng hiện đang rất cao, số lượng khách hàng tiếp cận với chi nhánh vẫn chưa đạt được mức tiềm năng. Do đó, chi nhánh cần triển khai các chiến lược xúc tiến toàn diện, bao gồm việc cung cấp thông tin về sản phẩm và dịch vụ ngân hàng đến khách hàng thông qua các kênh như quảng cáo, tuyên truyền, tài trợ và các hoạt động giao tiếp cộng đồng, nhằm quảng bá các sản phẩm vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, việc đầu tư vào bộ phận tư vấn tài chính cá nhân để đáp ứng nhu cầu phục vụ tận nơi của khách hàng cũng rất quan trọng. Hơn nữa, chi nhánh nên tích cực tham gia vào các hoạt động của ngành ngân hàng để nâng cao sự hiện diện và tăng cường uy tín của mình.

### **3.3 Một số kiến nghị sở ban ngành liên quan để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng**

Để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, các sở ban ngành liên quan có thể xem xét một số kiến nghị sau:

- Hoàn thiện khung pháp lý: Cần xây dựng và hoàn thiện các quy định pháp luật liên quan đến cho vay tiêu dùng, đảm bảo tính minh bạch và an toàn cho cả người vay và ngân hàng. Các quy định về xử lý nợ xấu cũng cần được cụ thể hóa để bảo vệ quyền lợi của các bên liên quan.
- Tăng cường hợp tác liên ngành: Đề nghị các sở ban ngành phối hợp chặt chẽ với các ngân hàng trong việc cung cấp thông tin, hỗ trợ về thủ tục pháp lý và các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Điều này giúp ngân hàng có thêm cơ sở để thẩm định và quản lý rủi ro hiệu quả.
- Nâng cao nhận thức cộng đồng: Các sở ban ngành cần triển khai các chương trình giáo dục tài chính cho người dân, giúp họ hiểu rõ về các sản phẩm vay tiêu dùng, quyền và nghĩa vụ của mình khi tham gia vay vốn, từ đó khuyến khích sử dụng dịch vụ ngân hàng một cách an toàn và hiệu quả.
- Khuyến khích đổi mới công nghệ: Đề xuất các chính sách hỗ trợ ngân hàng đầu tư vào công nghệ, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng, giảm thời gian xử lý và tăng cường tính minh bạch trong các giao dịch.
- Phát triển hạ tầng thông tin: Cần xây dựng cơ sở dữ liệu tín dụng quốc gia và mở rộng khả năng tiếp cận thông tin tín dụng, giúp các ngân hàng có thể đánh giá chính xác khả năng trả nợ của khách hàng, từ đó giảm rủi ro và tăng cường hiệu quả cho vay.
- Hỗ trợ các chương trình khuyến khích tài chính: Đề nghị các sở ban ngành phát triển các chương trình hỗ trợ tài chính, như trợ cấp lãi suất cho các khoản vay tiêu dùng trong một số lĩnh vực ưu tiên (như giáo dục, y tế, nhà ở), giúp người dân tiếp cận vốn dễ dàng hơn và thúc đẩy tiêu dùng trong xã hội.

### **Tiểu kết Chương 3**

Trong chương 3 việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 là một bước đi chiến lược quan trọng. Để thành công, chi nhánh cần hoàn thiện chính sách tín dụng, nâng cao công tác thẩm định khách hàng, hiện đại hóa ngân hàng, và đẩy mạnh hoạt động marketing. Sự kết hợp hài hòa giữa công nghệ và các biện pháp truyền thông sẽ giúp chi nhánh tăng cường hiệu quả kinh doanh, giảm thiểu rủi ro và đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Với những định hướng rõ ràng và giải pháp cụ thể, BIDV - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 có thể tự tin tiếp tục khẳng định vị thế trên thị trường cho vay tiêu dùng.

## KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 đã đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ nhu cầu tài chính của cá nhân và góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế xã hội. Tuy nhiên, để phát triển mạnh mẽ hơn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và nhu cầu tiêu dùng đa dạng, ngân hàng cần phải không ngừng hoàn thiện các chính sách khách hàng, điều chỉnh lãi suất hợp lý, duy trì và mở rộng quan hệ khách hàng, đồng thời đảm bảo chất lượng tín dụng.

Nghiên cứu đã chỉ ra rằng BIDV Sở Giao dịch 2 đã liên tục đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng trong những năm gần đây. Điều này được thể hiện qua sự tăng trưởng ổn định trong dư nợ cho vay tiêu dùng, đặc biệt là trong các lĩnh vực vay mua ô tô, bất động sản và các mục đích tiêu dùng khác. Nhờ việc áp dụng các chính sách linh hoạt và tập trung vào việc đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng, BIDV Sở Giao dịch 2 đã thu hút được một lượng lớn khách hàng mới và duy trì mối quan hệ bền vững với các khách hàng hiện tại.

Nhu cầu vay tiêu dùng tại BIDV Sở Giao dịch 2 không chỉ gia tăng về mặt số lượng mà còn đa dạng về các loại hình vay, từ vay mua ô tô, vay mua nhà đến các khoản vay tiêu dùng cá nhân khác. Đặc biệt, chi nhánh đã đạt được những kết quả ấn tượng trong mảng vay mua ô tô và bất động sản, với tốc độ tăng trưởng vượt trội qua các năm. Điều này cho thấy BIDV Sở Giao dịch 2 đã thành công trong việc xây dựng và triển khai các sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng, đồng thời tối ưu hóa quy trình thẩm định và giải ngân để mang lại sự thuận tiện và tin cậy cho khách hàng.

Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, tăng cường nghiên cứu thị trường để nắm bắt kịp thời xu hướng tiêu dùng mới cũng như xây dựng các chiến lược tiếp thị hiệu quả là những yếu tố cần thiết để BIDV - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 nâng cao khả năng cạnh tranh. Bên cạnh đó, việc áp dụng công nghệ vào quy trình xét duyệt và quản lý khoản vay cũng sẽ giúp cải thiện hiệu suất làm việc và trải nghiệm khách hàng.

Kết quả nghiên cứu đã khẳng định tầm quan trọng của việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong chiến lược kinh doanh của BIDV Sở Giao dịch 2. Sự tăng

trường mạnh mẽ trong dư nợ cho vay tiêu dùng không chỉ phản ánh nhu cầu tài chính ngày càng tăng của khách hàng mà còn cho thấy hiệu quả của các chính sách mà chi nhánh đã áp dụng. BIDV Sở Giao dịch 2 đã chứng minh được vai trò của mình như một đối tác tài chính tin cậy, đáp ứng kịp thời các nhu cầu vay vốn của khách hàng trong bối cảnh kinh tế biến động.

Ngoài ra, nghiên cứu cũng cho thấy rằng, mặc dù có sự tăng trưởng ổn định, BIDV Sở Giao dịch 2 cần tiếp tục theo dõi và đánh giá thị trường một cách chặt chẽ để đảm bảo các sản phẩm vay tiêu dùng luôn đáp ứng được sự thay đổi nhanh chóng của nhu cầu khách hàng. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt từ các ngân hàng khác cũng như từ các tổ chức tài chính phi ngân hàng.

Tóm lại, việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ góp phần tăng trưởng kinh tế cho chi nhánh mà còn củng cố vị thế của BIDV trên thị trường tài chính ngân hàng tại Việt Nam. Để đạt được điều này, BIDV - Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 cần phải có chiến lược phát triển toàn diện, kết hợp giữa việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng phạm vi phục vụ, từ đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và duy trì sự phát triển bền vững.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Thị Cúc (2008), *Giáo trình tín dụng ngân hàng*, NXB Thống kê, Hà Nội.
2. PGS.TS.Trần Thị Xuân Hương (2012), *Giáo trình ngân hàng thương mại*, NXB Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh.
3. PGS.TS.Tô Ngọc Hưng (2019), *Giáo trình Tín dụng ngân hàng*, NXB Lao động.
4. Nguyễn Minh Kiều (2011), *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, NXB Lao Động- Xã hội, Hà Nội.
5. PGS.TS.Lê Thị Thu Thủy (2023), *Giáo trình Luật ngân hàng*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội.
6. BIDV định hướng phát triển
7. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam-Chi nhánh Sở Giao Dịch 2, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh ( 2021-2023)
8. Văn bản chấp thuận số 330/QĐ/NH5 ngày 27 tháng 11 năm 1995 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
9. Quyết định số 78/QĐ-TCCB ngày 18/05/1996 của Tổng Giám đốc BIDV
10. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Sở Giao Dịch 2, Quy trình cho vay tiêu dùng và khái niệm cho vay sản phẩm cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo.
11. Lịch sử hình thành và phát triển BIDV
12. Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch 2 (2021, 2022, 2023), Kế hoạch kinh doanh, Thành phố Hồ Chí Minh.
13. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024), Thông tư số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024: Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.

### Website:

<https://bidv.com.vn>: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

<https://vbpl.vn>: Cơ sở dữ liệu Quốc gia về văn bản pháp luật

<https://tapchitaichinh.vn>