

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tại NHTM

1.1.1. Khái niệm cho vay của NHTM

Theo khoản 1 điều 2 Thông tư số 39/2016/TT-NHNN đã quy định: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.”

Thỏa thuận vay giữa ngân hàng và cá nhân nhằm mục tiêu tạo ra khoản vay và thu lợi nhuận. Mặc dù cho vay là hoạt động kinh doanh có lợi nhuận nhất nhưng nó cũng ẩn chứa nhiều rủi ro nhất. Vì vậy, để Ngân hàng tồn tại và phát triển bền vững thì hoạt động cho vay phải được thực hiện an toàn và hiệu quả.

1.1.2. Vai trò về cho vay tại NHTM

Cho vay là một phần cốt lõi của các dịch vụ tín dụng mà Ngân hàng cung cấp. Đây được coi là hoạt động kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng vì chỉ qua lãi suất từ việc vay mới mà Ngân hàng có thể đủ khả năng chi trả các chi phí khác như phí trung gian, chi phí quản lý, chi phí dự trữ, và nhiều khoản chi phí khác. Do đó hoạt động cho vay đóng một vai trò quan trọng trong xã hội và thực hiện các vai trò sau:

❖ Đối với nền kinh tế

Hiệu quả của trạng thái tín dụng luôn được đảm bảo: đây là điều cần thiết khi kiểm soát được nền kinh tế được thể hiện qua tình trạng lạm phát giúp giữ vững giá trị đồng tiền và tỷ giá hối đoái, đồng thời nền kinh tế vĩ mô cũng ngày càng tăng trưởng đối với lĩnh vực đầu tư và môi trường kinh doanh cũng được phục hồi đáng kể.

Thuận lợi cho việc thúc đẩy đầu tư, sản xuất: tăng trưởng kinh doanh và khuyến khích các hoạt động xuất nhập khẩu. Hơn nữa, hoạt động cho vay thúc đẩy sự phổ biến của việc sử dụng nghiên cứu và công nghệ tiên tiến trong các lĩnh vực tài chính thương mại.

Hỗ trợ sự phát triển của các ngành công nghiệp thiết yếu: các khoản vay có mục tiêu và huy động vốn, hoạt động cho vay giúp nền kinh tế thay đổi theo hướng chủ nghĩa hóa - hiện đại hóa

❖ Đối với ngân hàng

Tạo ra một khoản lợi nhuận lớn: Qua hoạt động cho vay chiếm một tỷ trọng lớn mang lại khoảng 80% doanh thu cho các NHTM. Vì vậy, nếu tăng nghiệp vụ cho vay thì lợi nhuận và doanh thu của Ngân hàng sẽ tăng. Đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sẽ góp phần tăng trưởng và phát triển bền vững

Công tác huy động vốn của Ngân hàng cũng được thúc đẩy: Các đơn vị kinh tế hiện nay có thể vay vốn Ngân hàng để đầu tư sản xuất kinh doanh. Do nguồn lợi từ hoạt động thương mại không những bù đắp được các khoản chi tiêu mà còn làm tăng số lượng tiền gửi tại Ngân hàng.

❖ **Đối với khách hàng**

Thu hút được nhiều khách hàng dựa trên hoạt động cho vay: Trong nền kinh tế, khách hàng được tự do lựa chọn một tổ chức tín dụng để làm đối tác giao dịch vay vốn với mình. Do đó một Ngân hàng có tín dụng tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng.

Hỗ trợ sản xuất, mở rộng hoạt động thương mại và ổn định kinh tế: Thành công trong các hoạt động tài chính sẽ hỗ trợ ổn định kinh tế cho khách hàng. Nhờ hoạt động cho vay an toàn và hiệu quả luôn được bảo đảm nên Ngân hàng cũng phát triển. Do đó, Ngân hàng có nhu cầu cho khách hàng vay tiền và có các tiêu chuẩn cấp vốn nhằm đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của khách hàng.

1.1.3. Các hình thức cho vay tại NHTM

Theo điều 10 thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định:

❖ **Phân loại theo thời gian cho vay**

Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 năm, dành cho các nhu cầu chi tiêu tài chính cấp bách của cá nhân hoặc doanh nghiệp cần vốn lưu động.

Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 năm và tối đa 05 (năm) năm, thường được sử dụng cho tiến bộ công nghệ, nâng cấp thiết bị, mở rộng công nghiệp, xây dựng kế hoạch mới, và các dự án quy mô vừa,... thường được tài trợ bởi các khoản vay trung hạn.

Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 năm., với thời hạn tối đa là 20 - 30 năm. Được sử dụng cho các dự án quy mô lớn như hệ thống giao thông, cơ sở hạ tầng, khu dân cư mới, cầu cống, khu công nghiệp và sân bay đều được tài trợ bằng các khoản vay dài hạn.

❖ Phân loại theo mục đích sử dụng tiền vay

Cho vay tiêu dùng: Là khoản vay mà người đi vay sử dụng vốn vay chuyên dụng để phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt cá nhân. Đối tượng vay tiêu dùng là các cá nhân hoặc hộ gia đình nhằm phục vụ cho mục đích mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch,...

Cho vay sản xuất, kinh doanh: Là loại hình cho vay phục vụ dự án đầu tư, chiến lược kinh doanh, sản xuất và dịch vụ bao gồm khoản vay tài trợ công nghiệp, nông nghiệp và thương mại do các cá nhân và tổ chức cung cấp.

❖ Phân loại theo tài sản bảo đảm

Cho vay có TSBD: Khoản vay phải được đảm bảo bằng tài sản thuộc sở hữu của bên thứ ba hoặc được bảo đảm bằng thế chấp hoặc hình thức cầm cố khác.

Cho vay không có TSBD: Uy tín cá nhân của người đi vay là yếu tố duy nhất được xem xét để phê duyệt khoản vay mà không có bất kỳ tài sản nào của bên thứ ba được cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh. Khoản vay được phê duyệt dựa trên uy tín cá nhân của người vay mà không cần tài sản bảo đảm hoặc thế chấp.

❖ Phân loại theo phương thức cho vay

Cho vay trực tiếp từng lần: Đây là hình thức cho vay mà Ngân hàng ưa chuộng đối với những khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên và không đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là một hạn mức tín dụng mà Ngân hàng đồng ý cấp cho khách hàng trong một thời gian nhất định dựa trên sự thỏa thuận giữa hai bên và phù hợp với chu kỳ sản xuất, kinh doanh. Hạn mức tín dụng có thể tính cho cả hai kỳ hoặc vào cuối mỗi kỳ.

1.2 Cơ sở luận về hoạt động cho vay KHCN tại NHTM

1.2.1. Khái niệm cho vay KHCN tại NHTM

Theo điều 4 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định: “KHCN giao dịch với Ngân hàng thông thường là những người đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ (là khả năng của cá nhân bằng hành vi của mình xác lập, thực hiện quyền, nghĩa vụ dân sự). Các cá nhân đề nghị vay tiền thường sử dụng với mục tiêu xác định như mua bất động sản, mua xe, kinh doanh,... Cho vay KHCN là hình thức tài trợ tài chính của Ngân hàng hoặc công ty tài chính. Sau khi nhận được đề nghị vay vốn, Ngân hàng hoặc đơn vị trung gian sẽ thỏa thuận với khách hàng và giải ngân một khoản tiền

nhất định với cam kết sẽ phải hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi theo thời gian trong hợp đồng.”

Như vậy, hoạt động cho vay KHCN có thể được hiểu là một loại hình cấp tín dụng mà theo đó các NHTM sẽ chuyển giao vốn cho các hộ gia đình hay cá nhân trong thời điểm nhất định nhằm thực hiện đáp ứng các nhu cầu chi tiêu, tiêu dùng hoặc kinh doanh đồng thời hoàn trả cả gốc lẫn lãi trong thời gian quy định.

1.2.2. Vai trò cho vay KHCN tại NHTM

❖ Đối với nền kinh tế

Hoạt động cho vay giúp nền kinh tế có điều kiện phát triển nhanh hơn. Với khả năng quản lý tốt hoạt động cho vay của ngân hàng cũng giúp giảm thiểu chi phí và rủi ro. Ngân hàng tập trung vốn nhàn rỗi và phân phối cho vay với nhiều kì hạn, khoản vay linh hoạt phục vụ được hầu hết các nhu cầu của khách hàng. Với tính chuyên nghiệp, ngân hàng cũng giảm thiểu rủi ro của người vay vốn. Hoạt động cho vay của ngân hàng cũng góp phần nâng cao đời sống người dân qua hoạt động cho vay tiêu dùng, tạo điều kiện thúc đẩy SXKD diễn ra nhanh chóng và hiệu quả. Hơn nữa, với số lượng lớn khách hàng, cho vay KHCN giúp thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng.

❖ Đối với Ngân hàng

Việc cho KHCN vay tiền giúp mang lại sự đa dạng hóa cho hoạt động tín dụng của Ngân hàng, xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng và tạo ra nhiều cơ hội tiếp thị cho các sản phẩm bổ sung, đồng thời thu hút được nhiều tiền gửi tiết kiệm. Phần lớn các khoản vay cá nhân là các khoản vay ngắn hạn hoặc trung hạn với các khoản thanh toán trả góp được phân bổ cho nhiều khách hàng. Điều này giúp Ngân hàng tránh được rủi ro, thu hồi vốn thường xuyên và tăng khả năng thanh khoản.

❖ Đối với khách hàng

Các khoản vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ cung cấp các khoản vay người dân, đặc biệt là đối với những người lao động thuộc tầng lớp trung lưu. Người tiêu dùng có thể nhận được nhiều lợi ích trong quá trình sử dụng dịch vụ tín dụng miễn là họ không sử dụng quá mức so với khả năng chi trả trong tương lai. Điều này giúp nâng cao mức sống của khách hàng và đóng góp vào sự phát triển hiện đại và tiến bộ của xã hội.

1.2.3. Đặc điểm cho vay KHCN tại NHTM

❖ Quy mô và số lượng của các khoản vay:

Vì hoạt động cho vay KHCN nhắm đến các cá nhân, hộ gia đình có thu nhập từ trung bình trở lên và có nhu cầu vốn cho sản xuất, tiêu dùng, mua sắm... được pháp luật cho phép, quy mô của các khoản vay thường nhỏ và số lượng các khoản vay nhiều. Nhu cầu vay vốn đa dạng nhưng không thường xuyên và chịu ảnh hưởng bởi yếu tố môi trường, điều này dẫn đến chi phí thẩm định và chi phí quản lý giám sát sau khi cho vay tương đối cao. Tuy nhiên, Ngân hàng có thể phân tán rủi ro trong việc cho vay. Hơn nữa, với dịch vụ cho vay KHCN, số lượng khách hàng vay lớn và phân tán ở nhiều nơi khiến cho việc giao dịch không thuận tiện, làm tăng chi phí thiết kế sản phẩm và chi phí tiếp cận khách hàng.

❖ **Thời hạn vay vốn của các khoản vay cá nhân:**

Đối với khoản vay phục vụ SXKD: Khách hàng thường vay vốn ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Thường, khách hàng có thể được ngân hàng cho vay theo hai hình thức: cho vay hạn mức và cho vay từng lần. Đối với cho vay hạn mức, khách hàng sẽ được cấp tín dụng trong một khoảng thời gian duy trì hạn mức nhất định, dựa trên chu kỳ sản xuất kinh doanh và luân chuyển vốn, nhu cầu vốn và từng đơn hàng cụ thể. Ngân hàng sẽ cung cấp khoản vay đối với từng khoản vay cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định.

Đối với cho vay từng lần: Khi sử dụng phương thức này, mỗi lần vay vốn, khách hàng và ngân hàng phải thực hiện thủ tục vay vốn và ký kết hợp đồng tín dụng. Họ cần đảm bảo rằng doanh số cho vay không vượt quá số tiền đã được thỏa thuận trong từng hợp đồng tín dụng. Trong thời gian giải ngân, khách hàng được rút vốn phù hợp với tiến độ và yêu cầu sử dụng vốn thực tế. Thời điểm cuối cùng ghi trên từng giấy nhận nợ đảm bảo không vượt quá thời điểm trả nợ cuối cùng được thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Đối với cho vay tiêu dùng: Dựa trên mục đích vay vốn và nguồn thu nhập của khách hàng, Ngân hàng thường xác định thời gian cho vay, có thể là ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn, sao cho phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng.

Chi phí cho vay: Trong hoạt động cho vay KHCN, chi phí liên quan đến việc cho vay thường cao hơn do các Ngân hàng thương mại phải tiêu thêm nhiều chi phí cho việc phát triển sản phẩm, thẩm định và xét duyệt các khoản vay. Ngoài ra, với số lượng KHCN rất lớn và phân tán, việc duy trì mức độ phát triển cho vay KHCN còn đòi hỏi nhiều chi phí hơn để mở rộng mạng lưới marketing và chăm sóc khách hàng.

Do số lượng khách hàng lớn và chi phí cao, nhưng quy mô khoản vay thấp, tính trên mỗi đồng vốn cho vay, chi phí cho vay KHCN thường cao hơn so với hoạt động cho vay cho doanh nghiệp.

Rủi ro của các khoản vay: Việc cho vay KHCN mang lại mức độ rủi ro lớn. Rủi ro này có nguồn gốc từ tình hình tài chính biến động của khách hàng vay, có thể dẫn đến việc họ không có khả năng trả nợ hoặc từ chối trả nợ. Ngoài ra, sự biến động trong tình hình sức khỏe và công việc của khách hàng cũng gây thêm rủi ro. Đối với Ngân hàng, việc đánh giá thông tin về tình hình sức khỏe và công việc trong tương lai của khách hàng có thể khó khăn, tạo ra rủi ro đạo đức khi cho vay. Do tính chất rủi ro cao của khoản vay KHCN, các Ngân hàng thường yêu cầu khách hàng có tín dụng tốt khi vay và khuyến khích người vay mua bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm cho tài sản.

Lợi nhuận kỳ vọng của hoạt động cho vay: Dựa trên thực tế, hoạt động cho vay KHCN thường gặp nhiều rủi ro. Để đối phó với điều này, các Ngân hàng thương mại thường áp dụng mức lãi suất và phí dịch vụ cao hơn cho KHCN so với khách hàng là doanh nghiệp, dẫn đến việc kỳ vọng lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN cao hơn so với các hoạt động cho vay khác.

Mục đích cho vay đối với KHCN thường đa dạng: Mục đích cho vay KHCN rất đa dạng, chủ yếu là để đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh, nhu cầu chi tiêu hàng ngày và nhu cầu thưởng thức các sản phẩm và dịch vụ chất lượng để cải thiện chất lượng cuộc sống. Đây là những nhu cầu tự nhiên và cần thiết trong cuộc sống hàng ngày của mỗi gia đình, bao gồm nhu cầu mua nhà, mua đất để ở, sửa chữa nhà cửa, mua ô tô và các nhu cầu khác.

❖ **Đặc điểm về nguồn trả nợ:**

Đối với khách hàng vay SXKD: Chủ yếu là nguồn thu từ hoạt động SXKD mang lại.

Đối với khách hàng vay tiêu dùng: Trong trường hợp khách hàng vay vốn tiêu dùng, nguồn thu nhập chủ yếu là từ tiền lương và thu nhập hàng tháng của họ, cũng như các khoản thu nhập bất thường khác mà họ có. Nguồn thu này có thể biến động lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng và hiệu quả công việc của họ. Do đó, khi Ngân hàng cung cấp dịch vụ vay, họ phải xem xét và đánh giá kỹ lưỡng hoàn cảnh sống, thu nhập và công việc của khách hàng.

1.2.4. Nguyên tắc cho vay KHCN tại NHTM

❖ Khách hàng phải đảm bảo sử dụng vốn vay theo đúng mục đích

Đây là một yêu cầu quan trọng trong việc vay vốn từ các tổ chức tài chính hoặc ngân hàng. Việc này đảm bảo rằng số tiền được vay sẽ được sử dụng để thực hiện các mục tiêu đã cam kết, ví dụ như đầu tư vào sản xuất kinh doanh, mua nhà, mua xe, hay cho các dự án cụ thể khác.

❖ Khách hàng phải đảm bảo hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn

Là khách hàng phải đảm bảo hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn là một yêu cầu bắt buộc khi vay vốn từ các tổ chức tài chính hoặc ngân hàng. Điều này nhằm đảm bảo rằng tổ chức cho vay nhận lại được số tiền đã cho vay cùng với lãi suất theo đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng vay vốn.

1.2.5. Phân loại cho vay KHCN tại NHTM

❖ Phân loại theo thời gian

Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 năm, dành cho các nhu cầu chi tiêu tài chính cấp bách của cá nhân hoặc doanh nghiệp cần vốn lưu động.

Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 năm và tối đa 05 năm, thường được sử dụng cho tiến bộ công nghệ, nâng cấp thiết bị, mở rộng công nghiệp, xây dựng kế hoạch mới, và các dự án quy mô vừa...,... thường được tài trợ bởi các khoản vay trung hạn.

Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 năm., với thời hạn tối đa là 20 - 30 năm. Được sử dụng cho các dự án quy mô lớn như hệ thống giao thông, cơ sở hạ tầng, khu dân cư mới, cầu cống, khu công nghiệp và sân bay đều được tài trợ bằng các khoản vay dài hạn.

❖ Phân loại theo mục đích sử dụng vốn

Vay tiêu dùng: Là các khoản vay đáp ứng nhu cầu chi tiêu của các cá nhân, hộ gia đình như: xây dựng sửa chữa nhà, mua sắm vật dụng gia đình, mua xe, du học, chữa bệnh,...

Vay sản xuất kinh doanh: Là các khoản vay phục vụ mục đích bổ sung vốn sản xuất kinh doanh, đầu tư của cá nhân, hộ gia đình gồm bổ sung vốn lưu động, mua sắm máy móc thiết bị, đầu tư cơ sở vật chất cho hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư kinh doanh chứng khoán, vàng.

❖ Phân loại theo tài sản đảm bảo

Cho vay có TSBD: Khoản vay phải được đảm bảo bằng tài sản thuộc sở hữu của bên thứ ba hoặc được bảo đảm bằng thế chấp hoặc hình thức cầm cố khác.

Cho vay không có TSBD (tín chấp): Uy tín cá nhân của người đi vay là yếu tố duy nhất được xem xét để phê duyệt khoản vay mà không có bất kỳ tài sản nào của bên thứ ba được cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh. Khoản vay được phê duyệt dựa trên uy tín cá nhân của người vay mà không cần tài sản bảo đảm hoặc thế chấp.

1.3. Đo lường hoạt động cho vay KHCN tại NHTM

Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu là chỉ tiêu quan trọng trong việc đo lường quản lý tín dụng và khả năng giảm thiểu rủi ro liên quan đến các khoản vay. Nếu NHTM có quá nhiều khoản nợ quá hạn, ngân hàng đó có nguy cơ không thu hồi được các khoản đã cho vay, gây mất vốn ảnh hưởng tới việc thanh toán, các khoản nợ quá hạn cao thường được coi là một chỉ số cho thấy hiệu quả cho vay thấp và rủi ro cao. Do đó ngân hàng luôn mong muốn tỷ lệ này thấp.

Tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay KHCN được tính theo công thức:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay KHCN} = \frac{\text{Nợ quá hạn trong cho vay KHCN}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ xấu của một ngân hàng càng thấp thì càng được đánh giá cao về chất lượng của nợ, từ đó phản ánh khả năng của ngân hàng trong việc quản lý và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay. Chỉ tiêu này cũng thể hiện khả năng thẩm định và quản lý khách hàng vay của ngân hàng, cũng như việc tuân thủ các quy định và quy trình về cho vay nhằm đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng. Trong thực tế, rủi ro trong hoạt động kinh doanh là điều khó tránh khỏi, do đó ngân hàng thường chấp nhận một mức tỷ lệ nhất định được xem là an toàn. Mức dưới 3% có thể được xem là một ngưỡng tốt trong hoạt động của ngân hàng, trong khi tỷ lệ an toàn theo tiêu chuẩn quốc tế và quy định của Việt Nam thường là 5%.

Tỷ lệ nợ xấu cho biết trong 100 đồng tổng dư nợ có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, khoản vay của khách hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà là khoản vay có nguy cơ mất vốn của ngân hàng. Nếu NHTM có tỷ lệ nợ xấu càng cao thì thể hiện chất lượng tín dụng ngân hàng càng kém và rủi ro tín dụng càng cao. Ngược lại tỷ lệ này thấp thì chất lượng tín dụng càng tốt và rủi ro tín dụng càng thấp. Với các khoản nợ xấu, ngân hàng thường

phải tiến hành phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cho từng nhóm nợ cụ thể. Tuy nhiên, việc này có thể làm tăng chi phí và giảm lợi nhuận của ngân hàng do phải dành nhiều tài nguyên và tiền bạc để quản lý và giảm thiểu các rủi ro liên quan đến nợ xấu.

Theo Thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của NHNN Việt Nam và Thông tư số 09/2014/TT-NHNN ngày 18/03/2014 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2013/TT-NHNN của NHNN, nợ quá hạn được định nghĩa là nợ thuộc các nhóm 2, 3, 4 và 5 theo quy định về phân loại nợ. Tỷ lệ này phản ánh chất lượng của các khoản cho vay KHCN của ngân hàng. Khi tỷ lệ nợ quá hạn càng lớn, điều này cho thấy ngân hàng đang đối diện với nguy cơ mất khả năng thanh toán và có thể gặp khó khăn trong việc phân bổ nguồn vốn. Ngược lại, nếu tỷ lệ này càng nhỏ, đó là dấu hiệu cho thấy chất lượng các khoản cho vay KHCN của ngân hàng được cải thiện, hoạt động cho vay KHCN trở nên an toàn hơn và ít rủi ro hơn.

Hiện nay, việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng được thực hiện theo quy định của Thông tư 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của NHNN Việt Nam; Thông tư số 09/2014/TT-NHNN ngày 18/03/2014 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 02/2013/TT-NHNN; và các văn bản sửa đổi bổ sung khác kèm theo. Theo đó, “Nợ xấu” là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4 và 5. Quy trình phân loại nợ được tiến hành thông qua hai phương pháp: phương pháp định lượng và phương pháp định tính, tùy thuộc vào sự chấp thuận từ NHNN cho phép ngân hàng sử dụng phương pháp định tính hay định lượng.

Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay KHCN được tính theo công thức:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu trong cho vay KHCN}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN tại NHTM

1.4.1. Nhân tố khách quan

❖ Tình hình kinh tế và chính trị đóng vai trò quan trọng

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân sẽ phát triển thuận lợi và ổn định khi nền kinh tế tăng trưởng tốt, thu nhập bình quân đầu người cao và môi trường chính trị ổn định. Tuy nhiên, nỗ lực cho vay của Ngân hàng có thể gặp thách thức khi phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác trong việc thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, lạm phát là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến doanh thu của Ngân

hàng. Khi lạm phát tăng cao, nếu các khoản vay có lãi suất cố định, hiệu quả của những khoản vay này sẽ bị giảm sút. Điều này dẫn đến việc lãi suất tăng theo lạm phát, khiến nhu cầu vay vốn tại Ngân hàng có xu hướng tăng lên, đi kèm với chi phí đáng kể.

❖ Quy định của pháp luật và NHNN

Điều này ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Pháp luật liên tục được sửa đổi và cập nhật để phản ánh thực trạng hiện tại, đảm bảo sự ổn định và phát triển của nền kinh tế. Các Ngân hàng thường phải điều chỉnh theo các thay đổi này, có thể liên quan đến việc thắt chặt hoặc nới lỏng. Những sửa đổi này cần thiết và phải được thực hiện để duy trì tuân thủ các yêu cầu pháp lý và hiệu quả cho hoạt động cho vay của Ngân hàng, vì thiếu điều này có thể gây tổn hại lớn đến chất lượng dịch vụ tín dụng hiện tại của Ngân hàng.

❖ Năng lực tài chính của khách hàng

Một trong những ưu tiên hàng đầu của nhân viên tín dụng là đánh giá khả năng tài chính của khách hàng. Khách hàng chỉ được vay tiền nếu họ đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn và yêu cầu về năng lực tài chính để có thể trả nợ. Ngân hàng cần phải cẩn thận xem xét các nguồn thu nhập không ổn định hoặc không đủ mạnh mẽ để đảm bảo tính ổn định của việc trả nợ.

❖ Mục đích vay vốn của khách hàng

Trước khi cho vay, khách hàng thường chỉ định rõ mục đích vay, nhưng có thể không chính xác với mục đích ban đầu. Các nhân viên cho vay cần phải thực hiện kiểm tra kỹ lưỡng và xác minh đầy đủ thông tin về mục đích vay, và khi cần thiết, yêu cầu bổ sung các tài liệu chứng minh để đảm bảo tính minh bạch và trung thực từ phía khách hàng.

❖ Khả năng nhận thức của khách hàng

Điều này đóng vai trò quan trọng trong quá trình vay mượn. Những người vay lần đầu thường gặp khó khăn trong việc hiểu rõ thông tin, thủ tục, giấy tờ và quy trình cần thiết khi đăng ký vay, tạo ra thách thức đối với cả Ngân hàng và khách hàng. Khách hàng có thể gặp khó khăn khi chuẩn bị nhiều loại giấy tờ khác nhau và có thể cảm thấy bối rối trước sự phức tạp của hệ thống quy trình cho vay của Ngân hàng, dẫn đến việc xử lý thanh toán chậm trễ, và thậm chí tìm kiếm các nguồn vốn từ các Ngân hàng khác. Hơn nữa, các khách hàng hiện tại cũng cần lưu ý rằng, mặc dù họ có thể hiểu rõ các quy trình, giấy tờ, yêu cầu pháp lý và hoạt động cho vay của Ngân hàng,

nhưng đôi khi có sự thay đổi trong chính sách cho vay. Điều này có thể tạo ra khó khăn cho các khách hàng hiện tại trong việc thích ứng với những điều chỉnh này do sự biến động của nền kinh tế và ảnh hưởng đến các mục tiêu thương mại của Ngân hàng.

1.4.2. Nhân tố chủ quan

❖ Hoạt động marketing của Ngân hàng

Chiến dịch này nhằm nâng cao hiểu biết tới người dân về Ngân hàng, khuyến khích họ liên hệ hơn khi cần vay vốn. Điều này giúp Ngân hàng giảm chi phí tìm kiếm khách hàng và xây dựng mạng lưới dịch vụ rộng lớn hơn thông qua các chiến dịch quảng cáo dễ nhận biết và phổ biến hơn. Kết quả là, hiệu suất kinh doanh được cải thiện và tạo ra sức hấp dẫn cao hơn đối với đông đảo khách hàng tiềm năng.

❖ Chiến lược kinh doanh của Ngân hàng

Đây là yếu tố đầu tiên ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và hiệu quả của các khoản vay. Khả năng cạnh tranh ổn định trên thị trường sẽ ngay lập tức bị tác động bởi một chiến lược hoạt động hiệu quả, chẳng hạn như việc đưa ra đánh giá về việc lựa chọn sản phẩm, đảm bảo sự hài lòng của khách hàng, giành lợi thế trước đối thủ, và tạo ra triển vọng mới,... Ngân hàng sẽ triển khai kế hoạch thương mại bằng cách xây dựng chiến lược theo từng phân khúc cho từng giai đoạn, nhằm đảm bảo sẽ đạt được năng suất như mong muốn. Đặc biệt, các chiến lược tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay và kết quả kinh doanh, như kế hoạch mở rộng tín dụng, chính sách nhân sự, và chiến lược marketing.

❖ Các quy định và chính sách về cho vay của Ngân hàng

Đối với từng khoảng thời gian và hoàn cảnh cụ thể, chính sách cho vay của mỗi Ngân hàng cần phải được áp dụng một cách cụ thể và linh hoạt. Bên cạnh các yếu tố khác, chính sách cho vay được xác định dựa trên nhu cầu của khách hàng, khả năng sinh lời và rủi ro của khách hàng, cùng với lượng vốn mà Ngân hàng có sẵn. Các Ngân hàng phải xem xét một cách cẩn thận trước khi ra quyết định, bởi vì lợi nhuận và rủi ro của khách hàng sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả của khoản vay. Chính sách về cho vay cũng đồng thời là cơ sở và hướng dẫn tổng thể cho nhân viên tín dụng trong quá trình thẩm định, phê duyệt và cấp tín dụng cho khách hàng. Tăng cường tính chuyên môn hóa trong hoạt động cho vay, thúc đẩy tính nhất quán trong hoạt động tín dụng, giảm thiểu rủi ro và nâng cao tiêu chuẩn của hoạt động cho vay là các mục tiêu cốt lõi của việc

phát triển chính sách và tuân thủ các quy định trong lĩnh vực cho vay, nhằm nâng cao khả năng sinh lời của các khoản vay cho Ngân hàng.

❖ **Năng lực của cán bộ cho vay**

Nhân viên tín dụng đóng vai trò trực tiếp trong giao tiếp với khách hàng, thu nhập và xử lý các tài liệu, hỗ trợ khách hàng trong quá trình làm hồ sơ vay cũng như thực hiện các thủ tục vay và thu thập thông tin, xử lý dữ liệu để xác định khả năng vay của khách hàng. Họ cũng chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc giám sát các khoản vay và quản lý hồ sơ. Do đó, nhân viên cho vay cần phải có: chứng chỉ hành nghề, có năng lực chuyên môn, kỹ năng phân tích và nhận định, có tinh thần trách nhiệm trong công việc khi làm việc với những khách hàng đủ tuổi và có đủ năng lực pháp lý theo quy định của pháp luật, có hiểu biết về kinh tế và tôn trọng đạo đức nghề nghiệp. Nhờ vậy, quy trình cho vay sẽ diễn ra một cách nhanh chóng và các khoản vay sẽ được đảm bảo chất lượng và an toàn hơn.

❖ **Công nghệ thông tin**

Công nghệ hiện đại đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hoá quá trình giao dịch giữa Ngân hàng và khách hàng. Sự hiện đại hoá trong công nghiệp cho phép Ngân hàng và nhân viên tín dụng tương tác với khách hàng một cách dễ dàng, thuận tiện và nhanh chóng. Sử dụng công nghệ thông tin giúp cập nhật thông tin một cách hiệu quả, giảm thiểu nhầm lẫn và loại bỏ sai sót trong quá trình tương tác với khách hàng và nhân viên cho vay, tiết kiệm thời gian và công sức.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1 về cơ sở lý luận cho vay KHCN của Ngân hàng Thương mại, chúng ta đã khám phá những khái niệm cơ bản, vai trò quan trọng và các hình thức cho vay KHCN. Chương này cũng nêu ra cơ sở lý luận về hoạt động cho vay KHCN tại các ngân hàng thương mại, cùng với những đặc điểm đặc thù của hình thức cho vay này. Qua đó, chúng ta có được cái nhìn toàn diện về tầm quan trọng và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN, từ đó làm nền tảng cho các nghiên cứu và phân tích tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM (VIETINBANK) - CN ĐẮK NÔNG - PGD ĐẮK SONG

2.1. Tổng quan về Vietinbank

2.1.1. Lịch sử hình thành

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam được thành lập vào ngày 26/3/1988, trên cơ sở tách ra từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo Nghị định số 53/HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng.

Tên đăng ký tiếng Việt: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.

Tên đăng ký tiếng Anh: VIETNAM JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INDUSTRY AND TRADE.

Tên giao dịch: VietinBank

Giấy phép thành lập: Số 13/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước cấp ngày 17/6/2022.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Mã số doanh nghiệp: 0100111948 Do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp lần đầu ngày 3/7/2009 Đăng ký thay đổi lần thứ 12 ngày 08/09/2021.

Vốn điều lệ: 48.057.506.090.000 đồng

Vốn chủ sở hữu: Vốn chủ sở hữu: 108.157.657.000.000 đồng (tại thời điểm 31/12/2022)

Địa chỉ hội sở chính: 108 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Số điện thoại: (84-24) 3942 1030

Số fax: (84-24) 3942 1032

Website: www.vietinbank.vn

Sứ mệnh: Là ngân hàng tiên phong trong phát triển đất nước trên cơ sở mang lại giá trị tối ưu cho khách hàng, cổ đông, người lao động, đối tác và cộng đồng.

Tầm nhìn: Là Ngân hàng đa năng, hiện đại, hiệu quả hàng đầu tại Việt Nam, đến năm 2030 thuộc Top ngân hàng mạnh nhất Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương. Đến năm 2045 là ngân hàng mạnh nhất và uy tín nhất Việt Nam, hàng đầu Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương và uy tín cao trên thế giới.

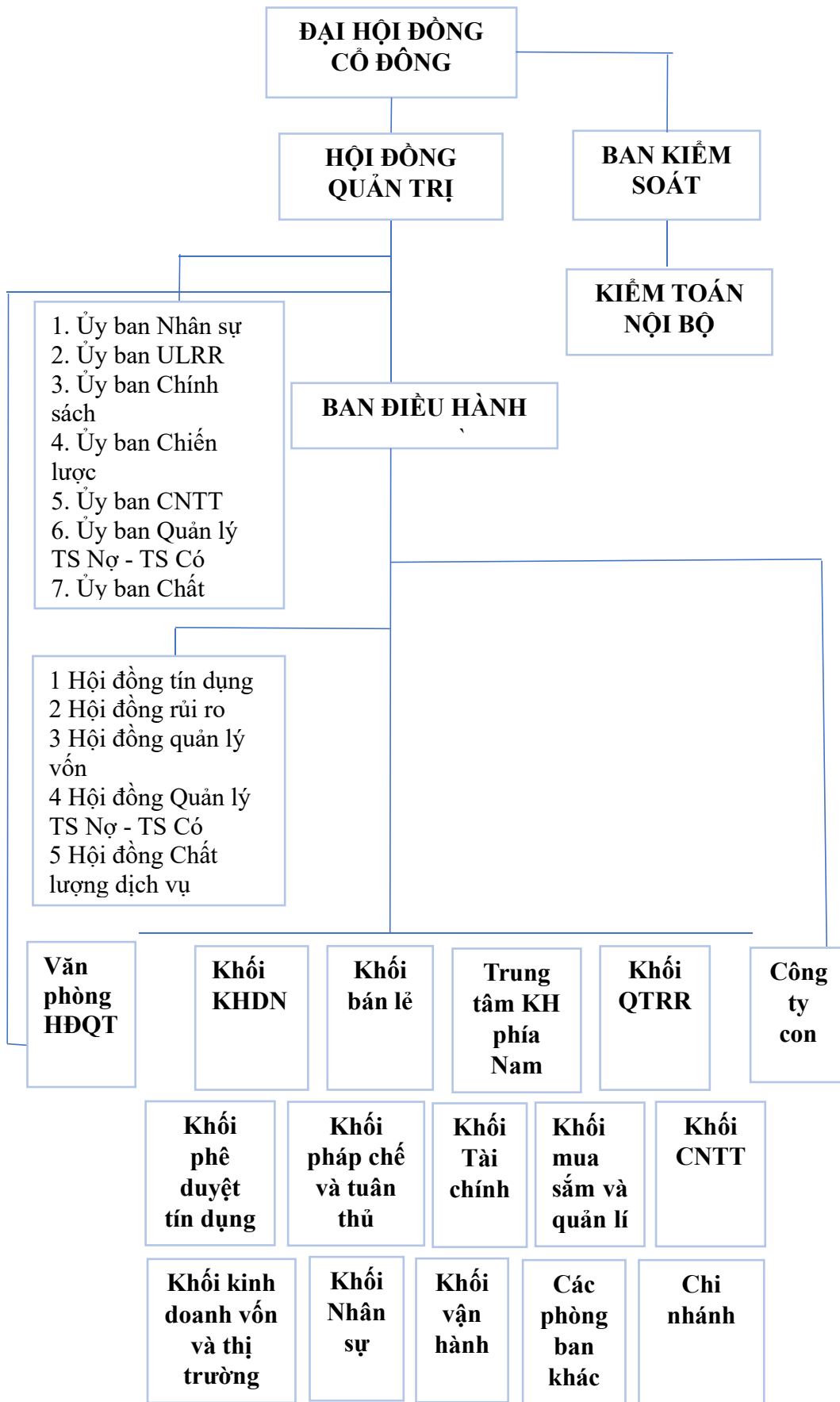
Triết lý hoạt động: VietinBank là ngân hàng thương mại quốc gia Việt Nam, đóng vai trò trụ cột và chủ lực của nền hình tế, đồng hành và phụng sự cho sự phát triển của đất nước. VietinBank luôn lấy AN TOÀN - HIỆU QUẢ - BỀN VỮNG là mục tiêu phát triển trong mọi thời kỳ, trên cơ sở thực hành tốt 3 triết lý hoạt động:

- Khách hàng là trung tâm
- Phát triển con người là then chốt
- Đổi mới sáng tạo là đột phá

Giá trị cốt lõi: VietinBank là tập hợp những con người ưu tú, dám thách thức bản thân, vượt qua chính mình, sẵn sàng xông pha, cùng hợp lực kiến tạo ra các giá trị mới, tiên phong vì khát vọng tầm cao mới. Hệ giá trị cốt lõi của người VietinBank gồm 5 giá trị:

- Chính trực
- Trí tuệ
- Tận tâm
- Thấu cảm
- Thích ứng

2.1.2. Cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức tại VietinBank

(Hệ thống tổ chức VietinBank)

2.1.3. Thành tựu đạt được

VietinBank đã giữ vững 8 năm liên tiếp là “Ngân hàng Bán lẻ tốt nhất Việt Nam”. Năm 2023 đánh dấu lần thứ 8 liên tiếp VietinBank được Tạp chí Global Banking & Finance Review công nhận là “Ngân hàng Bán lẻ tốt nhất Việt Nam”. Đây là kết quả của quá trình chuyển đổi số, chú trọng đầu tư và nỗ lực phát triển không ngừng trong hoạt động bán lẻ của VietinBank. Ước tính dư nợ bán lẻ năm 2023 của VietinBank tăng 16% so với năm 2022, huy động vốn tăng 13%, tổng thu nhập hoạt động tăng 10%, số lượng KHBL tăng hơn 16%.

Dư nợ tín dụng VietinBank tăng trưởng trong nhóm cao nhất toàn Ngành Ngân hàng, đạt gần 1,5 triệu tỷ đồng. Lợi nhuận trước thuế riêng lẻ năm 2023 của VietinBank vượt mục tiêu kế hoạch ĐHCĐ giao trong năm 2023 trên cơ sở đảm bảo các chỉ tiêu an toàn hoạt động.

2.2. Tổng quan về Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

2.2.1. Lịch sử hình thành Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

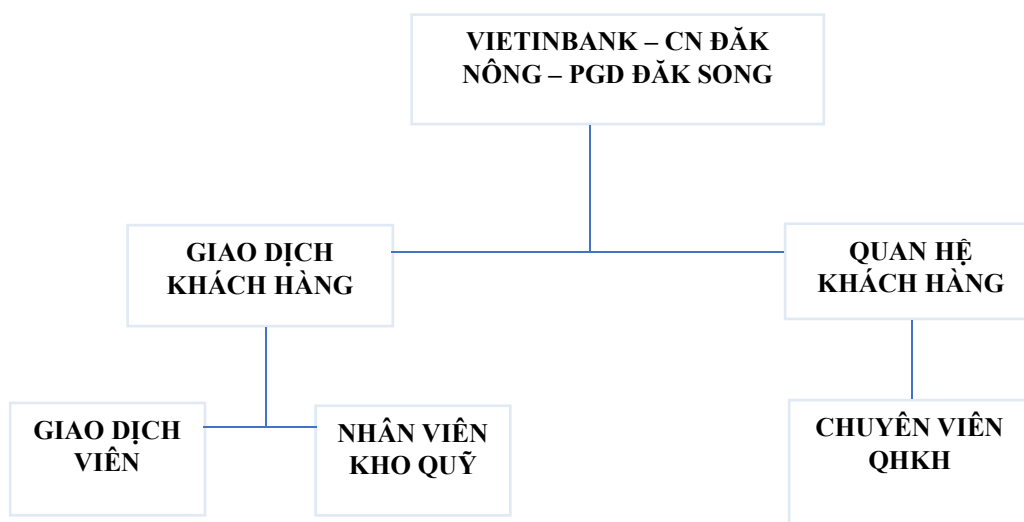
VietinBank CN Đắk Nông - PGD Đắk Song là một PGD trực thuộc NH Vietinbank CN Đắk Nông, chính thức thành lập tại địa chỉ Quốc lộ 14 thị trấn Đức An, huyện Đắk Song, tỉnh Đắk Nông ngày 22/01/2021 theo quyết định số 021/QĐ-HDQT-Ngân hàng Công Thương ngày 20/01/2021 với mô hình PGD Bán Lẻ, nâng tổng số tổ chức tín dụng trên địa bàn huyện Đắk Song lên 6 tổ chức tín dụng. Đây là quyết định kịp thời nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng tại địa phương.

VietinBank CN Đắk Nông - PGD Đắk Song kế thừa và phát triển tệp khách hàng có sẵn của Vietinbank Đắk Nông, giảm khoảng cách địa lý giữa khách hàng và Ngân hàng xuống 40km, tạo điều kiện thuận lợi cho Ngân hàng tiếp cận khách hàng và mở rộng mạng lưới tại tỉnh.

2.2.2. Cơ cấu phòng ban

VietinBank CN Đắk Nông - PGD Đắk Song theo mô hình PGD Bán Lẻ có 2 bộ phận chính là Giao dịch khách hàng và bộ phận Quan hệ khách hàng

Bộ phận Giao dịch khách hàng bao gồm Giao dịch viên và Nhân viên kho quỹ dưới sự điều hành của Phó phòng phụ trách kế toán, bộ phận Quan hệ khách hàng dưới sự điều hành của Phó phòng phụ trách tín dụng và cùng được Trưởng PGD điều hành chung.



Sơ đồ 2.2. Cơ cấu phòng ban tại VietinBank - CN Đắk Nông

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

2.2.3. Chức năng nhiệm vụ

❖ **Giao dịch viên ngân hàng**

Tiếp đón và Hỗ trợ Khách hàng: Tiếp đón khách hàng đến ngân hàng, hướng dẫn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng. Thêm vào đó cung cấp thông tin về các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng.

Xử lý Giao dịch Tiền mặt và Phi tiền mặt: Thực hiện các giao dịch nạp tiền, rút tiền, chuyển khoản và đổi ngoại tệ cho khách hàng và xử lý các giao dịch thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện thoại, và các dịch vụ phi tiền mặt khác.

Quản lý tài khoản khách hàng: Mở và đóng tài khoản tiết kiệm, tài khoản thanh toán cho khách hàng. Cập nhật thông tin tài khoản, cấp sổ tiết kiệm, cấp thẻ ATM, và các dịch vụ liên quan đến tài khoản.

Kiểm đếm kiểm tra tính hợp lệ: tiền mặt và các chứng từ liên quan và quản lý tiền mặt, đảm bảo tiền mặt và các giấy tờ có giá trị được quản lý và bảo quản an toàn.

Ngoài ra còn có các nhiệm vụ khác như: Xử lý chuyển khoản và thanh toán quốc tế, cung cấp các dịch vụ khách hàng, báo cáo và lưu trữ các hồ sơ, chứng từ giao dịch theo quy định của ngân hàng.

❖ **Bộ phận Quan hệ khách hàng**

Phân tích tình hình tài chính: Phân tích tình hình của khách hàng và đưa ra các lời khuyên tài chính phù hợp. Tư vấn về các sản phẩm tiết kiệm, đầu tư, vay vốn, bảo hiểm, và các dịch vụ tài chính khác.

Chăm sóc khách hàng: Thực hiện các cuộc gọi hoặc gửi email chăm sóc khách hàng định kỳ để kiểm tra sự hài lòng của khách hàng và kịp thời giải quyết các vấn đề phát sinh.

Phối hợp với các bộ phận nội bộ: để đảm bảo khách hàng nhận được dịch vụ tốt nhất. Đảm bảo thông tin khách hàng được cập nhật và chia sẻ đúng lúc giữa các bộ phận liên quan.

Quản lý hồ sơ, dữ liệu khách hàng: một cách chính xác và bảo mật và lập báo cáo định kỳ về tình hình quan hệ khách hàng, kết quả kinh doanh và đề xuất các biện pháp cải thiện.

Bộ phận Giao dịch và Bộ phận Quan hệ Khách hàng trong ngân hàng đều có vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng, nhưng họ có những chức năng và nhiệm vụ khác nhau, và thường phải phối hợp chặt chẽ để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

2.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank - CN Đăk Nông - PGD Đăk Song

Vietinbank - CN Đăk Nông - PGD Đăk Song sau khi thành lập đã nhận bàn giao lại tệp khách hàng có hộ khẩu thường trú tại huyện Đăk Song. Quy mô 1223 khách hàng tiền gửi tổng vốn huy động 87 tỷ đồng, 886 khách hàng tiền vay với tổng quy mô dư nợ 477 tỷ đồng.

Sau 3 năm hoạt động tổng vốn huy động đạt 122 tỷ đồng tăng 40%, tổng quy mô dư nợ đạt 587 tỷ đồng tăng hơn 23%, đây là mức tăng tốt so với mục tiêu đề ra, phù hợp với tiềm năng của địa phương

Hình 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank - CN Đăk Nông

ĐVT: tỷ VND

Chỉ tiêu	Năm		Năm		Năm	
	2021	Tỷ trọng chi phí, lợi nhuận có vốn doanh thu	2022	Tỷ trọng chi phí, lợi nhuận có vốn doanh thu	2023	Tỷ trọng chi phí, lợi nhuận có vốn doanh thu
Doanh thu	49,16		53,99		64,73	
Chi phí	32,51	66,13%	35,34	65,46%	39,52	61,05%
Lợi nhuận	16,65	33,87%	18,65	34,54%	25,21	38,95%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Vietinbank - CN Đăk Nông - PGD Đăk Song)

❖ Doanh thu từ hoạt động kinh doanh của NHTM bao gồm:

Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự: Thu lãi cho vay, Thu lãi tiền gửi, thu lãi từ kinh doanh, đầu tư chứng khoán nợ, thu từ nghiệp vụ bảo lãnh, thu lãi cho thuê tài chính, thu lãi từ nghiệp vụ mua bán nợ, thu khác từ hoạt động tín dụng

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ: Thu từ dịch vụ thanh toán, thu từ dịch vụ ngân quỹ, thu từ nghiệp vụ ủy thác và đại lý, thu từ hoạt động dịch vụ khác,...

Thu nhập từ hoạt động khác: Thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối và vàng, thu từ hoạt động kinh doanh chứng khoán (trừ cổ phiếu), thu từ hoạt động góp vốn và chuyển nhượng phần vốn góp, cổ phần, thu từ các khoản nợ đã xử lý bằng quỹ dự phòng rủi ro (bao gồm cả các khoản nợ đã được xóa nay đòi được), thu từ nghiệp vụ mua bán nợ, thu từ chuyển nhượng, thanh lý tài sản, thu từ hoạt động khác theo quy định của pháp luật,...

Trong ba năm từ 2021 đến 2023, doanh thu, chi phí và lợi nhuận của công ty đã có sự biến động rõ rệt.

Về doanh thu: Doanh thu tăng liên tục qua các năm, từ 49,16 tỷ đồng năm 2021 lên 53,99 tỷ đồng năm 2022 và đạt 64,73 tỷ đồng vào năm 2023, thể hiện mức tăng trưởng mạnh mẽ. Điều này cho thấy công ty đã có những bước phát triển tích cực trong hoạt động kinh doanh, với mức tăng trưởng doanh thu lần lượt là 4,83 tỷ đồng và 10,74 tỷ đồng trong hai năm tiếp theo. Nguyên nhân chính khiến doanh thu của Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song phát triển là do ngân hàng đã có những bước phát triển tích cực trong hoạt động kinh doanh, qua việc mở rộng sản phẩm và dịch vụ, cung cấp thêm các sản phẩm tài chính đa dạng như cho vay tiêu dùng, cho vay doanh nghiệp, thẻ tín dụng, dịch vụ bảo hiểm và đầu tư. Ngoài ra ngân hàng cũng triển khai các chiến dịch marketing hiệu quả nhằm thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại, xây dựng và phát triển thương hiệu qua các kênh truyền thông xã hội, truyền hình và các sự kiện cộng đồng. Không những thế, ngân hàng còn đào tạo nhân viên để cải thiện kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng và cải tiến quy trình làm việc để giảm thiểu thời gian chờ đợi và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Về chi phí: Chi phí cũng có xu hướng tăng, từ 32,51 tỷ đồng năm 2021 lên 35,34 tỷ đồng năm 2022 và 39,52 tỷ đồng năm 2023, tỷ trọng chi phí trên doanh thu lại giảm từ 66,13% xuống 61,05%. Mặc dù chi phí tăng đều qua các năm, nhưng tỷ lệ tăng trưởng của chi phí có phần chậm hơn so với doanh thu, với mức tăng lần lượt là

2,83 tỷ đồng và 4,18 tỷ đồng. Điều này có thể cho thấy công ty đã có những biện pháp kiểm soát chi phí hiệu quả hơn. Ngân hàng Vietinbank - Chi nhánh Đắk Nông - Phòng Giao dịch Đắk Song có thể đã áp dụng nhiều biện pháp để quản lý chi phí hiệu quả hơn. Các biện pháp truyền thống bao gồm tối ưu hóa quy trình làm việc nhằm giảm thiểu công việc trùng lặp và tăng hiệu quả, quản lý chặt chẽ chi phí vận hành như điện, nước và văn phòng phẩm, đào tạo và phát triển nhân viên để nâng cao kỹ năng và hiệu suất làm việc, và tăng cường giám sát và kiểm tra thông qua các bộ phận kiểm toán nội bộ. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng có thể đã áp dụng các biện pháp mới như sử dụng công nghệ số hóa để tự động hóa quy trình kế toán và quản lý dữ liệu khách hàng (CRM), triển khai trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (ML) để phân tích dữ liệu và tối ưu hóa quyết định kinh doanh, và tối ưu hóa mạng lưới chi nhánh thông qua phân tích hiệu quả hoạt động của từng chi nhánh. Việc quản lý chi phí linh hoạt cũng có thể đã được thực hiện, sử dụng các mô hình tài chính để dự báo và quản lý chi phí trong các tình huống khác nhau. Cuối cùng, ngân hàng có thể đã chuyển đổi mô hình làm việc, thực hiện mô hình làm việc từ xa hoặc kết hợp để giảm chi phí nhân sự và tăng hiệu quả làm việc.

Về lợi nhuận: Lợi nhuận của công ty đã có sự gia tăng mạnh mẽ từ 16,65 tỷ đồng năm 2021 lên 18,65 tỷ đồng năm 2022 và đạt 25,21 tỷ đồng năm 2023. Tăng trưởng lợi nhuận trong hai năm này lần lượt là 2 tỷ đồng và 6,56 tỷ đồng, cho thấy hiệu quả kinh doanh ngày càng được cải thiện. Sự gia tăng lợi nhuận này phản ánh thành công trong việc tăng doanh thu và kiểm soát chi phí, góp phần nâng cao hiệu suất hoạt động của ngân hàng.

2.3. Sản phẩm và dịch vụ cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

2.3.1. Các sản phẩm cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Bảng 2.2. Các sản phẩm cho vay cá nhân tại Vietinbank - CN Đắk Nông

STT	Sản phẩm	Tiện ích
1	Cho vay mua, xây dựng sửa chữa nhà ở và nhận	<ul style="list-style-type: none"> - Giúp khách hàng mong muốn sở hữu nhà ở và đất đai. - Cung cấp nguồn vốn lớn để xây dựng, mua sắm

	quyền sử dụng đất ở	nhà ở hoặc thực hiện các dự án sửa chữa, nâng cấp nhà cửa.
2	Cho vay mua nhà dự án (Bao gồm gói bảo hiểm kết hợp nhà dự án)	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ khách hàng mua nhà trong các dự án lớn hoặc chung cư cao cấp. - Bảo vệ khách hàng trước rủi ro liên quan đến việc mua nhà dự án thông qua gói bảo hiểm kết hợp.
3	Cho vay mua ô tô (Bao gồm cả gói bảo hiểm kết hợp ô tô)	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp nguồn tài chính để khách hàng mua ô tô. - Bảo vệ khách hàng trước rủi ro từ các sự cố về ô tô thông qua gói bảo hiểm kết hợp.
4	Các gói sản phẩm cho vay du học	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ chi phí du học của sinh viên và người tham gia các khóa học đào tạo. - Tạo điều kiện cho khách hàng trải nghiệm học tập và phát triển nghề nghiệp ở nước ngoài.
5	Cho vay tín chấp CBNV	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp nguồn tài chính linh hoạt cho cán bộ nhân viên của doanh nghiệp hoặc tổ chức. - Giúp nhân viên giải quyết các nhu cầu tài chính cá nhân một cách thuận tiện và nhanh chóng.
6	Cho vay phát hành thẻ tài chính cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp linh hoạt cho khách hàng trong việc sử dụng và quản lý nguồn tài chính cá nhân. - Tiện ích trong việc thanh toán mua sắm, chi tiêu hàng ngày và tích lũy điểm thưởng.
7	Cho vay cầm cố Sổ Tiết Kiệm, giấy tờ có giá	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp nguồn vốn nhanh chóng và thuận tiện bằng cách sử dụng sổ tiết kiệm hoặc các giấy tờ có giá khác làm tài sản đảm bảo. - Giúp khách hàng tận dụng tối đa giá trị của tài sản hiện có mà không cần bán chúng.

8	Thẻ thấu chi	Thanh toán linh hoạt, tiện lợi nhanh chóng, hạn mức chi tiêu linh hoạt, bảo mật và an toàn.
9	Sản xuất kinh doanh siêu nhỏ	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo ra cơ hội kinh doanh và tăng thu nhập cho các hộ gia đình và cá nhân. - Phát triển nền kinh tế cơ bản, đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng và địa phương.
10	Sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo ra đa dạng các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng nhu cầu thị trường. - Tạo ra việc làm và cơ hội kinh doanh cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa.
11	Cho vay phát triển Nông nghiệp, Nông thôn	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ các hộ nông dân và doanh nghiệp nông nghiệp trong việc đầu tư, mua sắm trang thiết bị, cải thiện hạ tầng, và nâng cao năng suất. - Phát triển nền nông nghiệp, tăng cường an sinh xã hội và giảm nghèo ở các vùng nông thôn.
12	Cho vay kinh doanh tại chợ	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ các tiểu thương, chủ cửa hàng nhỏ và kinh doanh tại chợ trong việc mở rộng kinh doanh, mua hàng tồn kho, và nâng cấp cơ sở vật chất. - Tạo điều kiện cho việc phát triển thị trường và tăng cường hoạt động thương mại ở các khu vực thị trường.
13	Cho vay nhà hàng, khách sạn	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ các doanh nghiệp trong ngành dịch vụ ẩm thực và lưu trú trong việc mở rộng, cải thiện cơ sở vật chất, và nâng cao chất lượng dịch vụ. - Phát triển ngành du lịch, tạo ra việc làm và cơ hội kinh doanh trong ngành này.

14	Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ nhà đầu tư trong việc tăng cường vốn đầu tư và tận dụng cơ hội giao dịch trên thị trường chứng khoán. - Tạo ra sự linh hoạt trong việc quản lý danh mục đầu tư và tăng cường khả năng đầu tư của khách hàng.
-----------	---	--

(Nguồn: Các sản phẩm cho vay cá nhân VietinBank)

2.3.2. Quy định cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

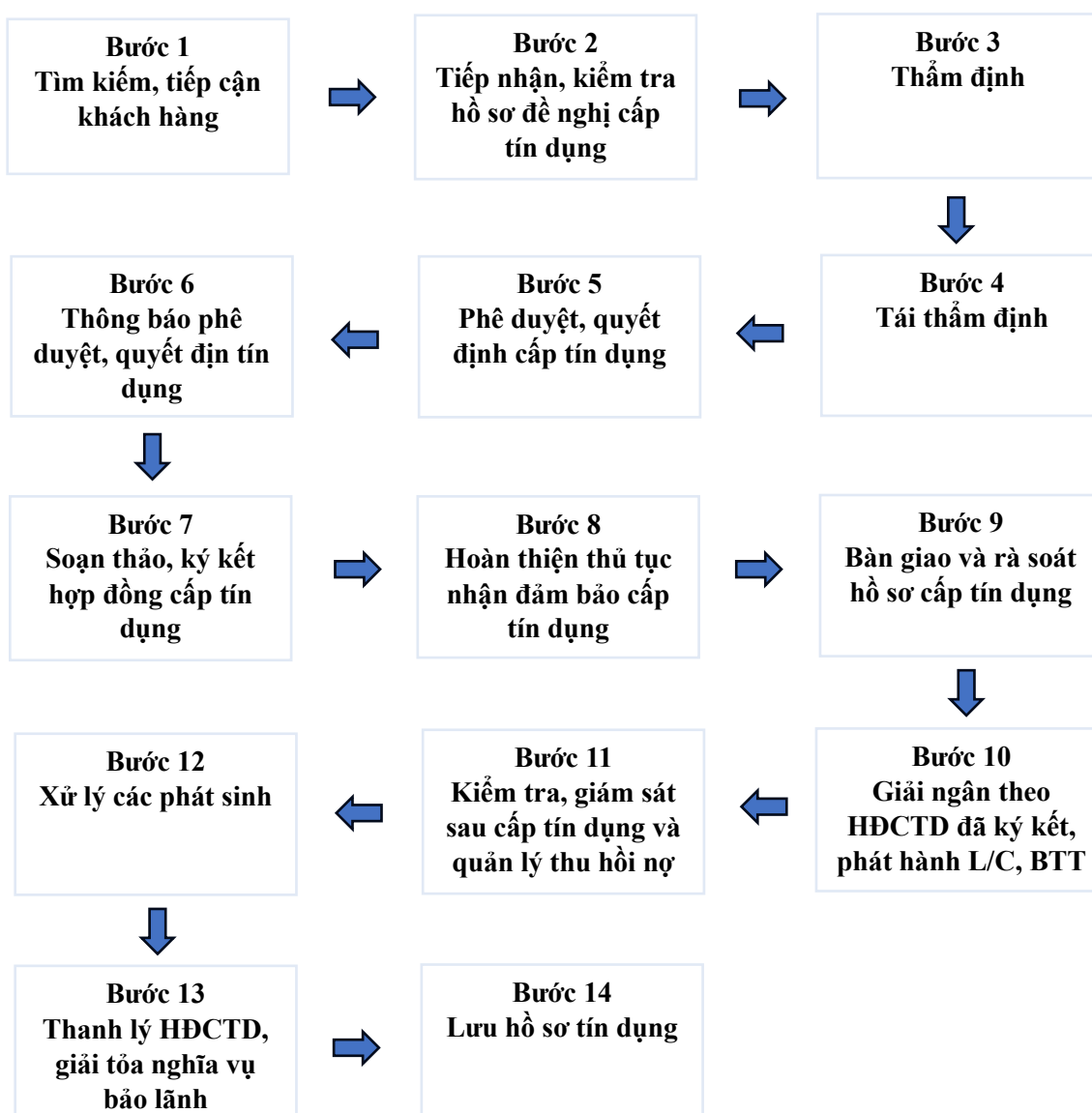
Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song xét cấp tín dụng cho khách hàng khi khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

Khách hàng có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật, cụ thể: Cá nhân Việt Nam từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật Việt Nam hoặc từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật Việt Nam, cá nhân nước ngoài sinh sống và làm việc tại Việt Nam có năng lực pháp luật dân sự, cá nhân nước ngoài sinh sống và làm việc tại Việt Nam có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật của nước mà cá nhân đó là công dân. Khi khách hàng xác lập, thực hiện các giao dịch dân sự tại Việt Nam năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự của cá nhân được xác định theo pháp luật Việt Nam.

Khách hàng và khoản cho vay phải đáp ứng điều kiện:

- Có khả năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự
- Có tín nhiệm trong quan hệ tín dụng và thanh toán
- Tình hình tài chính tốt, lành mạnh, minh bạch
- Đáp ứng các biện pháp bảo đảm
- Nhu cầu cấp tín dụng phải hợp pháp
- Phương án, kế hoạch vay vốn mang tính khả thi
- Tài sản bảo đảm đáp ứng quyền sử dụng đất của khách hàng vay.

2.3.3. Quy trình cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song



Sơ đồ 2.3. Quy trình cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông -

PGD Đắk Song

(Nguồn: Quy trình cấp và quản lý tín dụng đối với khách hàng - QĐ số 003)

Bước 1: Tìm kiếm, tiếp cận khách hàng: Tìm kiếm và tiếp cận các khách hàng tiềm năng có nhu cầu vay vốn hoặc sử dụng các sản phẩm tín dụng bằng cách sử dụng các kênh marketing kỹ thuật số, quan hệ đối tác, tham gia sự kiện và triển lãm, và chăm sóc khách hàng hiện tại.

Bước 2: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ đề nghị cấp tín dụng: Thu thập và kiểm tra đầy đủ các hồ sơ, tài liệu cần thiết từ khách hàng để xét duyệt tín dụng để kiểm tra tính hợp lệ, chính xác của các giấy tờ và thông tin do khách hàng cung cấp.

Bước 3: Thẩm định: Nhằm đánh giá khả năng trả nợ và mức độ rủi ro của khách hàng qua việc phân tích tài chính, kiểm tra lịch sử tín dụng và đánh giá tài sản bảo đảm (nếu có).

Bước 4: Tái thẩm định: Tái kiểm tra và đánh giá lại các yếu tố đã được thẩm định trước đó để rà soát lại các thông tin và kết quả thẩm định ban đầu để đảm bảo tính chính xác và công bằng.

Bước 5: Phê duyệt, quyết định cấp tín dụng: Hội đồng phê duyệt hoặc người có thẩm quyền đưa ra quyết định cuối cùng để quyết định có cấp tín dụng cho khách hàng hay không dựa trên kết quả thẩm định và tái thẩm định.

Bước 6: Thông báo phê duyệt, quyết định tín dụng: Gửi thông báo phê duyệt cho khách hàng và kết quả phê duyệt tín dụng.

Bước 7: Soạn thảo, ký kết hợp đồng cấp tín dụng: Soạn thảo hợp đồng, đảm bảo đầy đủ các điều khoản và điều kiện để ký hợp đồng, sau đó tiến hành ký kết với khách hàng.

Bước 8: Hoàn thiện thủ tục nhận đảm bảo cấp tín dụng (nếu có): Đảm bảo các TSBĐ được xử lý đầy đủ trước khi giải ngân.

Bước 9: Bàn giao và rà soát hồ sơ cấp tín dụng: Kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ và thực hiện bàn giao hồ sơ cấp tín dụng cho các bộ phận liên quan và rà soát lại để đảm bảo không có sai sót.

Bước 10: Giải ngân theo HĐCTD đã ký kết, phát hành L/C, BTT: Thực hiện giải ngân cho khách hàng theo hợp đồng cấp tín dụng đã ký kết bằng phương pháp chuyển khoản, phát hành thư tín dụng (L/C) hoặc bảo lãnh thanh toán (BTT) theo thỏa thuận.

Bước 11: Kiểm tra, giám sát sau cấp tín dụng và quản lý thu hồi nợ: Theo dõi tình hình tài chính của khách hàng, kiểm tra định kỳ và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ khi cần thiết.

Bước 12: Xử lý các phát sinh: Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng tín dụng như xử lý các khiếu nại, thay đổi điều khoản hợp đồng hoặc giải quyết các tranh chấp nếu có.

Bước 13: Thanh lý các HĐCTD, giải tỏa nghĩa vụ bảo lãnh: Hoàn tất thủ tục thanh lý hợp đồng cấp tín dụng sau khi hoàn thành nghĩa vụ trả nợ, phải kiểm tra xác nhận việc thanh toán đầy đủ và giải tỏa các TSBĐ.

Bước 14: Lưu hồ sơ tín dụng: Lưu trữ hồ sơ một cách an toàn và có hệ thống để phục vụ cho các mục đích tra cứu sau này.

2.3.4. Chính sách ưu đãi hỗ trợ lãi suất đối với hộ gia đình đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ

Theo Nghị quyết số 18/2021/NQ-HĐND quy định chính sách hỗ trợ lãi suất đối với hộ gia đình đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ trên địa bàn tỉnh Đắk Nông đã được Hội đồng nhân dân tỉnh ban hành từ ngày 15/12/2022.

Theo đó, Nghị quyết nêu rõ đối tượng áp dụng là các hộ đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ trên địa bàn tỉnh (dân tộc: M'Nông, Mạ, Ê Đê, kể cả các hộ có vợ hoặc chồng là người đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ); Các Ngân hàng thương mại và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Mức hỗ trợ lãi suất: mức hỗ trợ lãi suất bằng 40% số tiền lãi suất và không quá 10 triệu đồng/hộ gia đình/năm.

Theo 18.PV(2022), Hỗ trợ lãi suất đối với hộ gia đình đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ, Báo điện tử Đảng Cộng Sản Việt Nam: “Điều kiện hỗ trợ lãi suất: Hộ gia đình đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ (gồm các dân tộc: M'Nông, Mạ, Ê Đê, kể cả các hộ có vợ hoặc chồng là người đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ) có nơi thường trú trên địa bàn tỉnh Đắk Nông và được Ủy ban nhân dân cấp xã xác nhận; Ngân sách tỉnh hỗ trợ lãi suất đối với các khoản vay bằng đồng Việt Nam theo cơ chế cho vay hiện hành tại các NHTM; Có hợp đồng tín dụng vay vốn tại các NHTM. Hợp đồng tín dụng vay vốn sử dụng vào các mục đích: Sản xuất, kinh doanh. Chính sách quy định tại Nghị quyết này không áp dụng đối với các trường hợp đang được hưởng chính sách hỗ trợ lãi suất khác của Trung ương và của tỉnh Đắk Nông; vay vốn không trực tiếp phục vụ sản xuất, kinh doanh. Hình thức hỗ trợ và thời gian hỗ trợ lãi suất: Ngân sách tỉnh thực hiện hỗ trợ trực tiếp cho hộ đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ trên địa bàn tỉnh theo mức hỗ trợ và điều kiện hỗ trợ lãi suất được quy định tại các nội dung nêu trên; Thời gian hỗ trợ lãi suất đối với các khoản vay theo hợp đồng tín dụng phát sinh lãi suất từ ngày 01/01/2022.”

2.4. Thực trạng cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

2.4.1. Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Bảng số liệu về dư nợ cho vay được thể hiện thông qua kỳ hạn cho vay tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song giai đoạn 2021 - 2023 được trình bày như sau:

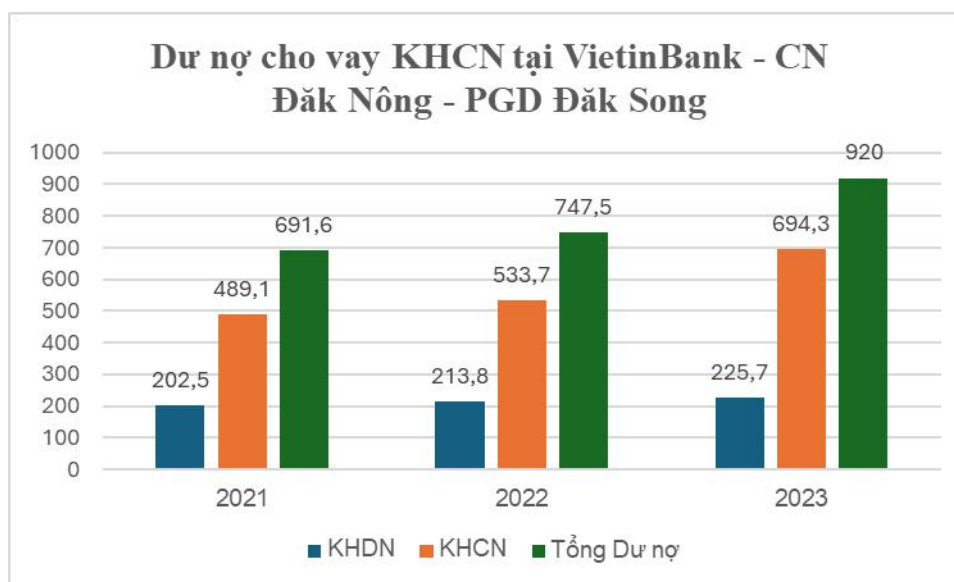
Bảng 2.3. Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

ĐVT: Tỷ VND

Chỉ tiêu Năm	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
KHDN	202,5	213,8	225,7	11,3	5,58%	11,9	6%
KHCN	489,1	533,7	694,3	44,6	9,12%	160,6	30,09%
Tổng Dư nợ	691,6	747,5	920	55,9	8%	172,5	23%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Biểu đồ 1: Dư nợ cho vay tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song



(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Bảng số liệu trình bày về sự tăng trưởng dư nợ của KHDN và khách hàng cá nhân (KHCN) từ năm 2021 đến 2023. Năm 2021, dư nợ của KHDN là 202,5, KHCN là 489,1 và tổng dư nợ là 691,6. Đến năm 2022, dư nợ của KHDN tăng lên 213,8 (tăng

11,3 so với năm 2021, tương đương 5,58%), dư nợ của KHCN tăng lên 533,7 (tăng 44,6 so với năm 2021, tương đương 9,12%), và tổng dư nợ đạt 747,5 (tăng 55,9 so với năm 2021, tương đương 8%).

Năm 2023, dư nợ của KHDN tiếp tục tăng lên 225,7 (tăng 11,9 so với năm 2022, tương đương 6%), dư nợ của KHCN tăng mạnh lên 694,3 (tăng 160,6 so với năm 2022, tương đương 30,09%), và tổng dư nợ đạt 920 (tăng 172,5 so với năm 2022, tương đương 23%). Qua các năm, có thể thấy rõ sự phát triển và tăng trưởng đều đặn trong các khoản dư nợ của cả doanh nghiệp và cá nhân, đặc biệt là sự tăng trưởng mạnh mẽ của KHCN trong năm 2023. Qua bảng số liệu về dư nợ cho vay KHCN từ năm 2021 đến 2023 cho thấy:

Tăng trưởng liên tục và ổn định: Cả KHDN và KHCN đều có sự tăng trưởng ổn định qua từng năm. Điều này cho thấy sự phát triển bền vững trong việc cấp vốn và tín dụng của các tổ chức tài chính đối với cả doanh nghiệp và cá nhân.

Khách hàng cá nhân tăng trưởng mạnh mẽ: Dư nợ của KHCN tăng đáng kể từ 489,1 năm 2021 lên 694,3 vào năm 2023, với mức tăng lớn nhất là 160,6 trong năm 2023, tương đương 30,09%. Điều này có thể phản ánh sự gia tăng trong nhu cầu vay vốn của cá nhân cho các mục đích như mua nhà, tiêu dùng, hoặc đầu tư.

Tỷ lệ tăng trưởng cao hơn ở KHCN: So với KHDN, tỷ lệ tăng trưởng của KHCN qua các năm cao hơn nhiều. Điều này cho thấy các cá nhân đang ngày càng đóng góp lớn hơn vào tổng dư nợ, có thể là do sự gia tăng của tầng lớp trung lưu và nhu cầu tài chính cá nhân ngày càng lớn.

Sự tăng trưởng đồng bộ nhưng khác biệt về mức độ: Mặc dù cả KHDN và KHCN đều tăng trưởng, mức độ tăng trưởng của KHCN vượt trội hơn so với KHDN. Dư nợ của KHDN tăng từ 202,5 năm 2021 lên 225,7 vào năm 2023, với mức tăng tương đối khiêm tốn so với KHCN.

Tổng dư nợ tăng mạnh: Tổng dư nợ tăng từ 691,6 năm 2021 lên 920 vào năm 2023, cho thấy sự mở rộng và tăng trưởng tổng thể trong lĩnh vực tín dụng và cho vay. Mức tăng 172,5 trong năm 2023, tương đương 23%, là con số ấn tượng, phản ánh sự phát triển tích cực của cả nền kinh tế doanh nghiệp và cá nhân.

2.4.2. Tình hình dư nợ cho vay theo thời hạn KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Bảng 2.4. Doanh số cho vay theo thời hạn KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Đvt: Tỷ VND

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2021	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Ngắn hạn	150,85	215,90	265,55	65,05	30,13%	49,65	18,70%
Trung hạn và dài hạn	411,62	416,53	531,51	4,91	1,18%	114,98	21,63%
Doanh số cho vay KHCN	562,47	632,43	797,06	69,96	11,06%	164,63	20,65%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Doanh thu cho vay KHCN của Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã tăng trưởng đáng kể từ năm 2021 đến năm 2023. Doanh số cho vay KHCN của Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã ghi nhận sự tăng trưởng đều đặn qua các năm 2021, 2022 và 2023. Cụ thể trong năm 2022 so với 2021, doanh số cho vay KHCN tăng từ 562,47 tỷ đồng lên 632,43 tỷ đồng, tương ứng với mức tăng 69,96 tỷ đồng (tăng 11,06%). Trong đó, khoản vay ngắn hạn tăng mạnh nhất với 65,05 tỷ đồng (tăng 30,13%), trong khi khoản vay trung hạn và dài hạn chỉ tăng nhẹ 4,91 tỷ đồng (tăng 1,18%). Trong năm 2023 so với 2021, doanh số cho vay tiếp tục tăng mạnh, đạt 797,06 tỷ đồng, tăng 164,63 tỷ đồng (tăng 20,65%). Đáng chú ý là khoản vay trung hạn và dài hạn có mức tăng trưởng cao nhất, tăng 114,98 tỷ đồng (tăng 21,63%), cho thấy sự chú trọng hơn vào các khoản vay có kỳ hạn dài. Đồng thời, khoản vay ngắn hạn cũng tăng 49,65 tỷ đồng (tăng 18,70%). Nhìn chung, sự tăng trưởng này có thể đến từ nhu cầu vay vốn tăng cao của KHCN, cùng với chiến lược của ngân hàng trong việc đẩy mạnh các sản phẩm tín dụng cho các đối tượng khách hàng khác nhau, đặc biệt là mở rộng các khoản vay trung và dài hạn. Sự tăng trưởng này phản ánh chiến lược kinh doanh hiệu quả và khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của KHCN của ngân hàng, thông qua việc mở rộng và đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, từ đó thu hút và phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau.

Bảng 2.5. Doanh số thu nợ cho vay theo thời hạn KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

ĐVT: Tỷ VND

Năm	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2021
-----	------	------	------	-----------	-----------

Chỉ tiêu				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Ngắn hạn	149,85	213,45	260,05	63,60	42,44%	46,60	21,83%
Trung hạn và dài hạn	339,12	374,38	376,41	35,26	10,40%	2,03	0,54%
Doanh số thu nợ KHCN	488,97	587,83	636,46	98,86	20,22%	48,63	8,27%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân (KHCN) của Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã tăng trưởng qua các năm 2021, 2022 và 2023, nhưng mức tăng trưởng có xu hướng chậm lại theo thời gian. Năm 2022 so với 2021, doanh số thu nợ KHCN tăng từ 488,97 tỷ đồng lên 587,83 tỷ đồng, tương đương tăng 98,86 tỷ đồng (tăng 20,22%). Sự tăng trưởng này chủ yếu đến từ khoản nợ ngắn hạn với mức tăng 63,60 tỷ đồng (tăng 42,44%). Khoản thu nợ trung hạn và dài hạn cũng tăng nhưng ở mức thấp hơn, chỉ 35,26 tỷ đồng (tăng 10,40%). Năm 2023 so với 2021, doanh số thu nợ KHCN tiếp tục tăng lên 636,46 tỷ đồng, tăng thêm 48,63 tỷ đồng (tăng 8,27%). Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng đã chậm lại đáng kể so với năm trước. Đặc biệt, khoản thu nợ ngắn hạn vẫn chiếm phần lớn với mức tăng 46,60 tỷ đồng (tăng 21,83%), trong khi khoản thu nợ trung hạn và dài hạn chỉ tăng nhẹ 2,03 tỷ đồng (tăng 0,54%).

Bảng 2.6. Tình hình dư nợ cho vay theo thời hạn KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

DVT: Tỷ VND

Chỉ tiêu	Năm			2022/2021		2023/2022	
	2021	2022	2023	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Ngắn hạn	101,50	103,95	109,45	2,45	2%	5,50	5%
Trung hạn và dài hạn	387,60	429,75	584,85	42,15	11%	155,10	36%
Dư nợ cho vay KHCN	489,10	533,70	694,30	44,60	9%	160,60	30%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Do nhu cầu vay vốn của KHCN ngày càng gia tăng, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã nhận được sự ủy nhiệm phân dư nợ từ VietinBank chi nhánh Đắk Nông. Tổng dư nợ được ủy nhiệm là 415,6 tỷ đồng vào năm 2020, đây là một con số đáng chú ý cho thấy sự mở rộng và phát triển của hoạt động cho vay và quản lý tín dụng tại địa phương. Sự ủy nhiệm này không chỉ đơn giản là việc chuyển

giao số dư nợ mà còn phản ánh mối quan tâm của VietinBank đến việc đáp ứng nhu cầu tài chính của cộng đồng, đặc biệt là tại Đắk Nông. Với số dư nợ lớn như vậy, ngân hàng có thể tăng cường cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng, từ vay mua nhà, vay mua ô tô đến các sản phẩm tiết kiệm và đầu tư, nhằm phục vụ nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân và gia tăng khả năng hỗ trợ phát triển kinh tế địa phương. Đồng thời, việc ủy nhiệm phần dư nợ cũng phản ánh sự tin tưởng và cam kết của VietinBank trong việc duy trì mối quan hệ hợp tác bền vững với khách hàng và cộng đồng địa phương. Đây là một bước đi quan trọng trong chiến lược phát triển của ngân hàng, nhằm đóng góp vào sự phát triển kinh tế và xã hội toàn diện của Đắk Nông trong thời kỳ hiện nay.

Nhu cầu vay vốn của KHCN ngày càng tăng cao nên VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đề xuất các chính sách để đáp ứng hợp đồng mua bán hàng hoá trong nước và quốc tế, cũng như cung ứng tiền mặt cho SXKD một cách nhanh chóng và hiệu quả, cơ chế ưu đãi với lãi suất cạnh tranh. Do đó, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song nhận thấy nhu cầu vay vốn của các cá nhân tăng lên, kéo theo các khoản vay ngắn hạn và dài hạn cũng tăng theo thời gian.

Dư nợ cho vay KHCN của Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã ghi nhận sự tăng trưởng qua các năm 2021, 2022 và 2023, với mức tăng mạnh hơn trong năm 2023. Năm 2022 so với 2021, tổng dư nợ cho vay KHCN tăng từ 489,10 tỷ đồng lên 533,70 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 44,60 tỷ đồng (tăng 9%). Trong đó, dư nợ trung hạn và dài hạn có mức tăng mạnh nhất, đạt 42,15 tỷ đồng (tăng 11%), còn dư nợ ngắn hạn chỉ tăng nhẹ 2,45 tỷ đồng (tăng 2%). Năm 2023 so với 2022, tổng dư nợ cho vay tiếp tục tăng mạnh hơn, lên 694,30 tỷ đồng, tăng thêm 160,60 tỷ đồng (tăng 30%). Đáng chú ý, dư nợ trung hạn và dài hạn tăng mạnh 155,10 tỷ đồng (tăng 36%), trong khi dư nợ ngắn hạn cũng tăng nhưng ở mức thấp hơn, 5,50 tỷ đồng (tăng 5%). Nhìn chung, sự tăng trưởng của dư nợ cho vay KHCN chủ yếu đến từ các khoản vay trung và dài hạn, cho thấy khách hàng cá nhân đang có xu hướng vay vốn với kỳ hạn dài hơn, có thể để đầu tư vào các dự án hoặc tài sản lớn. Trong khi đó, dư nợ ngắn hạn tăng trưởng ổn định nhưng không đáng kể so với trung và dài hạn. Bên cạnh đó, Ngân hàng Công Thương cũng nhận thức được khách hàng có tiềm năng vòng quay vốn nhanh nhằm phục vụ cho việc thanh toán SXKD kịp thời và hiệu quả. Do đó, doanh số vay

trung dài hạn thường ít hơn so với doanh số cho vay ngắn hạn do các KHCN có nhu cầu vay vốn đến VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song.

Khoản vay trung và dài hạn trong dư nợ cho vay KHCN cao hơn so với khoản vay ngắn hạn có thể được lý giải bởi sự kết hợp của nhiều yếu tố kinh tế và tài chính. Trước hết, khách hàng cá nhân thường có nhu cầu tài chính dài hạn để phục vụ cho các mục tiêu lớn như mua nhà, mua ô tô, đầu tư bất động sản hoặc kinh doanh. Những mục tiêu này đòi hỏi khoản vay lớn và thời gian vay dài để giúp khách hàng có thể trả nợ một cách linh hoạt, giảm áp lực tài chính hàng tháng so với việc phải trả hết trong một thời gian ngắn. Bên cạnh đó, các ngân hàng thường thiết kế các sản phẩm vay trung và dài hạn với lãi suất ưu đãi hơn hoặc cố định trong một giai đoạn dài, giúp khách hàng an tâm về chi phí vay và dễ dàng lên kế hoạch tài chính cá nhân. Điều này càng làm tăng sức hấp dẫn của các khoản vay trung và dài hạn so với vay ngắn hạn. Ngoài ra, từ góc độ của ngân hàng, các khoản vay trung và dài hạn mang lại nguồn thu nhập ổn định và liên tục trong nhiều năm. Các khoản vay này thường được gắn với tài sản đảm bảo có giá trị cao như bất động sản, điều này không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng mà còn tạo ra sự ổn định về tài chính cho ngân hàng. Đồng thời, việc cho vay trung và dài hạn cũng giúp ngân hàng cân đối tốt hơn giữa các nguồn thu nhập hiện tại và tương lai. Cuối cùng, trong bối cảnh kinh tế phát triển, nhu cầu đầu tư vào tài sản dài hạn như bất động sản, mở rộng kinh doanh hoặc cải thiện đời sống tăng cao, dẫn đến việc khách hàng có xu hướng lựa chọn vay vốn trung và dài hạn nhiều hơn. Sự tăng trưởng này phản ánh rõ ràng qua số liệu dư nợ cho vay, cho thấy ngân hàng đã đáp ứng tốt nhu cầu của thị trường và khách hàng, đồng thời tối ưu hóa chiến lược kinh doanh của mình thông qua việc đẩy mạnh các sản phẩm vay trung và dài hạn. Điều này lý giải vì sao dư nợ cho vay trung và dài hạn lại cao hơn đáng kể so với khoản vay ngắn hạn trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

2.4.3. Tình hình cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Bảng 2.7. Doanh số cho vay cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

ĐVT: Tỷ VND

Chỉ tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ

Vay mua xe	7,18	8,26	8,35	1,08	15%	0,09	1%
Vay mua BĐS	8,51	9,32	11,50	0,81	10%	2,18	23%
Vay SXKD	510,35	573,83	720,26	63,48	12%	146,43	26%
Vay tiêu dùng	28,76	33,66	48,95	4,90	17%	15,29	45%
Vay khác	7,67	7,36	8,00	-0,31	-4%	0,64	9%
Doanh số cho vay KHCN	562,47	632,43	797,06	69,97	12%	164,63	26%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Doanh số cho vay KHCN của Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã tăng trưởng ấn tượng từ năm 2021 đến năm 2023 nhờ sự gia tăng trong các khoản vay SXKD, tiêu dùng,... Từ năm 2021 đến năm 2023, doanh số cho vay KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song có sự tăng trưởng đáng kể theo các mục đích sử dụng vốn khác nhau. Đối với vay mua xe, doanh số tăng từ 7,18 tỷ đồng năm 2021 lên 8,26 tỷ đồng năm 2022 (tăng 15%) và đạt 8,35 tỷ đồng năm 2023 (tăng 1%). Vay mua bất động sản tăng từ 8,51 tỷ đồng năm 2021 lên 9,32 tỷ đồng năm 2022 (tăng 10%) và 11,50 tỷ đồng năm 2023 (tăng 23%). Đáng chú ý, vay SXKD tăng mạnh từ 510,35 tỷ đồng năm 2021 lên 573,83 tỷ đồng năm 2022 (tăng 12%) và đạt 720,26 tỷ đồng năm 2023 (tăng 26%). Vay tiêu dùng cũng có mức tăng trưởng ấn tượng, từ 28,76 tỷ đồng năm 2021 lên 33,66 tỷ đồng năm 2022 (tăng 17%) và lên tới 48,95 tỷ đồng năm 2023 (tăng 45%). Riêng vay khác giảm nhẹ từ 7,67 tỷ đồng năm 2021 xuống 7,36 tỷ đồng năm 2022 (giảm 4%), nhưng sau đó tăng lên 8,00 tỷ đồng năm 2023 (tăng 9%). Tổng doanh số cho vay KHCN tăng từ 562,47 tỷ đồng năm 2021 lên 632,43 tỷ đồng năm 2022 (tăng 12%) và đạt 797,06 tỷ đồng năm 2023 (tăng 26%). Những con số này cho thấy sự tăng trưởng đều đặn và mạnh mẽ trong các khoản vay phục vụ cho nhiều mục đích khác nhau, đặc biệt là vay sản xuất kinh doanh và vay tiêu dùng.. Sự tăng trưởng này phản ánh chiến lược mở rộng danh mục sản phẩm vay và nâng cao chất lượng dịch vụ của ngân hàng, từ đó đáp ứng nhu cầu vay vốn đa dạng của khách hàng.

Bảng 2.8. Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng vốn tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

ĐVT: Tỷ VND

Năm	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
------------	-------------	-------------	-------------	------------------	------------------

Chỉ tiêu				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Vay mua xe	6,24	7,25	7,20	1,01	16,22%	-0,05	-0,74%
Vay mua BĐS	7,40	9	9,63	1,60	21,65%	0,63	6,95%
Vay SXKD	443,66	525,04	569,80	81,38	18,34%	44,76	8,52%
Vay tiêu dùng	25,00	36,19	42,82	11,19	44,76%	6,63	18,32%
Vay khác	6,67	10,35	7,02	3,68	55,21%	-3,33	-32,16%
Doanh số thu nợ KHCN	488,97	587,83	636,46	98,86	20,22%	48,63	8,27%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Từ năm 2021 đến năm 2023, doanh số thu nợ KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã có những biến động đáng chú ý. Đối với vay mua xe, doanh số thu nợ tăng từ 6,24 tỷ đồng năm 2021 lên 7,25 tỷ đồng năm 2022 (tăng 16,22%), nhưng giảm nhẹ xuống 7,20 tỷ đồng năm 2023 (giảm 0,74%). Vay mua bất động sản tăng từ 7,40 tỷ đồng năm 2021 lên 9 tỷ đồng năm 2022 (tăng 21,65%) và tiếp tục tăng lên 9,63 tỷ đồng năm 2023 (tăng 6,95%). Vay SXKD có mức tăng trưởng đáng kể, từ 443,66 tỷ đồng năm 2021 lên 525,04 tỷ đồng năm 2022 (tăng 18,34%) và đạt 569,80 tỷ đồng năm 2023 (tăng 8,52%). Vay tiêu dùng cũng tăng mạnh từ 25 tỷ đồng năm 2021 lên 36,19 tỷ đồng năm 2022 (tăng 44,76%) và 42,82 tỷ đồng năm 2023 (tăng 18,32%). Tuy nhiên, vay khác tăng từ 6,67 tỷ đồng năm 2021 lên 10,35 tỷ đồng năm 2022 (tăng 55,21%), nhưng giảm xuống 7,02 tỷ đồng năm 2023 (giảm 32,16%). Tổng doanh số thu nợ KHCN tăng từ 488,97 tỷ đồng năm 2021 lên 587,83 tỷ đồng năm 2022 (tăng 20,22%) và đạt 636,46 tỷ đồng năm 2023 (tăng 8,27%). Những con số này cho thấy sự tăng trưởng đều đặn trong hầu hết các loại hình thu nợ, đặc biệt là vay sản xuất kinh doanh và vay tiêu dùng, trong khi một số khoản vay khác như vay mua xe và vay khác có sự giảm nhẹ vào năm 2023.

Bảng 2.9. Tình hình cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

DVT: Tỷ VND

Chỉ tiêu	Năm	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
					Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ

Vay mua xe	5,94	6,95	8,10	1,01	17,01%	1,15	16,61%
Vay mua BĐS	6,06	6,38	8,26	0,32	5,28%	1,87	29,38%
Vay SXKD	447,18	495,97	646,44	48,79	10,91%	150,46	30,34%
Vay tiêu dùng	24,26	21,73	27,86	-2,53	-10,43%	6,13	28,21%
Vay khác	5,69	2,70	3,68	-2,99	-52,53%	0,98	36,20%
Dư nợ cho vay KHCN	489,1	533,7	694,3	44,6	9,12%	160,60	30,09%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Trên bảng thống kê về hoạt động cho vay của ngân hàng VietinBank, chi nhánh Đắk Nông, PGD Đắk Song từ năm 2021 đến năm 2023, có thể nhận thấy sự tăng trưởng đáng kể trong các khoản vay khác nhau. Ví dụ, Từ năm 2021 đến năm 2023, tình hình dư nợ cho vay KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã có những biến động đáng kể theo từng mục đích sử dụng vốn. Đối với vay mua xe, dư nợ tăng từ 5,94 tỷ đồng năm 2021 lên 6,95 tỷ đồng năm 2022 (tăng 17,01%) và đạt 8,10 tỷ đồng năm 2023 (tăng 16,61%). Vay mua bất động sản tăng từ 6,06 tỷ đồng năm 2021 lên 6,38 tỷ đồng năm 2022 (tăng 5,28%) và tiếp tục tăng lên 8,26 tỷ đồng năm 2023 (tăng 29,38%). Dư nợ vay SXKD cũng có sự tăng trưởng mạnh mẽ, từ 447,18 tỷ đồng năm 2021 lên 495,97 tỷ đồng năm 2022 (tăng 10,91%) và đạt 646,44 tỷ đồng năm 2023 (tăng 30,34%). Trong khi đó, vay tiêu dùng giảm từ 24,26 tỷ đồng năm 2021 xuống 21,73 tỷ đồng năm 2022 (giảm 10,43%), nhưng sau đó lại tăng lên 27,86 tỷ đồng năm 2023 (tăng 28,21%). Vay khác giảm mạnh từ 5,69 tỷ đồng năm 2021 xuống 2,70 tỷ đồng năm 2022 (giảm 52,53%), nhưng sau đó tăng lên 3,68 tỷ đồng năm 2023 (tăng 36,20%). Tổng dư nợ cho vay KHCN tăng từ 489,1 tỷ đồng năm 2021 lên 533,7 tỷ đồng năm 2022 (tăng 9,12%) và đạt 694,3 tỷ đồng năm 2023 (tăng 30,09%). Tuy nhiên, mặc dù có những mảng tăng trưởng tích cực, các khoản vay khác và dư nợ cho vay KHCN lại có sự dao động không đồng đều qua các năm. Điều này cho thấy sự linh hoạt trong chiến lược vay của ngân hàng nhằm đáp ứng các nhu cầu khác nhau của khách hàng trong khu vực Đắk Nông.

2.4.4. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo TSBD tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Bảng 2.10. Doanh số cho vay KHCN theo TSBD tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

ĐVT: Tỷ VND

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
TSBD	500,59	555,88	709,38	55,29	11,05%	153,50	27,61%
Không TSBD	61,87	76,55	87,68	14,68	23,72%	11,13	14,53%
Dư nợ KHCN	562,47	632,43	797,06	69,97	12,44%	164,62	26,03%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Bảng thống kê về hoạt động cho vay của VietinBank - Đắk Nông - PGD Đắk Song từ năm 2021 đến năm 2023 cho thấy sự tăng trưởng đáng chú ý trong các khoản vay khác nhau. TSBD đã có mức tăng từ 500,59 tỷ đồng vào năm 2021 lên 709,38 tỷ đồng vào năm 2023, biểu thị một sự gia tăng ấn tượng lần lượt là 11,05% và 27,61% so với các năm trước đó. Điều này phản ánh một lĩnh vực vay đang phát triển mạnh mẽ, đáp ứng nhu cầu vay vốn để mua bất động sản.

Ngoài ra, các khoản vay không có tài sản đảm bảo cũng đã có sự gia tăng đáng kể, từ 61,87 tỷ đồng vào năm 2021 lên 87,68 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 23,72% và 14,53% tương ứng. Đây có thể cho thấy ngân hàng đang tập trung mở rộng hơn trong việc cung cấp các khoản vay cho cá nhân và hộ gia đình.

Thêm vào đó, dư nợ cho vay KHCN cũng đã tăng từ 562,47 tỷ đồng vào năm 2021 lên 797,06 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 12,44% và 26,03% tương ứng. Điều này phản ánh một chính sách hỗ trợ mạnh mẽ cho các doanh nghiệp trong việc phát triển và mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh.

Tóm lại, sự tăng trưởng mạnh mẽ của các khoản vay trong bảng thống kê cho thấy VietinBank - Đắk Nông - PGD Đắk Song đã có những đóng góp tích cực vào việc hỗ trợ phát triển kinh tế và tài chính của địa phương trong thời gian qua.

Bảng 2.11. Doanh số thu nợ KHCN theo TSBD tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

ĐVT: Tỷ VND

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ

TSBD	435,18	523,48	566,45	88,30	20,29%	42,97	8,21%
Không TSBD	53,79	64,35	70,01	10,56	19,64%	5,66	8,80%
Dư nợ KHCN	488,97	587,83	636,46	98,86	20,22%	48,63	8,27%

(Nguồn: Báo cáo phòng tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Trên bảng thống kê về hoạt động cho vay của ngân hàng VietinBank - Đắk Nông - PGD Đắk Song từ năm 2021 đến năm 2023, có những điểm cần chú ý về sự phát triển của các khoản vay. Đầu tiên, các khoản vay liên quan đến TSBD đã có sự gia tăng ổn định, từ 435,18 tỷ đồng vào năm 2021 lên 566,45 tỷ đồng vào năm 2023, biểu thị mức tăng trưởng lần lượt là 20,29% từ năm 2022 và 8,21% từ năm 2021.

Tiếp theo, các khoản vay không có tài sản đảm bảo cũng đã có sự gia tăng đáng kể, từ 53,79 tỷ đồng vào năm 2021 lên 70,01 tỷ đồng vào năm 2023, tăng lần lượt 19,64% và 8,80% so với các năm trước đó. Điều này cho thấy ngân hàng đã tăng cường hỗ trợ cho cá nhân và hộ gia đình trong việc đáp ứng nhu cầu về vay không có tài sản đảm bảo.

Cuối cùng, dư nợ cho vay KHCN cũng đã tăng mạnh, từ 488,97 tỷ đồng vào năm 2021 lên 636,46 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 20,22% từ năm 2022 và 8,27% từ năm 2021. Điều này phản ánh sự chủ động của ngân hàng trong việc hỗ trợ cho các doanh nghiệp phát triển và mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh. Sự chủ động của ngân hàng không chỉ nằm ở việc mở rộng quy mô cho vay mà còn ở việc triển khai các chính sách linh hoạt, chiến lược quản lý rủi ro hiệu quả và cung cấp các giải pháp tài chính phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Điều này không chỉ giúp ngân hàng gia tăng doanh thu từ lãi vay mà còn củng cố mối quan hệ khách hàng, góp phần vào sự phát triển bền vững của cả ngân hàng và khách hàng.

**Bảng 2.12. Dư nợ cho vay KHCN theo TSBD tại Vietinbank - CN Đắk Nông
- PGD Đắk Song**

ĐVT: Tỷ VND

Chỉ tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
TSBD	455,51	487,91	630,84	32,40	7,11%	142,93	29,29%

Không TSBD	33,58	45,78	63,45	12,20	36,33%	17,67	38,58%
Dư nợ KHCN	489,10	533,70	694,29	44,6	9,12%	160,5964	30,09%

(Nguồn: Báo cáo phòng tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Bảng số liệu về tình hình dư nợ cho vay KHCN theo TSBD tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song từ năm 2021 đến 2023 cho thấy sự tăng trưởng đáng kể trong lĩnh vực cho vay. Từ năm 2021 đến năm 2023, dư nợ cho vay KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã tăng trưởng mạnh mẽ ở cả hai loại hình vay có TSBD và Không TSBD. Dư nợ vay có TSBD tăng từ 455,51 tỷ đồng năm 2021 lên 487,91 tỷ đồng năm 2022 (tăng 7,11%) và đạt 630,84 tỷ đồng năm 2023 (tăng 29,29%). Trong khi đó, dư nợ vay không có TSBD tăng từ 33,58 tỷ đồng năm 2021 lên 45,78 tỷ đồng năm 2022 (tăng 36,33%) và tiếp tục tăng lên 63,45 tỷ đồng năm 2023 (tăng 38,58%). Tổng dư nợ KHCN tăng từ 489,10 tỷ đồng năm 2021 lên 533,70 tỷ đồng năm 2022 (tăng 9,12%) và đạt 694,29 tỷ đồng năm 2023 (tăng 30,09%).

Nhận xét từ bảng số liệu trên cho thấy cả hai chỉ tiêu TSBD và Không TSBD đều có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm, với mức tăng trưởng đặc biệt ấn tượng trong năm 2023. Mức tăng trưởng 30% trong năm 2023 cho thấy một sự phát triển vượt bậc so với năm trước đó. Điều này có thể là kết quả của những chiến lược kinh doanh hiệu quả, sự cải thiện trong quản lý tài chính hoặc các yếu tố kinh tế thuận lợi. Tỷ lệ tăng trưởng đồng đều giữa TSBD và Không TSBD cũng cho thấy sự cân bằng trong việc phát triển cả hai loại tài sản, giúp đảm bảo tính bền vững và đa dạng trong các nguồn tài sản của doanh nghiệp. Tuy nhiên, cần tiếp tục theo dõi xu hướng này trong các năm tới để đảm bảo sự tăng trưởng bền vững và ổn định.

2.4.5. Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Bảng 2.13. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

DVT: Tỷ VND

Năm	2021	2022	2023
Chỉ tiêu			

Nợ quá hạn dưới 90 ngày	1,35	1,26	10
Nợ xấu	3,3	2,8	0,55
Tổng dư nợ	489,1	533,7	694,3
Tỷ lệ nợ quá hạn	0,28%	0,24%	1,44%
Tỷ lệ nợ xấu	0,67%	0,52%	0,08%

(Nguồn: Báo cáo phòng tổng hợp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song)

Trong giai đoạn từ 2021 đến 2023, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu của Khách hàng cá nhân tại VietinBank - Chi nhánh Đắk Nông - Phòng giao dịch Đắk Song đã trải qua những biến động đáng chú ý. Từ năm 2021, tỷ lệ nợ quá hạn dưới 90 ngày ban đầu là 0,28%, giảm nhẹ xuống 0,24% vào năm 2022, trước khi bất ngờ tăng vọt lên 1,44% vào năm 2023. Trái lại, tỷ lệ nợ xấu đã có sự giảm từ 0,67% vào năm 2021 xuống chỉ còn 0,08% vào năm 2023. Đồng thời, tổng dư nợ của khách hàng cũng đã tăng từ mức 489,1 tỷ đồng vào năm 2021 lên 694,3 tỷ đồng vào năm 2023.

Sự thay đổi này có thể phản ánh sự ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau đối với hoạt động cho vay và quản lý tín dụng của ngân hàng. Sự gia tăng đáng kể trong tỷ lệ nợ quá hạn vào năm 2023 có thể gợi ý về các thách thức trong quản lý rủi ro và thanh khoản, có thể bắt nguồn từ môi trường kinh tế chung hoặc các biến động trong tình hình tài chính cá nhân của khách hàng. Mặt khác, sự giảm mạnh của tỷ lệ nợ xấu cho thấy sự cải thiện trong việc phân loại và xử lý các khoản vay có dấu hiệu rủi ro.

Để đối phó và duy trì sự ổn định, ngân hàng cần có các chiến lược chặt chẽ hơn trong việc giám sát và quản lý các khoản vay, đồng thời đưa ra các biện pháp phù hợp để giảm thiểu tỷ lệ nợ quá hạn và duy trì mức nợ xấu ở mức thấp. Các chính sách điều tiết kinh tế cũng sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ việc điều hành này, đặc biệt là trong bối cảnh biến động của thị trường và tình hình kinh tế toàn cầu hiện nay.

2.5. Đánh giá hoạt động cho vay KHCCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

2.5.1. Kết quả đạt được

Từ những phân tích và đánh giá trên, ta có thể thấy rằng VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã thực hiện tốt các phương pháp đảm bảo tiền vay trong hoạt động cho vay đối với KHCCN, nhằm hướng tới sự phát triển và ổn định. Nhờ những nỗ lực của cá nhân và tập thể, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã đạt được một số thành tựu tiêu biểu như sau:

❖ Đạt tốc độ tăng trưởng tín dụng cao

VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã thực hiện đúng định hướng chính sách tín dụng của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam, đồng thời luôn sáng tạo và linh hoạt trong việc áp dụng. VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song cũng chú trọng liên lạc với từng khách hàng, hướng dẫn họ trong quy trình đăng ký khoản vay và các bước cần thiết để lập hồ sơ vay, xây dựng kế hoạch giúp khách hàng hoàn thành quy trình vay một cách hiệu quả. Ngoài ra, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song còn quan tâm đến các chương trình chăm sóc khách hàng như giải đáp thắc mắc, duy trì liên lạc thường xuyên, tri ân khách hàng nhân các ngày lễ, sinh nhật... Đặc biệt, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã mở rộng các chính sách hỗ trợ lãi suất hấp dẫn, nhằm giúp đỡ khách hàng vượt qua khó khăn tài chính và khuyến khích tăng trưởng kinh tế. Các chính sách này đã tạo điều kiện cho hoạt động cho vay KHCN phát triển về quy mô và đóng góp đáng kể vào hoạt động của VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song.

❖ Nguồn vốn cho vay được kiểm soát chặt chẽ và sử dụng đúng mục đích

VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song kiểm tra, rà soát và so sánh các khoản vay KHCN để đảm bảo chúng được sử dụng cho nhu cầu vốn lưu động như thanh toán sản phẩm và thực hiện các sáng kiến cải tiến sản xuất, kinh doanh. Việc đối chiếu hồ sơ, dữ liệu và kết nối giữa các phòng ban giúp theo dõi dòng tiền của các cá nhân một cách chặt chẽ, cẩn trọng trước, trong và sau khi cho vay, đảm bảo việc sử dụng vốn đúng mục đích.

❖ Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu luôn được hạn chế

Từ kết quả phân tích, tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn (nợ nhóm 5) đã giảm trên tổng nợ xấu. VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song luôn xem xét thận trọng và tuân thủ các quy tắc từ việc đánh giá đơn đăng ký, lập báo cáo, cấp tín dụng, lưu trữ hồ sơ, thu hồi nợ và tuân theo các quy định của các cơ quan có thẩm quyền. Ban Giám đốc luôn quan tâm và hỗ trợ trong quá trình thẩm định, phê duyệt tín dụng qua nhiều giai đoạn, do đó giảm thiểu rủi ro đáng kể.

❖ TSBĐ luôn được kiểm tra, theo dõi và quản lý chặt chẽ

Điều này đảm bảo an toàn cho các khoản vay và giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh. Ngân hàng thực hiện kiểm tra TSBĐ theo phân loại: bất động sản được kiểm tra tối thiểu 3 tháng một lần, máy móc, thiết bị, hàng hóa một lần mỗi tháng hoặc thuê

công ty chuyên trách bảo vệ và cập nhật tình hình tài sản theo thời gian nhất định. TSBĐ được định giá lại mỗi năm sau lần định giá đầu tiên.

❖ Chính sách ưu đãi đối với KHCN đi vay

VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song áp dụng các chương trình tín dụng và nhiều chính sách ưu đãi về lãi suất, phí dịch vụ cho KHCN vay vốn, nhằm hỗ trợ vay kịp thời và giải quyết bớt khó khăn, giúp khách hàng có vốn đầu tư phát triển kinh doanh, tiêu dùng và nâng cao chất lượng cuộc sống.

2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

❖ Hạn chế

Kết quả dư nợ và lợi nhuận từ hoạt động cho vay tăng trưởng nhưng ở mức tương đối, chênh lệch không nhiều: Lợi nhuận và kết quả dư nợ từ hoạt động cho vay KHCN trong giai đoạn vừa qua có xu hướng tăng trưởng nhưng mức tăng chênh lệch không nhiều và tương đối nhỏ. Qua đó có thể thấy đối tượng KHCN chưa được khai thác nhiều tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song mặc dù số lượng KHCN tìm đến chi nhánh tăng dần qua các năm. Vì vậy, tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN trong tổng dư nợ cho vay của PGD chưa phát huy được thế mạnh cũng như tiềm năng tại khu vực dân cư nơi PGD hoạt động. Tỷ suất lợi nhuận từ việc cho vay nhóm khách hàng này vẫn chưa cao và chưa tương ứng với tiềm năng mà PGD có thể đạt được. Hơn nữa, đến năm 2023, khi nền kinh tế dần ổn định và NHNN giao chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng, Ngân hàng gần như cạn và chỉ có thể cho vay cầm chừng.

Việc quản lý rủi ro cũng gặp nhiều khó khăn: Dịch bệnh kéo dài cũng đã gây ra nhiều hệ lụy cho nền kinh tế và các tổ chức tài chính. Những khó khăn như chu kỳ vay vốn chậm, dòng tiền bị gián đoạn, doanh nghiệp và cá nhân giảm doanh thu, mất khả năng thanh toán nợ đến hạn, gia tăng rủi ro thu hồi nợ,... dẫn đến nảy sinh nhiều thách thức. Nhân viên tín dụng gặp khó khăn trong việc đánh giá nguồn trả nợ, thái độ hợp tác của người vay trước, trong và sau khi ra quyết định tín dụng, và TSBĐ không có tính thanh khoản cao. Thêm vào đó, thủ tục pháp lý phức tạp và chưa rõ ràng càng làm tăng thách thức trong quá trình nhận định và kiểm soát rủi ro.

Công tác kiểm tra, giám sát vốn vay và kiểm tra sau cho vay chưa được trọng tâm, hiệu quả chưa được rõ nét: Mặc dù chính sách bảo lãnh khoản vay của VietinBank đã quy định rõ ràng về việc kiểm tra khoản vay và đánh giá định kỳ các loại TSBĐ, nhưng VietinBank chưa thực sự coi trọng việc quản lý tuân thủ các khoản

vay. Việc kiểm tra xem các khoản vay và giá trị của TSBĐ đang được sử dụng như thế nào là rất quan trọng. Tuy nhiên tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song về công tác quản lý, kiểm soát rủi ro sau cho vay chưa được chú trọng và còn trì trệ do gánh nặng công việc của đội ngũ nhân viên QHKH và áp lực về mục tiêu kinh doanh. Công tác theo dõi, giám sát sau vay tại thời điểm giải ngân vốn vay vẫn được thực hiện nhưng chưa có hiệu quả rõ nét. Việc kiểm tra và giám sát chất lượng cho vay tài sản cầm cố vẫn chủ yếu dựa vào báo cáo trước đây, có thể không phản ánh chính xác hoàn toàn tình hình thực tế.

Quy trình cho vay tại VietinBank gây áp lực lớn đối với CBTD: Hiện nay, một CBTD phải hoàn thành tất cả các công đoạn của quá trình cho vay khách hàng, từ tiếp cận và tương tác với khách hàng, nhận giấy tờ và đánh giá các khía cạnh liên quan, đến lập hợp đồng cho vay, thế chấp và đăng ký giao dịch bảo đảm, sau đó tiến hành giải ngân, theo dõi dư nợ, nhắc nợ cùng với các công việc phát sinh có liên quan. Do phải tham gia quá nhiều công đoạn, CBTD đối mặt với nhiều rủi ro trong quá trình cho vay, chẳng hạn như không thể đánh giá chính xác khả năng tài chính, các yếu tố nhân thân của khách hàng và các giá trị tài sản của họ. Xử lý quá nhiều hồ sơ và khách hàng có thể dẫn đến thiếu sót, làm giảm chất lượng dịch vụ của ngân hàng và gia tăng rủi ro về đạo đức cho CBTD.

Hoạt động marketing và truyền thông, tiếp thị sản phẩm tại ngân hàng còn nhiều hạn chế: So sánh các sản phẩm cho vay tại chi nhánh với các sản phẩm cho vay hiện có, có thể thấy các sản phẩm của chi nhánh là các sản phẩm truyền thống. Trong khi đó, một số NHTM khác đã giới thiệu các sản phẩm tuy không mới về nội dung nhưng mới mẻ về hình thức, kèm theo các hoạt động quảng cáo và giới thiệu rộng rãi. Những sản phẩm này đang được khách hàng biết đến và sử dụng nhiều. Vì vậy, các dịch vụ của ngân hàng vẫn chưa có tính nổi bật cao.

❖ Nguyên nhân hạn chế

Thẩm định tài sản thế chấp chưa kỹ lưỡng: Trước khi cho vay, công tác thẩm định tài sản thế chấp lần đầu chưa kỹ lưỡng và chính xác, việc kiểm tra đánh giá đúng giá trị tài sản, cùng thủ tục pháp lý chưa được thực hiện chặt chẽ. Khi khách hàng không trả được nợ, ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro như nợ khó đòi, dẫn đến thách thức trong việc huy động vốn và ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động tài chính.

Cạnh tranh giữa các ngân hàng: Áp lực về chỉ tiêu doanh số ngày càng tăng và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng khiến việc tìm kiếm nguồn khách hàng chất lượng thấp để đáp ứng mục tiêu kinh doanh trở nên phổ biến. Ngân hàng có thể lựa chọn khách hàng mà không kiểm tra sàng lọc kỹ lưỡng, chẳng hạn như khách hàng có việc làm không ổn định, doanh nghiệp nhỏ lẻ, hoặc lịch sử thanh toán trễ.

Hoạt động marketing chưa cao: Hiệu quả hoạt động marketing tại chi nhánh chưa cao và chưa chú trọng đến việc quảng bá và thu hút KHCN. Do đó, ngân hàng gặp nhiều khó khăn trong việc tìm kiếm và lôi kéo khách hàng mới, trong khi cạnh tranh trên thị trường tài chính - ngân hàng càng mạnh mẽ.

Quy trình cho vay còn phức tạp: Quy trình cho vay của chi nhánh được tuân thủ theo quy trình chung của toàn hệ thống, nên một số hồ sơ vẫn còn rườm rà và phức tạp. Điều này khiến khách hàng chưa thực sự thoải mái khi đến ngân hàng xin vay vốn. Khách hàng thường tìm gặp trực tiếp CBTD và thực hiện các quy trình vay vốn theo quy định của ngân hàng, dẫn đến việc tốn nhiều thời gian để hoàn thiện các thủ tục. Để đảm bảo khách hàng trung thành khi đăng ký khoản vay hoặc tiết kiệm tiền, CBTD cần đảm bảo rằng các giao dịch diễn ra thuận lợi và thoải mái cho khách hàng. Điều này đòi hỏi cải tiến quy trình để giảm bớt sự phức tạp và rườm rà, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và cảm thấy hài lòng hơn với dịch vụ của ngân hàng.

Trình độ của người đi vay không cao: điều này dẫn đến việc dự đoán các vấn đề về kinh doanh không tốt, quản lý kém, Không những thế ý định lừa đảo ngân hàng là những nguyên nhân chủ yếu gây ra rủi ro khi cho vay. Với nền kinh tế biến động và cạnh tranh gay gắt như hiện nay, những khách hàng không tính toán kỹ lưỡng các bất trắc có thể xảy ra và không có năng lực thích ứng, khắc phục khó khăn trong kinh doanh thường dẫn đến thất bại, kéo theo việc không thể thanh toán nợ cho ngân hàng.

Việc chứng minh thu nhập hay năng lực trả nợ vay là một thách thức lớn đối với khách hàng: Xử lý bảng lương mỗi tháng giúp những người có thu nhập ổn định dễ dàng chứng minh thu nhập của mình. Ngược lại, việc ước tính chính xác thu nhập đối với những người không phải là cán bộ nhà nước trở nên khó khăn hơn, vì thu nhập này thường do khách hàng tự chứng minh và được các CBTD đánh giá. Ngân hàng sẽ không đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng nếu bằng chứng chứng minh thu nhập yếu kém, do khách hàng thiếu nhận thức hoặc không biết cách chọn lựa bằng chứng thuyết phục. Điều này làm cho việc mở rộng hoạt động cho vay đối với nhóm

khách hàng này trở nên khó khăn hơn, dẫn đến hiệu quả tín dụng và hiệu quả sử dụng vốn thấp hơn, kéo theo lợi nhuận của ngân hàng cũng giảm theo.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, tác giả đã giới thiệu về lịch sử hình thành và phát triển cũng như cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song. VietinBank CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã và đang nỗ lực không ngừng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, mở rộng mạng lưới và nâng cao chất lượng dịch vụ. Với sự phát triển mạnh mẽ và những thành tựu đạt được, VietinBank không chỉ khẳng định vị thế của mình trong ngành ngân hàng mà còn đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế của địa phương. Chương 2 đã giới thiệu về lịch sử hình thành và phát triển cũng như cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song. Ngoài ra, trong chương 2 còn nêu lên những thông tin tổng quan, khái quát về tình hình hoạt động kinh doanh của VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song. Từ việc dẫn chứng cơ sở lý luận sẽ nêu ra thực trạng hoạt động cho vay của VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song. Chương 3 còn nêu lên những thông tin tổng quan, số liệu về tình hình hoạt động kinh doanh của VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song giai đoạn 2021 - 2023. Từ việc dẫn chứng cơ sở lý luận, chương này đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay đối với KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song thông qua một số chỉ tiêu như sau: Doanh số cho vay, dư nợ cho vay, tình hình thu hồi nợ, tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu, thị phần khách hàng và thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN. Qua những phân tích, có thể thấy được một phần thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng và tìm ra những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân đằng sau những hạn chế đó. Đây cũng là cơ sở để đưa ra những giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song trong chương 3.

CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI VIETINBANK - CN ĐẮK NÔNG - PGD ĐẮK SONG

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

Đáp ứng các yêu cầu về tài chính cho KHCN: trong hoạt động sản xuất kinh doanh, việc khuyến khích sử dụng tài chính cá nhân, tiết kiệm chi phí và tăng cường hiệu quả là quan trọng. Đồng thời tham gia vào các chính sách ưu đãi về nguồn vốn cho vay và liên tục đa dạng hoá hàng hoá, dịch vụ để đáp ứng nhu cầu thị trường cũng là điều cần thiết. Điều này giúp định hướng và hỗ trợ khách hàng một cách tốt nhất.

Nâng cao chất lượng và củng cố uy tín cho vay KHCN: Xây dựng chiến lược để nâng cao chất lượng hoạt động và củng cố uy tín của Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song trên thị trường, thu hút sự quan tâm của nhiều người tiêu dùng. Tạo ra mối liên kết lâu dài và tăng cường gắn kết với khách hàng, đồng thời phát triển mối quan hệ này trong tương lai.

Mở rộng các loại khoản vay có thể gia hạn và nâng cao tiêu chuẩn hoạt động: Để thu hút thêm nhiều khách hàng mới, chúng ta có thể mở rộng các loại khoản vay có thể gia hạn và nâng cao tiêu chuẩn hoạt động. Điều này sẽ tạo ra cảm giác độc quyền và tin tưởng cho người tiêu dùng khi sử dụng sản phẩm của Ngân hàng. Đồng thời để đảm bảo quản lý khoản vay hiệu quả, chúng ta đang cải thiện quy định tín dụng và cắt giảm các quy trình và thủ tục giấy tờ để tăng tốc quy trình làm việc. Mục tiêu là đưa ra quyết định đơn giản hơn và cung cấp cho người vay quyền truy cập sớm vào kết quả đánh giá.

Xây dựng các chính sách cho vay KHCN phù hợp: Ngân hàng xác định các chính sách tín dụng phù hợp với sự biến động của từng chu kỳ kinh tế và liên tục theo dõi các diễn biến xã hội, chính trị và pháp luật trong nước để duy trì các tiêu chuẩn đánh giá. Các quy định về tỷ lệ cho vay được điều chỉnh để phản ánh chính xác hoạt động kinh doanh thường xuyên của Ngân hàng và thực tế của môi trường cho vay.

Tăng cường việc huy động vốn để phục vụ cả hoạt động tín dụng tổng thể và đặc biệt và cho vay KHCN. Sự mở rộng nhanh chóng đòi hỏi sự quản lý rủi ro cẩn thận, đánh giá kỹ lưỡng và thẩm định cẩn trọng các khoản vay mới, nhằm ngăn chặn mức nợ xấu tối đa trong hoạt động cho vay KHCN.

Tối ưu hoá cơ cấu hoạt động cho vay KHCN một cách hợp lý: Đảm bảo cân đối giữa nguồn vốn vay ngắn hạn và trung dài hạn, điều chỉnh cân đối theo ngành nghề kinh doanh và các khoản vay hiện có phù hợp với từng sản phẩm tín dụng và lĩnh vực được tài trợ để giảm thiểu rủi ro. Mục tiêu là duy trì tỷ lệ cho vay KHCN chiếm khoảng 40% - 50% trên tổng dư nợ của toàn bộ CN. Tiếp tục tăng cường tài trợ cho

KHCN SXKD các sản phẩm cần thiết cho đời sống hàng ngày, đồng thời giảm thiểu cho vay không sản xuất, đặc biệt là liên quan đến bất động sản và chứng khoán.

3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song

3.2.1. Hỗ trợ phục hồi kinh tế và chuyển đổi số

Tình hình dịch Covid-19 đã được kiểm soát và nền kinh tế trong nước đã bước vào trạng thái “bình thường mới”. Để hỗ trợ doanh nghiệp và người dân vượt qua khó khăn, khôi phục sản xuất, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song đã thể hiện vai trò chủ lực của mình như một Ngân hàng Thương mại Nhà nước trong việc cấp tín dụng cho nền kinh tế. Ngân hàng chú trọng vào các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng, các đại bàn ưu tiên và phát triển thị phần các nhóm phân khúc khách hàng. VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song tăng trưởng tín dụng một cách có chọn lọc, đồng thời đảm bảo an toàn và hiệu quả.

Ngoài ra, ngân hàng đã chuyển dịch cơ cấu kỳ hạn của nguồn vốn theo hướng tăng tỷ lệ CASA, tăng tiền gửi ngắn hạn, tối ưu hoá chi phí huy động bình quân và thực hiện mạnh mẽ việc tiết giảm chi phí vốn đầu vào. Hơn nữa, VietinBank đẩy mạnh chuyển đổi số, tăng tốc quá trình số hoá để cải thiện việc sử dụng các nguồn lực và nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời phối hợp triển khai trên toàn hệ thống.

Do nhu cầu cho vay ngày càng tăng, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song trở nên chọn lọc hơn trong các quyết định cho vay, có thể ưu tiên cho một số nhóm cá nhân cụ thể. Vì vậy, VietinBank có kế hoạch tăng vốn như đề xuất giữ lại lợi nhuận. Ngân hàng sẽ không ưu tiên cho các khoản vay trong những lĩnh vực rủi ro như đầu tư bất động sản, trái phiếu doanh nghiệp hay chứng khoán.

3.2.2. Tăng cường nâng cao chất lượng công tác quản lý rủi ro và kiểm tra, kiểm soát nội bộ

Thực hiện kiểm tra các định kỳ các khoản nợ đến hạn để có biện pháp xử lý kịp thời: Tích cực phân loại các khoản nợ theo tính chất và khả năng thu hồi, nhận diện nguy cơ rủi ro tiềm ẩn đối với Ngân hàng. Trong quá trình đánh giá và thẩm định, tập trung vào việc thu thập dữ liệu từ nhiều nguồn và kênh khác nhau, đồng thời hợp tác với trung tâm thông tin cho vay của Ngân hàng Nhà nước (CIC) từ đồng nghiệp, cơ quan thuế, và các tổ chức có liên quan để có cái nhìn toàn diện về hoạt động của khách hàng.

Kiểm soát chặt chẽ tín dụng đối với các lĩnh vực có rủi ro tiềm ẩn: tăng cường quản lý rủi ro đối với cho vay liên quan đến SXKD, phục vụ cuộc sống và tín dụng tiêu dùng. Ngoài ra cần xem xét các TSBĐ có biến động mạnh để định giá lại một cách hợp lý, sử dụng các phương pháp đánh giá chất lượng thông qua so sánh với tài sản tương tự trong ngành Ngân hàng hoặc tham khảo qua các trung tâm đầu giá để đảm bảo sự khách quan.

3.2.3. Tăng cường kiểm tra và giám sát các khoản vay

Đây là một trong những biện pháp được áp dụng để giảm thiểu tối đa các rủi ro liên quan đến việc cho vay. Các yếu tố quan trọng trong quá trình đánh giá bao gồm việc đánh giá thực hiện kế hoạch sử dụng vốn, tình trạng tài chính, giá trị TSBĐ, và việc thực hiện nghĩa vụ của khách hàng. Để đảm bảo hiệu quả và nhanh chóng phát hiện các mối lo ngại tiềm ẩn, cán bộ tín dụng cần chú ý đến các điểm sau: việc đánh giá phải diễn ra kịp thời, toàn diện và chính xác, đồng thời cần thu thập đầy đủ chứng từ hỗ trợ cho quá trình đánh giá. Cán bộ tín dụng cũng cần tiến hành phỏng vấn trực tiếp khách hàng để xác minh và ghi nhận kết quả của quá trình đánh giá.

Việc thu thập thông tin phải được thực hiện kỹ lưỡng, bao gồm cả thông tin từ các nguồn bên ngoài như các khoản nợ tại các tổ chức tín dụng khác. Sau khi hoàn thành việc sàng lọc thông tin, tổ chức tín dụng sẽ thông báo về bất kỳ rủi ro nào được xác định và đề xuất các biện pháp quản lý hoặc giảm thiểu rủi ro đó cho khách hàng.

Thông tin về việc sử dụng vốn vay phải được cập nhật đều đặn vào hệ thống, giúp cho trụ sở chính có thể tổng hợp và đánh giá rủi ro, cũng như kiểm tra từ xa đối với khách hàng. Đồng thời, cần lưu ý rằng trong trường hợp vốn vay được bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay, cần phải xem xét tình trạng hoàn thiện của tài sản và quy trình nhận tài sản trong tương lai, cũng như đề xuất yêu cầu mua bảo hiểm liên quan đến tài sản này.

3.2.4. Tăng cường công tác đánh giá, xử lý nợ xấu

Để tối ưu hoá thu nhập từ hoạt động cho vay của Ngân hàng, tỷ lệ nợ xấu phải được giám sát chặt chẽ, dù đã được giảm xuống mức thấp nhất. Ngân hàng cung cấp hệ thống cảnh cáo cho khách hàng về khả năng nợ khó đòi hoặc hoá đơn nợ quá hạn khi họ không hoàn thành một trong các yêu cầu. Ví dụ nếu khách hàng thường trả nợ

chậm 7-8 ngày, hệ thống sẽ phát tín hiệu cảnh báo về nguy cơ nợ của khách hàng bị chuyển nhóm. Các cán bộ tín dụng sẽ lập danh sách theo dõi và chủ động nhắc nhở nhóm khách hàng này.

Hơn nữa cơ chế cảnh báo trong trường hợp bất khả kháng hoặc nguyên nhân khách quan cũng yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin về tình hình hiện tại của họ. Thông qua việc định lượng và xếp hạng tín dụng, hệ thống cảnh báo rủi ro sẽ cho biết tỷ lệ khách hàng có thể vỡ nợ là bao nhiêu phần trăm. Từ đó, ngân hàng có thể chủ động lên kế hoạch thực hiện các biện pháp phòng tránh.

3.2.5. Chuyên môn và tiêu chuẩn hoá quy trình cho vay

Các ngân hàng có thể chuyên môn hoá trong những lĩnh vực cụ thể, ví dụ như thành lập các nhóm tìm kiếm và tiếp thị, nhằm giảm thời gian chờ đợi cho khách hàng và PGD, giảm bớt căng thẳng cho nhân viên tín dụng và đẩy nhanh quy trình. Một số bộ phận tham gia vào quá trình cấp tín dụng cho khách hàng, bao gồm bộ phận thẩm định và giải ngân. Ngoài ra, hiện nay Ngân hàng có thể loại bỏ một số thủ tục và giấy tờ không cần thiết trong quy trình cho vay, tuy nhiên cần điều chỉnh để đảm bảo an toàn, phù hợp, khoa học, đáng tin cậy và tuân thủ các quy định của Ngân hàng Công Thương và NHNN.

3.2.6. Đẩy mạnh hoạt động marketing, tiếp thị và quảng bá sản phẩm cho vay KHCN đến với khách hàng

Tăng cường sức ảnh hưởng của marketing: Bằng cách sử dụng rộng rãi các phương tiện truyền thông và truyền tải thông tin về các sản phẩm của Ngân hàng một cách dễ hiểu, mang lại giá trị thị trường hợp lý cho các sản phẩm dịch vụ. Đồng thời, cần nhấn mạnh rằng Ngân hàng TMCP Công Thương là nơi giao dịch thuận tiện và an toàn để kinh doanh. Với sự hỗ trợ của quảng bá hiệu quả, VietinBank có thể mở rộng phạm vi, tăng cường khả năng cạnh tranh và mở rộng cơ sở khách hàng.

Lựa chọn khách hàng đáng tin cậy: Từ đó hoạt động cho vay và đầu tư được mở rộng và phát triển, nâng cao chất lượng tín dụng. Hơn nữa, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song cần điều tra và đánh giá các đối thủ trên thị trường để xây dựng các kế hoạch cạnh tranh phù hợp và đưa ra các giải pháp kịp thời nhằm phục vụ nhu cầu và lợi ích của người tiêu dùng. Điều này bao gồm việc giảm thiểu các khoản vay phi lý và cung cấp nhiều loại hàng hoá cao cấp cũng như đảm bảo khoản vay cho khách hàng.

3.2.7. Ứng dụng khoa học công nghệ và nâng cấp máy móc và thiết bị

Trong thời kỳ chuyển đổi số, việc ứng dụng khoa học công nghệ vào lĩnh vực hoạt động ngày càng mạnh mẽ, và đối với ngành Ngân hàng, điều này đã trở thành xu hướng tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, tăng năng suất và tạo lợi thế cạnh tranh. Do đó, việc mở rộng đầu tư vào các ứng dụng và hệ thống công nghệ, đặc biệt là trong quy trình cấp tín dụng cho khách hàng, là cần thiết để tối ưu hoá chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm thiểu rủi ro, điển hình là trong khâu thẩm định khách hàng vay.

Hơn nữa Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song cần nhận thức rõ nguồn lực hiện có để đầu tư phù hợp, vì chi phí và nhân lực cho công nghệ cũng là một vấn đề lớn cần được chú trọng. Ngoài ra, không nên chỉ dựa vào các ứng dụng và hệ thống công nghệ mà bỏ qua yếu tố nguồn nhân lực. Bên cạnh việc chú trọng ứng dụng công nghệ, Ngân hàng cũng nên đầu tư vào nguồn nhân lực, tuyển dụng đội ngũ chuyên gia có kinh nghiệm và trình độ chuyên môn cao, hoặc đào tạo, bồi dưỡng nhân viên quan hệ khách hàng để triển khai và vận hành hệ thống hiệu quả.

Máy móc thiết bị, cơ sở vật chất và hệ thống phần mềm cần được kiểm tra, nâng cấp và bảo trì định kỳ thường xuyên. Điều này nhằm tránh tình trạng máy tính chạy quá chậm hoặc bị đứng, đảm bảo sử dụng hiệu quả các hệ thống phần mềm và không làm mất thời gian của nhân viên. Vì hầu hết các giao dịch và thao tác đều được thực hiện trên máy tính và phần mềm, cần hạn chế tối đa các sự cố lỗi phần mềm có thể xảy ra. Do đó, hệ thống ngân hàng cần thường xuyên kiểm tra và nâng cấp các phần mềm để công việc diễn ra trơn tru và hiệu quả hơn.

3.2.8. Tăng cường chính sách cho vay khách hàng

Khách hàng đóng vai trò cực kỳ quan trọng vì họ không chỉ là một phần của chuỗi cung ứng mà còn trực tiếp trải nghiệm và hưởng thụ dịch vụ sản phẩm. Để tạo lợi thế cạnh tranh cho Ngân hàng so với các đối thủ, sự hài lòng và đánh giá từ phía họ rất quan trọng. Để xây dựng và hoàn thiện các chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp, VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song cần hiểu rõ nhu cầu và sở thích của khách hàng ở mỗi giai đoạn. Ví dụ bằng cách lắng nghe và nghiên cứu tâm lý người tiêu dùng về các dịch vụ, Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song có thể nâng cao chính sách để tạo ra trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng trong tương lai và áp dụng các chính sách tri ân khách hàng hiện tại. Hơn nữa, Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk

Song cần thường xuyên thu thập ý kiến phản hồi từ khách hàng để cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

3.2.9. Nâng cao trình độ chuyên môn, rèn luyện đạo đức nghề nghiệp của CBTD

Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song định kỳ tổ chức các buổi hội thảo để các CBTD tham gia đối thoại với những người đứng đầu hệ thống Ngân hàng Công Thương và các chuyên gia kinh tế của Chính phủ. Điều này giúp cán bộ nắm bắt rõ ràng hơn tình hình kinh tế quốc gia và định hướng hoạt động của hệ thống Ngân hàng nói chung và Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song nói riêng. Ngoài ra, cần phối hợp tổ chức các buổi gặp gỡ và giao lưu với các Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song khác để chia sẻ kinh nghiệm trong việc xử lý các tình huống ứng xử với khách hàng và giải quyết các vấn đề khó khăn trong quá trình cho vay.

Để đảm bảo chất lượng công việc, cần lập kế hoạch đầy đủ và phân bổ khối lượng công việc hợp lý cho cán bộ, tránh tình trạng một cán bộ phải đảm nhận quá nhiều nhiệm vụ. Điều này cho phép cán bộ có đủ thời gian để nghiên cứu, đánh giá, kiểm tra và giám sát các khoản vay một cách hiệu quả.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với Nhà Nước

Hỗ trợ tài chính: Xác định mục tiêu của chương trình cho vay, hỗ trợ tài chính cho các mục đích cụ thể như mua nhà, khởi nghiệp,... Thúc đẩy tiêu dùng và tăng trưởng kinh tế qua việc hỗ trợ tài chính cho người dân, từ đó tăng cường tiêu dùng và kích thích nền kinh tế. Cần xem xét yếu tố về điều kiện cho vay với các đối tượng vay là công dân có quốc tịch Việt Nam, có thu nhập ổn định và có khả năng trả nợ. Mức vay tối đa phải xác định dựa trên thu nhập và khả năng trả nợ của từng cá nhân. Thời hạn vay phải linh hoạt từ 1 đến 20 năm, tùy vào mục đích vay và khả năng tài chính của người vay.

Hỗ trợ lãi suất cho những đối tượng đặc biệt: như sinh viên, người khởi nghiệp, người mua nhà lần đầu. Tạo điều kiện cho vay an toàn bằng cách phát triển các chương trình bảo hiểm tín dụng, giúp giảm rủi ro cho các ngân hàng khi cho vay đối với các đối tượng có thu nhập không ổn định.

Thủ tục vay đơn giản và minh bạch: đơn giản hoá thủ tục vay vốn như giảm bớt các thủ tục hành chính phức tạp để người dân dễ dàng tiếp cận nguồn vốn vay.

Tăng cường ứng dụng công nghệ, sử dụng các nền tảng công nghệ để tối ưu hoá quy trình vay, từ khâu đăng ký đến khâu giải ngân.

Thiết lập cơ chế giám sát để đảm bảo sự minh bạch và hiệu quả: giám sát trong quá trình triển khai chương trình cho vay. Thực hiện định giá định kỳ để kịp thời điều chỉnh chính sách, đảm bảo chương trình đáp ứng được nhu cầu thực tế của người dân.

Tuyên truyền thông tin về chương trình cho vay qua các phương tiện truyền thông: Mạng xã hội để người dân nắm rõ và tận dụng được các chính sách ưu đãi. Hướng dẫn người dân cung cấp thông tin chi tiết về quy trình vay vốn, quyền lợi và nghĩa vụ khi vay. Phối hợp giữa các cơ quan, cán bộ, ngành liên quan như Bộ Tài Chính, Ngân hàng nhà nước, Bộ Kế hoạch và Đầu tư cần phối hợp chặt chẽ để đảm bảo chính sách được triển khai hiệu quả.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà Nước

Tập trung vào các chính sách, quy định và hỗ trợ cụ thể từ phía NHNN: nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại trong việc cung cấp các khoản vay cá nhân, thiết lập chính sách lãi suất cho vay ưu đãi bằng cách thiết lập lãi suất ưu đãi cho các ngân hàng thương mại khi cho vay đối với các đối tượng đặc biệt như hộ nghèo, gia đình chính sách, sinh viên và người khởi nghiệp. Qua đó điều chỉnh lãi suất linh hoạt tùy thuộc vào tình hình kinh tế và chính sách tài chính, NHNN nên điều chỉnh lãi suất sao cho phù hợp, đảm bảo người dân có thể tiếp cận các khoản vay với chi phí hợp lý.

Cung cấp các gói hỗ trợ tín dụng đặc biệt với lãi suất thấp và điều kiện vay đơn giản hơn cho các đối tượng ưu tiên: Hỗ trợ tài chính cho các ngân hàng, cung cấp các gói hỗ trợ tài chính cho các ngân hàng thương mại để giảm bớt gánh nặng và khuyến khích họ mở rộng quy mô cho vay đối với cá nhân.

Đơn giản hoá thủ tục vay vốn và chuẩn hoá các quy trình, thủ tục cho vay: việc này nhằm giúp người dân dễ dàng tiếp cận nguồn vốn vay. Thiết lập các cơ chế giám sát và kiểm tra chặt chẽ nhằm đảm bảo các NHTM thực hiện đúng các chính sách cho vay ưu đãi và không phát sinh các hành vi vi phạm.

Khuyến khích các ngân hàng phát triển các sản phẩm vay đa dạng, phù hợp với nhu cầu của từng nhóm đối tượng khách hàng như vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay học phí,... Tăng cường hỗ trợ cho vay tiêu dùng, đặc biệt chú trọng vào các khoản

vay tiêu dùng nhỏ lẻ, giúp người dân dễ dàng tiếp cận nguồn vốn và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Khuyến khích các NHTM sử dụng công nghệ tài chính: để tối ưu hoá quy trình cho vay, từ khâu đăng ký, xét duyệt đến giải ngân. Tạo điều kiện và hỗ trợ các doanh nghiệp Fintech phát triển các dịch vụ cho vay, giúp mở rộng phạm vi tiếp cận và nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng.

Phát triển các chương trình bảo hiểm rủi ro tín dụng: giúp giảm thiểu rủi ro cho các NHTM khi cho vay đối với các đối tượng thu nhập không ổn định. Hỗ trợ bảo hiểm tín dụng, cung cấp các gói hỗ trợ bảo hiểm tín dụng nhằm bảo vệ các ngân hàng trước các rủi ro tín dụng không mong muốn.

Truyền thông về các chính sách vay: NHNN nên phối hợp với các NHTM và phương tiện truyền thông để tuyên truyền thông tin về các chính sách cho vay, lợi ích và quyền lợi của người vay. Thêm vào đó tổ chức các chương trình giáo dục tài chính cho người dân, giúp họ hiểu rõ hơn về quy trình vay vốn, quản lý tài chính cá nhân và trách nhiệm khi vay tiền.

Phối hợp chặt chẽ với cơ quan có thẩm quyền: Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan liên quan để đảm bảo các chính sách cho vay được triển khai hiệu quả và đồng bộ. Thực hiện đánh giá định kỳ và điều chỉnh các chính sách cho vay sao cho phù hợp với thực tế và nhu cầu của người dân.

3.3.3. Đối với Vietinbank

Đầu tiên, ngân hàng cần thực hiện nghiên cứu thị trường để hiểu rõ hơn về nhu cầu và sở thích của khách hàng. Điều này có thể đạt được thông qua việc tiến hành các cuộc khảo sát, tương tác trực tiếp với khách hàng hiện tại và tiềm năng, nhằm xác định những sản phẩm mà họ quan tâm và cần. Ngân hàng có thể thực hiện các cuộc khảo sát trực tiếp với cả khách hàng hiện tại và tiềm năng. Các câu hỏi trong khảo sát có thể tập trung vào nhu cầu về dịch vụ tài chính, thói quen tiêu dùng, ưu tiên đầu tư, và mong muốn về các sản phẩm tài chính cụ thể. Ngân hàng có thể nhận phản hồi trực tiếp từ khách hàng thông qua các hoạt động tương tác này và tìm hiểu thêm về nhu cầu cũng như khó khăn của họ.

Sau khi thu thập đủ dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, ngân hàng phải tiến hành phân tích để khám phá các mô hình chung và xác định chính xác các xu hướng. Nghiên cứu này có thể liên quan đến việc xác định các đặc điểm chung của khách

hàng, các yêu cầu liên tục và nhu cầu hỗ trợ tài chính quan trọng. Dựa trên dữ liệu thu được, ngân hàng có thể tạo ra nhiều loại sản phẩm cho vay, chẳng hạn như các lựa chọn sau:

Vay sản xuất kinh doanh: Để đáp ứng nhu cầu vay vốn khởi nghiệp cũng như mở rộng mô hình sản xuất kinh doanh của người dân, ngân hàng nên thiết kế các gói vay đặc biệt với thời hạn vay dài cho cá nhân khởi nghiệp hay mở rộng mô hình kinh doanh. Khởi nghiệp kinh doanh đã trở nên phổ biến trong những năm gần đây, do đó, nếu Vietinbank cung cấp các gói cho vay phù hợp với lãi suất hợp lý cho mục tiêu sản xuất và thương mại, ngân hàng sẽ tăng quy mô khách hàng tiềm năng.

Vay mua phương tiện đi lại: Ngân hàng có thể tạo gói vay mua phương tiện đi lại với lãi suất hấp dẫn, linh hoạt cho xe máy, ô tô mới hoặc cũ. Liên kết với công ty phân phối xe để cung cấp trả góp ưu đãi như lãi suất 0% hoặc không cần trả trước.

Vay mua thiết bị điện tử: Các ngân hàng có thể cung cấp các chương trình cho vay độc đáo để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng, đặc biệt là sinh viên, những người có nhu cầu mua thiết bị điện tử. Chương trình cho vay này bao gồm một khoảng thời gian và lãi suất linh hoạt, được thiết kế để giúp sinh viên mua máy tính và điện thoại di động khi còn đi học.

Vay du lịch: Khách hàng thường có nhu cầu du lịch và khám phá. Ngân hàng có thể thiết kế một gói cho vay để giúp khách hàng sắp xếp chuyến đi, bao gồm mua vé máy bay và chỗ ở. Hợp tác với các trang web cung cấp dịch vụ vé và phòng khách sạn để đảm bảo ưu đãi và chiết khấu cho khách hàng vay.

Vay tiêu dùng đa năng: Đây là một phương án cho vay linh hoạt mà khách hàng có thể sử dụng cho nhiều mục đích cụ thể. Tài khoản cho vay này có thể được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau, chẳng hạn như thanh toán cho giáo dục, mua sắm, và sửa sang nhà cửa. Ngoài ra, ngân hàng còn đưa ra nhiều mức lãi suất đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính khác nhau của khách hàng.

Các ngân hàng có thể tối đa hóa dữ liệu thu được từ nghiên cứu thị trường bằng cách cung cấp nhiều loại sản phẩm như vậy cho các khách hàng khác nhau. Điều này không chỉ phát triển các hàng hóa và dịch vụ tài chính đáp ứng yêu cầu và sở thích của khách hàng tại Đăk Nông, mà còn tạo ra một môi trường tài chính có lợi cho cả khách hàng và ngân hàng.

Việc đơn giản hoá chính sách tín dụng tại VietinBank, tối ưu hoá quy trình xét duyệt vay cho KHCN và giảm bớt các thủ tục phức tạp là cần thiết và có thể được thực hiện thông qua nhiều thay đổi. Trước tiên, ngân hàng cần xem xét và cải tiến quy trình xét duyệt vay hiện tại. Bằng cách đơn giản hoá các bước, loại bỏ các bước bị trùng nhau và tối ưu hoá quy trình, VietinBank có thể giảm thiểu thời gian xét duyệt và tối đa hoá hiệu suất của nhân viên. Tiếp theo việc áp dụng hệ thống quản lý thông tin và các hệ thống xét duyệt tự động sẽ giúp quy trình xét duyệt trở nên nhanh chóng và chính xác hơn. Bên cạnh đó, xây dựng một hệ thống trực tuyến cho phép khách hàng cập nhật hồ sơ vay của mình thông qua trang ứng dụng di động của VietinBank cũng là một bước tiến quan trọng. Tuy nhiên, để đảm bảo an toàn cho các quy trình trực tuyến cần phải thực hiện các biện pháp bảo mật dữ liệu cá nhân của khách hàng để đảm bảo thông tin không bị lộ ra ngoài.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại Vietinbank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song để nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng là một nhiệm vụ quan trọng nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng của người dân, đồng thời thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Dưới đây là những giải pháp then chốt cần triển khai để đạt được mục tiêu này:

Cải tiến quy trình vay: Đơn giản hoá và tự động hoá quy trình xét duyệt vay vốn, Tối ưu hóa thời gian giải quyết hồ sơ vay để tăng sự hài lòng của khách hàng. Xây dựng các sản phẩm vay đa dạng và linh hoạt: Phát triển các sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu và điều kiện tài chính của từng nhóm khách hàng, như vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay học phí, và vay y tế. Cung cấp các gói vay với lãi suất và điều khoản linh hoạt, phù hợp với khả năng trả nợ của từng khách hàng. Quản lý rủi ro hiệu quả, tăng cường truyền thông và tiếp cận khách hàng, hợp tác với các đối tác chiến lược.

Việc nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng không chỉ mang lại lợi ích tài chính cho ngân hàng mà còn góp phần quan trọng vào việc cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân và thúc đẩy phát triển kinh tế. Các giải pháp đề xuất trên cần được triển khai đồng bộ và linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế và nhu cầu của thị trường, để đảm bảo hiệu quả cao nhất.

KẾT LUẬN

Tác giả đã tóm lược nội dung chính và những điểm nổi bật trong từng phần, đồng thời đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song. Nghiên cứu đã xây dựng cơ sở lý luận về cho vay KHCN tại các ngân hàng thương mại, làm rõ các khái niệm, vai trò và hình thức cho vay, từ đó khẳng định tầm quan trọng của hoạt động này trong lĩnh vực tài chính. Tiếp đó, nghiên cứu giới thiệu về lịch sử hình thành và phát triển, cũng như cơ cấu tổ chức và tình hình hoạt động kinh doanh của VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song, cung cấp cái nhìn toàn diện về môi trường hoạt động và các yếu tố nội tại của ngân hàng. Phần phân tích thực trạng cho vay KHCN tại ngân hàng trong giai đoạn 2021 - 2023, thông qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay, dư nợ, tỷ lệ nợ xấu, và thu nhập từ hoạt động cho vay, đã giúp xác định các vấn đề tồn tại và nguyên nhân của chúng. Đề xuất được các giải pháp cải tiến quy trình vay, phát triển sản phẩm vay đa dạng, quản lý rủi ro hiệu quả và tăng cường truyền thông. Những giải pháp này không chỉ giúp VietinBank - CN Đắk Nông - PGD Đắk Song nâng cao năng lực cạnh tranh mà còn góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế địa phương và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Đắk Nông - PGD Đắk Song, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng năm 2021, 2022, 2023.
2. Website Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam. (<http://www.vietinbank.vn>)
3. Công văn số 003/2019/QĐ-TGD-NHCT9 ngày 01/01/2019 quyết định v/v ban hành Quy trình cấp và quản lý giới hạn tín dụng đối với khách hàng (Mã số QT.09.16.I) tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.
4. Nguyễn Vũ Phong (2020), “Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội”, Luận văn thạc sĩ Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội.
5. Ngan Thi Bui & Ha Thanh Pham (2022), “Loans to Individual Customers at Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development, Thai Nguyen Branch”, Vol.3, Issue. 10.
6. Nguyễn Văn Tiến (2009), Nguyên lý & Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản thống kê.
7. Nguyễn Đăng Dòn (2014), Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản Kinh tế TP. HCM.
8. Bộ Tài chính - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2008), Nghiệp vụ đầu tư hoạt động các tổ chức tín dụng ngân hàng theo quy luật thị trường Việt Nam, NXB Thống kê, Hà Nội.
9. Trần Thị Xuân Hương (2009), Các giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng của ngân hàng thương mại Việt Nam trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế, Đại học Ngoại Thương, Hà Nội.
10. Quốc Hội (2010), Luật số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010 về các tổ chức tín dụng, Hà Nội.
11. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2012), Quyết định số 780/QĐ-NHNN ngày 23/4/2012 về ban hành quy định về phân loại nợ đối với nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, gia hạn nợ, Hà Nội.
12. Nguyễn Minh Kiều (2012), Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại, Nhà xuất bản Lao động
13. PV (2022), Hỗ trợ lãi suất đối với hộ gia đình đồng bào dân tộc thiểu số tại chỗ, Báo điện tử Đảng Cộng Sản Việt Nam