

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 về cho vay tại NHTM

Theo Thông tư 39/2016/TT-NHNN, hoạt động cho vay được định nghĩa là việc một tổ chức tín dụng cung cấp hoặc cam kết cung cấp một khoản tiền cho khách hàng để sử dụng vào một mục đích cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định, với điều kiện khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi theo thỏa thuận.

Nói cách khác, cho vay là một hình thức cấp tín dụng phổ biến của các ngân hàng thương mại. Thông qua hợp đồng tín dụng, ngân hàng sẽ chuyển giao một khoản tiền cho khách hàng để họ sử dụng vào mục đích đã được thống nhất trước đó. Đổi lại, khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả đầy đủ cả tiền gốc và lãi cho ngân hàng khi đến hạn thanh toán.

1.1.2. Vai trò của cho vay NHTM

❖ Đối với nền kinh tế

Cho vay tại NHTM góp phần đảm bảo cho nhu cầu vốn trong các hoạt động sản xuất, kinh doanh và nhu cầu tiêu dùng cho các cá nhân trong nền kinh tế.

Thông qua hoạt động cho vay, ngân hàng thực hiện điều hòa vốn trong nền kinh tế dưới hình thức, phân phối nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi huy động được trong xã hội để đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh và đời sống.

Thông qua các chính sách tín dụng và sự điều chỉnh lãi suất từ phía NHNN sẽ giúp kiểm soát lạm phát của nền kinh tế, lãi suất còn là đòn bẩy kích thích đầu tư phát triển, góp phần điều cơ cấu kinh tế.

❖ Đối với ngân hàng

Hoạt động cho vay được xem là hoạt động chính của ngân hàng vì cho vay mang lại lợi nhuận chủ yếu. Vì vậy việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay cùng với các dịch vụ đi kèm góp phần thiết thực vào sự lựa chọn của khách hàng.

NHTM huy động và tập trung các nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế, với số vốn này NHTM sẽ đáp ứng được nhu cầu vốn của nền kinh tế để sản xuất kinh doanh, qua đó thúc đẩy phát triển nền kinh tế.

❖ **Đối với khách hàng**

Nhờ có nguồn vốn được đáp ứng kịp thời từ phía ngân hàng, khách hàng có được nhiều cơ hội cũng như chủ động hơn trong những dự định, dự án của mình từ đó mang lại lợi nhuận cho khách hàng lẫn ngân hàng (lợi nhuận thu từ lãi vay của khách hàng).

Với vai trò chủ đạo cung cấp nguồn vốn cho nền kinh tế, các ngân hàng tạo điều kiện cho các doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn sau đó khách hàng sẽ sử dụng nguồn vốn vào các hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư vào các dự án hay mua sắm thiết bị sản xuất, các nhu cầu chi tiêu đời sống hàng ngày.

1.1.3. Các hình thức cho vay tại NHTM

Phân loại cho vay là việc sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm dựa trên một số tiêu chuẩn nhất định. Việc phân loại cho vay có cơ sở khoa học là tiền đề để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng.

❖ **Căn cứ theo đối tượng**

Các doanh nghiệp thường sử dụng các khoản vay có giá trị lớn để đáp ứng nhu cầu về vốn lưu động, đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh diễn ra liên tục và ổn định. Nguồn vốn này cũng giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong việc lập kế hoạch, đầu tư vào tài sản cố định, nâng cấp cơ sở vật chất, thực hiện các giao dịch thanh toán và đáp ứng các nhu cầu kinh doanh khác.

Cho vay cá nhân, hộ gia đình: Thường vay với những khoản vay có giá trị nhỏ nhằm vào mục đích tiêu dùng, sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ.

Cho vay các tổ chức tài chính: Đây là các khoản tín dụng cấp cho các ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác. Những khoản đi vay này trở thành nguồn vốn của ngân hàng đi vay nên chúng có thể dùng để trả nợ hoặc cho vay lại.

❖ **Căn cứ theo mục đích sử dụng**

Cho vay kinh doanh là loại hình cấp cho các DN, bao gồm cho vay sản xuất và lưu thông hàng hóa được cung cấp cho các doanh nghiệp để họ có thể tiến hành sản xuất và kinh doanh.

Cho vay tiêu dùng là hình thức vay vốn phổ biến, trong đó các tổ chức tài chính (như ngân hàng, công ty tài chính) cho vay tiền cho cá nhân để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng trong cuộc sống.

Cho vay SXKD là hình thức vay vốn mà các tổ chức tài chính (như ngân hàng, công ty tài chính) cung cấp cho các cá nhân, hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp để phục vụ cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh của họ.

Cho vay khác là một thuật ngữ chung dùng để chỉ các hình thức cho vay không thuộc vào các loại hình cho vay phổ biến như cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay thế chấp,... Đây thường là những hình thức cho vay có tính đặc thù cao, phục vụ cho các mục đích và đối tượng khách hàng riêng biệt.

❖ **Căn cứ theo thời hạn cho vay**

Cho vay ngắn hạn: Loại cho vay này có thời hạn dưới 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn: là hình thức cấp vốn với thời hạn từ 1 đến 5 năm. Nguồn vốn này thường được doanh nghiệp sử dụng để đầu tư vào tài sản cố định, nâng cấp công nghệ, mở rộng quy mô kinh doanh hoặc triển khai các dự án nhỏ, có khả năng thu hồi vốn nhanh chóng. Ngoài ra, vay trung hạn còn đóng vai trò là nguồn vốn lưu động thường xuyên, đặc biệt quan trọng đối với các doanh nghiệp mới thành lập.

Cho vay dài hạn: là hình thức tín dụng với thời gian vay vượt quá 5 năm. Loại hình này thường được sử dụng để tài trợ cho các dự án lớn và dài hạn, chẳng hạn như xây dựng nhà máy, đầu tư vào trang thiết bị, máy móc quy mô lớn, phát triển hệ thống giao thông vận tải hoặc xây dựng toàn bộ các xí nghiệp mới.

❖ **Căn cứ theo phương thức cho vay**

Trong hoạt động cho vay, các ngân hàng có thể áp dụng hai phương thức chính. Thứ nhất là cho vay trực tiếp, trong đó ngân hàng cung cấp vốn trực tiếp cho người vay và nhận hoàn trả trực tiếp từ họ.

Thứ hai là cho vay gián tiếp. Với phương thức này, ngân hàng sẽ thông qua các tổ chức trung gian như hợp tác xã, hội nhóm để cung cấp vốn cho người vay cuối cùng. Các tổ chức này đóng vai trò kết nối giữa ngân hàng và người vay, đồng thời hỗ trợ các thành viên và bảo vệ quyền lợi của họ.

❖ Theo mức độ tín nhiệm đối với khách hàng

Trong hoạt động cấp tín dụng, có hai hình thức chính dựa trên sự hiện diện của tài sản đảm bảo. Đầu tiên là cho vay không có đảm bảo, hay còn gọi là cho vay tín chấp. Trong hình thức này, quyết định cho vay dựa hoàn toàn vào uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng, không yêu cầu bất kỳ tài sản nào làm vật thế chấp hay bảo lãnh từ bên thứ ba.

Ngược lại, cho vay có đảm bảo đòi hỏi khách hàng phải cung cấp tài sản hoặc có bên thứ ba đứng ra bảo lãnh cho khoản vay. Ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định kỹ lưỡng các tài sản này, bao gồm quyền sở hữu, giá trị thị trường, khả năng thanh khoản và tình hình tài chính của bên bảo lãnh (nếu có). Điều này giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro và đảm bảo khả năng thu hồi nợ trong trường hợp khách hàng không thể trả nợ đúng hạn.

1.2. Cơ sở lý luận về cho vay KHCN của NHTM

1.2.1. Khái niệm về cho vay KHCN của NHTM

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM là việc ngân hàng cung cấp các khoản vay dưới hình thức tiền hoặc phương tiện thanh toán khác cho các cá nhân có nhu cầu vay vốn để phục vụ mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh cá thể. Các khoản vay này được thực hiện dựa trên hợp đồng tín dụng với lãi suất và thời hạn trả nợ được thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng.

1.2.2. Đặc điểm cho KHCN của NHTM:

Đối tượng cho vay: Là các cá nhân có nhu cầu vay vốn, có khả năng tài chính và đáp ứng các điều kiện vay vốn của ngân hàng.

Mục đích vay vốn: Chủ yếu là phục vụ nhu cầu tiêu dùng (mua sắm hàng hóa, dịch vụ, nhà ở, xe cộ...) hoặc sản xuất kinh doanh cá thể (bổ sung vốn lưu động, mua sắm tài sản cố định...).

Quy mô khoản vay: Quy mô của từng khoản vay thường nhỏ: khi khách hàng có nhu cầu mua sắm tiêu dùng, bổ sung vốn lưu động, sản xuất kinh doanh,... họ thường có xu hướng tiết kiệm từ trước và chỉ tìm đến ngân hàng để bù đắp phần thiếu hụt tạm thời. Nhưng số lượng các khoản vay nhiều do đó số hồ sơ giao dịch thường lớn.

Thời hạn vay: Ngắn hạn (dưới 12 tháng) dùng để đáp ứng nhu cầu chi tiêu đột xuất, mua sắm cá nhân hoặc trang trải các khoản chi phí ngắn hạn. Trung hạn (1-5 năm) thường được sử dụng để mua sắm tài sản có giá trị lớn như xe cộ, sửa chữa nhà cửa, hoặc đầu tư vào các khóa học nâng cao kỹ năng. Dài hạn (trên 5 năm) chủ yếu dành cho mục đích mua nhà, đất hoặc đầu tư kinh doanh cá nhân.

Lãi suất: Lãi suất cho vay KHCN thường được điều chỉnh dựa trên mức độ rủi ro của dự án, tiềm năng tăng trưởng của doanh nghiệp, và các yếu tố kinh tế vĩ mô khác. Các NHTM có thể cung cấp các gói lãi suất ưu đãi để khuyến khích đầu tư vào lĩnh vực KHCN.

Hình thức bảo đảm: Cho vay KHCN đối với khách hàng cá nhân tại NHTM thường bao gồm tài sản bảo đảm truyền thống như bất động sản, động sản và giấy tờ có giá. Ngoài ra, khách hàng có thể sử dụng bảo lãnh của người thân, bạn bè hoặc mua bảo hiểm khoản vay để đảm bảo khả năng trả nợ. Việc lựa chọn hình thức bảo đảm phù hợp sẽ phụ thuộc vào khả năng tài chính của khách hàng, giá trị khoản vay và chính sách của từng ngân hàng.

1.2.3.Vai trò của KHCN

❖ Đối với khách hàng

Xã hội kỳ vọng các ngân hàng đóng góp vào sự phát triển kinh tế địa phương bằng cách cung cấp các khoản vay với lãi suất hợp lý, đáp ứng nhu cầu tài chính của cả doanh nghiệp và người dân. Hoạt động cho vay không chỉ giúp duy trì ổn định sản xuất kinh doanh, góp phần vào sự phát triển kinh tế chung, mà còn nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân. Do đó, hoạt động cho vay của ngân hàng có mối liên hệ chặt chẽ với tình hình kinh tế khu vực. Bằng cách thúc đẩy tăng trưởng của doanh nghiệp và cá nhân, hoạt động tín dụng này tạo động lực cho nền kinh tế. Thêm vào đó, thông tin về chất lượng tín dụng của khách hàng được chia sẻ qua các khoản vay, giúp họ dễ dàng tiếp cận các nguồn vốn khác với chi phí thấp hơn.

❖ Đối với nền kinh tế

Cho vay tại NHTM góp phần đảm bảo cho nhu cầu vốn trong các hoạt động sản xuất, kinh doanh và nhu cầu tiêu dùng cho các cá nhân trong nền kinh tế. Thông qua hoạt động cho vay, ngân hàng thực hiện điều hòa vốn trong nền kinh tế dưới hình thức, phân phối nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi huy động được trong xã hội để đáp ứng

nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh và đời sống. Thông qua các chính sách tín dụng và sự điều chỉnh lãi suất từ phía NHNN sẽ giúp kiểm soát lạm phát của nền kinh tế, lãi suất còn là đòn bẩy kích thích đầu tư phát triển, góp phần điều cơ cấu kinh tế.

❖ **Đối với NHTM:**

Hoạt động cho vay đóng vai trò then chốt trong hoạt động của ngân hàng, thường chiếm phần lớn tài sản và tạo ra đáng kể nguồn thu nhập. Tuy nhiên, đây cũng là lĩnh vực tiềm ẩn nhiều rủi ro, đặc biệt là các khoản cho vay khó đòi. Những khó khăn của ngân hàng thường bắt nguồn từ hoạt động cho vay kém hiệu quả, có thể do quản lý yếu kém, vi phạm nguyên tắc tín dụng, chính sách cho vay không phù hợp hoặc biến động bất ngờ của nền kinh tế. Do đó, việc kiểm tra danh mục cho vay của ngân hàng là hoạt động thường xuyên của cơ quan thanh tra.

1.2.4. Các hình thức cho vay KHCN

Để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và thích ứng với môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, các ngân hàng thương mại hiện nay đã và đang không ngừng đa dạng hóa các hình thức cho vay cá nhân.

Trong đó, cho vay sản xuất kinh doanh hỗ trợ cá nhân và hộ gia đình có thêm vốn để đầu tư vào trang thiết bị, cơ sở vật chất, phục vụ hoạt động kinh doanh. Cho vay tiêu dùng giúp khách hàng đáp ứng các nhu cầu thiết yếu như mua nhà, mua xe hay chi trả học phí.

Bên cạnh đó, các hình thức như cho vay thấu chi, cho vay từng lần và cho vay hạn mức mang đến sự linh hoạt trong quản lý tài chính cá nhân. Cho vay trả góp giúp giảm áp lực trả nợ, trong khi cho vay gián tiếp thông qua các tổ chức trung gian tạo điều kiện tiếp cận vốn cho những đối tượng khách hàng đặc thù.

1.2.5. Nguyên tắc cho vay KHCN

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động quan trọng của các NHTM, đóng góp vào sự phát triển kinh tế và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân. Để đảm bảo hoạt động này diễn ra an toàn, hiệu quả và bền vững, các ngân hàng cần tuân thủ nghiêm ngặt các nguyên tắc cơ bản sau:

Minh bạch và công bằng: Ngân hàng phải cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và dễ hiểu về sản phẩm vay, lãi suất, phí, điều kiện vay và các quyền lợi, nghĩa

vụ của khách hàng. Mọi thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng phải dựa trên sự tự nguyện, bình đẳng và minh bạch, không có sự phân biệt đối xử hay ép buộc.

An toàn là trên hết: Ngân hàng phải đánh giá kỹ lưỡng khả năng trả nợ của khách hàng, xem xét thu nhập, tài sản, lịch sử tín dụng và các yếu tố khác. Việc thẩm định phải khách quan, chính xác và tuân thủ các quy định về tỷ lệ an toàn vốn, tỷ lệ nợ xấu để đảm bảo các khoản cho vay được sử dụng đúng mục đích và có khả năng thu hồi.

Bảo vệ người tiêu dùng: Ngân hàng phải tôn trọng quyền lợi của khách hàng, không được tiết lộ thông tin cá nhân của khách hàng cho bên thứ ba khi chưa được sự đồng ý. Đồng thời, ngân hàng phải có các biện pháp hỗ trợ khách hàng khi gặp khó khăn trong quá trình trả nợ, như cơ cấu lại nợ, giãn nợ, miễn giảm lãi suất...

Cạnh tranh lành mạnh: Ngân hàng phải cạnh tranh trên cơ sở chất lượng sản phẩm, dịch vụ và lãi suất hợp lý, không được sử dụng các biện pháp cạnh tranh không lành mạnh như quảng cáo sai sự thật, lôi kéo khách hàng bằng các hình thức khuyến mãi không đúng quy định.

Sử dụng vốn vay đúng mục đích: Khách hàng có trách nhiệm sử dụng vốn vay đúng mục đích đã đăng ký với ngân hàng, không được sử dụng vào các mục đích bất hợp pháp hoặc không phù hợp. Ngân hàng có quyền kiểm tra việc sử dụng vốn vay của khách hàng và có biện pháp xử lý nếu phát hiện vi phạm.

Trả nợ đúng hạn: Khách hàng có nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi đúng hạn theo thỏa thuận với ngân hàng. Việc trả nợ đúng hạn không chỉ giúp khách hàng duy trì uy tín tín dụng mà còn góp phần vào sự ổn định của hệ thống tài chính.

Bảo vệ môi trường: Ngân hàng cần xem xét các yếu tố môi trường trong quá trình cho vay, ưu tiên các dự án xanh, sạch và không tài trợ cho các dự án gây ô nhiễm môi trường.

Việc tuân thủ các nguyên tắc này không chỉ giúp ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả mà còn góp phần xây dựng một thị trường tài chính minh bạch, lành mạnh và bền vững, mang lại lợi ích cho cả ngân hàng, khách hàng và toàn xã hội.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN

1.3.1. Nhân tố khách quan

❖ **Môi trường kinh tế vĩ mô:** Tăng trưởng kinh tế: Sự tăng trưởng kinh tế ổn định và bền vững tạo điều kiện thuận lợi cho thị trường cho vay khách hàng cá nhân phát triển. Khi thu nhập của người dân tăng lên, nhu cầu vay vốn để mua sắm, tiêu dùng, đầu tư cũng tăng theo. Ngược lại, trong giai đoạn kinh tế suy thoái, thu nhập giảm sút, người dân có xu hướng thắt chặt chi tiêu, hạn chế vay nợ, dẫn đến nhu cầu vay vốn giảm.

❖ **Lạm phát:** Lạm phát cao làm giảm giá trị đồng tiền, ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng và làm tăng rủi ro cho vay đối với NHTM. Do đó, trong bối cảnh lạm phát cao, NHTM thường thận trọng hơn trong việc cho vay và có thể áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn.

❖ **Môi trường pháp lý:** Quy định về lãi suất: Chính phủ có thể áp đặt trần lãi suất cho vay đối với một số sản phẩm tín dụng nhất định nhằm bảo vệ người tiêu dùng và kiểm soát lạm phát. Điều này có thể ảnh hưởng đến lợi nhuận của NHTM và khả năng cung ứng vốn cho vay.

❖ **Tỷ lệ dự trữ bắt buộc:** Tỷ lệ dự trữ bắt buộc là tỷ lệ phần trăm tiền gửi mà NHTM phải giữ lại tại Ngân hàng Nhà nước. Việc thay đổi tỷ lệ này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng cho vay của NHTM. Tỷ lệ dự trữ bắt buộc cao sẽ làm giảm lượng vốn khả dụng cho vay.

❖ **Môi trường cạnh tranh:** Sự cạnh tranh giữa các NHTM: Sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gay gắt, buộc các ngân hàng phải liên tục cải tiến sản phẩm, dịch vụ và đưa ra các chương trình ưu đãi để thu hút khách hàng. Điều này có thể dẫn đến việc giảm lãi suất cho vay, tăng chi phí hoạt động và ảnh hưởng đến lợi nhuận của NHTM.

❖ **Sự cạnh tranh từ các tổ chức tín dụng khác:** Ngoài NHTM, khách hàng cá nhân còn có thể vay vốn từ các công ty tài chính, tổ chức tín dụng phi ngân hàng... Sự cạnh tranh từ các tổ chức này buộc NHTM phải đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và quản lý rủi ro tốt hơn để giữ chân khách hàng.

❖ **Nhu cầu khách hàng:** Nhu cầu khách hàng, đặc biệt là các doanh nghiệp KHCN, đóng vai trò then chốt trong việc định hình và thúc đẩy hoạt động cho vay

của các NHTM (NHTM) trong lĩnh vực này. Hiểu rõ và đáp ứng hiệu quả nhu cầu đa dạng này không chỉ giúp NHTM tăng trưởng hoạt động kinh doanh mà còn góp phần quan trọng vào sự phát triển chung của ngành KHCN. Các dự án KHCN thường đi kèm với mức độ rủi ro cao do tính chất mới mẻ, chưa được kiểm chứng của công nghệ, sự biến động của thị trường, và khả năng cạnh tranh khốc liệt. Điều này đòi hỏi NHTM phải có khả năng đánh giá rủi ro chính xác và xây dựng các giải pháp quản lý rủi ro phù hợp.

❖ **Xu hướng công nghệ:** Sự phát triển vượt bậc của công nghệ đang tạo ra một cuộc cách mạng trong lĩnh vực tài chính nói chung và hoạt động cho vay KHCN nói riêng. Đối với các NHTM, công nghệ không chỉ là công cụ hỗ trợ mà còn là đòn bẩy then chốt để chuyển đổi mô hình hoạt động, nâng cao hiệu quả và mở rộng phạm vi tiếp cận khách hàng trong lĩnh vực KHCN đầy tiềm năng nhưng cũng không kém phần thách thức.

Trước hết, công nghệ số hóa và tự động hóa quy trình cho vay KHCN, giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thiểu sai sót và tiết kiệm chi phí vận hành. Nhờ ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (Machine Learning), NHTM có thể phân tích dữ liệu khách hàng nhanh chóng và chính xác hơn, từ đó đưa ra quyết định cho vay khách quan và hiệu quả. Các nền tảng trực tuyến và ứng dụng di động cũng giúp NHTM tiếp cận khách hàng dễ dàng hơn, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp KHCN, đặc biệt là các startup và doanh nghiệp nhỏ, tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng và thuận tiện.

Công nghệ còn mở ra cơ hội cho NHTM đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ cho vay KHCN. Bằng cách khai thác dữ liệu lớn (Big Data) và phân tích hành vi khách hàng, NHTM có thể thiết kế các gói sản phẩm tài chính phù hợp với nhu cầu và đặc thù của từng doanh nghiệp KHCN. Ví dụ, các gói vay vốn linh hoạt với lãi suất ưu đãi, thời hạn vay phù hợp và các dịch vụ hỗ trợ chuyên sâu về tài chính và công nghệ có thể thu hút và giữ chân khách hàng hiệu quả.

1.3.3. Nhân tố chủ quan

❖ **Năng lực tài chính của ngân hàng:** Năng lực tài chính của NHTM, bao gồm nguồn vốn, chất lượng tài sản và khả năng quản lý rủi ro, ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng cung ứng vốn cho vay KHCN. NHTM có nguồn vốn mạnh và quản lý rủi ro tốt

sẽ có khả năng cho vay với quy mô lớn hơn và chấp nhận các dự án có mức độ rủi ro cao hơn. Ngược lại, NHTM có năng lực tài chính yếu sẽ phải thận trọng hơn trong việc cho vay và có thể bỏ lỡ các cơ hội đầu tư hấp dẫn.

❖ **Chiến lược kinh doanh:** Chiến lược kinh doanh của NHTM là kim chỉ nam cho mọi hoạt động, bao gồm cả cho vay KHCN. Một chiến lược rõ ràng và phù hợp sẽ giúp NHTM xác định được phân khúc khách hàng mục tiêu, sản phẩm cho vay phù hợp và mức độ rủi ro chấp nhận được. NHTM có thể lựa chọn tập trung vào một số lĩnh vực KHCN nhất định, hoặc đa dạng hóa danh mục cho vay để phân tán rủi ro. Chiến lược kinh doanh cũng cần được điều chỉnh linh hoạt để thích ứng với sự thay đổi của thị trường và công nghệ.

❖ **Năng lực quản trị rủi ro:** Năng lực quản trị là một trong những nhân tố chủ quan quan trọng nhất, quyết định sự thành công của hoạt động cho vay KHCN tại các NHTM (NHTM). Một hệ thống quản trị bài bản và hiệu quả sẽ giúp NHTM kiểm soát rủi ro, tối ưu hóa hiệu suất và tạo ra giá trị gia tăng cho cả ngân hàng và khách hàng.

❖ **Chất lượng cán bộ nhân viên ngân hàng:** Đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và kỹ năng cao là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay. Nhân viên tín dụng giỏi, với kiến thức chuyên môn vững vàng, tác phong làm việc chuyên nghiệp và khả năng thẩm định khách hàng tốt, sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

❖ **Quy trình cho vay:** Việc thiết lập và không ngừng hoàn thiện quy trình cho vay có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động cho vay của ngân hàng. Về mặt hiệu quả, quy trình cho vay chặt chẽ nhưng cũng hợp lý và linh hoạt đối với từng khoản vay và đối với từng khách hàng khác nhau sẽ giúp cho ngân hàng lựa chọn các khoản vay an toàn và hiệu quả, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng và giảm thiểu rủi ro ngoài ý muốn cho ngân hàng.

❖ **Chất lượng dịch vụ:** Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các NHTM (NHTM), chất lượng dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và giữ chân khách hàng, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay KHCN. Một dịch vụ chất

lượng cao không chỉ đáp ứng nhu cầu của khách hàng mà còn tạo dựng niềm tin và sự trung thành, góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của NHTM.

❖ Công nghệ thông tin: Hoạt động cho vay KHCCN đòi hỏi NHTM phải có đội ngũ chuyên gia am hiểu về công nghệ, thị trường và tài chính. Năng lực chuyên môn này giúp NHTM đánh giá chính xác tiềm năng và rủi ro của các dự án KHCCN, từ đó đưa ra quyết định cho vay đúng đắn. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động cho vay cũng rất quan trọng. NHTM cần đầu tư vào các hệ thống công nghệ thông tin hiện đại để tự động hóa quy trình cho vay, nâng cao hiệu quả hoạt động và quản lý rủi ro tốt hơn.

Kết luận chương 1

Trong chương 1, tác giả đã tìm hiểu về cơ sở lý luận của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các NHTM (NHTM) nói chung và MBBank nói riêng. Cho vay KHCCN đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp vốn cho nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh của cá nhân, đồng thời mang lại lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy nhiên, hoạt động này cũng chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khách quan và chủ quan, đòi hỏi ngân hàng phải có chiến lược và quản lý rủi ro hiệu quả.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH BẮC SÀI GÒN - PGD QUẬN 12

2.1. Tổng quan về MBBANK

Tên đầy đủ:	Ngân hàng TMCP Quân Đội
Tên giao dịch Quốc Tế	Military Commercial Joint Stock Bank
Tên gọi tắt:	MBBank
Tên viết tắt:	MBBank
Logo:	

Hình 1. 1: Logo Ngân hàng TMCP Quân Đội



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội (MBBank))

Địa chỉ:	Số 18 Lê Văn Lương, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành Phố Hà Nội.
Điện thoại:	024-62661088 Fax: 024-62661080
Email:	Info@MBBank.com.vn
Website:	www.MBBank.com.vn

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

❖ Quá trình hình thành

Ý tưởng ban đầu của MBBank là trở thành một tổ chức tín dụng hỗ trợ các doanh nghiệp quân đội trong hoạt động sản xuất kinh doanh giai đoạn trước khi hội nhập. Được thành lập vào ngày 4/11/1994, ngân hàng bắt đầu với số vốn điều lệ gần 20 tỷ đồng, 25 nhân viên và một điểm giao dịch duy nhất tại Hà Nội.

Giai đoạn 1994-2004 là thời kỳ định hình, xây dựng nền tảng hoạt động và thương hiệu. MBBank tập trung vào việc tích lũy kinh nghiệm, năng lực tài chính, từng bước khẳng định vị thế và đóng góp vào sự phát triển kinh tế đất nước. Ngân

hàng đã vượt qua khủng hoảng tài chính châu Á 1997 và đạt được những thành tựu đáng kể về vốn huy động, tổng tài sản và lợi nhuận, đồng thời chuyển trụ sở đến địa điểm mới khang trang hơn.

Từ 2005 đến 2009, MBBank thực hiện nhiều cải cách toàn diện, từ mở rộng quy mô, phát triển mạng lưới, đầu tư công nghệ đến tái cấu trúc tổ chức theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm. Những nỗ lực này đã đặt nền móng vững chắc cho sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng trong những năm tiếp theo, đưa MBBank trở thành một trong những định chế tài chính hàng đầu Việt Nam.

Năm 2010 đánh dấu bước ngoặt quan trọng, MBBank vươn lên vị trí dẫn đầu ngành ngân hàng. Chiến lược 2011-2015 đặt mục tiêu đưa MBBank vào top 3 ngân hàng TMCP tư nhân lớn nhất. Bất chấp khó khăn của khủng hoảng kinh tế toàn cầu và quá trình tái cấu trúc ngành ngân hàng, MBBank vẫn kiên định với chiến lược phát triển bền vững, đạt được mục tiêu trước thời hạn.

Năm 2016 là giai đoạn chuyển giao chiến lược, MBBank tiếp tục mở rộng hoạt động sang lĩnh vực bảo hiểm và tài chính tiêu dùng, hoàn thiện mô hình tập đoàn tài chính đa năng. Giai đoạn 2017-2021, MBBank đặt tầm nhìn trở thành "ngân hàng thuận tiện nhất", phấn đấu vào top 5 ngân hàng hiệu quả nhất Việt Nam.

Năm 2018, MBBank tiếp tục gặt hái thành công với lợi nhuận tăng trưởng ấn tượng. Bên cạnh đó, ngân hàng đẩy mạnh chuyển đổi số, thay đổi nhận diện thương hiệu và triển khai nhiều dự án trọng điểm, tạo động lực tăng trưởng mạnh mẽ và xây dựng môi trường làm việc sáng tạo, hiệu quả.

❖ Mục tiêu hoạt động

Ngân hàng Quân đội (MBBank) đã đặt ra các mục tiêu hoạt động đầy tham vọng cho năm 2024 và những năm tiếp theo, tập trung vào tăng trưởng kinh doanh, chuyển đổi số và phát triển bền vững. Về mặt kinh doanh, MBBank đặt mục tiêu đạt 30 nghìn tỷ đồng lợi nhuận trước thuế, tăng trưởng doanh thu 20% so với năm 2023 và phục vụ 30 triệu khách hàng. Ngân hàng cũng đặt ra mục tiêu duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 1,7% và đạt tối thiểu 30% doanh thu từ kênh số, hướng tới 50% vào năm 2026.

Về mặt chiến lược, MBBank tập trung vào việc đẩy mạnh chuyển đổi số, cá nhân hóa sản phẩm và nâng cao trải nghiệm khách hàng trên các kênh số. Ngân hàng cũng đặt mục tiêu mở rộng tệp khách hàng, đặc biệt là khách hàng trẻ và khách hàng

doanh nghiệp. Bên cạnh đó, MBBank cũng sẽ tăng cường hợp tác với các đơn vị trong Tập đoàn Quân đội để khai thác tối đa tiềm năng.

Để đảm bảo hoạt động an toàn và ổn định, MBBank sẽ tăng cường quản lý rủi ro và tuân thủ các quy định pháp luật. Đồng thời, ngân hàng cũng sẽ tích hợp các yếu tố môi trường, xã hội và quản trị (ESG) vào hoạt động kinh doanh, hướng tới phát triển bền vững.

Để đạt được những mục tiêu này, MBBank sẽ tập trung vào các giải pháp như đầu tư vào công nghệ và hạ tầng số, phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và xây dựng văn hóa doanh nghiệp mạnh mẽ.

Với những nỗ lực không ngừng, MBBank đang hướng tới mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam, góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế đất nước. Năm 2024, đánh dấu kỷ niệm 30 năm thành lập, MBBank đặt ra những mục tiêu đầy thách thức, nhưng với sự quyết tâm và chiến lược đúng đắn, MBBank tự tin sẽ đạt được những thành công mới, khẳng định vị thế của mình trên thị trường tài chính ngân hàng.

2.1.2. Thành tựu đạt được

Ngân hàng TMCP Quân Đội (MBBank) đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể trong những năm qua, khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam:

❖ Về kinh doanh:

Tăng trưởng lợi nhuận: MBBank liên tục đạt mức tăng trưởng lợi nhuận cao, nằm trong top đầu ngành ngân hàng. Năm 2023, lợi nhuận của MBBank đạt hơn 26.300 tỷ đồng, tăng trưởng trên 15%.

Mở rộng mạng lưới: MBBank đã mở rộng mạng lưới hoạt động với hơn 300 điểm giao dịch trong nước và quốc tế, bao gồm 1 chi nhánh tại Lào, 1 văn phòng đại diện tại Nga và 1 NHTM tại Campuchia (MBBankCambodia).

Phát triển sản phẩm dịch vụ: MBBank không ngừng đổi mới và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

❖ Về công nghệ:

Ứng dụng công nghệ hiện đại: MBBank tiên phong ứng dụng các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), blockchain... vào hoạt động ngân hàng, nâng cao hiệu quả và trải nghiệm khách hàng. Giải thưởng quốc tế: MBBank đã đạt được nhiều giải thưởng quốc tế về công nghệ ngân hàng, như giải thưởng Celent Model Bank 2023 cho công cụ tính toán rủi ro VaR gần thời gian thực.

❖ Về quản trị:

Quản trị minh bạch: MBBank luôn chú trọng xây dựng hệ thống quản trị minh bạch, hiệu quả, tuân thủ các quy định pháp luật và chuẩn mực quốc tế.

Phát triển nguồn nhân lực: MBBank đầu tư mạnh mẽ vào phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động và sáng tạo.

❖ Về trách nhiệm xã hội:

Đóng góp cho cộng đồng: MBBank tích cực tham gia các hoạt động an sinh xã hội, hỗ trợ cộng đồng, đặc biệt là các hoạt động hướng tới quân đội và các gia đình chính sách.

Với những thành tựu đã đạt được, MBBank đang ngày càng khẳng định vị thế là một ngân hàng uy tín, hiện đại và có trách nhiệm với xã hội.

2.2. Tổng quan MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Hình 2. 1: Logo MBBank



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

NHTM cổ phần Quân đội được thành lập theo giấy phép hoạt động số 0054/NH-GP do thống đốc ngân hàng nhà nước Việt Nam cấp ngày 14 tháng 9 năm 1994 và quyết định số 00374/GP-UB của uỷ ban nhân dân thành phố Hà Nội. Thời

gian hoạt động theo giấy phép là 50 năm và ngân hàng chính thức đi vào hoạt động từ ngày 14 tháng 9 năm 1994. Ngày 25/12/2019, NHTM Cổ phần Quân đội MBBank (Ngân hàng MBBank) tổ chức lễ khai trương chi nhánh MBBank quận 12 tại địa chỉ 312 Nguyễn Ảnh Thủ, phường Hiệp Thành, quận 12, TP.Hồ Chí Minh.

Trải qua quá trình hoạt động cho đến hiện nay, PGD Quận 12 không ngừng cố gắng để hoàn thành tốt các mục tiêu đã đề ra của hệ thống. Với sự nỗ lực vượt bậc và sự phấn đấu của tất cả mọi người trong hệ thống, ngân hàng MBBank – PGD Quận 12 đã được chủ tịch HĐQT khen thưởng “Tập thể vững mạnh toàn diện năm 2022” và được giám đốc khối KHCN trao bằng khen “Chi nhánh xuất sắc Line khách hàng cá nhân kỳ 1 năm 2022”.

2.2.2. Các sản phẩm dịch vụ cung cấp tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Được sự chỉ đạo và định hướng của Hội sở, Ngân hàng Quân đội - PGD Quận 12 đang cung cấp các sản phẩm chủ yếu sau đây:

Huy động vốn: tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn, tiền gửi kí quỹ có kì hạn; tiết kiệm không kỳ hạn và có kỳ hạn, tiết kiệm lãi suất bậc tăng, tiết kiệm rút gốc linh hoạt, tiết kiệm lãi suất thả nổi,...

Cho vay: bổ sung vốn lưu động, vốn kinh doanh trung dài hạn, sản xuất kinh doanh trả góp, góp vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, bất động sản, mua xe ô tô, tiêu dùng có tài sản bảo đảm, tiêu dùng tín chấp,...

Chuyển tiền, thanh toán: Chuyển tiền ra nước ngoài, nhận tiền tại Việt Nam, chuyển tiền trong nước.

Dịch vụ thẻ: ghi nợ quốc tế Visa, kết nối ví thanh toán, chương trình trả góp lãi suất 0%,...

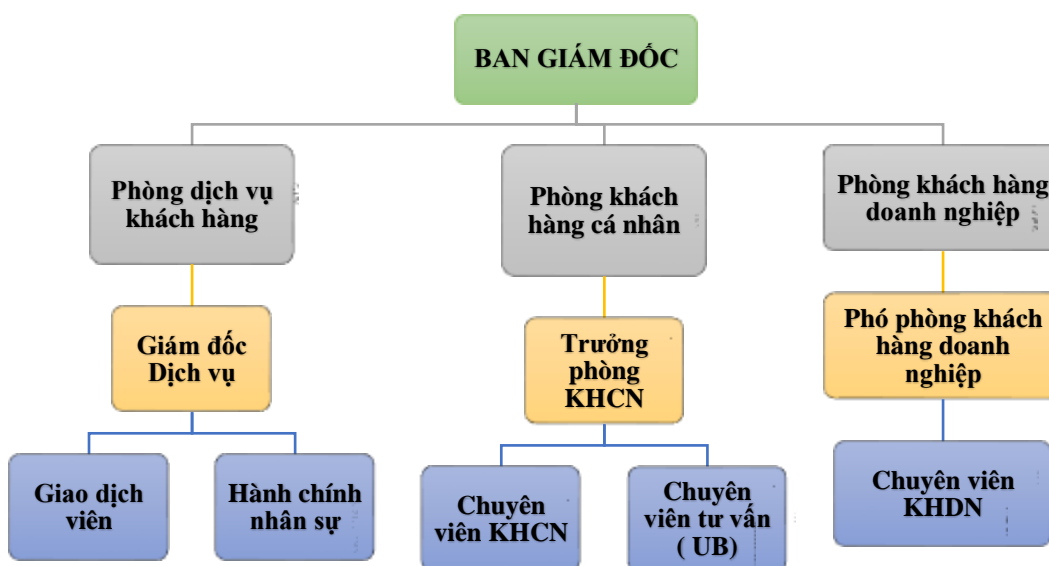
Dịch vụ ngân hàng điện tử: iBanking, Mobile Banking, SMS Banking, thanh toán trực tuyến, chuyển tiền liên Ngân hàng qua thẻ, vay cầm cố tiền gửi tiết kiệm,...

Dịch vụ khác: Thu hộ ngân sách nhà nước, dịch vụ tài khoản, dịch vụ Quân nhân

2.2.3. Cơ cấu tổ chức của MBBank –CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

2.2.3.1. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức và quản lý tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Trải qua gần 4 năm hoạt động và phát triển, ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Quận 12 đã dần hoàn thiện cán bộ công nhân viên nhằm nâng cao trách nhiệm đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng

2.2.3.2. Chức năng của Phòng/Ban

❖ Ban Giám đốc

Quản lý, điều hành các hoạt động của Phòng giao dịch trong hệ thống và chịu trách nhiệm trong việc lên kế hoạch, quản lý các kế hoạch được thực hiện và chính sách kinh doanh của cấp trên, bảo đảm hiệu quả vận hành của đơn vị và có nhiệm vụ quản lý các dòng tiền, tài sản của tổng ngân hàng.

Chỉ đạo, hướng dẫn đào tạo cán bộ công nhân viên, xây dựng, triển khai các hoạt động, nghiệp vụ ngân hàng.

Trực tiếp quyết định các hoạt động, khen thưởng cho các tập thể, cá nhân mang lại lợi ích cho ngân hàng, sử dụng nguồn nhân lực một cách tối ưu, giám sát và quản lý từ ban giám đốc để giúp bộ máy tổ chức chặt chẽ hơn.

Thay mặt cổ đông đưa ra quyết định với tư cách là người được ủy thác, việc tuyển dụng và sa thải các giám đốc điều hành cấp cao, chính sách cổ tức, chính sách quyền chọn và lương thưởng cho người điều hành.

❖ **Phòng Khách Hàng Cá Nhân**

Triển khai các sản phẩm của ngân hàng đang hiện có: tín dụng, tiền gửi, bảo hiểm, dịch vụ, phù hợp với điều kiện cụ thể của chi nhánh và theo ngân hàng.

Thu thập thông tin, khai thác thông tin khách hàng – thị trường bán lẻ (khách hàng, dân cư, đối thủ cạnh tranh, đối tác, sản phẩm dịch vụ,..) nhằm xây dựng chính sách bán hàng phù hợp với ngân hàng và phù hợp với điều kiện thực tế.

Tìm kiếm khách hàng tiềm năng: tìm hiểu nhu cầu và phản hồi của khách hàng trong từng dịch vụ sản phẩm của ngân hàng, đề xuất thêm sản phẩm mới, nâng cấp hệ thống, bổ sung tính năng mới,..

❖ **Phòng Khách hàng Doanh nghiệp**

Tìm kiếm, thiết lập mối quan hệ khách hàng, tổng hợp, phân tích, phân loại nhóm đối tượng khách hàng.

Nghiên cứu, đánh giá hành vi, tâm lý mua hàng của từng nhóm đối tượng khách hàng đã phân loại.

Lên kế hoạch, đề xuất, tổ chức các công việc chương trình, sự kiện làm thỏa mãn, hài lòng nhu cầu khách hàng.

Tạo dựng, phát triển và hoàn thiện mối quan hệ với khách hàng, mỗi khách hàng khác nhau, phòng quan hệ khách hàng trong doanh nghiệp sẽ có những cách đối khác nhau để gia tăng sự hài lòng tối đa.

Tạo ra hiệu quả đầu tư tối ưu nhờ tích hợp, luân chuyển thông tin, dữ liệu khách hàng vào mỗi bộ phận chuyên trách như kinh doanh, sản xuất, logistics... giúp gia tăng hiệu quả công việc, tiết kiệm nhiều chi phí rủi ro không đáng có. Để tạo ra được sự liên kết trên nhiều doanh nghiệp đã lựa chọn giải pháp phần mềm quản lý khách hàng ứng dụng vào hoạt động sản xuất kinh doanh.

2.3. Các SP cho vay KHCN tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Bảng 2. 1: Sản phẩm cho vay tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

STT	Sản Phẩm	Điều kiện	Tiện ích
1	Vay mua bất động sản (BDS)	<p>Khách hàng cá nhân hoặc pháp nhân có đủ năng lực pháp luật và tài chính.</p> <p>Mục đích vay rõ ràng, mua BDS để ở hoặc kinh doanh.</p> <p>BDS đảm bảo phải có pháp lý rõ ràng, giá trị phù hợp.</p> <p>Khách hàng có khả năng trả nợ.</p>	<p>Hạn mức vay cao, lên đến 80% giá trị BDS.</p> <p>Lãi suất cạnh tranh, có thể cố định hoặc thả nổi.</p> <p>Thời hạn vay dài, lên đến 20 năm.</p> <p>Thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng.</p>
2	Vay mở rộng sản xuất kinh doanh (SXKD)	<p>Khách hàng là doanh nghiệp đang hoạt động có hiệu quả.</p> <p>Mục đích vay rõ ràng, phục vụ hoạt động SXKD.</p> <p>Có phương án kinh doanh khả thi, đảm bảo khả năng trả nợ.</p> <p>Có tài sản đảm bảo hoặc phương án bảo lãnh phù hợp.</p>	<p>Hạn mức vay linh hoạt, tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng trả nợ của doanh nghiệp.</p> <p>Lãi suất cạnh tranh, ưu đãi cho doanh nghiệp uy tín.</p> <p>Thời hạn vay phù hợp với chu kỳ kinh doanh.</p> <p>Tư vấn hỗ trợ từ các chuyên gia tài chính của MBBank.</p>
3	Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo (TSDB)	<p>Khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định.</p> <p>Mục đích vay rõ ràng, phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân.</p> <p>Có tài sản đảm bảo như sổ tiết kiệm, BDS, ô tô...</p>	<p>Hạn mức vay cao, lên đến 80% giá trị tài sản đảm bảo.</p> <p>Lãi suất ưu đãi hơn so với vay tín chấp.</p> <p>Thời hạn vay linh hoạt, tối đa lên đến 5 năm.</p> <p>Thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng.</p>
4	Vay tín chấp cho khách hàng đặc biệt	<p>Khách hàng là cán bộ, công nhân viên chức, lực lượng vũ trang hoặc khách hàng có thu nhập cao.</p> <p>Có lịch sử tín dụng tốt.</p>	<p>Không cần tài sản đảm bảo.</p> <p>Hạn mức vay lên đến 1 tỷ đồng.</p> <p>Lãi suất ưu đãi.</p> <p>Thời gian vay linh hoạt.</p>
5	Cho vay ứng tiền bán	<p>Khách hàng có tài khoản chứng khoán tại MBBANK.</p>	<p>Hạn mức vay lên đến 70% giá trị chứng khoán.</p>

	chứng khoán	Có chứng khoán niêm yết đủ điều kiện để vay.	Lãi suất cạnh tranh. Thời gian vay linh hoạt.
6	Cho vay cổ phần hóa	Doanh nghiệp nhà nước đang trong quá trình cổ phần hóa.	Hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn để thực hiện cổ phần hóa. Lãi suất ưu đãi.
7	Cho vay thấu chi tài khoản	Khách hàng có tài khoản thanh toán tại MBBANK. Có thu nhập ổn định.	Hạn mức thấu chi linh hoạt. Lãi suất tính trên số tiền thực tế sử dụng. Thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng.

(Nguồn: MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Phân tích danh mục cho vay của Ngân hàng Quân đội (MBBank) cho thấy sự đa dạng trong các sản phẩm và tập trung vào các lĩnh vực trọng điểm, phản ánh chiến lược kinh doanh của ngân hàng.

Cho vay Bất động sản (BDS): Đây là mảng cho vay chủ lực của MBBank, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ. Theo báo cáo tài chính quý 2 năm 2024, dư nợ cho vay BDS của MBBank đạt 285,6 nghìn tỷ đồng, tăng 14.2% so với cùng kỳ năm trước. Điều này cho thấy MBBANK đang tận dụng tốt tiềm năng của thị trường BDS, đồng thời đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trong lĩnh vực này.

Cho vay Sản xuất Kinh doanh (SXKD): Đây là mảng cho vay quan trọng thứ hai của MBBank, chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng dư nợ. Dư nợ cho vay SXKD của MBBank đạt 248,3 nghìn tỷ đồng trong quý 2 năm 2024, tăng 12.8% so với cùng kỳ năm trước. Điều này cho thấy MBBank đang hỗ trợ tích cực cho các doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Cho vay Tiêu dùng: Mảng cho vay tiêu dùng của MBBank cũng có sự tăng trưởng ổn định. Dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 103,5 nghìn tỷ đồng trong quý 2 năm 2024, tăng 10.5% so với cùng kỳ năm trước. Điều này cho thấy MBBank đang đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng cá nhân, đồng thời thúc đẩy tiêu dùng nội địa.

Các hình thức cho vay khác: MBBank cũng cung cấp các hình thức cho vay khác như cho vay ứng tiền bán chứng khoán, cho vay cổ phần hóa, cho vay thấu chi tài khoản... Các hình thức này tuy có tỷ trọng nhỏ hơn nhưng vẫn đóng vai trò quan trọng trong việc đa dạng hóa danh mục sản phẩm và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Danh mục cho vay của MBBank thể hiện sự cân đối giữa các lĩnh vực, tập trung vào các mảng cho vay có tiềm năng tăng trưởng cao như BĐS và SXKD. Đồng thời, MBBank cũng chú trọng đến việc đa dạng hóa sản phẩm và đáp ứng nhu cầu của các phân khúc khách hàng khác nhau. Nhờ chiến lược cho vay hợp lý và quản lý rủi ro hiệu quả, MBBank đã duy trì được chất lượng tín dụng tốt và đạt được hiệu quả kinh doanh cao.

2.4. Quy định cho vay KHCN tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

❖ Điều kiện cho vay KHCN tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12

Để được vay vốn tại ngân hàng, khách hàng cần đáp ứng một số điều kiện nhất định. Cụ thể, khách hàng có thể là pháp nhân hoặc cá nhân, người Việt Nam hoặc người nước ngoài, nhưng đều phải có năng lực pháp luật và hành vi dân sự đầy đủ theo quy định. Đối với cá nhân dưới 18 tuổi, cần đảm bảo không bị hạn chế về năng lực hành vi dân sự và có khả năng nhận thức, làm chủ hành vi.

Bên cạnh đó, khách hàng cần có mục đích sử dụng vốn vay rõ ràng, phù hợp và có tài sản đảm bảo cho khoản vay. Lịch sử tín dụng cũng là một yếu tố quan trọng, khách hàng không được có nợ xấu hoặc nợ quá hạn trong vòng 5 năm gần nhất.

❖ Thủ tục cho KHCN tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Hồ sơ pháp lý: CCCD/Hộ chiếu 2 vợ chồng; Giấy ĐKKH/Giấy xác nhận độc thân. Đơn đề nghị vay vốn theo mẫu của MBBank. Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn (nếu có): Hợp đồng mua bán nhà, báo giá xe, ... Giấy tờ chứng minh tài sản bảo đảm (nếu có): Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy đăng ký xe, ...

Chứng từ/Tài liệu chứng minh nguồn thu nhập của khách hàng: Giấy phép đăng ký kinh doanh đối với hồ sơ vay từ 5 tỷ hoặc Giấy xác nhận kinh doanh từ địa phương đối với hồ sơ vay từ 1 đến 5 tỷ hoặc Giấy xác nhận kinh nghiệm kinh doanh do BLĐ chi nhánh xác nhận đối với hồ sơ vay dưới 1 tỷ; Sổ sách, hóa đơn ghi chép cụ thể từng mặt hàng về hàng tồn kho và công nợ.

Chứng từ/Tài liệu chứng minh mục đích sử dụng vốn vay: Giấy đề nghị vay vốn; Hóa đơn, hợp đồng mua hàng. Hợp đồng lao động/Quyết định tuyển dụng/Quyết định bổ nhiệm (bản sao công chứng). Sao kê tài khoản ngân hàng 3-6 tháng gần nhất (nếu có). Các giấy tờ chứng minh thu nhập khác (nếu có): Hợp đồng cho thuê nhà, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, ...

Chứng từ minh chứng sở hữu TSDB.

Phương thức cho vay: Cho vay SXKD theo hạn mức ngắn hạn.

Mục đích: Bổ sung vốn kinh doanh, mở rộng quy mô kinh doanh.

❖ Hình thức cho vay KHCCN tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 cung cấp cho khách hàng cá nhân nhiều hình thức trả nợ linh hoạt và đa dạng, phù hợp với khả năng tài chính và nhu cầu của từng người. Khách hàng có thể lựa chọn trả góp hàng tháng, trả góp định kỳ (hàng quý, 6 tháng, năm), trả lãi hàng tháng và gốc cuối kỳ hoặc trả trước hạn một phần hoặc toàn bộ dư nợ vay.

Với phương thức trả góp hàng tháng, khách hàng có thể chọn trả góp đều hàng tháng hoặc trả góp theo dư nợ giảm dần, giúp giảm áp lực tài chính. Đối với khách hàng có thu nhập không đều, phương thức trả góp định kỳ sẽ là lựa chọn phù hợp hơn. Bên cạnh đó, khách hàng cũng có thể trả lãi hàng tháng và toàn bộ gốc cuối kỳ để giảm số tiền trả hàng tháng, tuy nhiên tổng số tiền lãi phải trả sẽ cao hơn. Hình thức trả trước hạn một phần hoặc toàn bộ dư nợ vay cũng được MBBank khuyến khích để giúp khách hàng tiết kiệm chi phí lãi vay và rút ngắn thời gian vay.

Về phương thức thanh toán, khách hàng có thể lựa chọn thanh toán trực tiếp tại quầy giao dịch của MBBank, chuyển khoản qua ngân hàng điện tử hoặc ứng dụng MBBank, hoặc ủy nhiệm chi tự động từ tài khoản thanh toán của khách hàng tại MBBank. Sự đa dạng trong phương thức thanh toán giúp khách hàng thuận tiện và chủ động hơn trong việc quản lý khoản vay của mình.

❖ Thời hạn cho vay KHCCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Đối với hạn mức vay từ 5 tỷ: Thời hạn hiệu lực của hạn mức 12 tháng và thời hạn trên KUNN tối đa 11 tháng.

Đối với hạn mức vay dưới 5 tỷ: Thời hạn hiệu lực của hạn mức 24 tháng và thời hạn KUNN tối đa 11 tháng.

Điều kiện để được áp dụng lãi suất ưu đãi: Khách hàng tham gia tối thiểu các sản phẩm dịch vụ của MBBank như: tài khoản số đẹp, bảo hiểm nhân thọ, đưa dòng tiền giao dịch về MBBank (tối thiểu 2%/hạn mức vay),...

❖ **Tỷ lệ tài trợ cho vay KHCVN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12**

Tỷ lệ tài trợ trên nhu cầu vốn: Nếu khách hàng có hoạt động kinh doanh liên tục từ 24 tháng trở lên và 2 năm liên tiếp có lãi thì mức cho vay tối đa 90% nhu cầu vốn; Các trường hợp khác cho vay tối đa 80% nhu cầu vốn.

Tỷ lệ tài trợ trên TSĐB: Đối với BĐS thuộc quận TPHCM: tài trợ tối đa 80% giá trị định giá TSĐB. Đối với BĐS thuộc huyện TPHCM: tài trợ tối đa 70% giá trị định giá TSĐB. Đối với BĐS tỉnh: tài trợ tối đa 70% giá trị định giá TSĐB.

❖ **Tài sản đảm bảo cho vay KHCVN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12**

MBBank - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 chấp nhận đa dạng các loại tài sản đảm bảo cho các khoản vay cá nhân, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn. Đối với vay mua nhà, đất, xây sửa nhà, tài sản đảm bảo chính là bất động sản hình thành từ vốn vay hoặc bất động sản khác của khách hàng/bên thứ ba, kèm theo các giấy tờ pháp lý liên quan

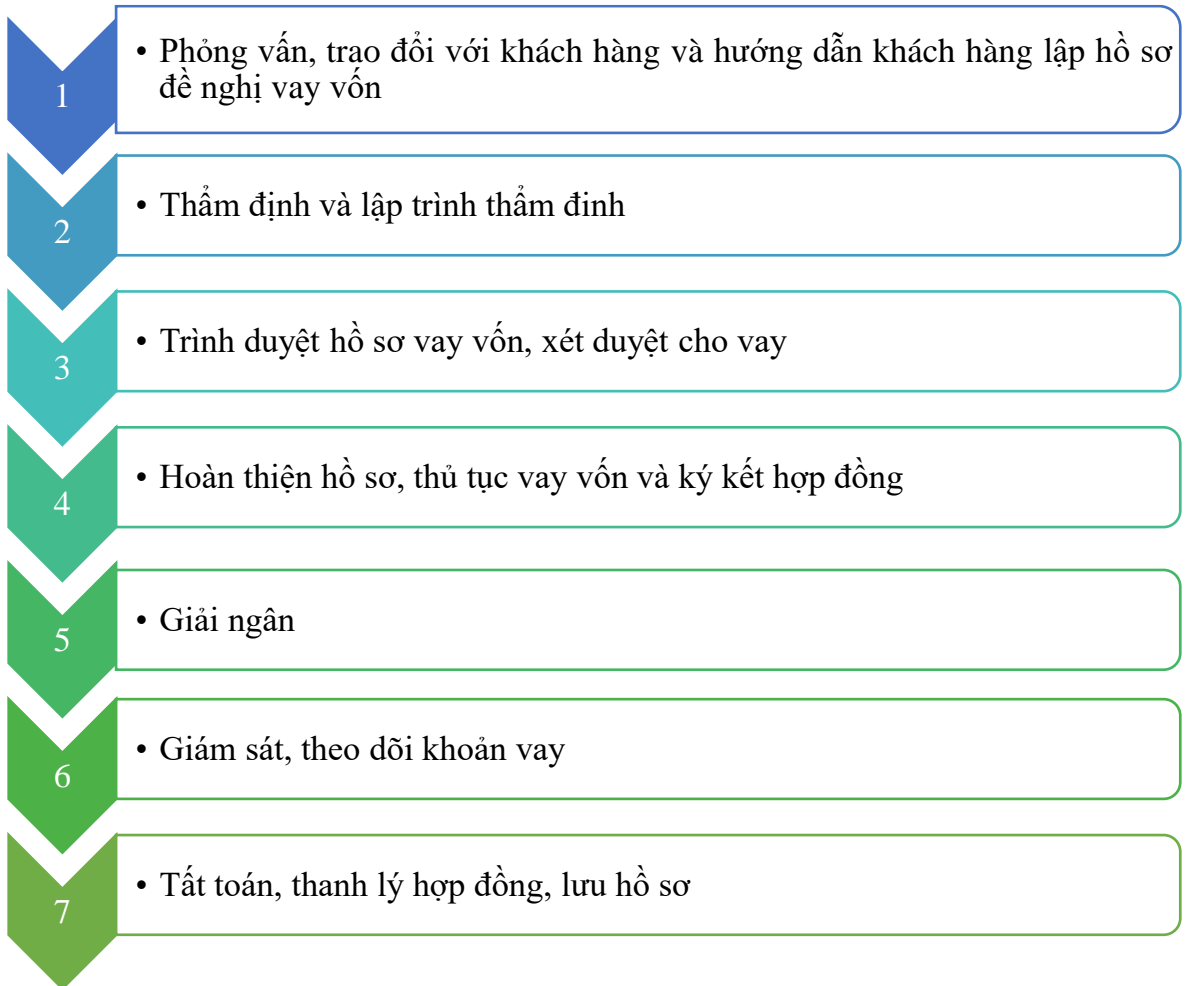
Với vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo, khách hàng có thể sử dụng sổ tiết kiệm, bất động sản, ô tô, xe máy, chứng khoán hoặc các tài sản có giá trị khác theo quy định của MBBank.

Đặc biệt, đối với vay tín chấp và vay thấu chi, MBBank không yêu cầu tài sản đảm bảo, tạo điều kiện cho những khách hàng có thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt dễ dàng tiếp cận các khoản vay. Tuy nhiên, hạn mức vay tín chấp và thấu chi thường phụ thuộc vào thu nhập và lịch sử giao dịch của khách hàng tại ngân hàng.

MBBank luôn đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong việc thẩm định giá trị tài sản đảm bảo, nhằm đảm bảo quyền lợi cho cả khách hàng và ngân hàng. Khách hàng cần cung cấp đầy đủ hồ sơ pháp lý liên quan đến tài sản đảm bảo để quá trình thẩm định diễn ra nhanh chóng và thuận lợi.

2.5. Quy trình cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Sơ đồ 2. 2: Quy trình cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Bước 1: Phỏng vấn, trao đổi với khách hàng và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ đề nghị vay vốn.

Đối với khách hàng quan hệ tín dụng lần đầu: CBTD hướng dẫn khách hàng cung cấp thông tin, các quy định của ngân hàng mà khách hàng phải đáp ứng về điều kiện vay vốn và tư vấn việc thiết lập hồ sơ cần thiết để được ngân hàng cho vay.

Đối với những khách hàng đã có quan hệ tín dụng: CBTD hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay

❖ Bộ hồ sơ vay vốn gồm:

▪ Hồ sơ pháp lí:

Giấy tờ tùy thân còn hiệu lực: chứng minh nhân dân, thẻ căn cước công dân, hộ chiếu và các giấy tờ tương đương.

Sổ hộ khẩu/đăng ký tạm trú/xác nhận tạm trú có xác nhận của công an phường/xã.

Giấy tờ chứng minh hoặc giấy xác nhận tình trạng hôn nhân (Giấy đăng ký kết hôn/Xác nhận độc thân...) của khách hàng.

Các văn bản pháp lý có liên quan khác: Nếu có trong trường hợp bộ phận thẩm định/phê duyệt tín dụng yêu cầu

- Hồ sơ tài chính: Các loại giấy tờ chứng minh thu nhập, hợp đồng lao động, bảng lương, sao kê tài khoản lương từ 3 đến 6 tháng gần nhất, văn bản xác nhận thu nhập của đơn vị quản lý, vị trí, thời gian công tác,

- Hồ sơ mục đích vay vốn

Giấy đề nghị vay vốn (theo mẫu sẵn của ngân hàng)

Hợp đồng đặt cọc/mua bán nhà

Chứng từ nộp tiền các lần đã thanh toán vốn tự có

Giấy chứng nhận quyền sở hữu và hồ sơ pháp lý của nhà đất dự định mua

- Hồ sơ tài sản đảm bảo (trong trường hợp tài sản thế chấp không phải là căn hộ dự định mua): Biên bản thống nhất việc thế chấp tài sản đảm bảo của các thành viên đồng sở hữu tài sản đảm bảo. Các giấy tờ chứng minh các nghĩa vụ đã thực hiện của khách hàng đối với bên bán nhà liên quan đến việc thực hiện hợp đồng mua bán nhà (phiếu thu tiền...). Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà

Bước 2: Thẩm định.

Giai đoạn thẩm định đóng vai trò then chốt trong quy trình cho vay, giúp các chuyên viên tín dụng đưa ra quyết định chính xác về việc có nên chấp thuận khoản vay hay không. Sau khi sắp xếp lịch hẹn, chuyên viên sẽ tiến hành xác minh thông tin khách hàng, thường là cùng với một đồng nghiệp giàu kinh nghiệm hoặc cấp quản lý. Quá trình thẩm định bao gồm nhiều khía cạnh, nhưng trọng tâm là đánh giá năng lực pháp lý, mục đích vay vốn, khả năng tài chính và tính khả thi của phương án trả nợ.

Cụ thể, chuyên viên sẽ kiểm tra các giấy tờ tùy thân, xác nhận tình trạng hôn nhân, đánh giá mục đích vay vốn và tài sản đảm bảo (nếu có). Bên cạnh đó, thông qua hệ thống CIC, chuyên viên sẽ xem xét lịch sử tín dụng, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng dựa trên thu nhập hiện tại và dự kiến, các khoản chi phí, khả năng

tích lũy và vốn tự có. Mặc dù nhiều yếu tố được xem xét, thu nhập ổn định vẫn là yếu tố quan trọng nhất để đảm bảo khách hàng có thể trả nợ đúng hạn, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

Kết quả thẩm định sẽ giúp chuyên viên đề xuất hạn mức và thời hạn vay phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng đồng thời kiểm soát rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

Bước 3: Trình duyệt hồ sơ vay vốn, xét duyệt cho vay

Sau khi hoàn tất quá trình thẩm định khách hàng và dự án, cán bộ tín dụng sẽ tổng hợp các đánh giá về tình hình tài chính của khách hàng, tính khả thi của dự án, mức độ đáp ứng các yêu cầu tín dụng và tình trạng tài sản đảm bảo. Dựa trên những phân tích này, họ sẽ lập một tờ trình thẩm định, đề xuất chấp thuận hoặc từ chối cho vay, đồng thời nêu rõ lý do, đánh giá rủi ro, hiệu quả kinh tế và lợi ích dự kiến từ khoản vay. Tờ trình này sẽ được trình lên cấp lãnh đạo để xem xét và phê duyệt, bao gồm các thông tin quan trọng như phương thức cho vay, số tiền, lãi suất, thời hạn và phương thức trả nợ. Quyết định cuối cùng sẽ được thông báo bằng văn bản cho khách hàng.

Bước 4: Hoàn thiện hồ sơ, thủ tục vay vốn và ký kết hợp đồng

Sau khi nhận được quyết định phê duyệt, chuyên viên khách hàng sẽ thông báo cho khách hàng về tình trạng hồ sơ vay vốn, bao gồm cả việc chấp thuận hay từ chối, và các điều kiện bổ sung nếu có. Tiếp theo, các hợp đồng và văn bản pháp lý liên quan sẽ được soạn thảo theo mẫu quy định của ngân hàng, đảm bảo tuân thủ nội dung phê duyệt.

Quy trình tiếp theo liên quan đến việc hoàn thiện thủ tục đảm bảo cho khoản vay. Chuyên viên sẽ chuẩn bị hợp đồng bảo đảm và các giấy tờ cần thiết khác, sau đó chuyển cho khách hàng ký kết. Hồ sơ đầy đủ sẽ được trình lên các cấp có thẩm quyền để kiểm tra và ký xác nhận. Đồng thời, tài sản đảm bảo sẽ được phong tỏa và đăng ký giao dịch tại cơ quan chức năng.

Nhân viên hỗ trợ kế toán tiền vay sẽ tiến hành các bước tiếp theo, bao gồm thiết lập hạn mức tín dụng (nếu có) và ghi nhận tài sản đảm bảo vào hệ thống. Trưởng phòng chuyên viên khách hàng sẽ kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ, ký xác nhận vào các tài liệu và ký kết các hợp đồng theo thẩm quyền. Cuối cùng, hồ sơ gốc liên quan đến tài

sản đảm bảo sẽ được chuyển giao cho kho quỹ để quản lý theo quy định.

Bước 5: Giải ngân

CVKH thực hiện kiểm tra các điều kiện giải ngân của khách hàng theo tờ trình đã được phê duyệt và yêu cầu khách hàng bổ sung (nếu có). Lập kế ước nhận nợ khi nhận được giấy đề nghị giải ngân của khách hàng. Trình các cấp có thẩm quyền ký phê duyệt giải ngân. Trả lại cho khách hàng văn bản liên quan đến khoản vay như hợp đồng tín dụng, hợp đồng cầm cố thế chấp, kế ước nhận nợ.

Trưởng phòng CVKH: kiểm soát hồ sơ giải ngân và hồ sơ khách hàng cam kết bổ sung sau thời điểm giải ngân.

Nhân viên hỗ trợ làm kế toán tiền vay thực hiện kiểm tra các chứng từ giải ngân, giải ngân khoản vay và lưu hồ sơ giải ngân theo quy định.

Bước 6: Giám sát, theo dõi khoản vay.

Chuyên viên khách hàng có trách nhiệm kiểm tra thường xuyên hoặc đột xuất tình hình tài chính, tình trạng tài sản đảm bảo và việc sử dụng vốn vay của khách hàng. Họ cũng định kỳ đánh giá xếp hạng tín dụng của khách hàng theo quy định của MB Bank và thông báo về các khoản nợ đến hạn hoặc quá hạn. Trong trường hợp cần thiết, chuyên viên sẽ hỗ trợ khách hàng cơ cấu lại thời hạn trả nợ, xử lý nợ quá hạn theo quy định và hỗ trợ quá trình chấm điểm tín dụng định kỳ.

Đồng thời, nhân viên hỗ trợ kế toán tiền vay sẽ thực hiện các công việc như hạch toán các trường hợp cơ cấu nợ, xử lý yêu cầu trả nợ trước hạn của khách hàng và thu gốc, lãi và các khoản phí liên quan đến khoản vay theo định kỳ.

Bước 7: Tắt toán, thanh lý hợp đồng, lưu hồ sơ,

Nhân viên hỗ trợ làm kế toán tiền vay thực hiện: Thu tắt toán khoản vay và hạch toán xuất tài sản đảm bảo.

Kho quỹ xuất kho hồ sơ gốc tài sản đảm bảo.

CVKH thực hiện: Thông báo giải chấp tài sản đảm bảo và xóa đăng ký giao dịch bảo đảm. Làm thủ tục thanh lý hợp đồng tín dụng và hoàn trả hồ sơ tài sản đảm bảo cho khách hàng. Lưu trữ hồ sơ khách hàng theo quy định

2.6. Kết quả hoạt động KD của MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Bảng 2. 2: Kết quả kinh doanh MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

DVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm	2021	2022	2023	Tăng trưởng			
					2022/2021		2023/2022	
					+/-	%	+/-	%
Doanh thu		245,230	290,451	362,523	45,221	18.4	72,072	24.8
Chi phí		153,259	169,972	199,478	16,713	10.9	29,506	17.4
Lợi nhuận		91,971	120,479	163,045	28,508	31.7	42,566	35.3

(Nguồn: Tài liệu nội bộ MBBank – CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Từ bảng 2.2 ta thấy trong suốt ba năm liên tiếp từ 2021 đến 2023, PGD Quận 12 đã ghi nhận một sự tăng trưởng đáng chú ý trong các chỉ tiêu kinh doanh. Tổng doanh thu của chi nhánh này đã tăng từ 245,230 triệu đồng đến 362,523 triệu đồng trong giai đoạn này, tăng trưởng ấn tượng lên đến 47.2%.

Mặt khác, tổng chi phí cũng tăng lên từ 153,259 triệu đồng đến 199,478 triệu đồng tăng khoảng 30% qua ba năm, với tốc độ tăng trưởng từ năm 2022 đến 2023 là 17.4%. Điều này có thể gây ra một áp lực lớn đối với việc duy trì lợi nhuận ổn định.

Tuy nhiên, trong khi tổng chi phí tăng lên đáng kể, lợi nhuận của PGD Quận 12 đã tăng mạnh từ 91,971 triệu đồng lên đến 163,045 triệu đồng trong giai đoạn tương ứng, tăng trưởng lên đến 35.3% trong năm 2023. Sự tăng trưởng mạnh mẽ này đánh dấu một điểm sáng với mức tăng trưởng lợi nhuận vượt xa so với tốc độ tăng trưởng của cả doanh thu và chi phí.

Dù có những tín hiệu tích cực về tăng trưởng lợi nhuận, PGD Quận 12 cần tiếp tục theo dõi và kiểm soát chặt chẽ chi phí để đảm bảo rằng sự gia tăng này không gây áp lực không cần thiết và ảnh hưởng đến khả năng sinh lời của doanh nghiệp trong tương lai. Báo cáo hoạt động kinh doanh của Phòng Giao Dịch (PGD) Quận 12, Ngân hàng Quân Đội (MBBank) trong giai đoạn 2021-2023 cho thấy một bức tranh tăng trưởng ấn tượng, nhưng cũng không kém phần thách thức.

Điểm sáng nổi bật nhất là sự tăng trưởng mạnh mẽ về tổng doanh thu, đạt mức 47.2% trong ba năm. Điều này chứng tỏ PGD Quận 12 đã thành công trong việc mở rộng hoạt động, thu hút khách hàng mới và tăng cường các hoạt động kinh doanh cốt

lỗi. Sự tăng trưởng này cũng phản ánh sự năng động và thích ứng của PGD với bối cảnh kinh tế đầy biến động.

Bên cạnh doanh thu, lợi nhuận cũng ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể, đặc biệt là mức tăng 35.3% trong năm 2023. Điều này cho thấy PGD Quận 12 không chỉ tập trung vào tăng trưởng doanh thu mà còn chú trọng đến hiệu quả hoạt động, kiểm soát chi phí và tối ưu hóa lợi nhuận.

Tuy nhiên, báo cáo cũng chỉ ra một thách thức đáng kể: sự gia tăng chi phí hoạt động. Tổng chi phí đã tăng khoảng 30% trong ba năm, đặc biệt là mức tăng 17.4% từ năm 2022 đến 2023. Mặc dù một phần tăng trưởng chi phí có thể được giải thích bởi sự mở rộng hoạt động, việc kiểm soát chi phí vẫn cần được xem là một ưu tiên hàng đầu để đảm bảo lợi nhuận không bị ảnh hưởng.

Nhìn chung, PGD Quận 12 đã đạt được những thành tựu đáng ghi nhận trong giai đoạn 2021-2023. Tuy nhiên, để duy trì đà tăng trưởng và đảm bảo sự phát triển bền vững, PGD cần tập trung vào việc tối ưu hóa chi phí, duy trì tăng trưởng doanh thu và đa dạng hóa nguồn thu. Việc thực hiện các giải pháp này sẽ giúp PGD Quận 12 củng cố vị thế của mình trên thị trường và tiếp tục đóng góp vào sự thành công chung của Ngân hàng Quân Đội.

Để đạt được mục tiêu này, PGD Quận 12 có thể xem xét các biện pháp như rà soát và cắt giảm các chi phí không cần thiết, đầu tư vào công nghệ để nâng cao hiệu quả hoạt động, tìm kiếm các cơ hội kinh doanh mới và mở rộng hợp tác với các đối tác chiến lược. Đồng thời, PGD cũng cần tăng cường đào tạo và phát triển nhân sự để nâng cao năng lực cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

2.7. Thực trạng cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

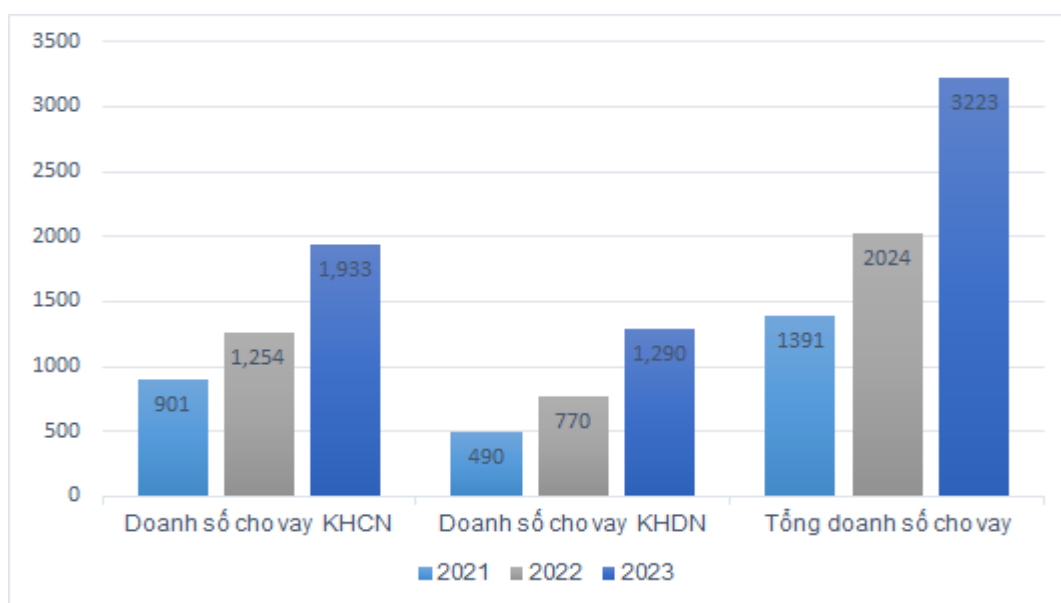
2.7.1. Doanh số cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Bảng 2. 3: Doanh số cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Chỉ tiêu	Năm	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
					+/-	%	+/-	%
Doanh số cho vay KHCN		901	1,254	1,933	353	39,17%	679	54,16%
Doanh số cho vay KHDN		490	770	1,290	280	57,14%	520	67,53%
Tổng doanh số cho vay		1,391	2,024	3,223	633	45,51%	1,199	59,24%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Biểu đồ 2. 1: Doanh số cho vay KHCN



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Qua bảng 2.3, cung cấp cái nhìn tổng quan về hoạt động cho vay của PGD Quận 12 trong 3 năm, tập trung vào hai mảng chính là cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) và cho vay khách hàng doanh nghiệp (KHDN). Nhìn chung, có thể thấy rõ sự tăng trưởng vượt bậc trong hoạt động kinh doanh tín dụng của PGD này.

Tăng trưởng mạnh mẽ trên toàn diện: Tổng doanh số cho vay đã tăng ấn tượng

từ 1.391 trong năm 2021 lên 3.223 vào năm 2023, tương đương mức tăng trưởng kép hàng năm là 52,23%. Điều này cho thấy PGD đã rất thành công trong việc mở rộng quy mô tín dụng, đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng tăng của cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Doanh số cho vay KHCN tăng trưởng ổn định: Doanh số cho vay KHCN cũng ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể, từ 901 lên 1.933 trong cùng kỳ, với đạt 47,15%. Con số này cho thấy PGD đã triển khai hiệu quả các sản phẩm và dịch vụ tài chính cá nhân, thu hút được lượng lớn khách hàng mới và đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn tiêu dùng, mua nhà, mua xe,... của họ.

Doanh số cho vay KHDN bứt phá: Mặc dù có quy mô nhỏ hơn so với cho vay KHCN, doanh số cho vay KHDN lại thể hiện sự tăng trưởng vượt bậc, từ 490 lên 1.290, với đạt tới 66,53%. Điều này cho thấy PGD đã đặc biệt chú trọng đến việc hỗ trợ các doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn, đặc biệt là trong bối cảnh phục hồi kinh tế sau đại dịch, khi nhu cầu vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh tăng cao.

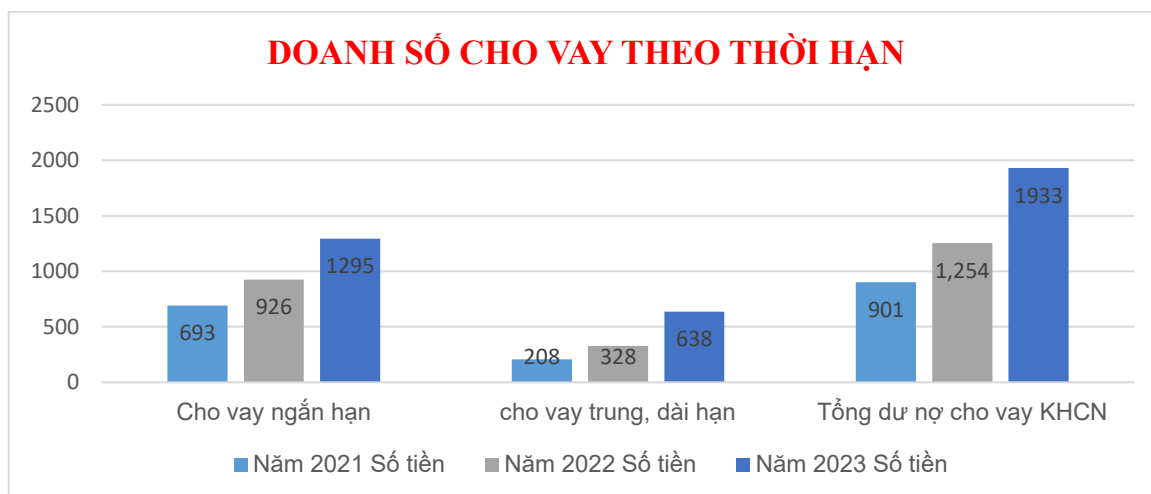
2.7.2. Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Bảng 2. 4: Tình hình cho vay KHCN theo thời hạn

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
Cho vay ngắn hạn	693	926	1295	233	33.62%	369	39.85%
cho vay trung, dài hạn	208	328	1,933	120	57.69%	310	94.51%
Tổng doanh số cho vay KHCN	901	1,254	460	353	39.18%	679	54.15%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Biểu đồ 2. 2: Cho vay theo thời hạn tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Qua bảng 2.4 Bảng số liệu cho thấy sự tăng trưởng ấn tượng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) của PGD Quận 12 trong giai đoạn 2021-2023. Tổng doanh số cho vay KHCN đã tăng từ 901 tỷ đồng năm 2021 lên 1.933 tỷ đồng năm 2023, tương đương mức tăng trưởng kép hàng năm (CAGR) là 47,15%. Điều này cho thấy PGD đã thành công trong việc mở rộng tín dụng và đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng tăng của khách hàng cá nhân.

Tăng trưởng ổn định của cho vay ngắn hạn: Cho vay ngắn hạn vẫn là mảng chủ đạo trong hoạt động cho vay KHCN, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ. Tuy nhiên, tỷ trọng này đã giảm nhẹ từ 76,91% năm 2021 xuống 66,99% năm 2023. Mặc dù vậy, doanh số cho vay ngắn hạn vẫn tăng trưởng ổn định, đạt mức tăng 33,62% từ 2021 đến 2022 và 39,85% từ 2022 đến 2023. Điều này cho thấy nhu cầu vay vốn ngắn hạn của khách hàng vẫn duy trì ở mức cao, có thể để phục vụ các mục đích như tiêu dùng, kinh doanh nhỏ lẻ hoặc đáp ứng nhu cầu tài chính đột xuất.

Bứt phá của cho vay trung và dài hạn: Mảng cho vay trung và dài hạn đã có sự tăng trưởng vượt bậc, với tỷ trọng tăng từ 23,09% năm 2021 lên 33,01% năm 2023. Doanh số cho vay trung và dài hạn cũng tăng mạnh, đặc biệt là trong giai đoạn 2022-2023 với mức tăng 94,51%. Điều này cho thấy khách hàng ngày càng có xu hướng vay vốn với kỳ hạn dài hơn, có thể để phục vụ các mục đích như mua nhà, mua xe, đầu tư GD hoặc kinh doanh dài hạn. Đây là một tín hiệu tích cực, cho thấy sự ổn định và phát triển của nền kinh tế cũng như sự tin tưởng của khách hàng vào tương lai.

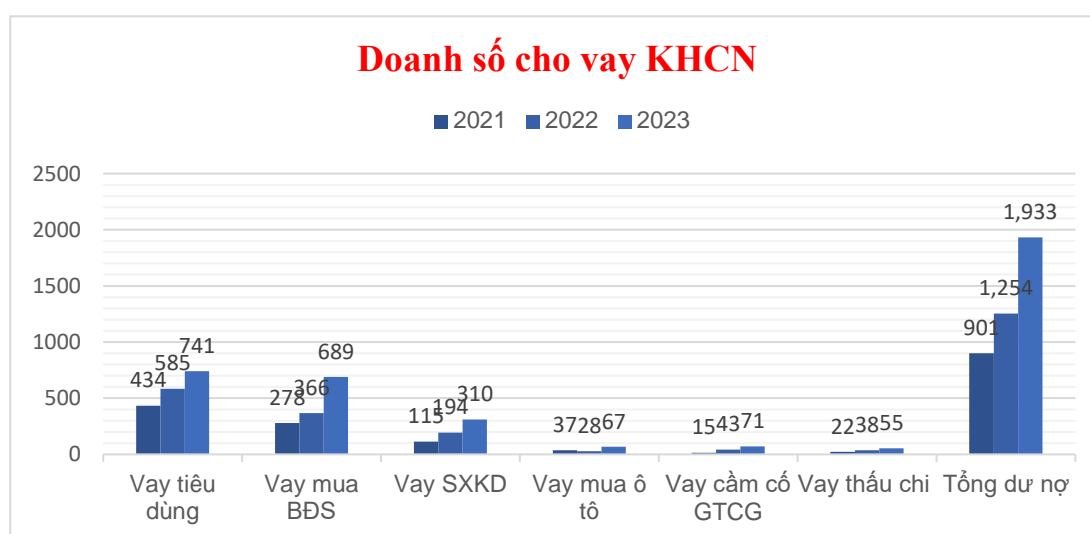
2.7.3. Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Bảng 2. 5: Tình hình cho vay KHCN theo mục đích sử dụng

Chỉ tiêu	Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
					2022/2021		2023/2022	
Vay tiêu dùng	tiêu	434	585	741	151	34.80%	156	26.70%
Vay mua BĐS	mua	278	366	689	88	31.70%	323	88.30%
Vay SXKD		115	194	310	79	68.70%	116	59.80%
Vay mua ô tô		37	28	67	-9	-24.30%	39	139.30%
Vay cầm cố GTCG		15	43	71	28	186.70%	28	65.10%
Vay thấu chi		22	38	55	16	72.70%	17	44.70%
Tổng doanh số cho vay KHCN		901	1,254	1,933				

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Biểu đồ 2. 3: Doanh số cho vay KHCN



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Qua bảng số liệu 2.5 cho thấy hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại đã có sự tăng trưởng ấn tượng trong giai đoạn 2021-2023, với tổng dư nợ tăng 114.54%, từ 901 lên 1,933. Động lực chính cho sự tăng trưởng này đến từ tín dụng bất động

sản, tăng trưởng vượt trội 147.84% và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong danh mục cho vay. Bên cạnh đó, tín dụng tiêu dùng và sản xuất kinh doanh cũng có đóng góp đáng kể, với mức tăng trưởng lần lượt là 70.74% và 169.57%, cho thấy sự phục hồi của nền kinh tế và nhu cầu vốn gia tăng. Vay mua ô tô cũng phục hồi mạnh mẽ sau giai đoạn sụt giảm, tăng 139.3% trong năm 2023. Mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ, vay cầm cố và vay thấu chi cũng ghi nhận mức tăng trưởng cao, lần lượt là 373.33% và 150%, cho thấy ngân hàng đang đa dạng hóa danh mục cho vay và đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn của khách hàng.

Biểu đồ 2.5 cho thấy sự tăng trưởng mạnh mẽ trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCCN) từ năm 2021 đến 2023, với tổng dư nợ tăng hơn gấp đôi, từ 901 lên 1.933 (đơn vị không rõ, có thể là tỷ đồng). Sự tăng trưởng này được thúc đẩy chủ yếu bởi nhu cầu vay mua bất động sản (BDS) và sản xuất kinh doanh (SXKD), trong khi các mảng khác như vay tiêu dùng, mua ô tô cũng có những đóng góp nhất định. Nổi bật nhất là sự bùng nổ của vay mua BDS, với dư nợ tăng gần gấp 4 lần, từ 434 lên 1.543. Điều này cho thấy thị trường bất động sản đã trải qua giai đoạn sôi động, thu hút đông đảo khách hàng vay vốn để đầu tư hoặc sở hữu nhà ở.

Dư nợ cho vay SXKD cũng tăng trưởng ấn tượng, từ 585 lên 1.238, thể hiện sự phục hồi và phát triển của các hoạt động sản xuất kinh doanh sau thời gian khó khăn do đại dịch. Doanh nghiệp đang tự tin hơn trong việc mở rộng sản xuất và đầu tư, dẫn đến nhu cầu vay vốn tăng cao.

Dư nợ vay tiêu dùng tăng trưởng đều đặn nhưng không quá đột biến, từ 741 lên 1.151. Điều này cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng vẫn duy trì ở mức ổn định, phản ánh sức mua và niềm tin của người tiêu dùng vào nền kinh tế.

Doanh số cho vay mua ô tô có sự biến động, giảm trong năm 2022 nhưng tăng mạnh trở lại vào năm 2023. Điều này có thể liên quan đến các chính sách hỗ trợ của chính phủ, cũng như sự phục hồi của ngành công nghiệp ô tô sau đại dịch.

Mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ, nhưng cả vay cầm cố và vay thấu chi đều tăng trưởng đáng kể. Điều này cho thấy ngân hàng đang đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay, đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn của khách hàng. Tuy nhiên, cần lưu ý đến việc quản lý rủi ro tín dụng đối với các sản phẩm này.

**2.7.4. Doanh số cho vay KHCN theo TSDB tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn
- PGD Quận 12**

Bảng 2. 6: Tình hình cho vay KHCN theo TSDB

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
					2022/2021		2023/2022	
Cho vay có TSDB		855.95	1191.3	1836.35	335.35	39%	645.05	54%
cho vay không có TSDB		45.05	62.7	96.65	17.65	39%	33.95	54%
Tổng doanh số cho vay KHCN		901	1,254	1,933				

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Biểu đồ 2. 4: Tình hình cho vay theo TSDB tại MBBank - CN



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Bảng 2.6 cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) của ngân hàng đã có bước tiến đáng kể trong giai đoạn 2021-2023, với tổng dư nợ tăng trưởng 114,54%, từ 901 lên 1.933 (giả định đơn vị là tỷ đồng). Sự tăng trưởng này được dẫn dắt chủ yếu bởi nhóm cho vay có tài sản đảm bảo (TSDB), chiếm tỷ trọng áp đảo trên 95% tổng dư nợ.

Dư nợ cho vay có TSDB tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm, đặc biệt là trong năm 2023 với mức tăng 54% so với năm trước đó. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung vào các khoản vay có mức độ an toàn cao, đảm bảo khả năng thu hồi vốn

và giảm thiểu rủi ro tín dụng. Sự tăng trưởng này cũng phản ánh nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân để đầu tư, mua sắm tài sản lớn như bất động sản đang gia tăng.

Biểu đồ tròn thể hiện rõ sự phân bổ doanh số cho vay theo hình thức có tài sản đảm bảo (TSDB) hay không. Có thể thấy rõ rằng cho vay có TSDB chiếm ưu thế tuyệt đối với 95% thị phần, trong khi cho vay không có TSDB chỉ chiếm 5%. Điều này cho thấy ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng đang tập trung vào các khoản vay an toàn hơn, giảm thiểu rủi ro tín dụng nhờ việc có tài sản đảm bảo.

Chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ khoảng 5%, cho vay không có TSDB vẫn duy trì mức tăng trưởng ổn định qua các năm, khoảng 39-54%. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn đang đáp ứng nhu cầu vay vốn tín chấp của khách hàng, tuy nhiên với mức độ thận trọng hơn do rủi ro tín dụng cao hơn. Mặc dù vậy, thị trường cho vay không có TSDB vẫn có tiềm năng mở rộng, đặc biệt là khi ngân hàng có các công cụ đánh giá rủi ro và quản lý tín dụng hiệu quả.

2.7.5. Tình hình dư nợ cho vay KHCHN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Bảng 2. 7: Tình hình dư nợ cho vay KHCHN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Đơn vị : tỷ đồng

Chỉ tiêu \ Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
Dư nợ cho vay KHCHN	410	576	920	166	40.49%	344	59.72%
Dư nợ cho vay KHDN	360	417	784	57	15.83%	367	88.01%
Tổng dư nợ	770	993	1,704	223	28.96%	711	71.60%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Từ bảng 2.7 cho thấy kết quả kinh doanh ấn tượng của MBBank trong mảng cho vay khách hàng cá nhân (KHCHN) giai đoạn 2021-2023. Tập trung vào hai phân khúc chính: khách hàng cá nhân (KHCHN) và khách hàng doanh nghiệp (KHDN).

Tổng quan tăng trưởng: Một điểm nổi bật rõ ràng là sự tăng trưởng mạnh mẽ của tổng dư nợ cho vay. Từ mức 770 tỷ đồng năm 2021, con số này đã tăng vọt lên 1.704 tỷ đồng vào năm 2023. Tính ra, mức tăng trưởng kép hàng năm (CAGR) đạt 54,3%, một con số ấn tượng phản ánh hoạt động tín dụng sôi động của chi nhánh/phòng giao dịch này.

So sánh giữa KHCN và KHDN: Khi so sánh hai phân khúc khách hàng, ta thấy dư nợ cho vay KHDN có tốc độ tăng trưởng vượt trội hơn so với KHCN trong cả hai giai đoạn. Cụ thể, từ 2021 đến 2022, dư nợ KHDN tăng 15,83% trong khi KHCN tăng 40,49%. Tuy nhiên, bước sang giai đoạn 2022-2023, KHDN thực sự bứt phá với mức tăng trưởng đáng kinh ngạc 88,01%, bỏ xa mức tăng 59,72% của KHCN.

Đà tăng trưởng mạnh mẽ năm 2023: Năm 2023 chứng kiến sự tăng tốc mạnh mẽ của cả hai phân khúc, đặc biệt là KHDN. Có thể giải thích điều này bằng một số yếu tố sau: Sự phục hồi kinh tế sau đại dịch COVID-19 đã thúc đẩy nhu cầu vay vốn. Các chính sách hỗ trợ tín dụng từ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay. MBBank có thể đã đẩy mạnh các chiến lược mở rộng thị phần. Nhu cầu vốn từ các doanh nghiệp trong khu vực có thể đã tăng cao.

Ý nghĩa và triển vọng: Sự tăng trưởng dư nợ cho vay mang nhiều ý nghĩa tích cực. Nó cho thấy hoạt động kinh doanh hiệu quả của chi nhánh/phòng giao dịch, đồng thời đóng góp vào tăng trưởng kinh tế địa phương thông qua việc cung cấp vốn cho các hoạt động sản xuất kinh doanh.

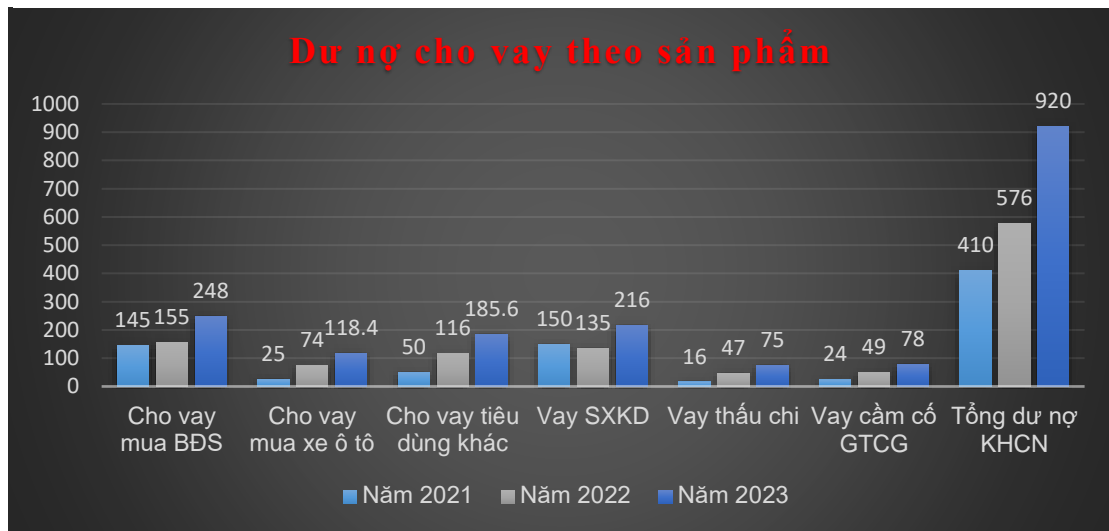
2.7.6. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng tại tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Bảng 2. 8: Tình hình cho vay theo mục đích sử dụng

Chỉ tiêu \ Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
Cho vay mua BĐS	145	155	248	10	6.90%	93	60.00%
Cho vay mua xe ô tô	25	74	118.4	49	196.00%	44.4	60.00%
Cho vay tiêu dùng khác	50	116	185.6	66	132.00%	69.6	60.00%
Vay SXKD	150	135	216	-15	-10.00%	81	60.00%
Vay thấu chi	16	47	75	31	193.75%	28	59.57%
Vay cầm cố GTCG	24	49	78	25	104.17%	29	59.18%
Tổng dư nợ KHCN	410	576	920	166	40.49%	344	59.72%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Biểu đồ 2. 5: Dư nợ cho vay theo sản phẩm



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12))

Dư nợ cho vay KHCN của ngân hàng tăng trưởng ấn tượng từ 410 tỷ đồng (2021) lên 920 tỷ đồng (2023), đạt mức tăng trưởng kép hàng năm là 41.5%. Tuy nhiên, cơ cấu dư nợ có sự thay đổi đáng kể. Cho vay mua bất động sản (BĐS), dù vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất, đã giảm từ 35.37% (2021) xuống 26.96% (2023). Sự sụt

giảm tỷ trọng cho vay mua bất động sản (BDS) từ 35.37% (2021) xuống 26.96% (2023) có thể do nhiều yếu tố. Thứ nhất, ngân hàng có thể đã chủ động điều chỉnh chính sách tín dụng BDS để giảm thiểu rủi ro tập trung và tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước về giới hạn tỷ lệ dư nợ tín dụng đối với lĩnh vực này. Thứ hai, thị trường BDS có thể đã có dấu hiệu hạ nhiệt, dẫn đến nhu cầu vay vốn mua BDS giảm. Sự tăng trưởng mạnh mẽ của cho vay mua xe ô tô và cho vay tiêu dùng khác cho thấy ngân hàng đang tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về tiêu dùng và sở hữu tài sản của người dân. Đây là một chiến lược hợp lý trong bối cảnh thu nhập bình quân đầu người tăng và xu hướng tiêu dùng cá nhân ngày càng phổ biến.

Tỷ trọng vay sản xuất kinh doanh (SXKD) giảm từ 36.59% xuống 23.48%, phản ánh sự thận trọng của ngân hàng trong việc cấp tín dụng cho doanh nghiệp, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế biến động. Tỷ trọng vay thấu chi và vay cầm cố GTCG tương đối ổn định, cho thấy nhu cầu vốn ngắn hạn và tài trợ thương mại duy trì ổn định.

Nhìn chung, ngân hàng đã đạt được tăng trưởng tín dụng đáng kể, đồng thời điều chỉnh cơ cấu dư nợ theo hướng đa dạng hóa sản phẩm và tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, cần lưu ý đến sự giảm tỷ trọng cho vay SXKD, đòi hỏi ngân hàng tăng cường quản lý rủi ro và có chiến lược cấp tín dụng phù hợp cho doanh nghiệp.

2.7.7. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo TSDB tại MBBank – CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Bảng 2. 9: Tình hình cho vay theo TSDB

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
Cho vay có TSDB	389.5	547.2	874	157.7	40.49%	326.8	59.72%
Cho vay không có TSDB	20.5	28.8	46	8.3	40.49%	17.2	59.72%
Tổng dư nợ KHCN	410	576	920	166	40.49%	344	59.72%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân (KHCCN) tại MBBank - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 đã ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng trong giai đoạn 2021-2023, từ 410 tỷ đồng lên 920 tỷ đồng, với tốc độ tăng trưởng kép hàng năm đạt 41.5%. Điểm nổi bật là cơ cấu dư nợ giữa cho vay có tài sản đảm bảo (TSĐB) và không có TSĐB gần như không thay đổi, với tỷ trọng lần lượt là 95% và 5%. Điều này cho thấy MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 ưu tiên các khoản vay có TSĐB để kiểm soát rủi ro tín dụng, đồng thời vẫn đáp ứng nhu cầu vay tín chấp của khách hàng uy tín. Cho vay có TSĐB là động lực chính thúc đẩy tăng trưởng dư nợ, tăng từ 389.5 tỷ đồng (2021) lên 874 tỷ đồng (2023). Sự tăng trưởng này có thể được giải thích bởi nhu cầu vay vốn tăng cao sau đại dịch COVID-19, các chính sách tín dụng hỗ trợ của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, cùng với nỗ lực của MBBank trong việc thu hút khách hàng thông qua các chương trình khuyến mãi và đơn giản hóa thủ tục.

Mặc dù cho vay không có TSĐB chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ, nhưng cũng tăng trưởng đáng kể, từ 20.5 tỷ đồng (2021) lên 46 tỷ đồng (2023). Điều này cho thấy MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 vẫn sẵn sàng cung cấp các khoản vay tín chấp cho những khách hàng có đủ điều kiện. Tuy nhiên, bên cạnh tiềm năng tăng trưởng, MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 cũng phải đối mặt với một số thách thức, bao gồm cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác, rủi ro tín dụng tiềm ẩn, đặc biệt là đối với các khoản vay không có TSĐB, và biến động của thị trường tài chính, tiền tệ.

Để duy trì đà tăng trưởng và đảm bảo an toàn hoạt động, MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 cần tiếp tục đẩy mạnh cho vay có TSĐB, đồng thời nâng cao chất lượng cho vay không có TSĐB thông qua việc thắt chặt quy trình thẩm định và phát triển các sản phẩm đa dạng. Bên cạnh đó, việc quản lý rủi ro chặt chẽ và đẩy mạnh chuyển đổi số cũng là những yếu tố quan trọng để MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 tiếp tục thành công trong lĩnh vực cho vay KHCCN.

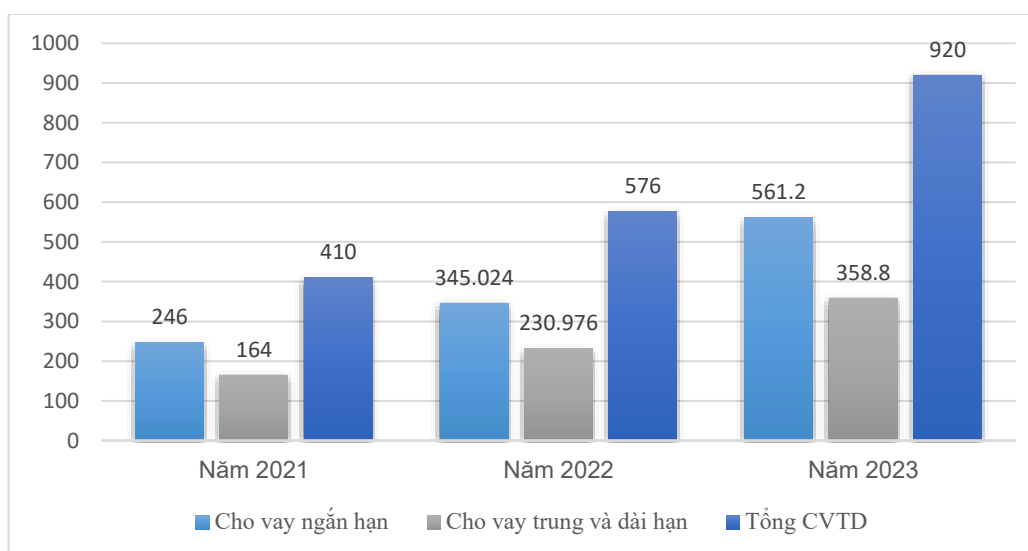
2.7.8. Tình hình cho vay KHCN theo thời hạn tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12

Bảng 2. 10: Tình hình cho vay theo thời hạn

Chỉ tiêu \ Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
Cho vay ngắn hạn	246	345.024	561.2	99.024	40.25%	216.176	62.66%
Cho vay trung và dài hạn	164	230.976	358.8	66.976	40.84%	127.824	55.34%
Tổng KHCN CV	410	576	920	166	40.49%	344	59.72%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Biểu đồ 2. 6: Dự nợ cho vay KHCN theo thời hạn



(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) tại MBBank đã ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng trong giai đoạn 2021-2023, từ 410 tỷ đồng lên 920 tỷ đồng, tương đương với tốc độ tăng trưởng kép hàng năm (CAGR) là 41,5%. Điều này cho thấy MBBank đã rất thành công trong việc mở rộng hoạt động tín dụng và đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng tăng của khách hàng cá nhân.

Cơ cấu dư nợ ổn định:

Mặc dù tăng trưởng mạnh mẽ, cơ cấu dư nợ giữa cho vay ngắn hạn và cho vay trung và dài hạn vẫn tương đối ổn định. Cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn, dao động từ 60% năm 2021 đến 61% năm 2023. Điều này phản ánh chiến lược

của MBBANK tập trung vào các sản phẩm cho vay ngắn hạn, phục vụ nhu cầu vốn lưu động của khách hàng. Tuy nhiên, tỷ trọng cho vay trung và dài hạn cũng tăng nhẹ từ 39% năm 2021 lên 39.5% năm 2023, cho thấy sự dịch chuyển nhẹ trong chiến lược của ngân hàng, hướng tới các sản phẩm tài chính dài hạn hơn, có thể nhằm mục đích đa dạng hóa danh mục sản phẩm và giảm thiểu rủi ro tập trung.

Xu hướng tăng trưởng:

Cả hai loại hình cho vay đều tăng trưởng đều đặn qua các năm. Cho vay ngắn hạn tăng từ 246 tỷ đồng năm 2021 lên 561.2 tỷ đồng năm 2023, trong khi cho vay trung và dài hạn tăng từ 164 tỷ đồng lên 358.8 tỷ đồng trong cùng kỳ. Điều này cho thấy MBBANK đã thành công trong việc mở rộng quy mô cho vay trên cả hai phân khúc, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

2.7.9. Tình hình doanh số thu nợ cho vay KHCN MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Bảng 2. 11: Doanh số thu nợ cho vay

Chỉ tiêu	Năm			Tăng trưởng			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số cho vay KHCN	901	1,254	1,933	353	39,17%	679	54,16%
Doanh số thu nợ	810.9	1128.6	1739.7	317.7	39.18%	611.1	54.15%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Bảng 2.11 cung cấp cái nhìn tổng quan về hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân (KHCN) tại MBBank - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Quận 12 trong giai đoạn 2021-2023. Hai chỉ tiêu chính được theo dõi là doanh số cho vay KHCN và doanh số thu nợ, cả hai đều ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng qua các năm.

Cụ thể, doanh số cho vay KHCN tăng từ 901 (đơn vị không rõ, giả định là tỷ đồng) năm 2021 lên 1.254 năm 2022 và 1.933 năm 2023, tương ứng với tốc độ tăng trưởng 39,17% và 54,16%. Điều này cho thấy sự mở rộng đáng kể trong hoạt động cấp tín dụng cho KHCN, có thể do nhu cầu vay vốn tăng cao sau đại dịch, chính sách tín dụng thuận lợi và các chương trình ưu đãi của ngân hàng.

Song song với đó, doanh số thu nợ cũng tăng trưởng mạnh mẽ, từ 810,9 tỷ đồng năm 2021 lên 1.128,6 tỷ đồng năm 2022 và 1.739,7 tỷ đồng năm 2023, với tốc độ tăng trưởng tương ứng là 39,18% và 54,15%. Sự tăng trưởng này phản ánh khả năng quản lý tín dụng hiệu quả, đảm bảo thu hồi nợ đúng hạn, cũng như ý thức trả nợ tốt của khách hàng trong bối cảnh kinh tế ổn định.

Nhìn chung, sự tăng trưởng đồng đều của cả doanh số cho vay và thu nợ cho thấy hoạt động tín dụng KHCN tại đơn vị diễn ra hiệu quả. Ngân hàng không chỉ tập trung mở rộng cho vay mà còn chú trọng đến chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro và đảm bảo thu hồi vốn. Điều này thể hiện sự phát triển lành mạnh và bền vững trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.7.10. Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn đối với KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Biểu đồ 2. 7: Tỷ lệ nợ xấu từ hoạt động cho vay đối với KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

Đơn vị: tỷ đồng

Năm	2021	2022	2023
Chỉ tiêu			
Nợ quá hạn KHCN	3.2	3.5	2.5
Tổng dư nợ	410	576	920
Nợ quá hạn KHCN/ Tổng dư nợ (%)	0.78%	0.61%	0.27%

(Nguồn: MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Số liệu thống kê từ MBBank PGD Quận 12 cho thấy những tín hiệu tích cực trong việc kiểm soát nợ quá hạn khách hàng cá nhân (KHCN) giai đoạn 2021-2023. Cụ thể, tổng nợ quá hạn KHCN đã giảm từ 3,2 tỷ đồng (2021) xuống còn 2,5 tỷ đồng (2023), tương đương mức giảm 21,87%. Kết quả này đặc biệt đáng khích lệ khi đặt trong bối cảnh dư nợ cho vay KHCN tăng trưởng mạnh mẽ, từ 410 tỷ đồng (2021) lên tới 920 tỷ đồng (2023), tăng 124,39%.

Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ cũng ghi nhận sự cải thiện đáng kể, giảm từ 0,78% (2021) xuống còn 0,27% (2023), tức giảm 65,38%. Điều này cho thấy MBBank PGD Quận 12 không chỉ kiểm soát tốt nợ xấu hiện hữu mà còn chủ động

ngăn ngừa nợ mới phát sinh thành nợ xấu. Thành công này có thể được lý giải bởi nhiều yếu tố. MBBank có thể đã áp dụng chính sách tín dụng thận trọng hơn, tập trung vào các khách hàng có khả năng trả nợ tốt. Việc tăng cường giám sát, thu hồi nợ và áp dụng các biện pháp hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn cũng đóng vai trò quan trọng. Bên cạnh đó, sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch cũng góp phần giúp khách hàng cải thiện khả năng trả nợ. Tuy nhiên, để duy trì và nâng cao thành quả này, MBBank PGD Quận 12 cần tiếp tục thực hiện các giải pháp đã triển khai, đồng thời chủ động thích ứng với những biến động của thị trường và nhu cầu khách hàng. Một số gợi ý có thể kể đến như tập trung vào phân khúc khách hàng có chất lượng tín dụng cao, ứng dụng công nghệ vào quản lý rủi ro tín dụng và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng để tăng khả năng thu hồi nợ.

Tóm lại, MBBank PGD Quận 12 đã đạt được những thành tựu đáng kể trong việc kiểm soát nợ xấu KHCN. Tuy nhiên, đây mới chỉ là bước khởi đầu. Để đảm bảo sự phát triển bền vững, MBBank PGD Quận 12 cần tiếp tục nỗ lực không ngừng, cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ, hướng tới mục tiêu trở thành một trong những đơn vị dẫn đầu về hiệu quả quản lý rủi ro tín dụng.

Kết luận chương 2

Chương 2 tác giả đã đã phân tích sâu về thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội (MBBank), đặc biệt tại Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Quận 12 trong giai đoạn 2021-2023. MBBank đã đạt được những thành tựu đáng kể, thể hiện qua sự tăng trưởng mạnh mẽ của doanh số cho vay, dư nợ và doanh số thu nợ.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH BẮC SÀI GÒN – PGD QUẬN 12

3.1. Đánh giá hoạt động cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

3.1.1 Kết quả đạt được

Mặc dù mới thành lập, PGD Quận 12 đã không ngừng nỗ lực cải tiến quy trình hoạt động và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, nhằm mang đến sự hài lòng cho cả khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng. Phân tích kết quả hoạt động trong giai đoạn 2021-2023 cho thấy những nỗ lực không ngừng nghỉ của toàn thể cán bộ, nhân viên tại đây. Nhờ định hướng chiến lược đúng đắn, PGD đã tập trung chuyển dịch cơ cấu cho vay, góp phần vào mục tiêu phát triển nguồn vốn và thúc đẩy quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Với vị trí thuận lợi tại quận 12, nơi có dân số đông đúc (620.000 người) và số lượng lớn đơn vị kinh doanh (31.000), MBBank - CN Bắc Sài Gòn có tiềm năng phát triển mạnh mẽ trong lĩnh vực cho vay KHCN và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Mối quan hệ tốt với chính quyền địa phương và lợi thế đặc thù trong việc phục vụ nhóm khách hàng quân đội càng củng cố thêm vị thế của ngân hàng.

MBBank - CN Bắc Sài Gòn còn sở hữu mạng lưới 6 công ty trực thuộc và hợp tác với nhiều đại lý trên nhiều lĩnh vực, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng. Ngân hàng cũng chú trọng đầu tư vào nguồn nhân lực, với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản và thường xuyên cập nhật kiến thức.

Dịch vụ chuyên nghiệp quốc tế của MBBank được đánh giá cao về tốc độ, tính an toàn và chi phí hợp lý. Bên cạnh đó, MBBank là ngân hàng nhóm 1 với hạn mức tín dụng lớn, tạo lợi thế cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng.

Trong bối cảnh kinh tế phát triển và nhu cầu chi tiêu cá nhân ngày càng tăng, đặc biệt là đối với các khoản vay lớn, tín dụng cá nhân trở thành thị trường đầy tiềm năng cho các ngân hàng, bao gồm cả MBBank. Mặc dù giá trị mỗi khoản vay cá nhân

có thể không lớn bằng khoản vay doanh nghiệp, nhưng số lượng khách hàng tiềm năng và triển vọng lợi nhuận dài hạn là rất đáng kể.

Phân tích hoạt động cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12 từ năm 2021 đến 2023 cho thấy những kết quả khả quan. PGD đã ghi nhận sự tăng trưởng đáng kể về doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ KHCN, đóng góp tích cực vào nguồn thu nhập và đáp ứng nhu cầu vốn của nhóm khách hàng này. Mặc dù tỷ trọng cho vay KHCN lớn, PGD vẫn duy trì kiểm soát chặt chẽ tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn, thể hiện năng lực quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả.

Bên cạnh đó, PGD cũng chú trọng đào tạo nhân viên, đảm bảo họ được cập nhật thông tin mới nhất và có đủ năng lực chuyên môn để phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp và tận tâm. Quy trình cho vay được thực hiện nghiêm ngặt theo quy định của MBBank, đồng thời kết hợp với công tác kiểm tra, giám sát nội bộ để đảm bảo tính tuân thủ và phòng ngừa rủi ro. Nhờ đó, thời gian xét duyệt cho vay được rút ngắn, mang lại trải nghiệm dịch vụ tín dụng tích cực cho khách hàng.

3.1.2. Các mặt hạn chế

Vị trí địa lý của hội sở MBBank tại Hà Nội có thể dẫn đến việc chi nhánh tại TP.HCM phản ứng chậm với những thay đổi của thị trường. Một số sản phẩm yêu cầu điều kiện khắt khe về học vấn và thu nhập, gây khó khăn cho khách hàng trong việc chứng minh khả năng tài chính, mặc dù họ có thể đủ khả năng trả nợ. Tín dụng cá nhân, mặc dù tiềm năng, lại đi kèm với chi phí cao và rủi ro lớn do tình hình tài chính của khách hàng cá nhân dễ biến động. Cơ sở hạ tầng công nghệ tại đơn vị cũng cần được nâng cấp để xử lý giao dịch nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Bên cạnh những thành công, hoạt động của PGD vẫn còn một số hạn chế. Sự phối hợp giữa các phòng ban chưa thực sự nhuần nhuyễn, đặc biệt là trong việc thực thi quy trình cho vay. Dư nợ quá hạn tuy có tỷ lệ giảm, nhưng giá trị tuyệt đối lại tăng, tiềm ẩn rủi ro. Áp lực tăng trưởng dư nợ tín dụng cá nhân cũng tạo gánh nặng cho nhân viên, có thể ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng.

Ngân hàng TMCP Quân Đội (MBBank) đã và đang nỗ lực không ngừng để cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm về thương hiệu, uy tín và mạng lưới hoạt động rộng khắp, dịch vụ này vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định.

Về lãi suất, mặc dù MBBANK thường xuyên triển khai các chương trình ưu đãi, lãi suất cho vay nhìn chung vẫn ở mức cao hơn so với một số NHTM cổ phần khác, đặc biệt là đối với các khoản vay tín chấp. Điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của MBBank trên thị trường tài chính vốn đã rất sôi động.

Thủ tục và điều kiện vay vốn tại MBBank được đánh giá là khá khắt khe và phức tạp, đặc biệt là đối với những khách hàng mới hoặc có thu nhập không ổn định. Yêu cầu về hồ sơ, chứng minh thu nhập và tài sản đảm bảo có thể gây khó khăn và mất thời gian cho khách hàng, khiến họ cảm thấy nản lòng và tìm đến các ngân hàng khác có quy trình đơn giản hơn.

Thời gian giải ngân khoản vay tại MBBank đôi khi kéo dài hơn so với cam kết ban đầu hoặc so với các ngân hàng khác. Điều này có thể gây ảnh hưởng không nhỏ đến kế hoạch tài chính của khách hàng, đặc biệt là trong những trường hợp cần vốn gấp.

Dịch vụ chăm sóc khách hàng của MBBank tuy đã được cải thiện đáng kể nhưng vẫn chưa thực sự đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng. Một số nhân viên còn thiếu kinh nghiệm, chưa đủ nhiệt tình hoặc chưa có kiến thức chuyên môn sâu để giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng một cách hiệu quả.

Danh mục sản phẩm cho vay của MBBank tuy đã có nhiều cải tiến nhưng vẫn chưa thực sự đa dạng và phong phú như một số ngân hàng khác. Điều này có thể hạn chế sự lựa chọn của khách hàng, đặc biệt là những khách hàng có nhu cầu vay vốn đặc thù.

Mặc dù có mạng lưới chi nhánh rộng khắp cả nước, MBBank vẫn chưa thực sự tiếp cận được đến các đối tượng khách hàng ở vùng sâu, vùng xa hoặc khách hàng có thu nhập thấp do các điều kiện vay và thủ tục còn khá phức tạp.

Cuối cùng, ứng dụng ngân hàng số của MBBank tuy đã được cải thiện nhưng vẫn còn một số hạn chế về giao diện, tính năng và độ ổn định, gây khó khăn cho khách hàng trong quá trình sử dụng.

Nhìn chung, MBBank cần tiếp tục nỗ lực cải thiện các mặt hạn chế trên để nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và tăng cường sức cạnh tranh trên thị trường tài chính.

3.1.3. Nguyên nhân gây ra hạn chế

Cạnh tranh khốc liệt trên thị trường: Sự phát triển nhanh chóng của ngành ngân hàng dẫn đến cạnh tranh ngày càng gay gắt. Các ngân hàng không ngừng tung ra sản phẩm mới, dịch vụ ưu đãi và chiến dịch marketing hấp dẫn để thu hút khách hàng. Điều này tạo áp lực lớn lên MBBank, đặc biệt là PGD Quận 12, trong việc duy trì và mở rộng thị phần.

Thay đổi trong hành vi khách hàng: Khách hàng ngày càng am hiểu về tài chính và có nhiều lựa chọn hơn. Họ đòi hỏi các sản phẩm và dịch vụ tài chính phải đáp ứng tốt hơn nhu cầu cá nhân, thủ tục đơn giản, nhanh chóng và minh bạch.

Tác động của dịch bệnh và biến động kinh tế: Dịch bệnh COVID-19 và những biến động kinh tế toàn cầu đã ảnh hưởng đến thu nhập và khả năng trả nợ của nhiều khách hàng cá nhân. Điều này làm tăng rủi ro tín dụng cho ngân hàng và khiến việc mở rộng tín dụng trở nên thận trọng hơn.

Hạn chế trong quy trình cho vay: Quy trình cho vay tại MBBank, mặc dù tuân thủ nghiêm ngặt các quy định, nhưng vẫn còn một số điểm cần cải thiện. Thủ tục vay vốn còn phức tạp, thời gian giải ngân đôi khi kéo dài, gây ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng.

Hạn chế về công nghệ: Mặc dù đã có những nỗ lực trong việc ứng dụng công nghệ, nhưng hệ thống công nghệ thông tin tại PGD Quận 12 vẫn chưa thực sự tối ưu. Việc xử lý giao dịch đôi khi chậm trễ, ứng dụng ngân hàng số còn hạn chế về tính năng và độ ổn định.

Năng lực nhân sự: Đội ngũ nhân viên tại PGD Quận 12, mặc dù được đào tạo bài bản, nhưng vẫn cần nâng cao hơn nữa về kiến thức chuyên môn, kỹ năng tư vấn và chăm sóc khách hàng.

Áp lực tăng trưởng: Áp lực tăng trưởng dư nợ tín dụng có thể khiến nhân viên tập trung vào số lượng hơn là chất lượng khoản vay, dẫn đến rủi ro tín dụng tiềm ẩn.

3.2. Giải pháp nâng cao đối với cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12

3.2.1. Đẩy mạnh công tác Marketing

Ngân hàng TMCP Quân Đội (MBBank) – PGD Quận 12 đặt mục tiêu trở thành đối tác tài chính tin cậy hàng đầu cho khách hàng cá nhân tại khu vực, cung cấp các

giải pháp tài chính toàn diện và đáp ứng mọi nhu cầu vay vốn của khách hàng. Để đạt được mục tiêu này, PGD Quận 12 sẽ đẩy mạnh công tác Marketing với một chiến lược toàn diện và sáng tạo, tập trung vào việc thấu hiểu khách hàng, xây dựng thương hiệu mạnh mẽ và tạo ra trải nghiệm khách hàng vượt trội.

Để đạt hiệu quả cao nhất trong hoạt động Marketing, PGD Quận 12 sẽ đầu tư nghiên cứu thị trường và khách hàng mục tiêu một cách kỹ lưỡng. Điều này bao gồm việc phân tích nhân khẩu học để xác định rõ các nhóm khách hàng tiềm năng dựa trên độ tuổi, thu nhập, nghề nghiệp và nhu cầu vay vốn (mua nhà, mua xe, tiêu dùng cá nhân...). Đồng thời, PGD Quận 12 sẽ nghiên cứu hành vi khách hàng để tìm hiểu thói quen, sở thích, kênh thông tin mà khách hàng thường tiếp cận, từ đó điều chỉnh chiến lược Marketing sao cho phù hợp nhất. Bên cạnh đó, việc phân tích đối thủ cạnh tranh cũng là một yếu tố quan trọng để PGD Quận 12 tìm ra điểm khác biệt và lợi thế cạnh tranh của mình.

Xây dựng chiến lược marketing đa kênh: PGD Quận 12 sẽ xây dựng một chiến lược Marketing đa kênh, kết hợp hài hòa giữa các kênh truyền thống và trực tuyến. Các kênh truyền thống như tờ rơi, poster, quảng cáo trên báo chí, đài phát thanh, truyền hình sẽ được sử dụng để tiếp cận khách hàng đại chúng. Trong khi đó, các kênh trực tuyến như website, mạng xã hội (Facebook, Instagram, Zalo...), email marketing, SEO, SEM sẽ được tận dụng để tiếp cận khách hàng trẻ tuổi và am hiểu công nghệ. Ngoài ra, PGD Quận 12 sẽ tổ chức các sự kiện, hội thảo, tài trợ các hoạt động cộng đồng để nâng cao hình ảnh thương hiệu và tạo dựng mối quan hệ tốt với khách hàng.

Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng: Để mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, PGD Quận 12 sẽ phân khúc khách hàng thành các nhóm nhỏ dựa trên đặc điểm và nhu cầu của từng nhóm. Từ đó, PGD sẽ cá nhân hóa nội dung Marketing (bài viết, hình ảnh, video...) sao cho phù hợp với từng phân khúc khách hàng. Bên cạnh đó, việc chăm sóc khách hàng sau bán hàng cũng được chú trọng để tạo dựng lòng trung thành và khuyến khích khách hàng giới thiệu sản phẩm/dịch vụ của MBBank cho người khác.

Đào tạo và phát triển đội ngũ marketing: PGD Quận 12 sẽ đầu tư mạnh mẽ vào việc đào tạo và phát triển đội ngũ Marketing. Các khóa đào tạo về marketing,

truyền thông, kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng sẽ được tổ chức thường xuyên để nâng cao kỹ năng chuyên môn cho nhân viên. Đồng thời, PGD sẽ tạo môi trường làm việc cởi mở, khuyến khích nhân viên đóng góp ý tưởng và thử nghiệm các phương pháp Marketing mới. Để đảm bảo hiệu quả công việc, PGD sẽ thiết lập các chỉ số đo lường hiệu quả công việc (KPI) để đánh giá và cải thiện hiệu suất của đội ngũ Marketing.

Hợp tác với các đối tác: Để mở rộng phạm vi tiếp cận và tăng cường hiệu quả Marketing, PGD Quận 12 sẽ chủ động hợp tác với các đối tác khác. Điều này bao gồm việc liên kết với các doanh nghiệp, cửa hàng, siêu thị tại Quận 12 để quảng bá sản phẩm và dịch vụ của MBBank, cũng như hợp tác với các tổ chức tài chính khác để cung cấp các gói sản phẩm kết hợp, mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng.

3.2.2. Hoàn thiện chính sách cho vay KHCN

Ngân hàng cần có chính sách cho vay minh bạch, rõ ràng và dễ hiểu. Cần đơn giản hóa các thủ tục vay vốn, giảm bớt các giấy tờ không cần thiết. Mở rộng thêm các hình thức cho vay mới, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay để phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Xây dựng các gói sản phẩm cho vay linh hoạt, phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng, đặc biệt là các gói vay ưu đãi cho khách hàng có thu nhập thấp, khách hàng ở vùng sâu, vùng xa. Bên cạnh đó, cần có chính sách hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong quá trình trả nợ, xem xét việc cơ cấu lại nợ, giãn nợ, miễn giảm lãi suất,...

Cần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ khách hàng, đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, nhiệt tình, có kiến thức chuyên môn sâu để tư vấn và hỗ trợ khách hàng. Cải tiến ứng dụng ngân hàng số, bổ sung các tính năng mới, nâng cao trải nghiệm người dùng. Xây dựng các chương trình ưu đãi, khuyến mãi hấp dẫn để thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại. Tăng cường hợp tác với các đối tác, doanh nghiệp để cung cấp các gói vay ưu đãi cho nhân viên, hội viên, khách hàng thân thiết. Xem xét điều chỉnh lãi suất cho vay phù hợp với tình hình thị trường và khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Đồng thời, cần có chính sách kiểm soát rủi ro tín dụng chặt chẽ, đánh giá kỹ lưỡng khả năng trả nợ của khách hàng trước khi quyết định cho vay.

3.2.3. Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định

Ngân hàng cần siết chặt lại toàn bộ quy chế quản lý nghiệp vụ, quản trị rủi ro, cấu trúc lại nguồn nhân lực và củng cố bộ máy hoạt động. Thực hiện tách bạch giữa bộ phận bán hàng và bộ phận thẩm định hồ sơ, quyết định tín dụng ở tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch khắp cả nước.

Dựa theo thông tin mà khách hàng cung cấp thì ngân hàng cần phải cử những cán bộ có kiến thức nghiệp vụ tốt và có nhiều kinh nghiệm đến tận địa bàn của khách hàng để xác thực, đối chiếu với những thông tin mà khách hàng đã cung cấp

Tăng cường sự hợp tác và tạo dựng mối quan hệ với những tổ chức tín dụng khác, hay là các cơ quan, tổ chức chính quyền địa phương để qua đó có thể thu thập thông tin khách hàng một cách đáng tin cậy và nhanh chóng.

Tùy vào từng khách hàng mà cán bộ thẩm định sử dụng linh hoạt những tiêu chí đánh giá, phân tích cụ thể khác nhau. Nghiêm cấm hình thức tự định giá của CVKH, không nên sử dụng số liệu rập khuôn của hệ thống định giá của MBBank. Chuyển qua định giá tập trung của công ty MBBank AMC để đánh giá khách quan hơn về TSDB của khách hàng.

3.2.4. Cải thiện quy trình cho vay KHCN

Ngân hàng TMCP Quân Đội (MBBank) nhận thức rõ tầm quan trọng của việc cải thiện quy trình cho vay khách hàng cá nhân để nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng tính cạnh tranh và mở rộng thị phần. Vì vậy, MBBank sẽ tập trung vào các giải pháp sau:

Đầu tiên, MBBank sẽ đơn giản hóa thủ tục và điều kiện vay. Thay vì yêu cầu nhiều giấy tờ bản cứng, MBBank sẽ ứng dụng công nghệ để số hóa hồ sơ, cho phép khách hàng nộp hồ sơ trực tuyến một cách thuận tiện. Bên cạnh đó, MBBank sẽ rút ngắn thời gian thẩm định hồ sơ bằng cách ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và máy học (Machine Learning) để tự động hóa quá trình thẩm định, đánh giá rủi ro tín dụng, từ đó đưa ra quyết định cho vay nhanh chóng và chính xác hơn. MBBank cũng sẽ xem xét mở rộng đối tượng khách hàng, điều chỉnh linh hoạt điều kiện về thu nhập, công việc, tài sản đảm bảo để phù hợp với nhiều nhóm khách hàng hơn, tạo điều kiện cho nhiều người có thể tiếp cận được nguồn vốn vay.

MBBank sẽ tối ưu hóa thời gian giải ngân. Để làm được điều này, MBBank sẽ thiết lập quy trình giải ngân rõ ràng, minh bạch, với các mốc thời gian cụ thể cho từng bước, đảm bảo giải ngân đúng hạn hoặc sớm hơn cam kết. Đồng thời, MBBank sẽ thường xuyên cập nhật tiến độ giải ngân cho khách hàng thông qua các kênh liên lạc như SMS, email, ứng dụng di động để khách hàng nắm rõ tình hình và yên tâm hơn. MBBank sẽ không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Các khóa đào tạo về kiến thức sản phẩm, kỹ năng giao tiếp, tư vấn, giải quyết vấn đề sẽ được tăng cường cho nhân viên, đảm bảo nhân viên luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng một cách chuyên nghiệp và hiệu quả. MBBank cũng sẽ xây dựng nhiều kênh hỗ trợ khách hàng như tổng đài điện thoại, chat trực tuyến, email, mạng xã hội để khách hàng có thể dễ dàng liên hệ và nhận được phản hồi nhanh chóng. Bên cạnh đó, việc thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng về quy trình, thủ tục, dịch vụ cho vay cũng sẽ được thực hiện thường xuyên để có những điều chỉnh, cải thiện kịp thời.

MBBank sẽ đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quy trình cho vay. Cụ thể, MBBank sẽ cải tiến ứng dụng ngân hàng số, bổ sung các tính năng mới như đăng ký vay vốn trực tuyến, theo dõi tiến độ giải ngân, thanh toán khoản vay, tra cứu thông tin sản phẩm... MBBank cũng sẽ tích hợp công nghệ định danh khách hàng điện tử (eKYC) để xác thực thông tin khách hàng từ xa, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả ngân hàng và khách hàng. Ngoài ra, MBBank sẽ sử dụng công nghệ phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để hiểu rõ hơn về hành vi, nhu cầu của khách hàng, từ đó cá nhân hóa sản phẩm và dịch vụ cho vay.

Cuối cùng, MBBank sẽ tiếp tục mở rộng mạng lưới, mở thêm điểm giao dịch tại các khu vực đông dân cư, khu công nghiệp, khu chế xuất để tiếp cận được nhiều đối tượng khách hàng hơn. Đồng thời, MBBank sẽ nghiên cứu và phát triển các sản phẩm cho vay mới phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc khách hàng, đặc biệt là các sản phẩm cho vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay kinh doanh nhỏ. MBBank cũng sẽ chủ động hợp tác với các công ty, tổ chức để cung cấp các gói vay ưu đãi cho nhân viên, hội viên, khách hàng thân thiết của đối tác

3.2.5. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay

Nên tăng cường kiểm tra, giám sát và theo dõi các khoản trước, trong và sau cho vay, có thể giúp PGD giảm thiểu rủi ro tín dụng. Các nội dung kiểm tra bao gồm:

tiến độ thực hiện dự án, mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng, tình hình tài chính, giá trị và chất lượng TSBĐ, tình hình thực hiện các cam kết của khách hàng. Để quá trình này đạt được hiệu quả tốt nhất thì PGD nên kịp thời phát hiện những rủi ro có thể phát sinh.

Cán bộ tín dụng kiểm tra khoản vay sau khi giải ngân đúng định kỳ quy định để xem tình trạng của TSBĐ hình thành vốn vay còn hay đã bán và yêu cầu khách hàng mua bảo hiểm cho tài sản. Trong giai đoạn khó khăn như hiện nay, bộ phận quản trị rủi ro cần rà soát các dự án bất động sản định kỳ hàng tháng (thay vì 3 tháng hoặc 6 tháng) để nắm bắt sâu sát hơn tình hình thực hiện, triển khai và vận hành dự án. Có thể tiến hành kiểm tra đột xuất trong trường hợp có nghi vấn về khoản vay. Việc kiểm tra không mất nhiều thời gian của cán bộ tín dụng, ngân hàng nên phân bổ hồ sơ theo địa bàn. Trong quá trình xuống kiểm tra, giám sát khách hàng, cán bộ tín dụng cần phải khéo léo có thể chỉ thăm hỏi, trò chuyện thân thiết, tránh gây tâm lí gò bó với khách hàng như là bị giám sát.

3.2.6. Đẩy mạnh đầu tư công nghệ ngân hàng

Để duy trì vị thế cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, việc nâng cấp và đổi mới công nghệ ngân hàng là một yếu tố then chốt. Đầu tư vào công nghệ hiện đại không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình vận hành, giảm thiểu thời gian và công sức, mà còn nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, từ đó mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI):

Sử dụng AI để tự động hóa các quy trình nghiệp vụ, như: xử lý giao dịch, thẩm định tín dụng, chăm sóc khách hàng,... Phát triển các chatbot để hỗ trợ khách hàng 24/7. Sử dụng AI để phân tích dữ liệu khách hàng và đưa ra các đề xuất sản phẩm, dịch vụ phù hợp. Ứng dụng AI để phát hiện gian lận và rửa tiền.

❖ Ứng dụng dữ liệu lớn (Big Data):

Thu thập và phân tích dữ liệu khách hàng để hiểu rõ hơn về nhu cầu và hành vi của họ. Phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới dựa trên dữ liệu khách hàng. Nâng cao hiệu quả hoạt động marketing và quảng cáo. Quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả hơn.

❖ Ứng dụng bảo mật mạng:

Áp dụng các biện pháp bảo mật mạng tiên tiến để bảo vệ dữ liệu khách hàng và hệ thống IT của ngân hàng. Nâng cao nhận thức của cán bộ nhân viên về an ninh mạng. Thường xuyên cập nhật các phần mềm bảo mật. Phối hợp với các công ty an ninh mạng uy tín.

3.2.7. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên

Đào tạo và phát triển đội ngũ với kiến thức chuyên môn, kỹ năng thẩm định khách hàng và giao dịch, cũng như thiết lập chính sách khen thưởng và cảnh cáo phù hợp. Trước tiên, đối với chính sách thu hút nhân tài: Hiện nay, cơ chế đãi ngộ của MBBank cũng tương đối tốt: thu nhập ở mức cạnh tranh trên thị trường, ngân hàng hỗ trợ kinh phí đào tạo. Để thu hút được cán bộ giỏi, nâng cao hiệu quả công tác của cán bộ nhân viên thì ngân hàng cũng cần có những chế độ đãi ngộ nhất định đối với họ như: lương, thưởng, chế độ đào tạo, chương trình tín dụng ưu đãi cho nhân viên, chương trình thưởng quyền mua cổ phiếu ... điều này có tác dụng động viên, khuyến khích cán bộ nhân viên cống hiến hết mình vì MBBank.

Rèn luyện việc giáo dục của các đoàn thể, sự thắt chặt vấn đề quản lý cán bộ của lãnh đạo cơ quan cũng là yếu tố quan trọng để hướng mọi hành vi CBTD đi đúng hướng. Những cán bộ tín dụng vi phạm quy chế, quy trình nghiệp vụ tín dụng, làm thất thoát phải xử lý nghiêm khắc.

Cần xây dựng hoặc mở các khóa đào tạo định kỳ để hướng dẫn và truyền đạt những kinh nghiệm và kiến thức chuyên môn cho cán bộ. Nếu có thêm kinh phí, PGD có thể đăng ký một số khóa đào tạo kỹ năng bên ngoài nhằm nâng cao kiến thức cho cán bộ. Tổ chức các buổi giao lưu học hỏi giữa các cán bộ của các chi nhánh trong hệ thống.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước

Chính phủ và các cơ quan Nhà nước cần đề những giải pháp nhằm đảm bảo môi trường kinh tế ổn định cho hoạt động kinh doanh của các NHTM và các tổ chức tín dụng. Cần thực hiện công bằng trong việc điều hành các chính sách vĩ mô, đặc biệt là trong những chính sách tiền tệ tạo sự cạnh tranh bình đẳng và lành mạnh trong toàn hệ thống NHTM. Mở rộng quan hệ hợp tác với các nước trên thế giới. Từ mở

rộng quan hệ tín dụng trong nền kinh tế, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của các NHTM phát triển hơn. Từ bước hoàn thiện củng cố môi trường pháp lý lành mạnh, xây đồ bộ luật, đảm bảo quyền lợi chính đáng cho người đầu tư và ngân hàng. Nhà nước quan tâm đến lợi ích của các ngân hàng, khuyến khích các NHTM huy động các dòng vốn trung và dài hạn.

3.3.2. Kiến nghị đối với NHNN

NHNN tăng cường các biện pháp an ninh, an toàn cho các hệ thống thông tin, an toàn cho các hệ thống thông tin, từ đó ban hành chính sách phù hợp. Ngân hàng nhà nước là cơ quan quản lý điều hành, định hướng cho hệ thống các NHTM. Ngân hàng nhà nước cần thực hiện giải pháp kiểm soát chặt chẽ, có chế tài xử phạt nghiêm minh; tiếp tục xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp luật về thị trường dịch vụ ngân hàng; tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra, kiểm soát; NHNN cần là đầu mối liên hệ giúp cho công tác đào tạo của các NHTM, đồng thời cần nâng cao hơn nữa chất lượng của các khoá đào tạo. Đặc biệt trong thời kỳ hiện nay kiềm chế lạm phát ở mức độ nhất định, ổn định giá trị đồng tiền. Điều này có tác dụng thu hút tiền gửi tiết kiệm từ người dân vào Ngân hàng, tránh việc tích vàng, ngoại tệ, bất động sản. Khi đó Ngân hàng vừa thu hút được tiền nhàn rỗi trong người dân, vừa có thể sử dụng cho vay thu lợi nhuận. Nếu tăng lãi suất huy động thì các ngân hàng phải tăng lãi suất cho vay, vấn đề này gây khó khăn cho các doanh nghiệp đang thiếu dòng vốn, xảy ra tình trạng các ngân hàng thừa vốn trong khi các doanh nghiệp đang khó khăn cần vốn nhưng không thể vay vì lãi suất cho vay quá cao. Tiếp tục bám sát với thực tiễn thị trường điều hành linh hoạt các mức lãi suất chính thức trên cơ sở tôn trọng nguyên tắc và phù hợp với việc điều hành chính sách tiền tệ.

3.3.3. Kiến nghị đối với MBBank

Để triển khai hiệu quả các giải pháp trên không chỉ dựa vào riêng MBBank - Chi nhánh Sài Gòn mà còn cần một điều kiện môi trường kinh tế xã hội thuận lợi và sự tác động mạnh mẽ của các cơ quan có thẩm quyền. Dưới đây là một số kiến nghị đối với MBBank:

Liên tục cập nhật và thông tin về chính sách, phương hướng kịp thời và chỉ đạo thực hiện đồng bộ, nhanh chóng. Xây dựng các tiêu chuẩn và ban hành các văn bản

quy định, hướng dẫn thực hiện chế độ riêng cho lĩnh vực huy động tiền gửi. Tạo ra sự thống nhất trong hoạt động quản lý chung của toàn hệ thống.

Đa dạng danh mục sản phẩm sao cho phù hợp với mọi yêu cầu và khả năng của ngân hàng. Tập trung thiết kế những sản phẩm có hàm lượng ứng dụng công nghệ cao, có tính linh hoạt, có đặc điểm vượt trội trên thị trường nhằm tạo sự khác biệt trong cạnh tranh sản phẩm dịch vụ, phát triển thành sản phẩm lõi của MBBank và tận dụng các kênh phân phối mới để đa dạng hóa sản phẩm nhanh chóng. Các sản phẩm phát triển phải đảm bảo đồng bộ, dễ triển khai, không chồng chéo và tránh nhầm lẫn giữa các sản phẩm với nhau.

Ban lãnh đạo cần tiếp tục đưa ra một chính sách lãi suất linh hoạt và hiệu quả. Nên cấp quyền điều chỉnh lãi suất cho các Ban Giám đốc chi nhánh dựa theo các quy định của NHNN và dựa vào mức lãi suất của MBBank nhằm tạo sự linh hoạt và phù hợp với đặc thù của hoạt động huy động tại địa bàn hoạt động.

Tăng cường hỗ trợ trong công tác đào tạo nguồn nhân lực. Thường xuyên, định kỳ tổ chức và triển khai các chương trình tập huấn cho đội ngũ nhân sự để nâng cao kiến thức trình độ nghiệp vụ chuyên môn, các kỹ năng nghề nghiệp và đặc biệt là về sản phẩm, tạo điều kiện tiếp cận nhanh chóng và kịp thời với công nghệ hiện đại và sản phẩm mới.

Kết luận chương 3

Chương 3 tác giả đã đánh giá một cách toàn diện về hoạt động cho vay KHCN tại MBBank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12, từ đó chỉ ra những điểm mạnh, điểm yếu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động này. PGD Quận 12 đã đạt được những thành tựu đáng ghi nhận trong việc mở rộng quy mô tín dụng, đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng và kiểm soát rủi ro tín dụng. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục, đặc biệt là việc tập trung quá mức vào cho vay bất động sản và sự sụt giảm trong cho vay sản xuất kinh doanh.

KẾT LUẬN

Trong quá trình chuyển đổi từ nền kinh tế nông nghiệp sang nền kinh tế thị trường định hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập, Việt Nam đã chứng kiến những thay đổi to lớn. Đời sống người dân được nâng cao rõ rệt, không chỉ đáp ứng nhu cầu cơ bản mà còn hướng đến những nhu cầu cao hơn về vật chất và tinh thần. Điều này dẫn đến sự gia tăng đáng kể trong nhu cầu chi tiêu và sản xuất kinh doanh, mở ra cơ hội lớn cho thị trường cho vay khách hàng cá nhân, thu hút sự quan tâm của cả các NHTM trong và ngoài nước.

Cho vay KHCN ngày càng khẳng định vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển của các NHTM, không chỉ giúp đa dạng hóa sản phẩm, tối ưu hóa sử dụng vốn và tăng thu nhập, mà còn đóng góp vào sự phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống người dân. Mặc dù đã có những bước tiến vượt bậc, hoạt động cho vay KHCN tại Việt Nam, bao gồm cả tại MBBank Quận 12, vẫn còn những thách thức cần được giải quyết. Vì vậy, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động này là rất cần thiết, không chỉ đối với MBBank mà còn cho toàn ngành ngân hàng.

Tuy nhiên, do hạn chế về kiến thức, kinh nghiệm và thời gian nghiên cứu, khóa luận này không thể tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý quý báu từ các thầy cô và những người quan tâm để hoàn thiện nghiên cứu này. Xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của cô Thạc sỹ Trần Phạm Hữu Châu trong suốt quá trình thực hiện khóa luận.

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS Nguyễn Minh Kiều. (2009). *Giáo trình nghiệp vụ NHTM*. NXB Tài chính.
2. Trích từ giáo trình "Quản trị tín dụng NHTM", Học viện Tài chính, 2012
3. Trích từ giáo trình "Tín dụng ngân hàng", NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2018, trang 125
4. Đỗ Danh Thanh (2018), *Chuyển đổi số: Xu hướng tất yếu của ngành Ngân hàng*, Thời báo Ngân hàng
5. Trích từ giáo trình "Quản trị ngân hàng", NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, 2019
6. Trích từ giáo trình "Ngân hàng học", NXB Tài chính, 2020
7. Vũ Thu Phương (2022), *Thẩm Định Tín Dụng Quy Định Về Quản Lý Rủi Ro Và Chế Độ Báo Cáo Tài Chính Đối Với Tổ Chức Tín Dụng, Ngân Hàng*, NXB Tài chính
8. Báo cáo tổng hợp Ngân Hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12
9. Quyết định số 12/QĐ-HS ngày 29/10/2019 về việc ban hành “Quy định sản phẩm cho vay nhà đất, nhà dự án”
10. Trang web chính thức của NHTM cổ phần Quân đội MBBANK
<https://www.mbbank.com.vn/home>