

# CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN VỀ CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1 Tổng quan về hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại.

### 1.1.1 Khái niệm Ngân hàng Thương mại.

Ngân hàng thương mại ra đời và cũng là quá trình phát triển nền kinh tế hàng hóa. Ngân hàng thương mại đã tồn tại như là một tất yếu lịch sử trong đời sống kinh tế xã hội. Theo Peter S.Rose viết: "Ngân hàng thương mại là tổ chức tài chính cung cấp một danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng nhất - đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm và dịch vụ thanh toán và thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kỳ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế".

Các tổ chức tín dụng và theo Luật sửa đổi bổ sung một số điều Luật tổ chức tín dụng. Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng thực hiện hoạt động kinh doanh tiền tệ hoạt động chủ yếu là nhận tiền ký gửi từ khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán có nhiều quan niệm khác nhau về Ngân hàng thương mại giữa các nước trên Thế Giới.

Tóm lại Ngân hàng thương mại là một tổ chức tài chính, hoạt động kinh doanh chủ yếu trên lĩnh vực tiền tệ và tín dụng, cung cấp một danh mục sản phẩm, dịch vụ rất đa dạng với tính chất chung là nhận tiền gửi để sử dụng vào mục đích cho vay và đầu tư các dịch vụ kinh doanh khác.

*Nguồn: Rose, P. S. (2010). Nguyên lý và Thực hành Ngân hàng Thương mại.*

*Nhà xuất bản Tài chính.*

### 1.1.2 Khái niệm cho vay của Ngân hàng Thương mại.

Cho vay của Ngân hàng Thương mại là hoạt động tài trợ tài chính mà trong đó ngân hàng cung cấp một khoản tiền nhất định cho cá nhân hoặc tổ chức (người vay) dựa trên thỏa thuận về việc hoàn trả gốc và lãi trong một khoảng thời gian xác định. Đây là một trong những nghiệp vụ chính của Ngân hàng Thương mại góp phần quan trọng vào việc tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thông qua việc hỗ trợ vốn cho các doanh nghiệp và người tiêu dùng.

Cho vay sẽ đi chung với một số điều kiện nhất định như là về tài sản đảm bảo, khả năng tài chính, nguồn thu, sổ hồng, sổ đỏ của người vay và mục đích sử dụng vốn vay. Tùy thuộc vào loại hình cho vay các điều kiện này có thể khác nhau và Ngân hàng thường thực hiện các biện pháp kiểm tra đánh giá rủi ro trước khi quyết định cấp khoản vay.

Là một hình thức cho vay và Ngân hàng sẽ chuyển cho khách hàng quyền sử dụng một khối giá trị cụ thể là tiền trong một khoảng thời gian nhất định. Hoạt động cho vay có ý nghĩa rất quan trọng đối với nền kinh tế vì nó chính là nguồn để hỗ trợ cho nhu cầu phát triển. Lãi suất từ hoạt động cho vay sẽ dùng để bù đắp qua chi phí tiền gửi, chi phí dữ trữ, chi phí kinh doanh, chi phí quản lý, chi phí thuế. Vì vậy Ngân hàng thương mại đã triển khai nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu của các tổ chức kinh tế và cá nhân để đem lại những lợi nhuận cao nhất.

### **1.1.3 Đối tượng cho vay của Ngân hàng Thương mại.**

Cá nhân: Những khách hàng cá nhân có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự trong quy định của pháp luật.

Theo hộ gia đình: Gồm các thành viên trong gia đình có tài sản chung dùng để hoạt động sản xuất kinh doanh theo quy định của pháp luật. Chủ hộ trong gia đình sẽ là người đại diện để thực giao dịch với Ngân hàng.

Theo hộ kinh doanh cá nhân có đăng kí kinh doanh: là những cá nhân hoặc gia đình làm chủ thể kinh doanh chỉ đăng ký kinh doanh tại một địa điểm cụ thể không có con dấu riêng và chịu trách nhiệm trước pháp luật bằng toàn bộ tài sản đối với hoạt động kinh doanh.

Khách hàng cần có thu nhập ổn định đủ tin tưởng và đủ đảm bảo được khả năng trả nợ cho Ngân hàng.

Khách hàng cần có tài sản thế chấp như là sổ hồng, nhà ở, sổ tiết kiệm thuộc sở hữu của chính mình hoặc là bảo lãnh từ người thân trong gia đình.

Mục đích sử dụng vốn vay phải phù hợp với nhu cầu tiêu dùng của khách hàng.

Nếu không có tài sản thế chấp thì phải đảm bảo khách hàng là cán bộ, công nhân viên đang công tác tại đơn vị có trụ sở trên cùng địa bàn hoạt động của Ngân hàng và thời gian công tác tính đến ngày muốn vay phải trên 12 tháng sẽ có bảo lãnh từ đơn vị.

#### 1.1.4 Đặc điểm.

- ✓ Khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn để sử dụng cho những mục đích sinh hoạt tiêu dùng hoặc những mục đích sản xuất kinh doanh của cá nhân. Mặc dù các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế thường có số lượng vay vốn và nhu cầu đa dạng nhưng nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân thường không đều và chịu sự ảnh hưởng lớn bởi môi trường kinh tế, văn hoá – xã hội.
- ✓ Thời hạn vay vốn: Thời hạn vay sẽ tùy thuộc vào từng mục đích vay vốn và hình thức cho vay bao gồm các khoản vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.
- ✓ Quy mô và số lượng các khoản vay: Quy mô các khoản vay cá nhân thường nhỏ hơn so doanh nghiệp và nguồn trả nợ thường lấy từ thu nhập cá nhân. Vì vậy số lượng các khoản vay khách hàng cá nhân thường lớn. Đối với ở các Ngân hàng Thương mại hoạt động theo định hướng là bán lẻ, số lượng các khoản vay khách hàng cá nhân là rất lớn khiến tổng quy mô các khoản vay khách hàng cá nhân thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của Ngân hàng.
- ✓ Lãi suất cho vay: Lãi suất của các khoản cho vay khách hàng cá nhân thường cao hơn các khoản vay khác của Ngân hàng Thương mại. Nguyên nhân là do các chi phí của cho vay KHCCN cao và mức độ rủi ro cao hơn. Ở Việt Nam lãi suất cho vay đối với khách hàng cá nhân thông thường cao hơn lãi suất cho vay Doanh nghiệp.
- ✓ Rủi ro tín dụng: Các khoản cho vay đối với khách hàng cá nhân thường có mức rủi ro cao đối với Ngân hàng là do tình hình Tài chính của KHCCN thường thay đổi nhanh chóng tùy theo tình trạng công việc của họ.
- ✓ Mục đích vay: Mục đích vay vốn của Khách hàng thường không xuất phát từ nhu cầu kinh doanh mà phụ thuộc vào tình hình tài chính và nhu cầu cá nhân của khách hàng đi vay.

#### 1.1.5 Vai trò.

- ✚ Đối với nền kinh tế: Hỗ trợ Nhà nước để đạt các mục tiêu như xóa đói giảm nghèo, tăng thu nhập, tạo việc làm, làm giảm đi tỷ lệ thất nghiệp, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

- ✚ Đối với khách hàng cho vay: Giúp khách hàng vay thỏa mãn nhu cầu ở hiện tại với khả năng thanh toán ở hiện tại sẽ giúp khách hàng vay phần đầu để chi trả cho nhu cầu đó sớm hơn.
- ✚ Đối với Ngân hàng: Tín dụng tiêu dùng giúp Ngân hàng nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cung ứng dịch vụ giúp cho Ngân hàng mở rộng hơn và thắt chặt mối quan hệ giữa các khách hàng.
- ✚ Đối với doanh nghiệp: Giúp cho nhà sản xuất bán được sản phẩm xoay vòng vốn nhanh hơn mở rộng sản xuất, lợi nhuận công ty tăng lên nhanh.

### **1.1.6 Phân loại.**

#### **Căn cứ vào mục đích vay:**

- ✓ Cho vay bất động sản: Là loại cho vay liên quan đến việc mua sắm, bất động sản, nhà ở.
- ✓ Cho vay tiêu dùng: Là loại hình cho vay để chi tiêu cho các mục đích cá nhân các sản phẩm tiêu dùng như đồ gia dụng, xe máy hoặc là các khoản chi trả cho các dịch vụ như là học phí, y tế.

#### **Căn cứ vào phương thức hoàn trả.**

- ✓ Cho vay trả góp: Khách hàng phải trả cho Ngân hàng tiền gốc và lãi theo từng kì hạn từng kì hạn nhất định trong thời hạn cho vay.
- ✓ Cho vay phi trả góp: Khách hàng chỉ thanh toán một lần cho Ngân hàng khi đến hạn
- ✓ Cho vay tuần hoàn: Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành các loại séc được thấu chi dựa trên tài khoản. Trong thời hạn tín dụng căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập từng kì khách hàng được phép vay và trả nợ nhiều kì.

#### **Căn cứ vào thời hạn vay.**

- ✓ Cho vay ngắn hạn: Sẽ có thời hạn đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các Doanh nghiệp và nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.
- ✓ Cho vay trung hạn: Theo như quy định của Ngân hàng Nhà nước cho vay trung hạn có thời hạn từ 12 tháng đến 5 năm chủ yếu được sử dụng để đầu tư, mua sắm mở rộng sản xuất kinh doanh.

- ✓ Cho vay dài hạn: Sẽ có thời hạn trên 5 năm và có thời hạn tối đa là 20 – 30 năm và để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây nhà ở, xây dựng các xí nghiệp lớn, phương tiện vận tải quy mô lớn.

#### **Căn cứ mức độ tín nhiệm của khách hàng.**

- ✓ Là một loại hình cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố, sự bảo lãnh của người thứ ba hoặc việc cho vay dựa trên sự uy tín của khách hàng.
- ✓ Cá nhân người Việt Nam có Hộ khẩu thường trú tại nơi đăng ký vay và đang công tác tại đơn vị thuộc một trong các loại hình như sau: Công ty Nhà nước, Công ty Cổ phần, Công ty Liên doanh, Công ty TNHH Việt Nam, Công ty nước ngoài, Cơ quan hành chính sự nghiệp.
- ✓ Độ tuổi từ 22 tuổi trở lên và đối với nữ không quá 55 tuổi tính luôn khi cộng thời hạn vay, đối với nam không quá 60 tuổi tính luôn khi cộng thời hạn vay.
- ✓ Thu nhập hàng tháng từ 6 triệu đồng trở lên tại khu vực TP.HCM và Hà Nội và từ 4 triệu đồng trở lên ở các tỉnh hoặc ở các Thành phố khác.
- ✓ Thâm niên công tác 24 tháng trở lên tại đơn vị hiện tại, có điện thoại cố định tại nơi cư trú.
- ✓ Cho vay có đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên cơ sở các tài sản đảm bảo: thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba.

#### **1.1.7 Quy trình.**

##### **Quy trình về tín dụng cơ bản gồm các bước sau:**

- Bước 1: lập hồ sơ đề nghị cấp tín dụng.
- Bước 2: Thẩm định tín dụng.
- Bước 3: Đưa ra quyết định và ký hợp đồng tín dụng.
- Bước 4: Giải ngân.
- Bước 5: Giám sát tín dụng.
- Bước 6: Thu hồi và thanh lý hợp đồng tín dụng.

*Nguồn: Nguyễn Minh Kiều. (2020). Nghiệp vụ ngân hàng thương mại.*

*Nhà xuất bản Tài chính.*

##### **Quy trình ra quyết định vay vốn.**

- Nhận thức vấn đề.
- Tìm kiếm thông tin.

- Đánh giá lựa chọn.
- Ra quyết định vay.
- Hành vi sau khi vay.

Quyết định vay vốn là một quá trình diễn ra khi người đi vay hình thành ý thức về nhu cầu đến tiến hành tìm hiểu thông tin để đưa ra quyết định vay hoặc là lặp lại quyết định cho vay. Đánh giá các chọn lựa trên cơ sở cân đối giữa nhu cầu và khả năng, những tình huống bất ngờ xảy ra và những rủi ro khi khách hàng nhận thức được trước khi đưa ra quyết định cho vay vốn ở tại một tổ chức tín dụng.

## **1.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay.**

Đánh giá một khoản vay tiêu dùng của khách hàng trước tiên là về giá cả của khoản vay như là lãi suất vay, các chi phí liên quan và sau đó là đến chất lượng. Giá cả cho vay của các Ngân hàng không chênh lệch quá nhiều nhưng chất lượng sẽ là sự lựa chọn của khách hàng như là: độ tin cậy, năng lực phục vụ của Ngân hàng và sự đồng cảm với khách hàng.

### **1.2.1 Doanh số cho vay.**

Đây là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà Ngân hàng đã cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định bất kể khoản tín dụng đó đã thu hồi về hay chưa thường được xác định theo tháng, quý hoặc năm.

### **1.2.2 Doanh số thu nợ.**

Chỉ tiêu này phản ánh toàn bộ số tiền tín dụng mà Ngân hàng thu hồi từ khoản cho vay bao gồm cả các khoản vay từ những năm trước đó và hiện tại một thời điểm nhất định.

### **1.2.3 Doanh số dư nợ.**

$$\text{Hệ số thu nợ} = \text{Doanh số thu nợ} / \text{Doanh số cho vay}$$

Đây là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả thu hồi nợ của Ngân hàng thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ. Hệ số này càng cao thì khả năng thu hồi nợ của Ngân hàng càng tốt và ngược lại.

### **1.2.4 Tỷ lệ nợ quá hạn.**

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \text{Nợ quá hạn} / \text{Tổng dư nợ.}$$

Đây là chỉ tiêu đánh giá rủi ro tín dụng và chất lượng tín dụng tại Ngân hàng. Tỷ lệ càng cao chất lượng tín dụng càng kém. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước tỷ lệ nợ quá hạn không được vượt quá 3%. Cho thấy được khả năng thu hồi vốn của Ngân hàng đối với các khoản vay.

### 1.2.5 Tỷ lệ nợ xấu.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \text{Nợ xấu} / \text{Tổng dư nợ}$$

Nợ của các tổ chức tín dụng được chia thành 5 nhóm và các quy định cơ bản như sau

➤ **Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn.**

- Nợ trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.
- Nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc, và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn.
- Nợ được phân loại vào nhóm 1 từ các nhóm nợ có rủi ro cao hơn theo quy định cụ thể của thông tư.

➤ **Nhóm 2: Nợ cần chú ý.**

- Nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.
- Nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu.
- Nợ được phân loại vào nhóm 2 từ các nhóm nợ có rủi ro cao thấp hơn theo quy định cụ thể của Thông tư.

➤ **Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn.**

- Nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày nợ được gia hạn lần đầu.
- Nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng.
- Nợ thuộc một trong các trường hợp sau nợ của khách hàng hoặc bên bảo đảm là tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng mà tổ chức tín dụng chi nhánh Ngân hàng nước ngoài không được cấp tín dụng theo quy định của pháp luật.
- Nợ được đảm bảo bằng cổ phiếu của chính tổ chức tín dụng hoặc công ty con của tổ chức tín dụng hoặc tiền vay được sử dụng để góp vốn vào một tổ chức tín dụng khác trên cơ sở tổ chức tín dụng của vay nhận tài sản đảm bảo bằng cổ phiếu của chính tổ chức tín dụng nhận vốn góp.

- Nợ không có đảm bảo hoặc được cấp với điều kiện ưu đãi hoặc giá trị vượt quá 5% vốn tự có của tổ chức tín dụng chi nhánh Ngân hàng nước ngoài khi cấp cho khách hàng thuộc đối tượng bị hạn chế cấp tín dụng theo quy định của pháp luật.
- Nợ cấp của các công ty con, công ty liên kết của tổ chức tín dụng hoặc doanh nghiệp mà tổ chức tín dụng nắm quyền kiểm soát có giá trị vượt quá các tỉ lệ giới hạn theo quy định của pháp luật.
- Nợ có giá trị vượt quá các giới hạn cấp tín dụng trừ trường hợp được phép vượt giới hạn theo quy định của pháp luật.
- Nợ vi phạm các quy định của pháp luật về cấp tín dụng quản lý ngoại hối và các tỷ lệ đảm bảo bảo đảm an toàn đối với tổ chức tín dụng chi nhánh Ngân hàng nước ngoài.
- Nợ vi phạm các quy định nội bộ về cấp tín dụng quản lý tiền vay chính sách dự phòng rủi ro của tổ chức tín dụng chi nhánh Ngân hàng nước ngoài.
- Nợ đang thu hồi theo kết luận thanh tra.
- Nợ được phân loại vào nhóm 3 từ các nhóm nợ có rủi ro cao, thấp hơn theo quy định cụ thể của Thông tư.

➤ **Nhóm 4: Nợ nghi ngờ.**

- Nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng đã qua thời hạn thu hồi đến 60 ngày và vẫn chưa thu hồi được.
- Nợ được phân loại vào nhóm 4 từ các nhóm nợ có rủi ro cao, thấp hơn theo quy định cụ thể của Thông tư.

➤ **Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn.**

- Nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai.

- Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn.
- Nợ quá hạn trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi, nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng đã quá thời hạn thu hồi trên 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được.
- Nợ của khách hàng là tổ chức tín dụng được Ngân hàng Nhà nước công bố đặt vào tình trạng kiểm soát đặc biệt chi nhánh Ngân hàng nước ngoài bị Phong tỏa và tài sản.
- Nợ được phân loại vào nhóm 5 từ các nhóm nợ có rủi ro thấp hơn theo quy định cụ thể của Thông tư.

➤ **Nợ xấu.**

Nợ xấu hoặc là nợ khó đòi là các khoản nợ dưới chuẩn có thể quá hạn và bị nghi ngờ về khả năng trả nợ lẫn khả năng thu hồi vốn của chủ nợ điều này thường xảy ra khi các con nợ đã tuyên bố phá sản. Nợ xấu gồm các khoản nợ quá hạn trả lãi và gốc trên thường quá 3 tháng căn cứ vào khả năng trả nợ của khách hàng để hạch toán các khoản vay vào các nhóm thích hợp. Theo quy định tại thông tư 02/2013/tt ngân hàng nhà nước về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro thì nợ xấu bao gồm nhóm 3 4 và 5

**1.2.6 Đánh giá thông qua hệ số dự phòng rủi ro tín dụng.**

Dự phòng rủi ro là khoản tiền được trích lập để dự phòng những tổn thất có thể xảy ra khi khách hàng của tổ chức tín dụng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán theo đúng như cam kết. Dự phòng rủi ro được tính theo dư nợ gốc và hạch toán vào chi phí hoạt động của tổ chức tín dụng Hệ số này cho thấy tỷ trọng của các khoản mục tín dụng trong hoạt động của ngân hàng. Dự phòng rủi ro gồm có dự phòng cụ thể và dự phòng chung.

Dự phòng cụ thể: Là khoản tiền được trích lập trên cơ sở phân loại nợ để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra đối với từng nhóm nợ.

Dự phòng chung: Là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất chưa xác định được trong quá trình phân loại nợ và trích lập dự phòng cụ thể và trong các trường hợp khó khăn về tài chính của các tổ chức tài chính quy mô nhỏ khi chất lượng các khoản nợ suy giảm.

### 1.3 Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng Thương mại.

Ngân hàng Thương mại là chuyên kinh doanh các loại tiền tệ và thực hiện nhiều hoạt động kinh doanh dựa trên nhu cầu thực tế từ thị trường. Các hoạt động chính của Ngân hàng Thương mại gồm:

- ✓ **Mua bán ngoại tệ:** Ngân hàng thương mại thực hiện việc trao đổi và mua bán ngoại tệ, trong đó ngân hàng sẽ mua và bán các loại tiền tệ khác nhau, thu phí dịch vụ từ các giao dịch này.
- ✓ **Cho vay:** Ngân hàng thương mại sẽ sử dụng một phần vốn để dự trữ bắt buộc tại Ngân hàng Nhà nước và phần còn lại để cấp tín dụng cho các tổ chức, cá nhân dưới một số hình thức cho vay như sau:

Cho vay Thương mại: Ngân hàng chiết khấu thương phiếu thực chất là cho vay đối với người bán chuyển các khoản phải thu cho Ngân hàng để lấy tiền trước và sau đó chuyển tiếp từ chiết khấu thương mại sang cho vay trực tiếp đối với khách hàng.

Cho vay tiêu dùng: Mặc dù các Ngân hàng thường không cho vay đối với cá nhân và hộ gia đình do rủi ro cao. Nhưng sự tăng nhu cầu tiêu dùng và sự cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay đã khiến các Ngân hàng ngày càng chú trọng đến khách hàng tiêu dùng như một đối tượng khách hàng tiềm năng.

Hỗ trợ cho vay dự án: Ngân hàng cũng cung cấp cho vay ngắn hạn để hỗ trợ xây dựng các dự án như nhà máy, chung cư và các ngành công nghệ cao, góp phần vào sự phát triển của các dự án này.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN BIỂU

### 2.1 Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu.

Tên tiếng việt: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu (ACB)

Tên tiếng anh: Asia Commercial Bank

Ngày Ngân hàng TMCP Á Châu đi vào hoạt động kinh doanh:  
04/06/1993

Hội sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai Phường 5 Quận 3 TPHCM

Vốn điều lệ của Ngân hàng tính kể từ 31/11/2011 là 9.376.965.060.000 đồng

Email: [acb@acb.com.vn](mailto:acb@acb.com.vn)

Website: [www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn)

SĐT: (848) 3839 9885

Mã cổ phiếu: ACB giao dịch ngày 21/11/2006.



Hình 2.1: Logo Ngân hàng ACB

#### 2.1.1 Quá trình hình thành.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu được thành lập ngày 24/4/1993 theo giấy phép số 0032/NH-GD và do Ủy ban Nhân dân TPHCM cấp giấy phép số 533/Gd-UB. Là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên tại Việt Nam mang đến cho khách hàng những sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng chất lượng cao. Để đạt được những thành tựu tốt Ngân hàng Á Châu đã trải qua nhiều giai đoạn phát triển như sau:

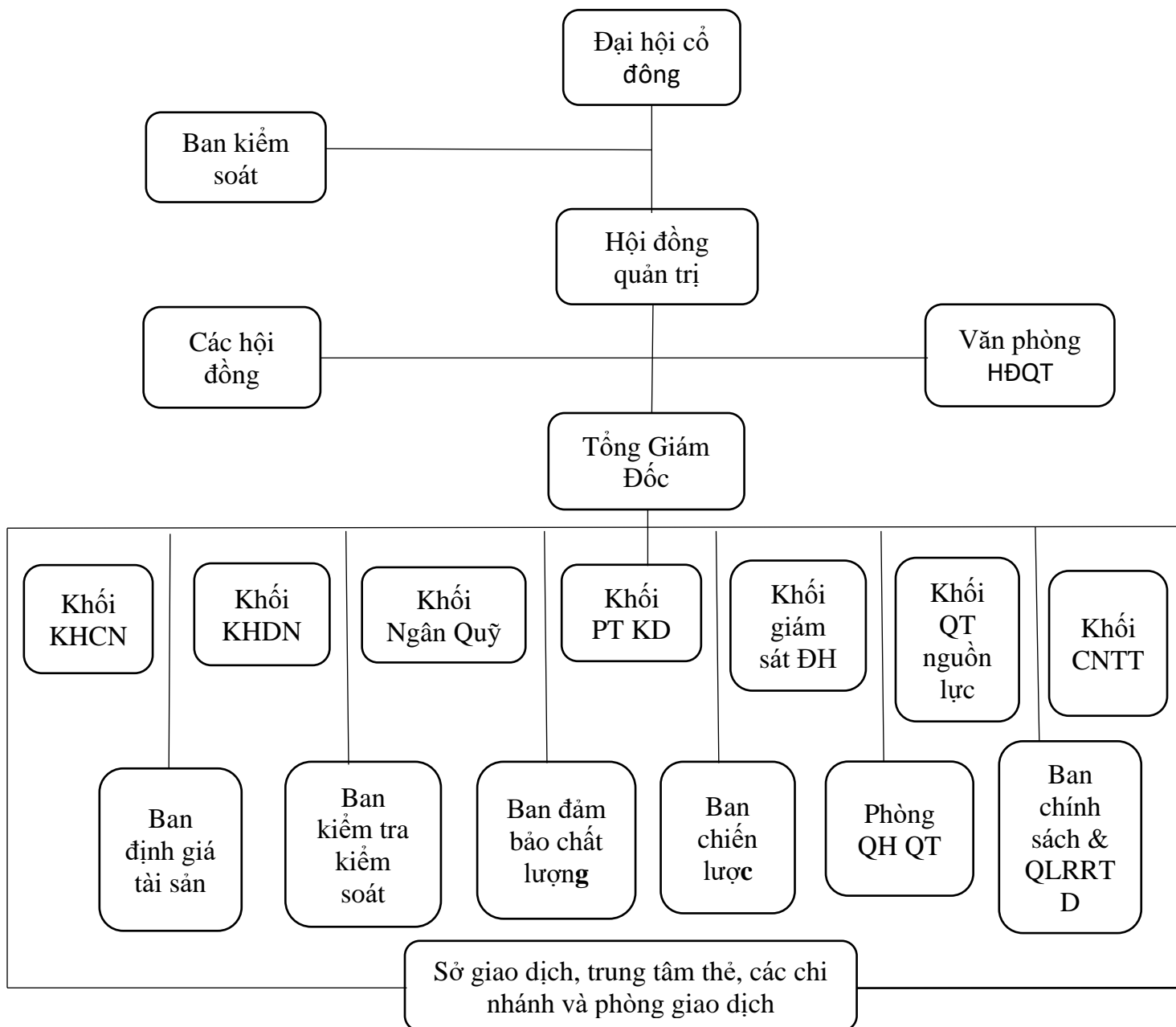


Hình 2.2 Ngân hàng TMCP Á

- Giai đoạn 1993 – 1995: Giai đoạn hình thành Ngân hàng TMCP Á Châu.
- Giai đoạn 1996 – 2000: Ngân hàng TMCP đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa.
- Giai đoạn 2001 – 2005: Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong các lĩnh vực ngân hàng hoạt động.
- Giai đoạn 2006 – 2010: Niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

- Giai đoạn 2011 – 2015: Định hướng Chiến lược phát triển của Ngân hàng giai đoạn 2011- 2015 và tầm nhìn 2020 được ban hành.
- Giai đoạn 2015 – 2021: Tiếp tục phát triển với nhiều thành tựu ấn tượng trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính.
- Năm 2022: Ngân hàng Á Châu ra mắt thương hiệu Ngân hàng số ACB One, đánh dấu bước chuyển đổi lớn của Ngân hàng trong định hướng số hóa hoạt động kinh doanh và tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng. Sau hơn 30 năm hình thành và phát triển, ngân hàng ACB đã có những đóng góp tích cực cho sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam, đồng thời hỗ trợ tài chính cho nhiều doanh nghiệp, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển.

### **2.1.2 Cơ cấu tổ chức.**



Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng ACB.

Nguồn: Cơ cấu tổ chức - ACB

### 2.1.3 Mạng lưới phân phối.

- ✓ Có tất cả gồm 90 chi nhánh và 294 phòng giao dịch trên toàn quốc.
- ✓ Tại Thành phố Hồ Chí Minh: 1 sở giao dịch, 30 chi nhánh và 103 phòng giao dịch.
- ✓ Tại khu vực miền Bắc: 15 chi nhánh và 58 phòng giao dịch.
- ✓ Tại khu vực miền Trung: 11 chi nhánh và 21 phòng giao dịch.
- ✓ Tại khu vực miền Tây: 9 chi nhánh và 9 phòng giao dịch.

- ✓ Tại khu vực miền Đông: 4 chi nhánh và 20 phòng giao dịch.

#### **2.1.4 Công ty trực thuộc, công ty liên kết và công ty liên doanh.**

##### **a. Công ty trực thuộc.**

- Công ty Quản lý quỹ ACB: Quản lý các quỹ đầu tư và tài sản cho khách hàng.
- Công ty quản lý và Khai thác Tài sản Ngân hàng Á Châu: Quản lý và khai thác tài sản của Ngân hàng.
- Công ty Chứng khoán ACB: Cung cấp các dịch vụ môi giới, tư vấn, và các dịch vụ tài chính liên quan đến chứng khoán.
- Công ty cho thuê Tài chính Ngân hàng Á Châu: Cung cấp các dịch vụ cho thuê tài chính cho khách hàng doanh nghiệp và cá nhân.

##### **b. Công ty liên kết.**

- Công ty Cổ phần dịch vụ bảo vệ Ngân hàng Á Châu: Cung cấp dịch vụ bảo vệ an ninh cho hệ thống Ngân hàng và các tổ chức khác.
- Công ty quản lý và khai thác tài sản Ngân hàng Á Châu: Quản lý tài sản và đầu tư bất động sản cho Ngân hàng.
- Công ty cho thuê tài chính Ngân hàng Á Châu: Hỗ trợ hoạt động cho thuê tài chính và các dịch vụ liên quan.

##### **c. Công ty liên doanh.**

- Công ty Cổ phần Sài Gòn Kim hoàn ACB – SJC: Liên doanh giữa ACB và SJC, chuyên về các sản phẩm kim hoàn và vàng bạc đá quý.

#### **2.1.5 Sản phẩm và dịch vụ dành cho Khách hàng cá nhân.**

Ngân hàng TMCP Á Châu cung cấp hàng loạt các sản phẩm, dịch vụ uy tín và tiện ích cho khách hàng cá nhân. Dịch vụ thẻ đa dạng bao gồm thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước. Các gói vay mua nhà sẽ dành cho các khách hàng có nhu cầu muốn mua nhà với lãi suất rất ưu đãi. Vay tiêu dùng dành cho khách hàng có nhu cầu tiêu dùng với những mục đích vay rõ ràng. Ngoài ra Ngân hàng TMCP Á Châu còn cung cấp các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm linh hoạt với lãi suất hấp dẫn và tiền gửi online cho phép khách hàng gửi tiền trực tuyến suốt 24/7.

Ngân hàng TMCP Á Châu cung cấp nhiều gói cho vay đa dạng phù hợp với mục đích và nhu cầu của khách hàng : vay kinh doanh, vay mua nhà, sửa chữa xây dựng nhà ở, vay tiêu dùng thế chấp, vay mua xe, vay du học. Lãi suất cho vay tại

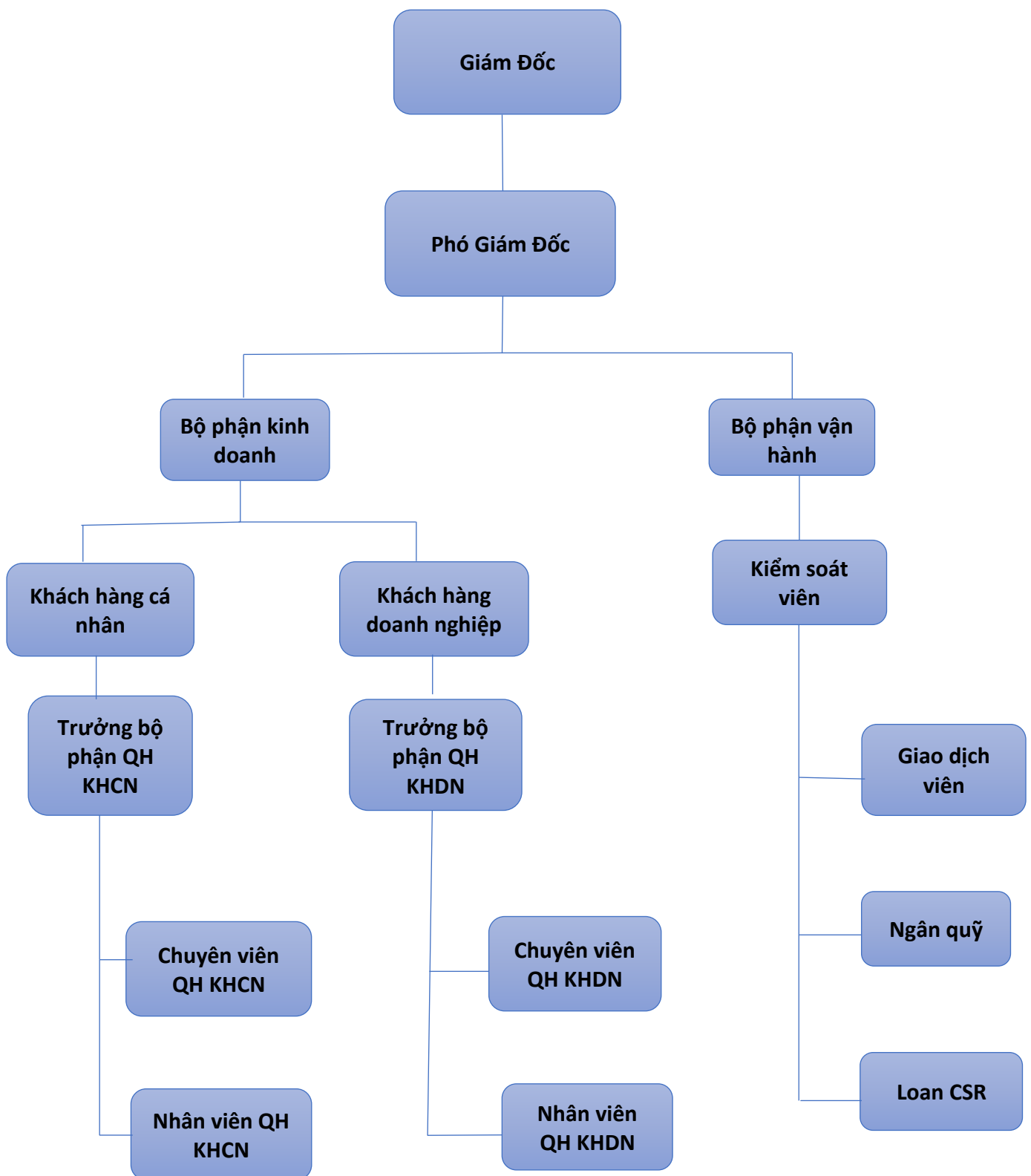
Ngân hàng TMCP Á Châu hiện đang dao động là 6,5% - 7,5% cố định 2 năm khi có tài sản đảm bảo.

Ngân hàng TMCP Á Châu cũng cung cấp các sản phẩm bảo hiểm đa dạng như: bảo hiểm tiết kiệm, bảo hiểm đầu tư, bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm tai nạn. Nhưng khi vay ở Ngân hàng TMCP Á Châu sẽ không bắt buộc mua bảo hiểm,

Về các dịch vụ giao dịch Ngân hàng TMCP Á Châu hỗ trợ khách hàng với nhiều dịch vụ tiện ích như: nhận và chuyển tiền, giao dịch trực tuyến, mua - bán ngoại tệ, thanh toán hóa đơn, thanh toán vé tàu, máy bay, quản lý đầu tư chứng khoán, thanh toán mua bán BĐS, thu đổi Séc du lịch American Express, Bankdraft đa ngoại tệ.

## **2.2 Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu.**

### **2.2.1 Sơ đồ tổ chức.**



Sơ đồ 2.2 Cơ cấu tổ chức tại PGD Nguyễn Biều

Nguồn: Tại Ngân hàng TMCP Á Châu - phòng giao dịch Nguyễn Biều.



Hình 2.3 Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu

### 2.2.2 Chức năng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu.

Ngân hàng TMCP Á Châu mang lại một số những chức năng cơ bản chính của Ngân hàng như sau:

➤ **Chức năng trung gian tín dụng.**

Đây là chức năng quan trọng nhất của Ngân hàng Thương mại. Ngân hàng Thương mại đóng vai trò là cầu nối giữa những người dư thừa vốn và những người có nhu cầu về vốn. Ngân hàng nhận tiền gửi từ khách hàng và cho vay với lãi suất cao hơn lãi suất tiền gửi từ đó tạo ra khoản chênh lệch lãi suất mà Ngân hàng thu lợi nhuận. Hoạt động này không chỉ mang lại lợi nhuận lớn nhất cho ngân hàng mà còn tạo ra lợi ích cho cả người gửi tiền và người đi vay.

➤ **Chức năng trung gian thanh toán.**

Ngân hàng TMCP Á Châu cùng với các ngân hàng thương mại khác thực hiện vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân. Ngân hàng xử lý các yêu cầu thanh toán của khách hàng gồm việc trích tiền từ tài khoản tiền gửi để thanh toán các khoản như tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của khách hàng.

Ngân hàng TMCP Á Châu cung cấp nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng, và thẻ rút tiền. Tùy theo nhu cầu của khách hàng, họ có thể lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ vào các dịch vụ này, các chủ thể kinh tế không cần phải giữ tiền mặt hoặc mang tiền

theo khi thực hiện thanh toán, dù là gần hay xa. Điều này giúp tiết kiệm chi phí, thời gian, đồng thời đảm bảo tính an toàn trong các giao dịch. Chức năng này thúc đẩy lưu thông hàng hóa, tăng cường tốc độ thanh toán và lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

### **2.2.3 Điều kiện và hồ sơ, thủ tục vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu.**

#### **+ Điều kiện về đối tượng vay.**

Để có thể vay được ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu thì người đi vay cần thỏa các điều kiện:

- Khách hàng cá nhân phải là công dân của Việt Nam.
- Phải có đầy đủ các giấy tờ tùy thân: căn cước công dân hoặc chứng minh nhân dân, hộ chiếu.
- Người đứng vay phải đủ từ 18 tuổi trở lên.
- Không có nợ xấu và lịch sử tín dụng người đi vay tốt.

#### **+ Điều kiện về thu nhập.**

Để vay vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu khách hàng cần đáp ứng các yêu cầu về thâm định khả năng chi trả:

- Thu nhập từ việc hưởng lương: Người vay cần cung cấp bản photo hợp đồng lao động (có công chứng) còn hiệu lực kèm theo bản sao kê lương (bản gốc) từ 3 hoặc 6 tháng gần nhất do Ngân hàng cấp. Nếu nhận lương bằng tiền mặt người vay cũng cần nộp bảng lương trong vòng 3 hoặc 6 tháng gần nhất.
- Thu nhập từ hoạt động cho thuê: Nếu người vay có thu nhập từ việc cho thuê tài sản như nhà hoặc thuê xe thì cần cung cấp giấy tờ chứng minh quyền sở hữu các tài sản này để xác thực thu nhập.
- Thu nhập từ kinh doanh và đầu tư: Nếu người vay sở hữu doanh nghiệp hoặc công ty thì cần chứng minh thu nhập chính bằng kết quả kinh doanh thông qua các báo cáo tài chính hoặc những giấy tờ liên quan.

#### **+ Điều kiện về tài sản đảm bảo.**

Để đảm bảo vay vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu thì khách hàng đi vay cần đáp ứng các yêu cầu về tài sản thế chấp cho các khoản vay:

- Tài sản mà khách hàng muốn thế chấp phải có tính minh bạch, rõ ràng không có tranh chấp, không bị cưỡng chế hoặc nằm trong diện quy hoạch của cơ quan Nhà nước.
- Tài sản phải có giấy tờ pháp lý rõ ràng (bản gốc), không được tẩy xóa hoặc sửa đổi. Nếu có cần bổ sung thông tin trong giấy tờ cần phải được cơ quan chức năng đóng giáp lai cùng với trang chính.
- Giá trị tài sản phải đảm bảo từ mức đủ đến cao hơn so với khoản vay theo quy định của Ngân hàng.
- Tài sản thuộc quyền sở hữu của bên thứ ba cần có sự đồng ý của bên thứ ba về việc thế chấp và được cơ quan chức năng xác nhận để đảm bảo cho nghĩa vụ khoản vay.
- Tài sản muốn thế chấp ngân hàng phải được cơ quan chức năng xác nhận và đăng ký thế chấp thành công.
- Điều kiện vay khác ngoài các điều kiện trên người vay cần thỏa mãn các điều kiện vay khác theo chính sách riêng của từng Ngân hàng.

*Nguồn: <https://acb.com.vn/thu-vien/ho-so-thu-tuc-de-vay-ngan-hang-can-co-gi#>*

### **Hồ sơ và thủ tục vay tại Ngân hàng.**

**Vay mua nhà:** giấy tờ cá nhân như CMND/CCCD hoặc hộ chiếu và kèm theo giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (Giấy đăng ký kết hôn/chứng nhận độc thân), hồ sơ chứng minh nguồn thu nhập: hợp đồng lao động còn hiệu lực, sao kê tài khoản ngân hàng từ 3 đến 6 tháng gần nhất nếu nhận lương bằng tiền mặt cần cung cấp bảng lương trong vòng 3 đến 6 tháng gần nhất, hồ sơ liên quan đến tài sản thế chấp: nhà định mua, ô tô, sổ tiết kiệm, tài liệu liên quan đến bất động sản định mua hoặc hợp đồng mua bán nhà, đất.

**Vay tiêu dùng:** giấy tờ cá nhân như CMND/CCCD hoặc hộ chiếu và kèm theo giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (Giấy đăng ký kết hôn/chứng nhận độc thân), hồ sơ chứng minh nguồn thu nhập: hợp đồng lao động còn hiệu lực, sao kê tài khoản ngân hàng, hồ sơ liên quan đến tài sản thế chấp: nhà, ô tô, sổ tiết kiệm, tài liệu liên quan đến mục đích vay phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng, mua sắm.

**Vay sản xuất kinh doanh:** giấy tờ cá nhân như CMND/CCCD hoặc hộ chiếu và kèm theo giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (Giấy đăng ký kết hôn/chứng nhận độc thân), giấy đăng ký kinh doanh đúng quy định của pháp luật các loại tài liệu chứng minh phương án sản xuất kinh doanh khả thi và chứng minh khả năng trả nợ Ngân hàng như: bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả kinh doanh có lãi, thuyết minh báo cáo tài chính, hồ sơ tài sản thế chấp là tài liệu liên quan đến tài sản thế chấp như nhà xưởng, hàng hóa.

**Vay xây dựng sửa chữa nhà:** giấy tờ cá nhân như CMND/CCCD hoặc hộ chiếu và kèm theo giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (Giấy đăng ký kết hôn/chứng nhận độc thân), hồ sơ chứng minh nguồn thu nhập: hợp đồng lao động còn hiệu lực, sao kê tài khoản Ngân hàng từ 3 đến 6 tháng gần nhất nếu nhận lương bằng tiền mặt cần cung cấp bảng lương trong vòng 3 đến 6 tháng gần nhất, hồ sơ liên quan đến tài sản thế chấp: nhà, ô tô, sổ tiết kiệm, tài liệu liên quan đến bất động sản định sửa chữa, xây dựng: hồ sơ thiết kế và dự toán công trình (nếu có), hợp đồng sửa chữa, xây dựng với nhà thầu.

**Vay mua ô tô:** giấy tờ cá nhân như CMND/CCCD hoặc hộ chiếu và kèm theo giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (Giấy đăng ký kết hôn/chứng nhận độc thân), hồ sơ chứng minh nguồn thu nhập: hợp đồng lao động còn hiệu lực, sao kê tài khoản Ngân hàng từ 3 đến 6 tháng gần nhất nếu nhận lương bằng tiền mặt cần cung cấp bảng lương trong vòng 3 đến 6 tháng gần nhất, sao kê tài khoản ngân hàng, hồ sơ liên quan đến tài sản thế chấp: nhà, ô tô, sổ tiết kiệm, tài liệu liên quan đến xe định mua (hóa đơn mua bán xe ô tô, hợp đồng mua bán xe ô tô).

**Vay cầm cố sổ tiết kiệm và giấy tờ có giá:** CMND/CCCD hoặc hộ chiếu và kèm theo giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (Giấy đăng ký kết hôn/chứng nhận độc thân), hồ sơ chứng minh nguồn thu nhập: hợp đồng lao động còn hiệu lực, sao kê tài khoản Ngân hàng từ 3 đến 6 tháng gần nhất nếu nhận lương bằng tiền mặt cần cung cấp bảng lương trong vòng 3 đến 6 tháng gần nhất, sao kê tài khoản ngân hàng, hồ sơ liên quan đến tài sản thế chấp: nhà, ô tô, sổ tiết kiệm, tài liệu liên quan đến giấy tờ có giá cầm cố chẳng hạn như chứng chỉ, trái phiếu, cổ phiếu. Cung cấp các tài liệu cần thiết tùy theo mục đích vay và kích cỡ khoản vay. Ví dụ: Hóa đơn, chứng từ liên quan đến chi tiêu dự kiến, hoặc kế hoạch sử dụng vốn vay.

*Nguồn: <https://acb.com.vn/thu-vien/ho-so-thu-tuc-de-vay-ngan-hang-can-co-gi#>*

#### **2.2.4 Tuân thủ quy định pháp luật.**

Theo thông tư sửa đổi bổ sung một số điều của thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng và chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.

- Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16 tháng 6 năm 2010.
- Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 18 tháng 01 năm 2024.
- Căn cứ Nghị định số 102/2022/NĐ-CP ngày 12 tháng 12 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Chính sách tiền tệ.
- Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng (sau đây gọi là Thông tư số 39/2016/TT-NHNN).

#### **2.3 Quy trình cho vay đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu.**

##### **➤ Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ đề nghị cấp tín dụng.**

Là việc thu thập thông tin các hướng dẫn và giải thích về các quy chế cho khách hàng làm hồ sơ thủ tục để vay vốn. Lập hồ sơ tín dụng là một bước quan trọng trong quy trình cho vay vì cung cấp cơ sở dữ liệu để thực hiện các bước tiếp theo đặc biệt là phân tích và ra quyết định cho vay. Một hồ sơ vay vốn đầy đủ cần phải thu thập các thông tin như:

- ✎ Năng lực pháp lý, năng lực hành vi dân sự của khách hàng, để xác định được những thông tin này, khách hàng cần cung cấp cho nhân viên quan hệ khách hàng các loại giấy tờ như: CMND/CCCD, hộ khẩu thường trú, giấy xác nhận độc thân (nếu KH vẫn còn độc thân) hoặc

giấy đăng kí kết hôn (đối với KH đã lập gia đình), ngoài ra nếu KH là người ở tỉnh khác chưa có sổ hộ khẩu thì KH phải cung cấp thêm sổ tạm trú.

↪ Khả năng hoàn trả nợ vay (vốn vay + lãi), đánh giá tổng quát về khả năng chi trả các khoản vay sau khi NH đã giải ngân cho KH, những loại giấy tờ ban đầu cần cung cấp cho NH bao gồm:

+ Đối với KH là công nhân viên chức: Hợp đồng lao động (trên một năm), giấy tờ chứng minh thu nhập sẽ cần một trong bốn loại giấy tờ sau: sao kê lương (6 tháng gần nhất), giấy xác nhận lương, quyết định tăng lương, phiếu lương (6 tháng gần nhất).

+ Đối với KH là doanh nghiệp, hộ gia đình: giấy phép đăng ký kinh doanh, báo cáo thu nhập (1 năm), phương án sản xuất kinh doanh.

↪ Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo để thế chấp cho ngân hàng: giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (sổ đỏ), giấy tờ chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu nhà ở và các tài sản khác gắn liền với đất (sổ hồng), sổ tiết kiệm, ... Các giấy tờ pháp lý liên quan khác nếu tài sản đảm bảo là tài sản khác hoặc có yêu cầu đặc biệt.

↪ Khả năng sử dụng vốn vay: ngân hàng chỉ chấp nhận cho vay đối với các những trường hợp được ngân hàng hỗ trợ, nếu khách hàng sử dụng số tiền vay được cho mục đích ngoài những trường hợp đó thì ngân hàng sẽ không thể tiếp nhận hồ sơ. Bên cạnh đó, nếu Khách hàng nằm trong những trường hợp được hỗ trợ vay thì Ngân hàng sẽ đánh giá Khách hàng về khả năng sử dụng vốn thông qua khảo sát thực tế tình hình sử dụng vốn vay sau giải ngân của Khách hàng, tùy thuộc vào từng loại Khách hàng khác nhau sẽ có các mức đánh giá khác nhau của Ngân hàng.

### ➤ **Bước 2: Thẩm định tín dụng.**

Là việc thu thập thông tin và đánh giá mức độ đạt chuẩn tín dụng, qua đó kiểm tra tính chính xác các nguồn thông tin, xác định các nguy cơ rủi ro có thể xảy ra, dự đoán khả năng khắc phục những rủi ro đó và đề xuất các biện pháp giảm thiểu rủi ro và hạn chế tổn thất cho Ngân hàng.

Với các loại giấy tờ tùy thân, ngân hàng chỉ cần bản sao nhưng bắt buộc đều có dấu mộc đỏ của cơ quan nhà nước để xác minh đây là những loại giấy tờ được sao y từ giấy tờ gốc. Đối với giấy tờ chứng minh thu nhập cần có mộc đỏ tại cơ quan KH làm việc, còn đối với sao kê lương cần có mộc đỏ của NH nếu KH nhận lương thông qua chuyển khoản.

Đối với phương án sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, hộ gia đình cần có chữ kí của người đứng đầu và mộc đỏ xác nhận của tại nơi đó.

Tài sản đảm bảo, cụ thể ở đây là sổ đỏ, sổ hồng. Ngoài việc công chứng ra, nhân viên QHKH phải thẩm định thực tế thông qua 2 bước:

- Thẩm định ban đầu, tức là thẩm định dựa trên những thông tin về khu vực đó, khảo sát giá thị trường, tìm kiếm thông tin về quy hoạch, giải tỏa, tranh chấp đất đai,... đảm bảo tài sản không gặp vấn đề về pháp lý nếu xảy ra tranh chấp sau này.
- Thẩm định trực tiếp tài sản bảo đảm, NH sẽ tiến hành đi thẩm định thực tế tài sản này, sau đó đưa ra đánh giá về tính khả thi của tài sản nếu chấp nhận làm tài sản đảm bảo để cho vay.

Phân tích tính chân thật của thông tin kiểm tra tính chính xác và độ tin cậy của thông tin từ phía khách hàng để đánh giá thái độ thiện chí và khả năng hoàn thành nghĩa vụ của khách hàng làm cơ sở cho việc ra quyết định cho vay.

### ➤ **Bước 3: Quyết định tín dụng.**

Ra quyết định đồng ý hoặc từ chối cho vay đối với hồ sơ vay vốn của khách hàng. Đây là bước quan trọng trong quy trình tín dụng vì nó ảnh hưởng rất lớn đến các khâu sau, ảnh hưởng đến uy tín và hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng.

Khi đưa ra quyết định, những sai lầm cần tránh cơ bản:

- Đồng ý cho vay với 1 khách hàng không đủ điều kiện.
- Từ chối cho vay với 1 khách hàng có tiềm năng.

Cả 2 sai lầm này đều ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh tín dụng, thậm chí sai lầm thứ 2 dễ dẫn đến thiệt hại về uy tín và mất cơ hội cho vay.

### ➤ **Bước 4: Giải ngân.**

Sâu khi đưa ra quyết định ở bước trên thì bước giải ngân cũng là bước quan trọng vì nó có thể góp phần phát hiện và chấn chỉnh kịp thời nếu có sai sót ở các khâu trước. Ngoài ra, cách thức giải ngân còn góp phần kiểm tra và kiểm soát xem vốn tín dụng có được sử dụng đúng mục đích cam kết hay không.

Nguyên tắc giải ngân: phải gắn liền với sự vận động tiền tệ và sự vận động hàng hóa hoặc dịch vụ có liên quan, kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng và đảm bảo khả năng thu nợ. Nhưng đồng thời cũng phải tạo sự thuận lợi, tránh gây phiền hà cho công việc sản xuất kinh doanh của khách hàng.

➤ **Bước 5: Giám sát tín dụng.**

Khâu giám sát tín dụng là rất quan trọng nhằm đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích đã cam kết, kiểm soát rủi ro tín dụng và phát hiện và kịp thời những sai phạm có thể ảnh hưởng đến khả năng thu nợ trong tương lai sau này. Nhân viên tín dụng thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay thực tế của khách hàng đảm bảo vốn vay được sử dụng theo đúng mục đích cam kết trong hợp đồng. Hiện trạng tài sản đảm bảo sẽ theo dõi tình trạng tài sản đảm bảo để đảm bảo giá trị của tài sản không bị suy giảm. Tình hình tài chính của khách hàng đánh giá tình hình tài chính của khách hàng để phát hiện sớm các dấu hiệu bất ổn tài chính có thể ảnh hưởng đến khả năng thu nợ.

➤ **Bước 6: Thu hồi và thanh lý hợp đồng tín dụng.**

Đây là khâu kết thúc của quy trình tín dụng. Khâu này gồm các việc quan trọng cần xử lý như:

- Thu nợ cả gốc và lãi: Đảm bảo thu hồi đầy đủ số tiền vay gốc và lãi theo đúng hợp đồng.
- Tái xét hợp đồng tín dụng: Xem xét lại hợp đồng tín dụng nếu cần thiết để điều chỉnh các điều khoản hoặc giải quyết các vấn đề phát sinh..
- Thanh lý hợp đồng tín dụng: Kết thúc hợp đồng tín dụng sau khi toàn bộ đã được thực hiện gồm việc hoàn tất các thủ tục cần thiết để chính thức chấm dứt hợp đồng.

## 2.4 Thực trạng cho vay đối với Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu.

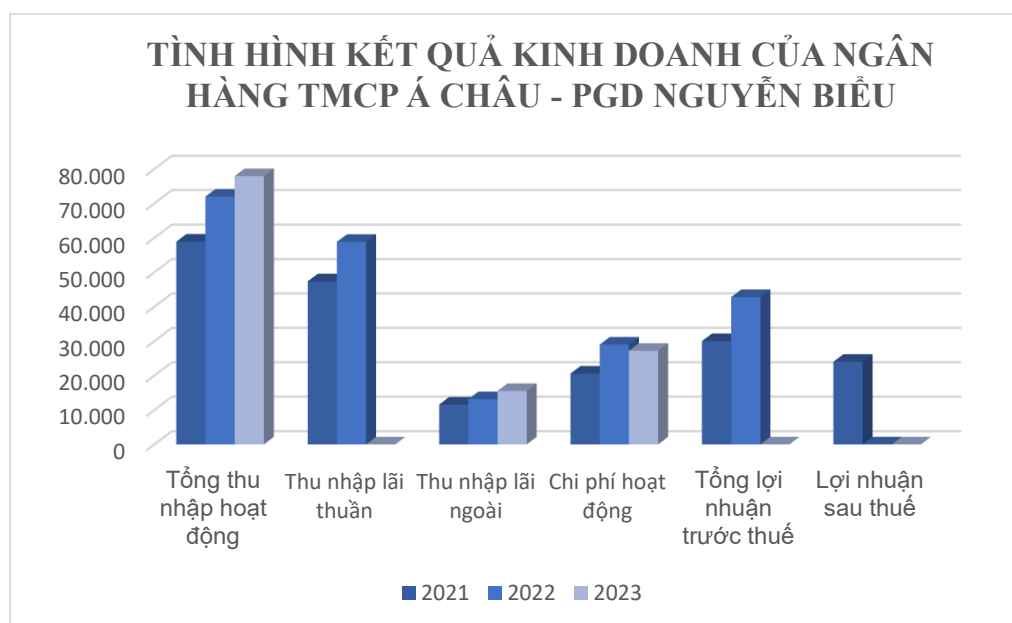
### 2.4.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021-2023).

Bảng 2.1 Tình hình kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).

ĐVT: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Tổng thu nhập hoạt động	58.909	71.977	77.922	13.068	5.945
2	Thu nhập lãi thuần	47.362	58.835	62.400	11.473	3.565
3	Thu nhập lãi ngoài	11.547	13.142	15.522	1.595	2.380
4	Chi phí hoạt động	20.575	29.012	27.185	8.437	(1.827)
5	Tổng lợi nhuận trước thuế	29.995	42.785	50.170	12.790	7.385
6	Lợi nhuận sau thuế	24.007	34.220	40.110	10.213	5.890

Nguồn: Tại Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu.



Biểu đồ 2.1 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).

- **Tổng thu nhập hoạt động.**

Ta thấy thu nhập năm 2022 tăng lên đáng kể so với năm 2021 tăng 13.068 triệu đồng. Đạt được số như vậy là do phía Ngân hàng đã tích cực trong việc thu hồi và xử lý nợ quá hạn phát sinh góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh đem lại nguồn thu nhập cho Ngân hàng.

Năm 2022 hoạt động kinh doanh của người dân trên địa bàn đã có sự cải thiện đáng kể so với năm 2021 những thuận lợi trong kinh doanh đã tạo điều kiện cho khách hàng thực hiện tốt nghĩa vụ trả nợ cho Ngân hàng. Năm 2023 với tổng thu nhập hoạt động là 77.922 triệu đồng tăng 5.945 triệu đồng so với năm 2022 là 71.977 triệu đồng. Qua những chỉ số đó cho thấy PGD Nguyễn Biểu luôn có sự phát triển mạnh mẽ và tuân thủ theo các quy định pháp luật từ Ngân hàng Nhà nước. Chính những kết quả này đã đưa tổng thu nhập của Ngân hàng ngày càng tăng nhanh và phát triển qua từng năm.

- **Thu nhập lãi thuần.**

Thu nhập lãi thuần chiếm phần lớn trong tổng thu nhập hoạt động. Thu nhập lãi thuần cũng tăng trưởng đều qua các năm tăng 11.473 triệu đồng từ năm 2021 đến 2022 và 3.565 triệu đồng từ năm 2022 đến 2023.

- **Thu nhập ngoài lãi.**

Tuy thu nhập ngoài lãi chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nhưng nó tăng đều qua các năm. Điều này cho thấy Ngân hàng đã và đang đa dạng hóa các nguồn thu nhập không chỉ dựa vào lãi suất cho vay. Thu nhập ngoài lãi tăng dần qua các năm tuy nhiên mức tăng không qua lớn so với thu nhập lãi thuần. Tăng 1.595 triệu đồng từ năm 2021 đến 2022 và tăng 2.380 triệu đồng từ năm 2022 đến 2023.

- **Chi phí hoạt động.**

Ngân hàng đóng vai trò là tổ chức tín dụng trung gian kết nối các nguồn vốn dư thừa vốn đến nơi thiếu vốn. Vì vậy chi phí là Ngân hàng phải chịu các chi phí để thu hút và duy trì nguồn vốn cho hoạt động cho vay.

Chi phí hoạt động qua 3 năm có sự tăng giảm không ổn định năm 2022 tăng nhiều so với năm 2021 từ 20.575 triệu đồng tăng lên 29.012 triệu đồng. Nguyên nhân là do Ngân hàng Nhà nước thắt chặt chính sách tiền tệ để kiểm soát lạm phát điều này đã làm ảnh hưởng đến khả năng thanh khoản của Ngân hàng. Mặc dù chi phí đã giảm

vào năm 2023 tỉ lệ giảm xuống không đáng kể so với năm 2021 với mức giảm chỉ là 20.575 triệu đồng. Sự giảm chi phí này chủ yếu do tình hình lạm phát không ổn định trong khoảng thời gian này.

- **Lợi nhuận.**

Doanh thu cao nhưng chỉ cho thấy rằng tổ chức kinh tế đó đang tăng trưởng và mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh và tăng trưởng nhưng không phản ánh đầy đủ hiệu quả hoạt động. Lợi nhuận là phần giá trị còn lại sau khi trừ đi chi phí từ doanh thu. Vì vậy lợi nhuận là thước đo chính xác về hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Lợi nhuận của Ngân hàng tăng qua các năm từ 2021 – 2023 điều này cho thấy Ngân hàng đã hoạt động kinh doanh tốt và rất hiệu quả. Năm 2022 lợi nhuận đạt được là 34.220 triệu đồng tăng lên 10.213 triệu đồng so với năm 2021 là 24.007 triệu đồng. Mặc dù lạm phát đã xảy ra sự nỗ lực của các Ngân hàng trong việc thực thi các chính sách đã giúp duy trì hoạt động hiệu quả và đạt được lợi nhuận rất khả quan.

Năm 2023 lợi nhuận đạt được là 40.110 triệu đồng tăng 5.890 triệu đồng so với năm trước với tỷ lệ tăng trưởng lợi nhuận khá cao là nhờ vào thị trường ổn định lãi suất giảm thấp. Do vậy tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thúc đẩy mạnh doanh thu và lợi nhuận tăng trưởng nhanh chóng và rõ rệt.

**Nhận xét chung:** Kết quả kinh doanh của PGD Nguyễn Biểu qua ba năm từ năm 2021 – 2023 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực. Doanh thu tăng cao cho thấy Ngân hàng ngày càng mở rộng và đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ.

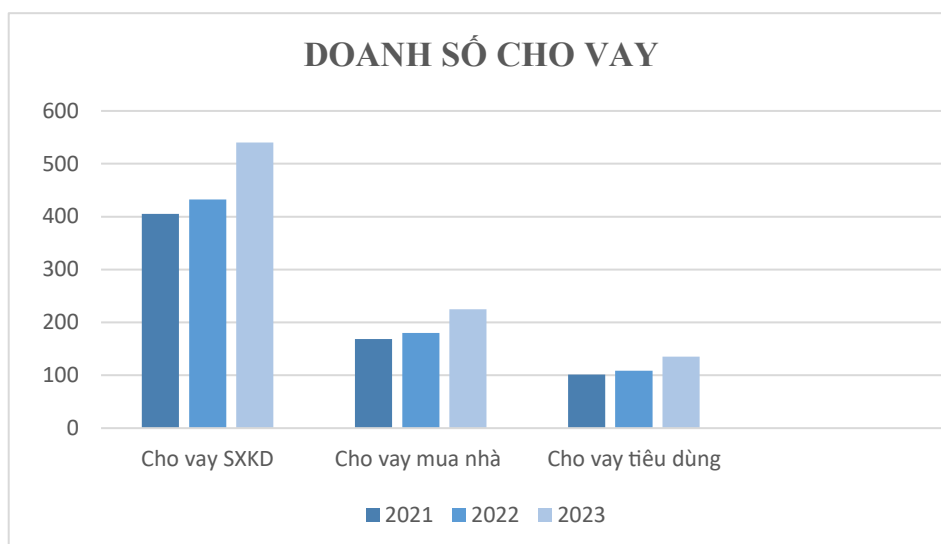
#### 2.4.2 Doanh số cho vay.

*Bảng 2.2 Doanh số cho vay theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*

ĐVT: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Cho vay SXKD	405.198	432.211	540.264	27.013	108.053
2	Cho vay mua nhà	168.635	179.877	224.846	11.424	44.969
3	Cho vay tiêu dùng	101.569	108.341	135.426	6.771	27.085
Tổng		675.402	720.429	900.536	45.208	180.107

*Nguồn: Báo cáo thường niên Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*



*Biểu đồ 2.2 Doanh số cho vay theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*

**Cho vay SXKD:** Sản phẩm này chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ duy trì ở mức 59.99% từ năm 2021 đến năm 2023 là mảng chính của Ngân hàng với sự ổn định về tỷ trọng cho thấy sự tập trung vào hoạt động sản xuất kinh doanh.

Qua 3 năm doanh số cho vay sản xuất kinh doanh cao hơn so với các mục đích cho vay khác. Năm 2022 là 432.211 (tăng 22.013 triệu đồng) so với năm 2021 là 405.198. Năm 2023 là 540.264 (tăng lên 108.053 triệu đồng) so với năm 2022.

Cho thấy sự phát triển rất mạnh mẽ của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh và cũng có thể do Ngân hàng đầu tư nhiều vào lĩnh vực này hoặc các doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn cao.

**Cho vay mua nhà:** Chiếm tỷ trọng 24.97% qua các năm, với một sự tăng nhẹ trong năm 2022 là 25.27%. Điều này có thể phản ánh sự tăng trưởng nhẹ trong nhu cầu vay mua nhà hoặc chính sách khuyến khích của Ngân hàng trong mảng này.

Doanh số cho vay mua nhà cũng đứng thứ hai trong 3 sản phẩm cho vay. Năm 2022 là 179.877 (tăng 11.424 triệu đồng) so với năm 2021 là 168.635. Năm 2023 là 224.846 (tăng 44.969 triệu đồng) so với năm 2022.

Cho thấy phản ánh sự gia tăng trong nhu cầu mua nhà có thể là do thị trường bất động sản phát triển hoặc các chính sách hỗ trợ vay mua nhà của Ngân hàng.

**Cho vay tiêu dùng:** Chiếm khoảng 15.04% tổng dư nợ với một mức giảm nhỏ vào năm 2022 là 14.98% nhưng nhanh chóng quay lại mức 15.04% vào năm 2023. Mảng

này có tỷ trọng nhỏ nhất nhưng vẫn quan trọng trong danh mục cho vay của ngân hàng.

Sản phẩm cho vay cuối cùng là sản phẩm có doanh số thấp hơn hai sản phẩm trên nhưng doanh số cũng tăng khá là ổn định. Năm 2022 là 108.341 (tăng 6.771 triệu đồng) so với năm 2021 là 101.569. Năm 2023 là 135.426 (tăng lên 27.085 triệu đồng) so với năm 2022.

Bố cục cho vay tiêu dùng so tổng số cho vay bình luận tỷ trọng thay đổi qua từng năm. Cho thấy sự gia tăng trong nhu cầu tiêu dùng có thể do người tiêu dùng tin tưởng vào khả năng tài chính của họ hoặc là do các chương trình cho vay tiêu dùng hấp dẫn từ Ngân hàng.

Với ba sản phẩm cho vay trên ta so sánh và nhìn thấy được giữa năm 2022/2021 sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh (tăng 27.013 triệu đồng), sản phẩm cho vay mua nhà (tăng 11.424 triệu đồng), sản phẩm cho vay tiêu dùng (tăng 6.771 triệu đồng). Với giữa năm 2023/2022 sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh (tăng 108.053 triệu đồng), sản phẩm cho vay mua nhà (tăng 44.969 triệu đồng), sản phẩm cho vay tiêu dùng (tăng 27.085 triệu đồng). Ta thấy được qua các sản phẩm trên có sự tăng đều liên tục và ổn định qua các năm.

Năm 2022 so với 2021: Tăng trưởng về số tuyệt đối của từng khoản cho vay khá khiêm tốn tương ứng với mức tăng tổng dư nợ 45.208 triệu đồng. Sự ổn định của tỷ lệ phần trăm cho vay theo các danh mục cũng cho thấy sự phát triển đồng đều giữa các mảng cho vay.

Năm 2023 so với 2022: Tăng trưởng mạnh hơn với tổng số tuyệt đối tăng 180.107 triệu đồng, cho thấy một năm phát triển vượt bậc. Tuy nhiên, tỷ lệ phần trăm cho vay của các danh mục vẫn duy trì ổn định vậy điều này có nghĩa là sự gia tăng xảy ra đồng đều trong tất cả các danh mục.

**Nhận xét chung:** Doanh số cho vay ở tất cả các lĩnh vực đều tăng trưởng phản ánh một môi trường kinh tế tích cực và nhu cầu vay vốn đang gia tăng. Cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay mua nhà với mức tăng trưởng mạnh mẽ cho ta thấy được sự phát triển và mở rộng trong các lĩnh vực này. Cho vay tiêu dùng cũng có sự gia tăng tuy ở mức thấp hơn nhưng nhu cầu tiêu dùng cá nhân đang tăng lên. Sự gia tăng này có thể chỉ ra sự phục hồi và phát triển kinh tế đang diễn ra.

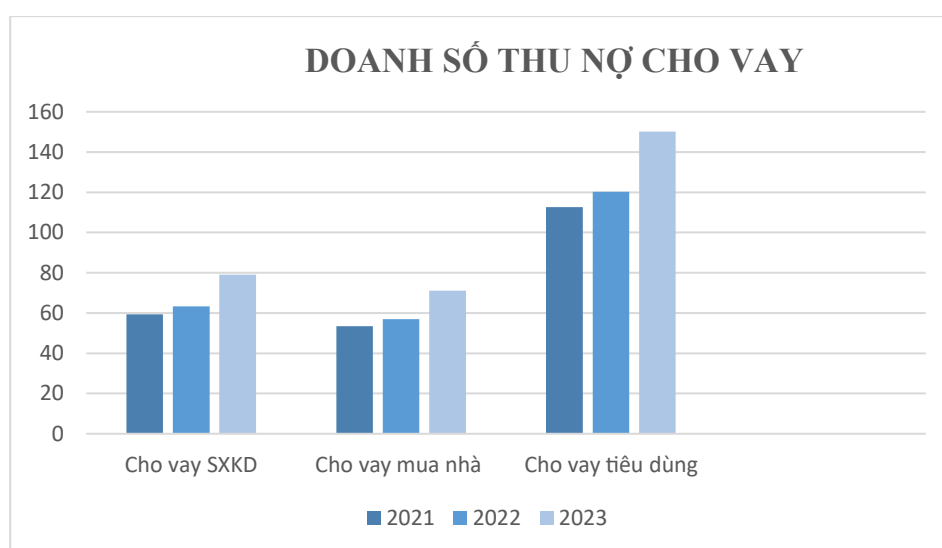
### 2.4.3 Doanh số thu nợ cho vay.

Bảng 2.3 Doanh số thu nợ cho vay theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).

ĐVT: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Cho vay SXKD	59.362	63.319	79.149	3.957	15.830
2	Cho vay mua nhà	53.387	56.946	71.182	3.559	14.236
3	Cho vay tiêu dùng	112.685	120.197	150.246	7.512	30.049
<b>Tổng</b>		225.434	240.462	300.577	15.028	60.115

Nguồn: Báo cáo thường niên Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).



Biểu đồ 2.3 Doanh số thu nợ cho vay theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).

Với bảng số liệu trên ta nhìn thấy doanh số thu nợ cho vay qua ba sản phẩm:

**Cho vay SXKD:** Sự tăng trưởng mạnh mẽ hơn ở năm 2023 so với năm trước cho thấy được Ngân hàng có sự tập trung lớn hơn.

Năm 2022 với doanh số thu nợ là 63.319 triệu đồng (tăng 3.957) so với năm 2021 là 59.362 triệu đồng. Năm 2023 là 79.149 triệu đồng (tăng 15.830) so với năm 2022.

Doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đã tăng đều qua các năm từ năm 2022

đến năm 2023 mức tăng trưởng lớn so với năm trước đó. Cho thấy sự tăng trưởng đáng kể trong nhu cầu và hoạt động cho vay lĩnh vực này.

**Cho vay mua nhà:** Tăng trưởng trong cho vay mua nhà cũng có sự gia tăng mạnh mẽ trong năm 2023 phản ánh xu hướng tiêu dùng và nhu cầu nhà ở có thể đang tăng lên cao. Với doanh số thu nợ mua năm 2022 là 56.946 triệu đồng (tăng 3.559) so với năm 2021 là 53.387 triệu đồng. Năm 2023 là 71.182 (tăng 14.236) so với năm 2022. Doanh số thu nợ cho vay mua nhà tăng đều qua các năm. Mức tăng trưởng từ năm 2022 đến năm 2023 là khá lớn. Cho thấy sự phát triển trong thị trường bất động sản và nhu cầu vay mua nhà tăng mạnh.

**Cho vay tiêu dùng:** Cho vay tiêu dùng có sự gia tăng đáng kể hơn cả trong năm 2023 điều này có thể phản ánh nhu cầu tiêu dùng gia tăng hoặc sự mở rộng của các sản phẩm tiêu dùng. Là sản phẩm cho vay có doanh số thu nợ thấp nhất trong ba sản phẩm năm 2022 là 120.197 triệu đồng (tăng 7.512) so với năm 2021 là 112.685 triệu đồng. Năm 2023 là 150.246 (tăng 30.049) so với năm 2022. Doanh số cho vay tiêu dùng này có mức tăng trưởng cao nhất trong 3 hình thức cho vay tăng từ 2022 đến 2023 là 30.049 tăng gấp 4 lần so với năm trước. Ta thấy được sự bùng nổ trong nhu cầu vay tiêu dùng.

Qua ba sản phẩm trên ta nhìn thấy doanh số thu nợ có sự tăng rất nhanh và đặc biệt là sản phẩm cho vay SXKD. Tuy nhiên tỷ trọng của các sản phẩm cho vay duy trì ổn định cho vay SXKD: 26.33%, mua nhà: 23.68%, tiêu dùng: 49.99% mặc dù giá trị của các loại hình khác nhau tăng lên tỷ trọng của từng loại trong tổng số dư cho vay vẫn giữ nguyên cho thấy sự ổn định trong cơ cấu cho vay của Ngân hàng.

Doanh số thu nợ cao đối với các sản phẩm cho vay là nhờ vào khả năng và năng lực làm việc ngày càng được chú trọng của các bộ phận tín dụng tại Phòng giao dịch Nguyễn Biểu. Việc quan sát và chọn lựa đúng khách hàng vay cùng với việc theo sát các khoản vay trong suốt quá trình mà khách hàng vay, kiểm tra thường xuyên tình hình của khách hàng và nhắc nhở họ về các kỳ hạn trả nợ đã góp phần quan trọng vào sự gia tăng này. Các lĩnh vực đều tăng trưởng qua các năm đặc biệt là từ năm 2022 đến năm 2023 điều này ta thấy được xu hướng tích cực trong hoạt động cho vay của Ngân hàng phản ánh sự phát triển kinh tế và tăng cường nhu cầu vay vốn của khách hàng và các doanh nghiệp.

**Nhận xét chung:** Doanh số thu nợ cho vay trong tất cả các lĩnh vực đều tăng trưởng qua các năm cho thấy sự cải thiện trong khả năng thu hồi nợ từ các khoản cho vay và đặc biệt là cho vay tiêu dùng có mức tăng trưởng cao nhất. Cho thấy sự gia tăng trong khả năng thu hồi nợ tiêu dùng. Cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay mua nhà sự gia tăng cũng không đáng kể thấy được sự cải thiện trong hoạt động thu hồi nợ và sự phát triển trong các lĩnh vực này.

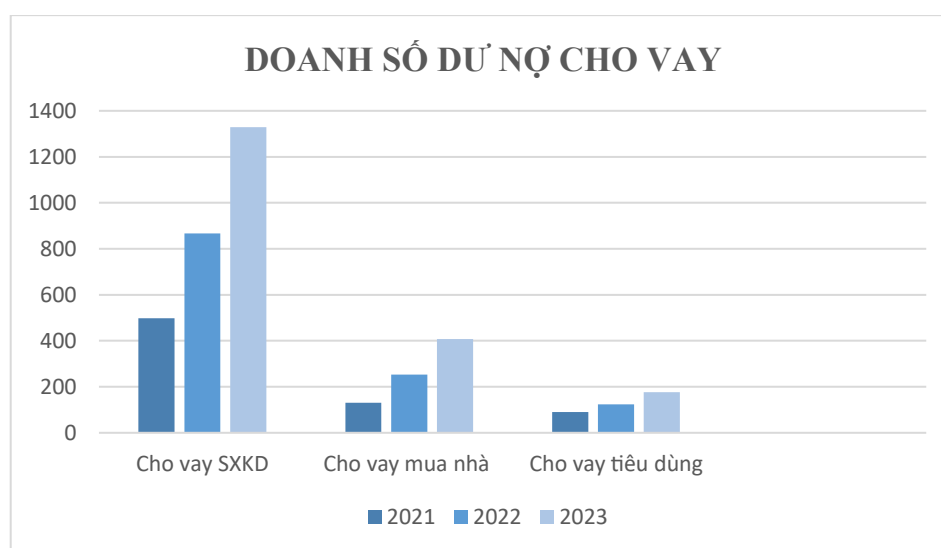
#### 2.4.4 Doanh số dư nợ cho vay.

*Bảng 2.4 Doanh số dư nợ cho vay theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*

ĐVT: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Cho vay SXKD	498.288	867.180	1.328,892	368.892	461.115
2	Cho vay mua nhà	130.730	253.661	407.325	122.931	153.664
3	Cho vay tiêu dùng	90.347	123.004	176.048	32.657	53.044
<b>Tổng</b>		713.365	1243.85	1912.27	524.48	667.823

*Nguồn: Báo cáo thường niên Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*



*Biểu đồ 2.4 Doanh số dư nợ cho vay theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.*

Với bảng số liệu trên ta nhìn thấy doanh số dư nợ cho vay qua ba sản phẩm như:

**Cho vay SXKD:** Dư nợ với sản phẩm cho vay SXKD có sự biến động qua 2 năm 2022,2021 cụ thể: Năm 2022 là 867.180 (tăng 368.892 triệu đồng) so với năm 2021 là 498.288. Năm 2023 là 1.328,892 (tăng 461,115) so với năm 2022. Đây là khách hàng truyền thống trong các sản phẩm cho vay là ngành kinh tế trọng điểm được Ngân hàng quan tâm đầu tư. Chính vì điều đó được thể hiện chỉ tiêu dư nợ của vay sản xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng và tăng liên tục qua các năm. Cho ta thấy nhu cầu vay vốn tổng lĩnh vực sản xuất kinh doanh đang tăng mạnh mẽ phản ánh sự mở rộng hoạt động và đầu tư các doanh nghiệp.

Tỷ trọng cho vay SXKD trong tổng dư nợ chỉ giảm nhẹ cho thấy Ngân hàng duy trì sự ổn định trong việc phân bổ vốn cho lĩnh vực này mặc dù giá trị tuyệt đối của nó tăng lên đáng kể.

**Cho vay mua nhà:** Doanh số dư nợ về sản phẩm vay mua nhà cũng tăng cao qua các năm đáng kể. Năm 2022 là 253.661 (tăng 122.931) so với năm 2021 là 130.730 còn với năm 2023 là 407.325 (tăng 153.664) so với năm 2022 là 253.661. Cho ta thấy nhu cầu vay vốn để mua nhà đang tăng trưởng mạnh mẽ.

Tỷ trọng của cho vay mua nhà trong tổng dư nợ tăng từ 18.17% lên 21.30%, cho thấy sự gia tăng trong tầm quan trọng của cho vay mua nhà trong cơ cấu tổng dư nợ của ngân hàng.

**Cho vay tiêu dùng:** Doanh số dư nợ của cho vay tiêu dùng có sự biến động qua 2 năm 2022, 2023 cụ thể: Năm 2022 là 123.004 (tăng 32.657 triệu đồng) so với năm 2021 là 90.347. Năm 2023 là 176.048 (tăng 53.044 triệu đồng) so với năm 2022. Cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng tăng trưởng và phản ánh sự tăng cường tiêu dùng cá nhân và cho các mục đích tiêu dùng cá nhân.

Tỷ trọng của cho vay tiêu dùng giảm từ 12.56% xuống 9.21%, cho thấy mặc dù giá trị tuyệt đối tăng, tỷ lệ của nó trong tổng dư nợ giảm. Điều này phản ánh sự điều chỉnh trong cơ cấu cho vay, với sự gia tăng mạnh mẽ trong các loại cho vay khác.

**Nhận xét chung:** Doanh số cho vay trong tất cả các lĩnh vực đều tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm. Đặc biệt là cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay mua nhà ghi

nhận mức tăng trưởng lớn thấy được sự mở rộng và phát triển trong các lĩnh vực này. Cho vay tiêu dùng cũng có sự gia tăng đáng kể cho thấy nhu cầu tiêu dùng cá nhân đang tăng lên. Sự gia tăng này có thể chỉ ra sự phục hồi và phát triển tích cực trong nền kinh tế và các lĩnh vực liên quan.

#### 2.4.5 Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu.

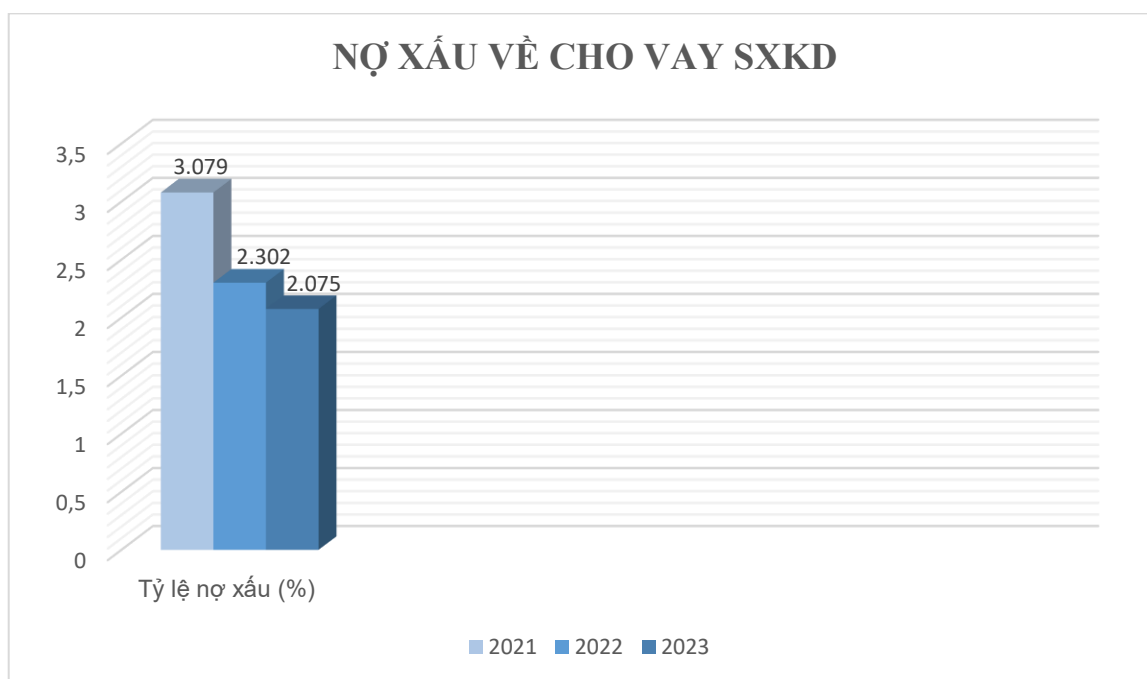
- **Nợ xấu về cho vay SXKD.**

*Bảng 2.5 Tỷ lệ nợ xấu về cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*

ĐVT: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023
1	Tổng dư nợ	498.288	867.18	1.328,89
2	Nợ xấu	15.343	19.966	27.578
3	Tỷ lệ nợ xấu (%)	3.079	2.302	2.075

*Nguồn: Báo cáo thường niên Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*



*Biểu đồ 2.5 Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu về cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)*

Tổng dư nợ cho vay SXKD đã tăng mạnh trong cả ba năm với tỷ lệ tăng trưởng cao trong các năm 2021-2022 và 2022-2023. Sự gia tăng này cho thấy Ngân hàng đã

mở rộng hoạt động cho vay trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh phản ánh nhu cầu cao từ các doanh nghiệp hoặc chiến lược tăng cường đầu tư trong lĩnh vực này.

Nợ xấu cho vay SXKD cũng gia tăng qua các năm với mức tăng trưởng cao hơn trong năm 2023. Điều này cho thấy rằng mặc dù tổng dư nợ tăng mạnh và số lượng khoản vay gặp khó khăn trong việc thanh toán cũng gia tăng. Tăng trưởng nợ xấu có thể là kết quả của việc mở rộng cho vay quá mức đánh giá rủi ro kém hoặc điều kiện kinh tế không thuận lợi.

Tỷ lệ nợ xấu của cho vay SXKD giảm từ 3.079% xuống 2.075% trong các năm 2021-2023. Mặc dù nợ xấu tăng về giá trị tuyệt đối tỷ lệ nợ xấu giảm cho thấy sự gia tăng tổng dư nợ cao hơn tỷ lệ gia tăng của nợ xấu. Cho thấy Ngân hàng đã cải thiện khả năng kiểm soát và quản lý rủi ro tín dụng trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh.

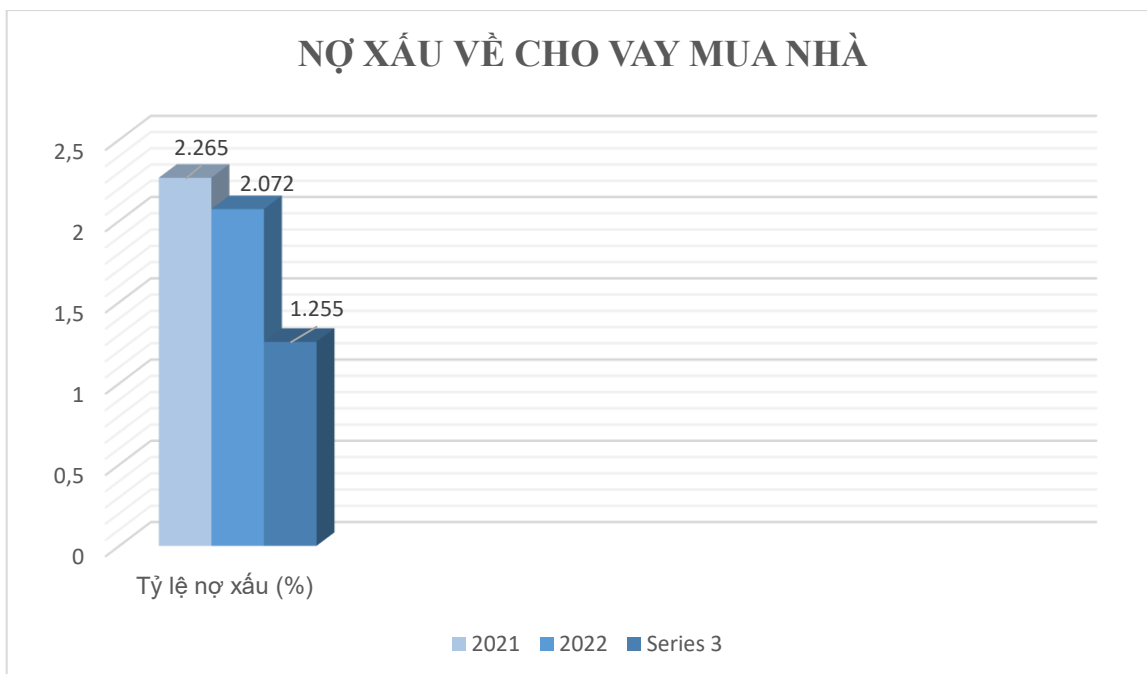
- **Nợ xấu về cho vay mua nhà.**

*Bảng 2.6 Tỷ lệ nợ xấu về cho vay mua nhà tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*

*ĐVT: Triệu đồng.*

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023
1	Tổng dư nợ	130.73	253.661	407.325
2	Nợ xấu	2.961	5.257	5.112
3	Tỷ lệ nợ xấu (%)	2.265	2.072	1.255

*Nguồn: Báo cáo thường niên Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*



*Biểu đồ 2.6 Tỷ lệ nợ xấu về cho vay mua nhà tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).*

Tổng dư nợ cho vay mua nhà đã tăng đáng kể trong các năm qua. Sự gia tăng này cho thấy Ngân hàng đã mở rộng đáng kể hoạt động cho vay trong lĩnh vực mua nhà phản ánh nhu cầu cao từ khách hàng có nhu cầu mua nhà và khả năng của Ngân hàng trong việc cung cấp ở các sản phẩm tín dụng cho khách hàng cá nhân.

Tăng trưởng nợ xấu của cho vay mua nhà tăng mạnh từ năm 2021 đến năm 2022 nhưng đã giảm nhẹ trong năm 2023. Sự gia tăng nợ xấu trong năm 2022 có thể phản ánh khó khăn trong việc thu hồi nợ hoặc sự gia tăng trong số lượng khoản vay gặp khó khăn trong việc thanh toán. Tuy nhiên sự giảm nhẹ trong năm 2023 có thể cho thấy cải thiện trong quản lý nợ xấu hoặc điều kiện thị trường có dấu hiệu tốt hơn.

Tỷ Lệ Nợ Xấu giảm từ 2.265% xuống 1.255% trong các năm 2021-2023. Mặc dù giá trị tuyệt đối của nợ xấu tăng trong năm 2022, tỷ lệ nợ xấu giảm cho thấy sự gia tăng tổng dư nợ mua nhà đã nhanh hơn so với sự gia tăng của nợ xấu. Cho thấy cải thiện trong chất lượng khoản vay hoặc hiệu quả của các biện pháp quản lý rủi ro tín dụng.

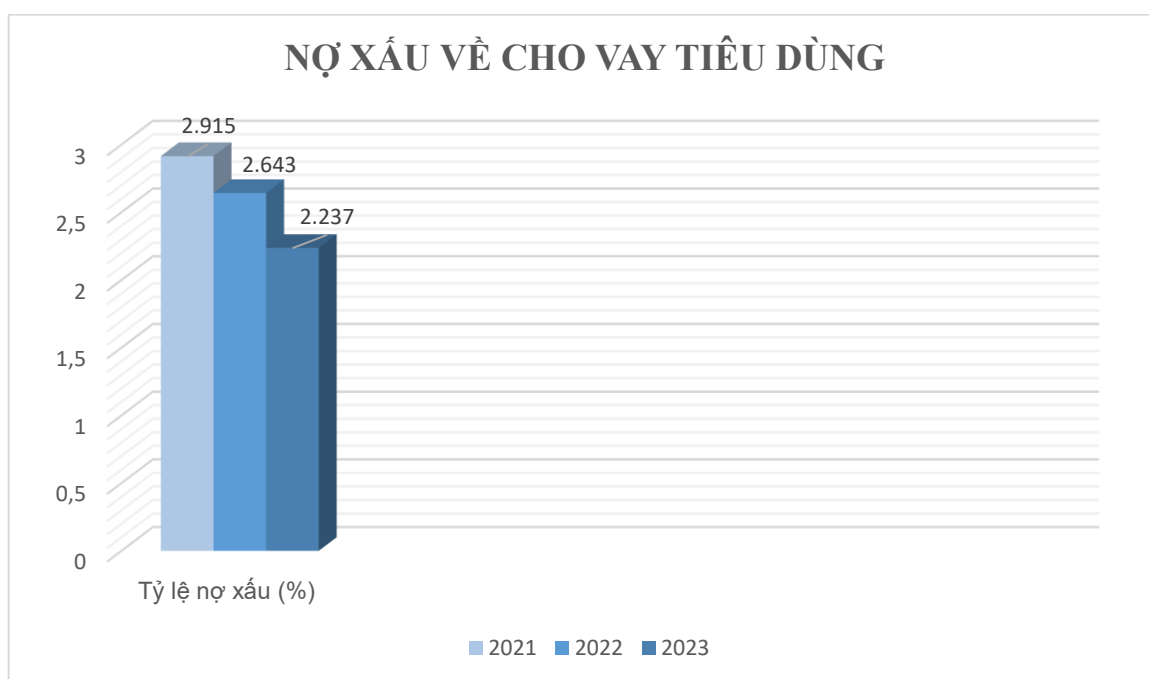
- **Tỷ lệ nợ xấu về cho vay tiêu dùng.**

Bảng 2.7 Tỷ lệ nợ xấu về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD  
Nguyễn Biểu (2021 – 2023).

ĐVT: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023
1	Tổng dư nợ	130.73	253.661	407.325
2	Nợ xấu	3.811	6.705	9.112
3	Tỷ lệ nợ xấu (%)	2.915	2.643	2.237

Nguồn: Báo cáo thường niên Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023).



Biểu đồ 2.7 Tỷ lệ nợ xấu về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD  
Nguyễn Biểu (2021 – 2023).

Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng đã tăng mạnh trong các năm qua với mức tăng trưởng cao trong năm 2022 và 2023. Sự gia tăng này cho thấy Ngân hàng đang mở rộng mạnh mẽ hoạt động cho vay tiêu dùng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao từ khách hàng cá nhân.

Tăng Trưởng Nợ Xấu cho vay tiêu dùng tăng qua các năm với mức tăng trưởng đáng kể từ năm 2021 đến 2022 và sự gia tăng vẫn tiếp tục trong năm 2023 mặc dù tỷ lệ tăng trưởng giảm. Sự gia tăng nợ xấu cho thấy có thể gặp khó khăn trong

việc thu hồi các khoản vay tiêu dùng, điều này có thể do việc mở rộng cho vay quá mức hoặc các yếu tố kinh tế bất lợi ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của khách hàng.

Tỷ Lệ Nợ Xấu của cho vay tiêu dùng giảm từ 2.915% xuống 2.237% trong các năm 2021-2023. Sự giảm này cho thấy Ngân hàng đã cải thiện khả năng kiểm soát và quản lý rủi ro tín dụng trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng mặc dù giá trị nợ xấu tăng. Việc giảm tỷ lệ nợ xấu cho thấy Ngân hàng đã tăng cường khả năng kiểm soát rủi ro hoặc chất lượng của các khoản vay tiêu dùng đã được cải thiện.

## **2.5 Phát triển các gói vay.**

Ngân hàng cần thực hiện nghiên cứu thị trường để hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của khách hàng đối với các sản phẩm vay như là khảo sát và phân tích hành vi vay mượn của khách hàng và xác định các yếu tố quyết định của họ khi chọn gói vay. Đồng thời nên nghiên cứu các sản phẩm vay của đối thủ cạnh tranh sẽ giúp cho Ngân hàng nắm bắt các xu hướng thị trường và điều chỉnh các gói vay của mình để đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng. Nên thiết kế các gói để phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Các gói vay cần có sự ưu đãi về lãi suất, thời gian tối đa vay, phương thức trả nợ. Ngân hàng cũng nên xây dựng các gói vay tiêu dùng và vay cá nhân với điều kiện linh hoạt và dễ dàng điều chỉnh để phù hợp với nhu cầu cụ thể của từng khách hàng.

Để thu hút được các khách hàng Ngân hàng cần đơn giản hóa các quy trình như làm hồ sơ vay nhanh, không qua phức tạp để khách hàng có thể đáp ứng được. Giảm đi bớt các yêu cầu tài liệu, xử lý hồ sơ nhanh chóng. Ngân hàng nên cung cấp dịch vụ tư vấn cá nhân để khách hàng có thể chọn lựa gói vay phù hợp với nhu cầu của họ và phát triển các nền tảng trực tuyến để khách hàng dễ dàng theo dõi và quản lý khoản vay.

Để giúp cho các khách hàng biết thêm nhiều ưu đãi của các khoản vay thì Ngân hàng nên triển khai các chiến lược như tiếp thị đa kênh. Sử dụng các kênh quảng cáo như mạng xã hội, email sẽ giúp Ngân hàng giới thiệu các gói vay đến với khách hàng tiềm năng và Ngân hàng cũng nên phát động các chương trình giới thiệu và khuyến khích đánh giá tích cực từ khách hàng hiện tại để tăng độ tin cậy và thu hút thêm khách hàng mới. Việc đánh giá hiệu quả của các gói vay hiện tại rất quan trọng. Ngân

hàng cần theo dõi các chỉ số như là tỷ lệ phê duyệt vay, tỷ lệ khách hàng hài lòng và tỷ lệ nợ xấu để đánh giá hiệu quả của các gói vay. Thu thập phản hồi từ khách hàng các sản phẩm sẽ giúp Ngân hàng duy trì sự cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường hiện nay.

## **2.6 Đánh giá hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu - Phòng giao dịch Nguyễn Biểu.**

Hoạt động cho vay tiêu dùng đã trở thành một trong những lĩnh vực quan trọng trong chiến lược phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu. Đánh giá hiệu quả của hoạt động này không chỉ giúp Ngân hàng nhận diện những ưu điểm và nhược điểm mà còn cung cấp cơ sở để cải thiện và điều chỉnh chiến lược phù hợp với nhu cầu của thị trường.

Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại các Ngân hàng Thương mại hầu hết đều giống nhau chỉ khác ở chỗ tên các sản phẩm vay nhằm tạo ra sự khác biệt. Các sản phẩm cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu sẽ có ưu điểm và nhược điểm như sau:

### **2.6.1 Ưu điểm.**

- Các sản phẩm cho vay tại các chi nhánh và phòng giao dịch rất đa dạng đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách phù hợp nhu cầu của khách hàng.
- Thời hạn cho vay linh hoạt tùy thuộc vào mục đích vay có thể lên đến tối đa 10 năm.
- Số tiền cho vay dao động tùy theo nhu cầu của từng đối tượng khách hàng.
- Phương thức giải ngân linh hoạt phù hợp với yêu cầu của từng khách hàng
- Ngân hàng tạo điều kiện cho khách hàng lựa chọn phương thức trả nợ phù hợp với khả năng tài chính của họ.

### **2.6.2 Nhược điểm.**

- Các sản phẩm vay không có nhiều quà tặng hoặc khuyến mãi hấp dẫn để thu hút khách hàng.
- Chưa có điểm gì nổi bật tạo sự khác biệt giữa các món cho vay của Ngân hàng với các Ngân hàng thương mại khác.
- Tính cạnh tranh các sản phẩm vay còn thấp.

Hầu hết các sản phẩm vay tại các chi nhánh và Phòng giao dịch chỉ nhắm đến đối tượng khách hàng có thu nhập cao và trung bình yêu cầu tài sản đảm bảo hoặc phải là cán bộ công nhân viên có mức lương tối thiểu 6 triệu đồng/ tháng. Người có thu nhập thấp dưới 6 triệu đồng/ tháng sẽ khó có cơ hội vay để tiêu dùng.

### **2.6.3 Quy mô về hoạt động cho vay.**

Quy mô hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu phục vụ lượng khách hàng cá nhân lớn với rất nhiều các sản phẩm đa dạng và sự gia tăng số lượng khách hàng cá nhân thường phản ánh sự mở rộng quy mô hoạt động cho vay. Được đánh giá thông qua các chỉ số như tổng giá trị các khoản vay đã phê duyệt và giải ngân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu trong một khoảng thời gian nhất định, Ngân hàng thường cung cấp các khoản vay với số tiền linh hoạt tùy thuộc vào nhu cầu của từng khách hàng khác nhau như vay mua nhà và sửa chữa nhà ở, vay tiêu dùng, vay để kinh doanh thêm cơ sở kinh doanh. Tăng trưởng doanh số cho vay sẽ cho thấy sự mở rộng và phát triển của hoạt động này chẳng hạn như tổng giá trị cho vay tăng trưởng đều đặn qua các năm điều này cho ta thấy sự thành công trong việc thu hút khách hàng và mở rộng thị trường. Số lượng khách hàng vay là một chỉ số quan trọng để đánh giá quy mô hoạt động. Sự gia tăng trong số lượng khách hàng cho thấy sự phổ biến của các sản phẩm của khoản vay của Ngân hàng TMCP Á Châu. Nếu như Ngân hàng có khả năng thu hút và duy trì một lượng khách hàng lớn thì điều này chứng tỏ các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng tốt nhu cầu của thị trường.

### **2.6.4 Đánh giá về sản phẩm dịch vụ.**

Sự đa dạng và linh hoạt của các sản phẩm vay đối với khách hàng cá nhân là một yếu tố quan trọng trong việc thu hút và giữ chân khách hàng. Ngân hàng cần cung cấp nhiều loại sản phẩm cho vay với các điều kiện khác nhau để đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng cá nhân. Với một danh mục sản phẩm phong phú và phù hợp sẽ giúp Ngân hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và tăng cường sự cạnh tranh trên thị trường.

Quy trình thẩm định và phê duyệt khoản vay nhanh chóng và chính xác là yếu tố quan trọng để cải thiện trải nghiệm khách hàng và nâng cao hiệu quả hoạt động của Ngân hàng. Đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ sau khi vay như chăm sóc

khách hàng và hỗ trợ xử lý vấn đề cần thiết để đảm bảo sự hài lòng và gắn bó của khách hàng.

Việc đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu cung cấp cái nhìn tổng quan về hiệu quả và sự thành công của các sản phẩm cho vay. Thông qua việc phân tích quy mô hoạt động và chất lượng dịch vụ Ngân hàng có thể nhận diện các ưu điểm và nhược điểm trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân. Từ đó Ngân hàng có thể đưa ra các chiến lược và biện pháp cải thiện phù hợp để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng cá nhân.

### **CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN BIỂU**

#### **3.1 Định hướng và phát triển hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu.**

##### **3.1.1 Tình hình chung.**

Về kế hoạch kinh doanh năm 2024 ACB đặt mục tiêu lợi nhuận trước thuế 22.000 tỷ đồng tăng 10% so với năm trước. Tổng tài sản tăng 12% lên 805.050 tỷ đồng. Tiền gửi khách hàng và giấy tờ có giá tăng 11% lên 593.779 tỷ đồng. Dự nợ cho vay khách hàng tăng 14% lên 555.866 tỷ đồng và tuân theo hạn mức tăng trưởng tín dụng được Ngân hàng Nhà nước giao. Tỷ lệ nợ xấu kiểm soát dưới 2%. HĐQT của ACB nhận định năm 2024 nền kinh tế trong nước vẫn phải đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức khi cầu thế giới chưa phục hồi mạnh. Với các giải pháp của Chính phủ nhằm tháo gỡ khó khăn trên nhiều thị trường như bất động sản, trái phiếu doanh nghiệp,... thì kinh tế năm 2024 là có thể phục hồi. Do đó, ACB kỳ vọng khả năng sớm phục hồi sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp và nhu cầu sản xuất, tiêu dùng của các hộ gia đình. Vì vậy, HĐQT cho rằng, mức 14% là phù hợp với tình hình thị trường, đồng thời tuân thủ hạn mức tăng trưởng tín dụng năm 2024 được NHNN giao.

##### **3.1.2 Định hướng và phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Nguyễn Biểu.**

Mở rộng dịch vụ và sản phẩm Chi nhánh có thể phát triển thêm các sản phẩm và dịch vụ tài chính để đáp ứng hết mọi nhu cầu của KH.

Tăng cường tiếp cận và mở rộng thị trường: Có thể tập trung vào việc tăng cường tiếp cận khách hàng mới thông qua các chiến lược marketing hiệu quả, cùng việc mở rộng phạm vi hoạt động đến các khu vực tiềm năng khác trong khu vực.

Nâng cao chất lượng dịch vụ: Tạo một môi trường làm việc thật chuyên nghiệp, tăng cường đào tạo nhân viên về kỹ năng giao tiếp và phục vụ KH để nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo nên sự hài lòng nhất có thể dành cho KH.

Đầu tư vào công nghệ để cải thiện trải nghiệm cho KH, phát triển các ứng dụng online, cải thiện hệ thống thanh toán trực tuyến và tăng cường bảo mật thông tin KH.

Tạo các chương trình, sự kiện gặp gỡ khách hàng để xây dựng mối quan hệ lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng.

Tập trung vào quản lý rủi ro tài chính và tuân thủ các quy định, chuẩn mực ngành để đảm bảo ổn định và bền vững trong hoạt động kinh doanh.

Đảm bảo rằng chi nhánh phát triển bền vững và đề xuất thêm những chiến lược phát triển mang lại hiệu quả cao hơn dựa trên nghiên cứu thị trường và phân tích tình hình kinh doanh để tối ưu hóa hiệu suất và lợi nhuận cho PGD Nguyễn Biểu trong tương lai.

### **3.1.3 Định hướng và phát triển hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu.**

- ↪ Đa dạng hóa các sản phẩm vay bằng việc mở rộng danh mục các sản phẩm vay để đáp ứng nhu cầu của khách hàng vay. Cung cấp và tư vấn các sản phẩm vay với các điều kiện khác nhau như là thời hạn vay, lãi suất và phương thức trả nợ để phù hợp với nhu cầu riêng biệt của từng khách hàng cá nhân vay.
- ↪ Tăng cường huy động vốn giúp đẩy mạnh về việc huy động vốn nhằm đáp ứng nhu cầu tín dụng ngày càng cao của khách hàng.
- ↪ Xử lý và giảm nợ quá hạn chủ động xử lý và giảm đi nợ quá hạn để ngăn ngừa phát sinh nợ quá hạn mới.
- ↪ Nâng cao trình độ cán bộ tín dụng, đào tạo và nâng cao kỹ năng cho cán bộ tín dụng không chỉ dựa trên tài sản thế chấp mà còn hiểu rõ nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng.

Trong khoảng thời gian sắp tới về hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu sẽ tập trung vào việc phát triển và mở rộng các sản phẩm vay tín dụng đối với khách hàng cá nhân. Ngân hàng sẽ khai thác các thị trường khách hàng tiềm năng trên địa bàn và các khu vực lân cận, mở rộng quy mô hoạt động Ngân hàng và tạo nguồn thu cho Ngân hàng.

Để đáp ứng nhu cầu của các nhóm khách hàng này Ngân hàng sẽ quan tâm, chú trọng nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ đồng thời phát triển và hoàn thiện các loại hình sản phẩm cho vay. Mục tiêu là xây dựng hệ thống sản phẩm dịch vụ liên kết cung cấp lợi ích toàn diện cho khách hàng cá nhân và đảm bảo khách hàng có thể tận hưởng đầy đủ các ưu đãi từ sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.

## **3.2 Những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu.**

### **3.2.1 Đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ cho vay.**

Đẩy mạnh phát triển các sản phẩm cho tín dụng như là mobile banking , internet banking, tiền gửi, bảo hiểm tiền hành nghiên cứu và đưa vào hoạt động hệ thống thẻ ATM, thẻ tín dụng và các thẻ khác như thẻ Visa, Mastercard. Dịch vụ thanh toán lương qua Ngân hàng, thanh toán tiền điện, nước. Các sản phẩm dịch vụ phi tín dụng càng đa dạng tiện ích sẽ càng được thu hút nhiều khách hàng cá nhân vay tiêu dùng hơn.

### **3.2.2 Cải thiện quy trình cho vay.**

Mục tiêu chính của hoạt động cho vay tại Ngân hàng là thực hiện quy trình cho vay nhanh chóng và hiệu quả. Trong đó việc phân tích tín dụng là bước quan trọng nhất nhằm xác định các tình huống có thể xảy ra rủi ro và đánh giá khả năng chấp nhận rủi ro của Ngân hàng. Đánh giá khả năng Ngân hàng có thể chấp nhận rủi ro dự kiến và các biện pháp phòng ngừa nhằm hạn chế thiệt hại là rất cần thiết. Vì vậy bước thẩm định đóng vai trò rất quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng của sản phẩm cho vay.

Bước thẩm định không nên quá chú trọng vào tài sản đảm bảo. Hiện tại Ngân hàng chủ yếu chấp nhận bất động sản làm tài sản đảm bảo điều này có thể hạn chế số lượng khách hàng và dễ dẫn đến việc nhân viên tín dụng phụ thuộc quá mức vào tài sản đảm bảo khi thẩm định về khách hàng. Điều này có thể gây ra những hậu quả và rủi ro chẳng hạn như là không thu hồi được nợ khi khách hàng không trả nợ đúng hạn. Để giảm thiểu rủi ro này điều cần phải kết hợp thẩm định tài sản đảm bảo với việc đánh giá thật kỹ lưỡng nhân thân của khách hàng đồng thời tham khảo thông tin từ các trung tâm phòng ngừa rủi ro tín dụng và Ngân hàng đối tác có giao dịch với khách hàng trước đây.

#### **➤ Cải cách tiến trình cho vay.**

Ngân hàng nên ban hành quy trình cấp TD mới theo hướng rút ngắn các biểu mẫu, chi tiết hóa các nghiệp vụ, giảm thiểu các chứng từ yêu cầu KH phải cung cấp khi thẩm định hồ sơ TD. Đầu tư vào CNTT đang là xu thế của ngành ngân hàng toàn

cầu. Các ngân hàng tận dụng những giải pháp công nghệ nhằm đưa ra những dịch vụ hướng phát triển vào KH, đồng thời giảm thiểu chi phí hoạt động do thay thế các quy trình thủ công và đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy định bên trong và ngoài nội bộ.

Giải pháp Hệ thống Khởi tạo cho vay (Loan Origination System – LOS) là một giải pháp công nghệ chuyên biệt cho ngành ngân hàng, giúp ngân hàng và các công ty tài chính có thể xử lý nhanh chóng và chính xác các tài liệu liên quan đến các hồ sơ xin vay với vai trò của một kho lưu trữ tập trung các thông tin phê duyệt và phân phối tài liệu pháp lý trong nội bộ. LOS hỗ trợ công nghệ kiểm soát và theo dõi toàn bộ quy trình xử lý cho vay, đồng thời sử dụng công nghệ ảnh số để giảm thiểu sự chậm trễ, sai sót và thiếu hiệu quả khi xử lý tài liệu giấy tờ. Giải pháp giúp tự động hóa mọi khía cạnh của quy trình nghiệp vụ tín dụng, từ khâu tạo hồ sơ khách hàng, xét duyệt khoản vay, tạo hợp đồng tín dụng, đến giải ngân và quản lý giải ngân, cho phép ngân hàng quản lý thông suốt và thống nhất trên toàn hệ thống ngân hàng. Các ngân hàng có thể quản lý hiệu quả tất cả các loại thông tin, bao gồm cả các tài liệu điện tử và các hình ảnh sao chụp, xử lý thêm nhiều khoản vay tín dụng và khoản cho vay thế chấp nhanh chóng hơn, chính xác hơn và hiệu quả hơn về mặt quy trình và nhân lực.

#### ➤ **Giải pháp về quản trị rủi ro**

Tăng cường công tác thẩm định là yếu tố thiết yếu trong quy trình cho vay tại Ngân hàng. Thẩm định chính xác và đầy đủ đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định cấp phát tiền vay cho khách hàng. Nếu công tác thẩm định không được thực hiện một cách chính xác Ngân hàng sẽ phải đối mặt với rủi ro cao hơn và không thể kiểm soát tốt các nguy cơ tiềm ẩn.. Hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng cá nhân vì việc áp dụng tốt hệ thống xếp hạng tín dụng dành cho khách hàng cá nhân sẽ góp phần làm giảm rủi ro liên quan đến đánh giá và xét duyệt hồ sơ, giảm rủi ro cho ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng ngân hàng. Do đó, PGD Nguyễn Biểu cần xây dựng một chương trình xếp hạng tín dụng hoàn chỉnh, sử dụng công nghệ thông tin hiện đại, chương trình này cần có những đóng góp ý kiến của các chuyên gia trong lĩnh vực tín dụng. Kết quả mà hệ thống xếp hạng tín dụng cá nhân mang lại phải phản ánh được các chỉ tiêu về tài chính, phi tài chính, tài sản đảm bảo để mang lại những đóng góp hữu ích cho cán bộ tín dụng trong công tác thẩm định xét duyệt hồ sơ. Để

quản lý nợ xấu một cách hiệu quả Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cần triển khai hiệu quả các giải pháp như rà soát và đánh giá các khoản nợ xấu đủ điều kiện để cơ cấu nợ, gia hạn nợ và miễn giảm lãi quá hạn và các biện pháp hỗ trợ khác. Đồng thời Ngân hàng nên tìm kiếm các giải pháp giúp tháo gỡ khó khăn trong hoạt động kinh doanh của khách hàng tạo điều kiện cho họ tiếp tục hoạt động và có nguồn vốn để trả về khoản nợ của họ. Điều này không chỉ giúp khách hàng vượt qua khó khăn mà còn giảm thiểu nợ xấu cho Ngân hàng.

### 3.2.3 Cải thiện quy trình thẩm định.

- ✓ **Quy trình thẩm định:** Xác định rõ các bước cần thiết, kiểm tra và thu thập thông tin, thời gian xử lý, phê duyệt. Các quy trình này sẽ giúp nhân viên tín dụng đảm bảo được sự tin tưởng từ khách hàng. Yêu cầu khách hàng vay cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết để nhân viên tín dụng có thể kiểm tra ngay lúc đó để tránh xảy ra những rủi ro xấu. Ngân hàng nên tập trung vào việc tự động hóa quy trình thẩm định để nâng cao hiệu quả và giảm thiểu các lỗi. Sử dụng phần mềm quản lý thẩm định có thể giúp tự động hóa việc thu thập và xử lý hồ sơ vay, sẽ giúp tiết kiệm thời gian mà còn giảm thiểu sai sót bằng cách cung cấp các tính năng kiểm tra và phân tích tự động.
- ✓ **Nâng cao kỹ năng cho các nhân viên thẩm định:** Đây là một yếu tố quan trọng để chuẩn bị cho bộ hồ sơ vay. Ngân hàng cần cung cấp đào tạo thường xuyên về các kỹ thuật thẩm định mới công nghệ và quy trình luôn cập nhật mới. Điều này không chỉ giúp nhân viên tín dụng nắm bắt các kỹ năng mới mà còn đảm bảo họ luôn cập nhật kiến thức về xu hướng thị trường và các quy định mới liên quan đến tín dụng. Việc tổ chức các cuộc và buổi chia sẻ kinh nghiệm giữa các nhân viên với trưởng bộ phận cũng là cách tốt để học hỏi từ các trường hợp thực tiễn và cải thiện quy trình.
- ✓ **Cải thiện đánh giá các rủi ro:** Đánh giá rủi ro chính xác là cốt lõi trong quy trình thẩm định. Ngân hàng nên sử dụng các công cụ đánh giá rủi ro hiện đại như là hệ thống xếp hạng tín dụng và phân tích dữ liệu lớn. Hệ thống xếp hạng tín dụng giúp phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro và điều chỉnh quyết định vay dựa trên xếp hạng này. Việc áp dụng phân tích dữ liệu lớn để xem xét các yếu tố rủi ro và dự đoán khả năng trả nợ giúp Ngân hàng đưa ra quyết

định chính xác hơn. Đánh giá toàn diện từ nhiều góc độ gồm thu nhập, tài sản, nợ và lịch sử tín dụng nó cũng là một phương pháp hiệu quả để xác định khả năng trả nợ của khách hàng.

- ✓ **Tăng cường giám sát:** Theo dõi các khoản vay và nhân viên tín dụng báo cáo định kỳ cho trưởng bộ phận cũng là bước quan trọng giúp ngân hàng cải thiện quy trình thẩm định. Theo dõi và đánh giá hiệu suất của các khoản vay để phát hiện sớm các vấn đề như là nợ xấu hoặc khoản vay trễ hạn sẽ giúp Ngân hàng thực hiện các biện pháp điều chỉnh kịp thời. Cung cấp các báo cáo định kỳ về hiệu quả của quy trình thẩm định và các chỉ số quan trọng như tỷ lệ phê duyệt vay và tỷ lệ nợ xấu cũng giúp Ngân hàng đánh giá và cải tiến quy trình thẩm định liên tục.

- **Cải tiến quy trình xét duyệt và giải ngân**

Tăng cường ứng dụng công nghệ trong việc đánh giá tín dụng và giải ngân nhanh chóng.

- **Đa dạng hóa sản phẩm vay**

Phát triển các sản phẩm vay tiêu dùng mới, chẳng hạn như vay tiêu dùng không cần tài sản đảm bảo, vay tín chấp, hoặc các gói vay theo mục đích sử dụng cụ thể (vay mua sắm, vay du lịch, vay học tập).

- **Tăng cường chương trình khuyến mãi và ưu đãi**

Cung cấp các chương trình khuyến mãi, giảm lãi suất, hoặc các ưu đãi khác để thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại.

- **Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng**

Đào tạo nhân viên ngân hàng để cung cấp dịch vụ tư vấn tận tình và chuyên nghiệp. Cải thiện dịch vụ khách hàng qua các kênh hỗ trợ trực tuyến và qua điện thoại.

- **Tăng cường marketing và truyền thông**

Xây dựng chiến lược marketing hiệu quả để nâng cao nhận thức về sản phẩm vay tiêu dùng của Ngân hàng. Sử dụng các kênh truyền thông đa dạng như mạng xã hội, quảng cáo trực tuyến và các sự kiện tài chính để tiếp cận nhiều khách hàng hơn.

- **Mở rộng kênh phân phối**

Mở rộng các điểm giao dịch và kênh phân phối để thuận tiện hơn cho khách hàng khi tiếp cận sản phẩm vay. Cộng tác với các đối tác bên ngoài như các chuỗi bán lẻ hoặc các tổ chức tài chính khác để cung cấp dịch vụ vay tiêu dùng.

➤ **Đầu tư vào công nghệ và hệ thống thông tin**

Triển khai các hệ thống quản lý thông tin khách hàng và quản lý rủi ro hiệu quả hơn. Đồng thời sử dụng trí tuệ nhân tạo và phân tích các dữ liệu để cá nhân hóa dịch vụ và dự đoán nhu cầu của khách hàng.

➤ **Tăng cường quản lý rủi ro và kiểm soát chất lượng**

Xây dựng các chính sách quản lý rủi ro chặt chẽ để hạn chế nợ xấu và các vấn đề liên quan đến tín dụng. Định kỳ đánh giá và cải thiện quy trình cho vay để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

### **3.3 Kiến nghị.**

 **Đối với Chính phủ.**

Nhà nước cần đẩy nhanh tiến độ thành lập phòng bán đấu giá tài sản thanh lý ở nhiều nơi có uy tín và theo đúng với pháp luật để Ngân hàng có thể bán thanh lý tài sản một cách dễ dàng hơn.

Nhà nước cần đẩy nhanh tiến độ thành lập phòng bán đấu giá tài sản thanh lý ở nhiều nơi có uy tín và theo đúng với pháp luật để Ngân hàng có thể bán thanh lý tài sản một cách dễ dàng hơn.

 **Đối với Ngân hàng Nhà nước.**

Ngân hàng Nhà nước với vai trò là Ngân hàng của tất cả các Ngân hàng. Việc làm giúp cho các Ngân hàng vượt qua các hoàn cảnh khó khăn và phát triển hơn. Những quy định của Ngân hàng Nhà nước ban hành phải có tầm nhìn xa phục vụ cho sự phát triển ổn định của nền kinh tế. Ở nền kinh tế nước ta nhóm khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp phát triển rất mạnh vì vậy nếu tạo điều kiện kịp sẽ tạo động lực để nhóm kinh tế này phát triển hơn. Ngân hàng Nhà nước cần làm tốt hơn về việc đánh giá rủi ro của các Ngân hàng.

 **Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu.**

Ban lãnh đạo của Ngân hàng cần áp dụng các biện pháp quản lý chặt chẽ đối với cán bộ, nhân viên bao gồm thiết lập quy định thưởng và ngược lại phạt rõ ràng để

đảm bảo hiệu quả công việc và tuân thủ theo quy trình. Đồng thời cần có kế hoạch xem xét cải thiện điều kiện vay vốn dễ dàng hơn mở rộng thêm hơn nữa hạn mức cho vay và rút ngắn thời gian thẩm định thấp nhất và có chính sách chăm sóc những khách hàng tối ưu có thể để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn. Để có thể giữ chân khách hàng lại và thu hút thêm các khách hàng mới thì mỗi chi nhánh và phòng giao dịch phải linh động và thay đổi lãi suất trong giới hạn mà trên hội sở Ngân hàng cho phép đồng thời Ngân hàng có thể áp dụng các mức lãi suất khác nhau cho những khách hàng thường xuyên vay tại Ngân hàng. Ngoài ra Ngân hàng cần phải điều tra kỹ về việc khách hàng vay vốn nhưng sử dụng số tiền sai mục đích.

### **3.4 Đề xuất.**

- ✓ Phát triển sản phẩm cho vay dựa trên dữ liệu: Ngân hàng TMCP Á Châu triển khai hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng mạnh mẽ cho phép thu thập và xử lý thông tin từ nhiều nguồn khác nhau gồm dữ liệu giao dịch, lịch sử vay và hành vi của khách hàng.
- ✓ Xây dựng hệ thống phản hồi và hỗ trợ khách hàng hiệu quả: Để nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng cần triển khai các kênh phản hồi và hỗ trợ khách hàng đa dạng, như đường dây nóng, chat trực tuyến và email. Các kênh này phải hoạt động liên tục và đáp ứng nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng khi cần sự hỗ trợ hoặc có phản hồi về dịch vụ.
- ✓ Tăng cường hợp tác với các đối tác: Ngân hàng nên xem xét việc hợp tác với các đối tác như nhà bán lẻ hoặc công ty bảo hiểm để cung cấp các gói vay tích hợp. Sự hợp tác này không chỉ mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng mà còn gia tăng giá trị và tiện ích cho khách hàng thông qua các ưu đãi và gói dịch vụ đặc biệt.
- ✓ Cải thiện công tác kiểm tra và thẩm định: Ngân hàng TMCP Á Châu cần áp dụng các công cụ phân tích tín dụng tiên tiến để nâng cao độ chính xác trong việc đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng. Điều này sẽ giúp giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả của việc cho vay. Chú trọng đến các khách hàng tiềm năng Ngân hàng nên tập trung vào việc xác định và phát triển các nhóm khách hàng tiềm năng mà hiện tại chưa được khai thác, chẳng hạn như khách hàng

trẻ tuổi hoặc khách hàng ở các khu vực đang phát triển. Việc này có thể giúp mở rộng thị trường và tăng trưởng bền vững.

- ✓ Thúc đẩy phát triển bền vững: Ngân hàng có thể triển khai các sản phẩm cho vay xanh hoặc các giải pháp tài chính hỗ trợ các dự án phát triển bền vững. Điều này không chỉ góp phần bảo vệ môi trường mà còn nâng cao hình ảnh Ngân hàng như một tổ chức có trách nhiệm xã hội.
- ✓ Nâng cao trải nghiệm khách hàng qua kỹ thuật số: Để cải thiện trải nghiệm khách hàng Ngân hàng nên tối ưu hóa các nền tảng kỹ thuật số như ứng dụng di động và trang web. Cần đảm bảo rằng các công cụ này dễ sử dụng và cung cấp đầy đủ các chức năng quản lý khoản vay, giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và quản lý khoản vay của mình.
- ✓ Phát triển các chương trình khuyến mãi và ưu đãi: Ngân hàng nên thiết kế các chương trình khuyến mãi hấp dẫn như giảm lãi suất hoặc tặng quà cho khách hàng mới. Những chương trình này có thể thu hút khách hàng tiềm năng và giữ chân khách hàng hiện tại, góp phần tăng trưởng doanh số cho vay.

## KẾT LUẬN

Qua những năm gần đây hoạt động cho vay đang được phát triển mọi người dần biết đến cho vay và số lượng người vay với các mục đích vay khác nhau ngày càng phát triển và tăng lên. Tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu khách hàng cá nhân là đối tượng khác hàng tiềm năng đặc biệt là đối với khách hàng cá nhân vay vốn để sản xuất kinh doanh. Cho vay đối với khách hàng cá nhân với mục đích sản xuất kinh doanh không chỉ theo đuổi việc mở rộng và thu hút thêm nhiều đối tượng khách hàng mà Ngân hàng còn phải quan tâm đến tình hình hiệu quả của khoản vay.

Tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu số lượng khách hàng đến vay ngày càng tăng tỷ lệ thu nhập cao rủi ro thấp. Nhưng bên cạnh đó Ngân hàng vẫn chưa phát triển hoạt động này thành nghiệp vụ lớn. Tóm lại hoạt động cho vay của PGD Nguyễn Biểu qua 3 năm rất khả quan và đảm bảo an toàn. Để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu PGD Nguyễn Biểu Ngân hàng cần thực hiện đồng bộ các giải pháp sau nâng cao số lượng và chất lượng nguồn nhân lực cải thiện số lượng và đội ngũ nhân viên, đảm bảo học được đào tạo đầy đủ về quy trình cho vay và quản lý rủi ro tăng cường kiểm tra giám sát việc sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ của khách hàng, xử lý các khoản nợ quá hạn, đảm bảo các biện pháp thu hồi được thực hiện hiệu quả và nhanh chóng.

Em hy vọng sau lần đi thực tập này em có thể đóng góp và giúp ích được phần nào cho Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu để ngày càng phát triển và giúp cho em trau dồi thêm nhiều kiến thức, kinh nghiệm mà em đã học hỏi được từ các anh chị trong Ngân hàng để em có thể viết tiếp lên bài Khóa luận. Em mong được sự quan tâm góp ý và nhận xét tận tình từ Thầy Cô. Cuối cùng em xin cảm ơn chân thành đến Ban giám Đốc và toàn thể các anh chị ở Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đã giúp cho em có thêm kinh nghiệm và kiến thức nhiều hơn và đặc biệt em cảm ơn thầy Nguyễn Mạnh Khôi là người tận tình giúp đỡ và hướng dẫn em trong suốt quá trình làm bài Khóa Luận với đề tài “Nâng cao hiệu quả cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu”.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Rose, P. S. (2010). Nguyên lý và Thực hành Ngân hàng Thương mại. Nhà xuất bản Tài chính.*
2. *Nguyễn Minh Kiều. (2020). Nghiệp vụ ngân hàng thương mại. Nhà xuất bản Tài chính.*
3. Báo cáo tài chính (2021-2023) tại Ngân hàng TMCP Á Châu
4. Số liệu về tình hình hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)
5. <https://acb.com.vn/tong-quan-ve-acb>
6. <https://acb.com.vn/>
7. <https://m.thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-39-2016-TT-NHNN-hoat-dong-cho-vay-cua-to-chuc-tin-dung-chi-nhanh-ngan-hang-nuoc-ngoai-338877.aspx>
8. <https://trithuccongdong.net/tai-chinh-ngan-hang/khai-niem-phan-loai-va-dac-diem-cua-cho-vay-tieu-dung-la-gi.html>
9. <https://timo.vn/blogs/vay/quy-trinh-cho-vay-tieu-dung-ma-ban-can-phai-nam-long-khi-di-vay/>
10. <https://123docz.net/document/14415226-luan-van-nang-cao-hieu-qua-cho-vay-tieu-dung-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-a-chau.htm>