

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TRONG CÁC 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

Theo khoản 4 điều 23 quyết định số 32/2024/QH15 ngày 18/01/2024 thì: “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.”

Và cũng theo Đạo luật ngân hàng của Pháp (1941) cũng đã định nghĩa: "Ngân hàng thương mại là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính".

Ngân hàng là một tổ chức tài chính cung cấp danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng, đặc biệt là dịch vụ tín dụng, dịch vụ tiết kiệm và dịch vụ thanh toán. Đồng thời trong nền kinh tế, ngân hàng là tổ chức thực hiện nhiều chức năng tài chính hơn bất kỳ tổ chức kinh doanh nào khác.

1.1.2 Chức năng Ngân hàng thương mại

Trung gian tài chính: chức năng này là chức năng quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại, quyết định đến sự phát triển và mở rộng quy mô kinh doanh của ngân hàng, đóng vai trò hoạt động như một trung gian tài chính, tập trung và chuyển giao nguồn vốn nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân tới những bên có nhu cầu. Điều này giúp tăng tốc độ lưu chuyển và điều tiết vốn trong nền kinh tế. Ngoài ra, Ngân hàng thương mại còn tham gia đầu tư và cung cấp các dịch vụ tài chính, đóng vai trò quan trọng trong việc phân phối nguồn vốn cho nền kinh tế.

Trung gian thanh toán: Ngân hàng thương mại quản lý các tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, thực hiện vai trò trung gian thanh toán. Điều này bao gồm mở tài khoản, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, và thực hiện

giao dịch theo yêu cầu của khách hàng. Chức năng này không chỉ mang lại sự tiện lợi cho khách hàng mà còn thu hút tiền nhàn rỗi và nâng cao uy tín của ngân hàng trên thị trường

Tạo tiền: chức năng này đòi hỏi sự tham gia của nhiều ngân hàng và khách hàng. Khi kết hợp vai trò trung gian tài chính và trung gian thanh toán, ngân hàng thương mại có thể tạo ra lượng tiền trên các tài khoản tiền gửi thanh toán lớn hơn nhiều lần so với số tiền gửi ban đầu. Số tiền này phụ thuộc vào tiền gửi ban đầu, số lượng ngân hàng tham gia và tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

1.1.3 Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại

Nghiệp vụ nguồn vốn: Là nghiệp vụ hình thành nên nguồn vốn hoạt động của NHTM. Nguồn vốn trong hoạt động kinh doanh của NHTM được hình thành từ các nguồn như sau: vốn chủ sở hữu, vốn huy động, vốn vay, vốn khác.

Nghiệp vụ sử dụng vốn: Đây là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn của ngân hàng thương mại, nhằm cung cấp vốn cho những chủ thể thiếu hụt trong nền kinh tế, đồng thời tạo ra thu nhập cho ngân hàng. Ngân hàng thương mại thực hiện việc phân bổ vốn thông qua các nghiệp vụ sau:

- + Thiết lập dự trữ.
- + Mua sắm tài sản cố định.
- + Cấp tín dụng: bao gồm nghiệp vụ cho vay; chiết khấu giấy tờ có giá; bảo lãnh; bao thanh toán; cho thuê tài chính.
- + Hoạt động đầu tư: có hai hình thức là đầu tư vốn, góp vốn và đầu tư vào giấy tờ có giá trị, các loại chứng khoán có thanh khoản cao.

Nghiệp vụ trung gian: NHTM còn cung ứng cho khách hàng dịch vụ trung gian thanh toán và một số dịch vụ khác mà trong đó NHTM giữ vai trò là một đơn vị trung gian làm thay cho khách hàng để được hưởng hoa hồng và phí dịch vụ như:

- + Dịch vụ thanh toán;
- + Dịch vụ ngân quỹ;
- + Dịch vụ giữ hộ tài sản;
- + Dịch vụ tư vấn tài chính...v.v.

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay đối với KHCCN tại NHTM

1.2.1 Những vấn đề chung về cho vay

❖ **Khái niệm của cho vay**

Cho vay là một trong những dịch vụ truyền thống mà mọi ngân hàng đều đặt lên hàng đầu vì hoạt động ảnh hưởng tới tài sản có của ngân hàng. Đây là một trong những kênh đem lại thu nhập lớn nhất cho ngân hàng.

Theo mục 1, điều 3 của Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng (Ban hành theo Quyết định số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và các văn bản sửa đổi bổ sung của ngân hàng Nhà nước mới nhất theo luật số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024) thì cho vay được định nghĩa như sau: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.”

Trong cuộc sống hàng ngày, nhiều người thường nhầm lẫn giữa cấp tín dụng và cho vay, mặc dù cho vay chỉ là một trong những hình thức cấp tín dụng. Việc phân biệt rõ ràng giữa cho vay và cấp tín dụng là rất quan trọng. Theo Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại, Phó giáo sư (PGS) Nguyễn Minh Kiều thì "Về mặt tài chính, cấp tín dụng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người sở hữu sang người sử dụng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định" . Các ngân hàng thương mại có thể cung cấp các hình thức tín dụng chính cho khách hàng: cho vay; chiết khấu giấy tờ có giá; bảo lãnh; bao thanh toán; cho thuê tài chính.

Và vì thế cho vay là một hình thức cấp tín dụng khi khách hàng cần vốn để đầu tư kinh doanh, mua sắm, hoặc chi tiêu cá nhân. Khách hàng có thể liên hệ ngân hàng để vay tiền. Ngân hàng sẽ đánh giá dựa trên các tiêu chí như phương án kinh doanh, khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi, năng lực tài chính, uy tín và tài sản đảm bảo của khách hàng. Quá trình này giúp ngân hàng xác định khả năng khách hàng trả nợ trong tương lai. Sau khi thẩm định, ngân hàng sẽ quyết định có cho vay hay không và kiểm soát khoản vay chặt chẽ. Khách hàng phải cam kết rõ ràng về thời gian trả nợ, số tiền phải trả và mục đích sử dụng nợ bằng văn bản pháp luật.

Hoạt động cho vay của ngân hàng đóng vai trò như một cầu nối trung gian, giúp chuyển vốn từ những nơi không có nhu cầu đầu tư sang những nơi cần vốn để

phát triển kinh doanh. Ngân hàng thu lợi từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất huy động, đồng thời hoạt động như một cơ chế bơm tiền trong nền kinh tế.

❖ **Một số vấn đề chung về nghiệp vụ cho vay**

Cho vay có hình thái tín dụng là tiền tệ: Đây được coi là hình thái cấp tín dụng cổ điển bởi vì nó xuất hiện ngay sau nghiệp vụ chiết khấu. Với hình thái là tiền tệ, cho vay mang lại nhiều lợi thế hơn so với các hình thức cấp tín dụng khác, bởi vì nó có khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhiều tầng lớp khác nhau trong xã hội và nền kinh tế.

Bản chất của hành vi cho vay là ứng trước nên độ rủi ro cao: Ngân hàng cho vay dựa trên ý tưởng, dự định kinh doanh của khách hàng. Tuy nhiên, việc chuyển từ ý tưởng thành hiện thực thường gặp nhiều khó khăn và rủi ro cao, đặc biệt khi không đảm bảo được nguồn thu để trả nợ. Tính linh hoạt của tiền tệ trong việc thỏa mãn nhiều mục đích khác nhau làm cho việc kiểm soát sử dụng tiền khó khăn hơn, dẫn đến nguy cơ thất thoát và không trả nợ được. Do đó, ngân hàng áp dụng nhiều biện pháp bảo đảm an toàn như yêu cầu vốn đối ứng, bảo đảm cho khoản vay, và giám sát chặt chẽ để giảm thiểu rủi ro.

Đối tượng cho vay phong phú: Khác với các hình thức cấp tín dụng khác, ngân hàng cho vay để đáp ứng nhiều mục đích như đầu tư xây dựng, mua sắm thiết bị, kinh doanh, tiêu dùng, hoặc tạo vốn cho các định chế tài chính khác. Sự đa dạng mục đích vay dẫn đến nhu cầu vay phong phú về thời hạn và quy mô, làm đa dạng phạm vi đối tượng cho vay của ngân hàng rất rộng.

Phương thức cho vay đa dạng: Về hoạt động cho vay KHCN đa dạng hóa cho việc cho vay giúp khách hàng có nhiều lựa chọn phù hợp với nhu cầu khả năng tài chính của mình, hiện nay có các phương thức vay như: cho vay từng lần ; cho vay theo hạn mức tín ; cho vay hợp vốn; cho vay lưu vụ; cho vay theo hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán; cho vay quay vòng; cho vay theo hạn mức tín dụng dự ; cho vay tuần hoàn.

❖ **Phân loại cho vay**

+ Theo đối tượng khách hàng: cho vay khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp.

- + Theo thời hạn cho vay: được chia làm 3 loại cho vay ngắn hạn (≤ 12 tháng), trung hạn (12 tháng – 60 tháng) và dài hạn (> 60 tháng).
- + Theo mục đích sử dụng: gồm mục đích cho vay sản xuất kinh doanh và mục đích cho vay tiêu dùng.
- + Theo mức độ đảm bảo: gồm có cho vay tín chấp và ho vay có tài sản đảm bảo.
- + Theo phương thức hoàn trả nợ vay: cho vay trả nợ một lần khi đến hạn, trả nợ nhiều lần khi đến hạn, trả nợ nhiều lần không đi kèm thời hạn.
- + Theo đồng tiền cho vay: VNĐ và vay bằng ngoại tệ.

❖ Một số quy định đối với hoạt động cho vay

Theo giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại – Phó gia sư, tiến sĩ (PGS.TS) Trần Thị Xuân Hương thì nội dung các nguyên tắc, điều kiện, quy trình hoạt động cho vay như sau:

Nguyên tắc cho vay

- + Sử dụng vốn vay đúng với mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
- + Hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay và các loại phí (nếu có) đầy đủ, đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Điều kiện cho vay

Thứ nhất, về điều kiện pháp lý: cá nhân hoặc đại diện hộ gia đình phải có năng lực pháp luật dân sự và hành vi dân sự theo đúng quy định của pháp luật.

Thứ hai, về mục đích sử dụng vốn: phải hợp lý, hợp pháp và có hiệu quả. Nghĩa là mục đích sử dụng vốn vay không được trái quy định pháp luật, phục vụ tốt cho cho việc thực hiện dự án, phương án, phù hợp với phương hướng phát triển kinh tế chung của ngành, địa phương và cả nước.

Thứ ba, về năng lực tài chính: thể hiện tỷ trọng và quy mô vốn tự có của khách hàng tham gia vào dự án/phương án, tình hình biến động của tài sản và nguồn vốn, tình hình thu chi cũng như khả năng thanh toán của khách hàng phải đảm bảo việc trả nợ và lãi cho ngân hàng.

Thứ tư, về năng lực sản xuất kinh doanh: thể hiện ở quy mô, năng suất, khả năng đáp ứng nhu cầu thị trường. Ngoài ra, các NHTM yêu cầu ngân hàng phải hoạt động ổn định và có lãi trong một khoảng thời gian nhất định, hoặc nếu có lỗ phải có phương án khắc phục khả thi.

Thứ năm, về tính khả thi của phương án/dự án: đây là điều cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường, phát triển sản xuất kinh doanh của khách hàng, phù hợp với phương hướng phát triển kinh tế của ngành, vùng, Nhà nước đồng thời với khả năng hiện có đủ khả năng đáp ứng yêu cầu của phương án/dự án.

Và cuối cùng, về các biện pháp bảo đảm: do đặc điểm các khoản tín dụng tiềm ẩn nhiều rủi ro nên ngân hàng yêu cầu khách hàng thực hiện các biện pháp bảo đảm tín dụng nhằm bảo đảm cho ngân hàng có thể thu được nợ nếu có rủi ro xảy ra. Hình thức bảo đảm thông thường là thế chấp tài sản, cầm cố tài sản hoặc bảo lãnh bằng tài sản của người thứ ba.

Quy trình cơ bản của hoạt động cho vay tại NHTM

Bước 1: Tiếp xúc và đề xuất tín dụng trong bước này, cán bộ tín dụng tìm kiếm và tiếp cận khách hàng, nắm bắt nhu cầu và giới thiệu các chính sách cho vay của ngân hàng. Dựa trên hồ sơ và thông tin cung cấp, nhân viên tín dụng thực hiện thẩm định, lập báo cáo đề xuất tín dụng để trình lãnh đạo phê duyệt.

Bước 2: Thẩm định tín dụng sau khi báo cáo đề xuất tín dụng được phê duyệt, hồ sơ sẽ được chuyển cho bộ phận quản lý rủi ro để đánh giá mức độ nguy cơ và phân tích rủi ro. Bộ phận này lập báo cáo thẩm định rủi ro và trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt

Bước 3: Đưa ra quyết định cấp tín dụng, lãnh đạo bộ phận liên quan sẽ xem xét báo cáo và hồ sơ tín dụng để quyết định phê duyệt hoặc từ chối cấp tín dụng cho khách hàng.

Bước 4: Ký hợp đồng khi tín dụng, hợp đồng bảo đảm và đăng ký giao dịch bảo đảm đã được phê duyệt, nhân viên tín dụng sẽ thương thảo các điều kiện tín dụng với khách hàng. Sau khi thống nhất, bộ phận tín dụng soạn thảo hợp đồng và các văn bản liên quan, sau đó ký kết hợp đồng với khách hàng.

Bước 5: Giải ngân sau khi hợp đồng có hiệu lực, khách hàng phải cung cấp hồ sơ, chứng từ về mục đích sử dụng tiền vay. Cán bộ tín dụng kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ và phối hợp với bộ phận nguồn vốn để xem xét khả năng giải ngân.

Bước 6: Giám sát và theo dõi sử dụng vốn vay, nhân viên tín dụng kiểm tra hồ sơ tín dụng, sổ sách và thực địa để đánh giá hiệu quả đầu tư và theo dõi biến

động tình hình hoạt động. Nếu phát hiện rủi ro, cán bộ tín dụng phân loại nợ và đề xuất phương án xử lý.

Bước 7: Dựa trên thỏa thuận hợp đồng tín dụng (HĐTD) ngân hàng tiến hành theo dõi việc thu nợ từng khoản tín dụng đến hạn trả bao gồm nợ gốc, nợ lãi và phí (nếu có). Đến kỳ hạn thanh toán ngân hàng thông báo cho khách hàng và thực hiện thu nợ theo quy định.

Bước 8: Nếu khách hàng đã thanh toán đầy đủ nợ và lãi thì hợp đồng tín dụng coi như được thanh lý. Ngân hàng tiến hành xóa đăng ký giao dịch bảo đảm và giải chấp tài sản bảo đảm nợ vay và hoàn trả cho khách hàng. Trường hợp đến kỳ hạn khách hàng không thanh toán thì ngân hàng sẽ chuyển nợ quá hạn và quản lý nợ quá hạn theo quy định.

Bước 9: Sau khi hoàn tất thanh lý HĐTD, giải chấp tài sản bảo đảm (TSBD) và các thủ tục liên quan thì ngân hàng sẽ lưu trữ hồ sơ theo quy định.

1.2.2 Hoạt động cho vay KHCCN tại các NHTM

❖ Khái niệm về cho vay KHCCN

Theo điều 2, khoản 4 và 5 của Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng (Ban hành theo Quyết định số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và các văn bản sửa đổi bổ sung của ngân hàng Nhà nước mới nhất theo thông tư số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024) thì:

“Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống là việc tổ chức tín dụng cho vay đối với khách hàng là cá nhân để thanh toán các chi phí cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân đó, gia đình của cá nhân đó.”

“Cho vay phục vụ hoạt động kinh doanh, hoạt động khác (sau đây gọi là hoạt động kinh doanh) là việc tổ chức tín dụng cho vay đối với khách hàng là pháp nhân, cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngoài quy định tại khoản 4 Điều này, bao gồm nhu cầu vốn của pháp nhân, cá nhân đó và nhu cầu vốn của hộ kinh doanh, doanh nghiệp tư nhân mà cá nhân đó là chủ hộ kinh doanh, chủ doanh nghiệp tư nhân.”

Cho vay KHCCN là hoạt động cấp tín dụng cho các chủ thể như là các cá nhân, hộ gia đình vay vốn theo nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi theo đúng các quy định như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng của các NHTM. Cho vay KHCCN đáp

ứng nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh hoặc phục vụ nhu cầu sinh hoạt chi tiêu tiêu dùng trong đời sống.

❖ **Vai trò và sự cần thiết của hoạt động cho vay KHCN**

Đối với nền kinh tế: cho vay KHCN hỗ trợ nhu cầu hàng hóa và dịch vụ trong nước, làm tăng tổng cầu, mở rộng quy mô sản xuất, kích thích tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm, giảm thất nghiệp, nâng cao mức sống và ổn định xã hội.

Đối với ngân hàng: cho vay KHCN giúp ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm cho vay, đồng thời giới thiệu các dịch vụ khác của ngân hàng. Điều này không chỉ mở rộng và đa dạng hóa hoạt động kinh doanh mà còn nâng cao sức cạnh tranh và tăng thu nhập, đồng thời phân tán rủi ro.

Đối với khách hàng: các sản phẩm cho vay KHCN của ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu cá nhân như mua sắm, xây dựng, du học, và chi phí sinh hoạt hàng ngày. Ngoài ra, ngân hàng còn hỗ trợ khách hàng trong việc thực hiện kế hoạch sản xuất, đầu tư, nâng cao thu nhập và chất lượng cuộc sống. Với sự cạnh tranh và phát triển, ngân hàng cung cấp các sản phẩm cho vay đa dạng về thời hạn, lãi suất và phương thức trả nợ, giúp khách hàng dễ dàng chọn lựa sản phẩm phù hợp.

❖ **Các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay KHCN**

Nhân tố khách quan

Sự phát triển của nền kinh tế: kinh tế ngày càng phát triển đòi hỏi các tổ chức tài chính, các NHTM phải mở rộng dịch vụ và các loại hình cho vay. Các Ngân hàng phải đáp ứng các nhu cầu đa dạng của khách hàng, đặc biệt là trong việc cho vay cho cá nhân, như cho vay tiêu dùng và bất động sản.

Môi trường pháp lý: ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của NHTM nói chung và cho vay KHCN nói riêng, các quy định về an toàn và các quy định khác của pháp luật liên quan đến NHTM được làm gì, không được làm việc gì. Mỗi thay đổi của quy định, luật ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp tới hoạt động của NHTM trong đó có hoạt động cho vay KHCN.

Sự cạnh tranh trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng: cũng có mặt tốt như một lực đẩy tạo ra sự phát triển của các Ngân hàng, thúc đẩy các NHTM luôn phải tạo ra và cung cấp các sản phẩm cho vay đa dạng để đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng.

Trình độ dân cư: khi trình độ dân cư được nâng cao thì nhận thức và sự hiểu biết của họ cũng cao hơn, họ sẽ có cái nhìn về nguồn vốn vay thì từ đây Ngân hàng cũng hạn chế và dần sẽ xóa bỏ được tâm lý ngại giao dịch với Ngân hàng và nếu trình độ dân cư thấp thì ngược lại.

Các chủ thể vay: nhu cầu vay vốn, uy tín cũng như năng lực khách hàng là các yếu tố quan trọng để Ngân hàng kiểm tra, tư vấn chính sách hợp lý để khách hàng có thể hoàn trả khoản vay cho Ngân hàng.

Nhân tố chủ quan

Tiềm lực tài chính và uy tín của Ngân hàng: nghiệp vụ dành cho KHCN rất tốn kém: phải mở nhiều chi nhánh để khách hàng dễ tiếp cận và đáp ứng nhu cầu của khách hàng mọi nơi, cần có đội ngũ nhân viên trang bị kiến thức và kinh nghiệm, chi phí quảng cáo. Và KHCN rất đông, mỗi người mang một tâm lý khác nhau những nhìn chung họ đều sợ bị lừa đảo về tài chính. Để kéo khách hàng về phía mình Ngân hàng phải xây dựng hình ảnh và tạo được sự uy tín trong mỗi khách hàng.

Chất lượng và tính đa dạng của hình thức cho vay khách hàng cá nhân: cần phát triển các sản phẩm tín dụng đa dạng và chuyên biệt để phù hợp với từng nhu cầu khách hàng cụ thể, từ phương thức vay đến loại tiền và kỳ hạn. Điều này giúp tạo ra giá trị gia tăng cao nhất cho khách hàng và thúc đẩy hiệu quả của các chính sách tín dụng. Thay vì chỉ thiết kế từng sản phẩm riêng lẻ, các Ngân hàng cần xem xét việc đóng gói các gói sản phẩm tín dụng để cung cấp dịch vụ toàn diện, hỗ trợ khách hàng trong kinh doanh và quản lý tài chính. Điều này không chỉ tăng cường quan hệ với khách hàng mà còn giúp kiểm soát rủi ro trong hoạt động tín dụng.

Nguồn lực nhân sự: đây là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay KHCN, chất lượng nhân sự với trình độ chuyên môn, kỹ năng cũng như kinh nghiệm nhiều giúp đánh giá chính xác khả năng tài chính của khách hàng từ đó giảm rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả cho vay. Đồng thời, đạo đức nghề nghiệp và khả năng tư vấn tìm kiếm của nhân viên giúp xây dựng hình ảnh và niềm tin với khách hàng, đảm bảo quá trình vay vốn rõ ràng, công bằng.

Tổ chức bộ máy của Ngân hàng: phân công rõ công việc và trách nhiệm của từng bộ phận khiến cho nhân viên không thể đổ thừa và phải chịu trách nhiệm về

công việc của mình tạo ra tinh thần trách nhiệm cao cho từng bộ phận từ đó giúp Ngân hàng được hoạt động hiệu quả nhất.

Trình độ khoa học kỹ thuật công nghệ thông tin: hệ thống kỹ thuật công nghệ thông tin sẽ là công cụ quan trọng trong công tác quản lý kinh doanh, bảo đảm an toàn hiệu quả, quản lý khách hàng, kiểm soát tốt nguồn vốn, mở rộng đa dạng hóa các loại hình dịch vụ hiện đại.

❖ **Phân loại cho vay KHCN**

Tại các NHTM đều đa dạng về sản phẩm dịch vụ tùy thuộc vào từng nhu cầu của KHCN như là vay mua nhà, mua ô tô, vay sản xuất kinh doanh...Nhiều sản phẩm nhìn chung có thể gom chung để nhất quán lại như sau đây:

- + Cho vay sản xuất kinh doanh: hoạt động cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động kinh doanh của khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh với quy mô nhỏ, đặc điểm của hoạt động cho vay này là số lượng khách hàng có nhu cầu lớn nhưng doanh số kinh doanh lại không cao vì thế chi phí giao dịch thường cao.
- + Cho vay tiêu dùng: là các khoản vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu của cá nhân và hộ gia đình, với cam kết hoàn trả cả gốc và lãi theo hợp đồng tín dụng. Đây là nguồn tài chính quan trọng, giúp người tiêu dùng trang trải các nhu cầu như nhà ở, phương tiện đi lại, tiện nghi sinh hoạt, học tập, du lịch, và y tế trước khi có đủ khả năng tài chính để chi trả.

1.2.3 Một số chỉ tiêu đánh giá đối với hoạt động cho vay KHCN

Tiêu chuẩn so sánh và tham khảo các chỉ tiêu đánh giá cho vay KHCN này là việc so sánh với hiệu suất hoạt động cùng kỳ của PGD để giúp cho PGD đánh giá sự suy giảm hoặc tăng trưởng theo từng giai đoạn để có những chiến lược phù hợp cho PGD; các chỉ tiêu này cần đối chiếu với quy định pháp luật của NHNN. Dựa trên các chỉ tiêu này chúng ta có thể phân tích được quy mô, kết cấu, chỉ số tăng trưởng của hoạt động cho vay KHCN.

Các chỉ tiêu được tham khảo theo Nguyễn Thị Hồng nghiên cứu năm (2013) với KLTN có đề tài là “Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK)” tại Trường đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh.

Chỉ tiêu kết quả hoạt động cho vay KHCN

Doanh số cho vay: Chỉ tiêu thể hiện các khoản vay mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng trong một thời gian cụ thể, không xét tới các khoản vay mà ngân hàng chưa thu hồi nợ được hay chưa, doanh số cho vay thường được xác định theo tháng, quý, năm.

Doanh số thu nợ: Chỉ tiêu phản ánh các khoản thu nợ gốc mà ngân hàng đã thu về từ các khoản vay mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng, kể cả các khoản vay cũ hay mới.

Dư nợ cho vay: Là tổng số tiền mà ngân hàng đã cho khách hàng vay nhưng chưa thu hồi nợ, chỉ tiêu này được xác định tại một thời điểm.

Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay KHCN

Nợ quá hạn: là các khoản nợ mà người vay không thanh toán đúng hạn theo thỏa thuận trong HĐTD. Khi đến hạn thanh toán mà người vay không trả được một phần hoặc toàn bộ số tiền nợ thì khoản nợ này sẽ được coi là nợ quá hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn: Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn tại ngân hàng và khả năng quản lý tín dụng, thu hồi nợ của ngân hàng. Nó được sử dụng để đánh giá chất lượng tín dụng và rủi ro tín dụng. Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thì chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Dư nợ quá hạn KHCN}}{\text{Tổng dư nợ KHCN}} * 100\%$$

Nợ xấu: là khoản nợ mà người vay không có khả năng trả đúng hạn và đã quá hạn thanh toán trong một thời gian dài, dẫn đến rủi ro cao cho bên cho vay. Nợ xấu được đưa vào nhóm 3,4,5.

Tỷ lệ nợ xấu: Bên cạnh chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu cũng được sử dụng để đánh giá chất lượng tín dụng tại ngân hàng. Chỉ tiêu này không chỉ phản ánh chất lượng tín dụng mà còn khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng, bao gồm việc quản lý cho vay và thu hồi nợ. Tỷ lệ nợ xấu cao cho thấy chất lượng tín dụng kém, trong khi tỷ lệ thấp cho thấy ngân hàng quản lý tín dụng tốt

$$\text{Tỷ lệ xấu} = \frac{\text{Dư nợ xấu KHCN}}{\text{Tổng dư nợ KHCN}} * 100\%$$

Hệ số thu nợ KHCN: Tham khảo theo Vũ Nam Hưng thực hiện năm (2014) với đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Vĩnh Phúc” tại trường đại học Thăng Long thì chỉ tiêu này thể hiện khả năng thu hồi nợ của ngân hàng từ các khoản vay của khách hàng, phản ánh ở một thời kì thì doanh số cho vay nhất định ngân hàng thu về bao nhiêu đồng vốn đồng thời cho thấy việc thu nợ cá nhân hay thiện chí trả nợ của khách hàng, hệ số được đánh giá tốt cho thấy công tác thu hồi nợ có hiệu quả và ngược lại.

$$\text{Hệ số thu nợ KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ KHCN}}{\text{Doanh số cho vay KHCN}} * 100\%$$

TIÊU KẾT CHƯƠNG 1

Trong chương 1, KLTN đã trình bày tổng quan về cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động cho vay KHCN tại các NHTM. Trong đó đề cập tới các khái niệm, nguyên tắc, điều kiện, chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay KHCN cũng như những nhân tố ảnh hưởng tới cho vay KHCN. Bên cạnh đó, chương 1 cũng xác định được tầm quan trọng và vai trò cần thiết của hoạt động cho vay KHCN đối với nền kinh tế xã hội. Và trên cơ sở áp dụng các kiến thức được nêu trên, em sẽ lấy làm nền tảng để mô tả và phân tích thực trạng hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu tại chương 2. Cũng như cần có định hướng chung của ngân hàng ACB và PGD Nguyễn Biểu để đề xuất giải pháp cho PGD trong chương 3.

CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU CHI NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM-PGD NGUYỄN BIỂU

2.1 Khát quát chung về Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) và chi nhánh Châu Văn Liêm

2.1.1 Thông tin của ngân hàng TMCP Á Châu

Ngân hàng TMCP Á Châu được thành lập theo giấy phép số 0032/NH-GP do NHNH Việt Nam cấp ngày 24/04/1993 và giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) cấp ngày 13/05/1993. Ngân hàng ACB chính thức đi vào hoạt động vào ngày 04/06/1993 đánh dấu một bước và mở ra kỉ nguyên mới cho ngân hàng ACB trong lĩnh vực Ngân hàng tại Việt Nam.

Hiện tại Ngân hàng ACB do ông Trần Hùng Huy đứng đầu và với lịch sử phát triển hơn 30 năm hoạt động cho đến nay ACB đã có hơn 10.000 nhân viên trên toàn hệ thống trải dài trên mảnh đất hình chữ S với hơn 400 chi nhánh, trụ sở chính được đặt tại thành phố mang tên Bác, sở hữu hơn 11.000 máy ATM và hơn 580 đại lý Western Union trên toàn quốc phục vụ cho mọi nhu cầu của khách hàng.



Hình 2.1 Logo Ngân hàng TMCP Á Châu

Ngân hàng ACB gắn liền với sự sáng tạo và tiên phong trong việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng, đáp ứng mọi nhu cầu của cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. ACB luôn nỗ lực duy trì uy tín, chất lượng dịch vụ và lòng tin từ khách hàng, thông qua việc không ngừng cải tiến và ứng dụng công nghệ tiên tiến trong quản lý và phục vụ. Tầm nhìn của ACB là trở thành một ngân hàng năng động, hiện đại và hiệu quả, góp phần vào sự phát triển bền vững của cộng đồng và nền kinh tế Việt Nam.

2.1.2 Thông tin của chi nhánh Châu Văn Liêm

Chi nhánh Châu Văn Liêm như cánh tay nối dài của hệ thống Ngân hàng ACB chi nhánh đi vào hoạt động vào ngày 16/04/2006 do ông Nguyễn Ngọc Hùng quản lý. Được thành lập như một phần trong chiến lược mở rộng mạng lưới của ACB nhằm phục vụ các nhu cầu tài chính và tiện ích cho khách hàng tại khu vực, ngay từ những ngày đầu thành lập chi nhánh đã được đầu tư về cơ sở vật chất và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, đảm bảo phục vụ đáp ứng mọi nhu cầu về tài chính của khách hàng.

Chi nhánh luôn nâng cao chất lượng phục vụ và dịch vụ các loại hình sản phẩm tài chính từ tiền gửi, cho vay, thẻ tín dụng và các dịch vụ ngân hàng điện tử khác. Luôn chú trọng đến việc áp dụng công nghệ tiên tiến trong quản lý và giao dịch, tạo điều kiện thuận lợi và dễ dàng cho khách hàng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng một cách nhanh chóng và an toàn.

2.2 Giới thiệu về PGD Nguyễn Biểu trực thuộc ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm

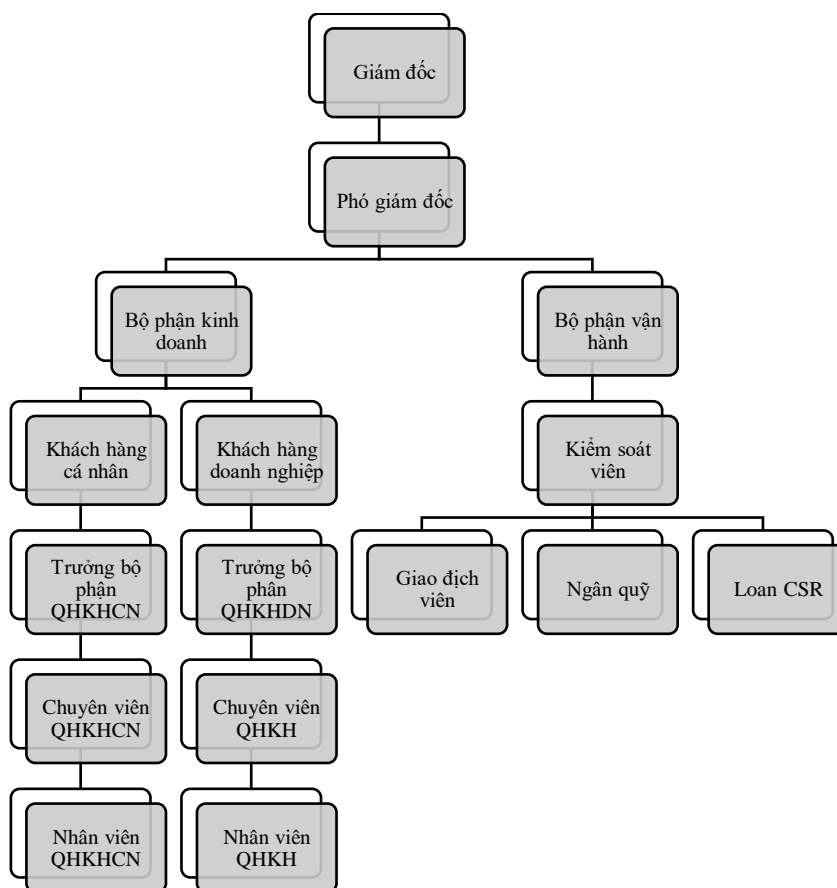
2.2.1 Thông tin chung

- + Phòng giao dịch Nguyễn Biểu là đơn vị trực thuộc chi nhánh Châu Văn Liêm
- + Thời gian thành lập: 19/05/2008
- + Địa chỉ: 60 Nguyễn Biểu, Phường 1, Quận 5, Tp. Hồ Chí Minh
- + Số điện thoại: (028) 62611219
- + Số fax: (028) 62611220
- + SWIFT Code: ASCBVNVX
- + Giám đốc Phòng giao dịch: Ông Nguyễn Công Sơn
- + Các dịch vụ tại PGD Nguyễn Biểu: in sao kê tài khoản; kiểm đếm tiền; lập lệnh chuyển tiền và Séc; chuyển tiền lương theo lô; dịch vụ thẻ; thay thế đổi thẻ mới; đảm bảo; rút tiền mặt; quản lý tài sản; dịch vụ cho vay; các dịch vụ ngân hàng quốc tế.

Phòng giao dịch Nguyễn Biểu, từ khi thành lập cho đến nay, đã không ngừng nỗ lực và vươn lên để trở thành một trong những phòng giao dịch tiêu biểu nhất của ACB. Phòng giao dịch này luôn tập trung tìm kiếm và thu hút khách hàng, đồng

thời tăng cường hiệu quả hoạt động cho vay và huy động vốn với mục tiêu đạt được vị thế dẫn đầu trong hệ thống của ACB. Đội ngũ cán bộ và nhân viên tại phòng giao dịch Nguyễn Biểu luôn tận tâm với công việc, được đào tạo chuyên môn sâu và nghiêm túc tuân thủ các quy trình, quy định kỷ luật. Nhờ đó, chất lượng phục vụ khách hàng luôn đạt mức cao nhất. Phòng giao dịch không chỉ cung cấp các dịch vụ tài chính mà còn tạo ra trải nghiệm tuyệt vời và thú vị cho khách hàng, với tham vọng khẳng định vị thế trong ngành ngân hàng tại Việt Nam..

2.2.2 Cơ cấu tổ chức quản lý PGD Nguyễn Biểu và chức năng của các phòng ban.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Sở đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức PDG Nguyễn Biểu

- + Giám đốc PGD: là người điều hành cao nhất có trách nhiệm điều hành, tổ chức, đề ra những chiến lược kinh doanh của PGD và chịu trách nhiệm trước Giám đốc khu vực, Tổng Giám đốc và Hội đồng quản trị.

- + Phó Giám đốc PGD: là người đứng sau Giám đốc PGD, giúp điều hành hoạt động của chi nhánh theo sự ủy quyền của Giám đốc.
- + Bộ phận kinh doanh: Nắm giữ vai trò quan trọng nhất, trực tiếp mang lại doanh thu lợi nhuận cho phòng giao dịch.
- + Bộ phận vận hành: chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động hằng ngày như giao dịch, xử lý thanh toán, quản lý tài sản đảm bảo các hoạt động kinh doanh của PGD.
- + Phòng khách hàng cá nhân: bộ phận này trực tiếp liên hệ với khách hàng, chịu trách nhiệm tư vấn và bán các dịch vụ ngân hàng đang thực hiện đối tượng là cá nhân, hộ gia đình.
- + Phòng khách hàng doanh nghiệp: bộ phận đảm nhiệm việc thẩm định hồ sơ dịch vụ khách hàng doanh nghiệp về các yếu tố như báo cáo tài chính, định giá tài sản.
- + Kiểm soát viên: thực hiện kiểm soát các điều kiện tuân thủ sau cho khách hàng, kiểm tra phê duyệt các nghiệp vụ thanh toán đúng quy định được ban hành. Trực tiếp giải quyết những trường hợp phát sinh liên quan đến nghiệp vụ thao tác làm việc của giao dịch viên. Cung cấp số liệu tài chính, kế toán theo quy định và điều phối công việc ở quầy giao dịch.

2.2.3 Một số sản phẩm cho vay KHCN của PGD Nguyễn Biểu đang triển khai

Sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng TMCP Á Châu luôn đa dạng về sản phẩm hoạt động cho vay KHCN, có nhiều phương thức, hạn mức, ưu đãi, dịch vụ,... Cho khách hàng tham khảo phù hợp với nhu cầu và tài chính của mình, dưới đây là một số sản phẩm dành cho KHCN mà PGD Nguyễn Biểu đang triển khai, khách hàng có thể tìm hiểu và tham khảo những gói sản phẩm phù hợp với nhu cầu của bản thân đưa ra những quyết định phù hợp nhất:

Bảng 2.1 Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh KHCN

CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH				
	Mục đích	Hạn mức vay	Thời gian vay	Phương thức trả lãi
1. Vay bổ sung vốn lưu động	Bổ sung vốn lưu động để mua nhiên/nguyên vật liệu ... phục vụ sản xuất, kinh doanh	Có thể lên tới	Lên đến 1 năm	Lãi trả hàng tháng hoặc hàng quý. Vốn gốc trả cuối kỳ hoặc theo khế ước nhận nợ.
2. Vay đầu tư tài sản cố định	Mua nhà đất làm địa điểm sản xuất kinh doanh lên đến 25 năm; Xây dựng hoặc sửa chữa địa điểm sản xuất kinh doanh lên đến 15 năm; Đầu tư máy móc thiết bị lên đến 10 năm; Đầu tư phương tiện vận tải lên đến 07 năm.	80%-90% tài sản đảm bảo	Ân hạn trả vốn vay lên đến 01 năm	Lãi trả hàng tháng hoặc hàng quý. Vốn trả hàng tháng hoặc định kỳ ≤ 6 tháng/lần theo phương thức góp đều hoặc vốn góp bậc thang (tăng 10-20%/năm).

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

=> Các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng ACB giúp các cá nhân có vốn để đầu tư, mở rộng kinh doanh, tạo việc làm và tăng thu nhập. Điều này không chỉ phát triển kinh tế của các cá nhân vay vốn mà đồng thời thúc đẩy kinh tế địa phương song đó giúp cho ngân hàng tăng trưởng lợi nhuận.

Bảng 2.2 Sản phẩm cho vay tiêu dùng KHCN

CHO VAY TIÊU DÙNG				
	Mục đích	Hạn mức vay	Thời gian vay	Phương thức trả lãi
1. Vay tiêu dùng thế chấp (bất động sản, giấy tờ có giá trị)	Phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng	Có thể lên tới 80%-90% tài sản đảm bảo	Lên đến 10 năm	Lãi trả hàng tháng hoặc hàng quý. Vốn trả theo phương thức vốn góp đều hoặc vốn góp bậc thang theo định kỳ ≤ 6 tháng.
2. Vay cầm cố thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá trị, vàng hiện vật	Phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng	Lên đến 100% giá trị Thẻ tiết kiệm hoặc Giấy tờ có giá	Tối đa là 12 tháng và không vượt quá thời gian còn lại trên thẻ tiết kiệm và giấy tờ có giá trị.	Cuối kỳ; hoặc Định kỳ hàng tháng/ hoặc định kỳ khác (≤ 06 tháng).
3. Vay mua xe ô tô	Phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng	Lên đến 90% phương án sử dụng vốn	Thế chấp chính xe mua: lên đến 6 năm. Thế chấp nhà đất: lên đến 7 năm.	Một lần hoặc nhiều lần theo tiến độ thanh toán thực tế

4. Vay mua nhà đất	Phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng	Lên đến 90% phương án sử dụng vốn	Lên đến 25 năm; ân hạn vốn vay lên đến 1 năm	Lãi trả hàng tháng ;Vốn trả định kỳ hàng tháng hoặc \leq 6 tháng/lần theo phương thức góp đều, hoặc góp bậc thang (tăng 10 -20%/năm) hoặc theo dòng tiền của khách hàng (KH).
5. Vay xây dựng, sửa chữa nhà	Phục vụ nhu cầu đời sống, tiêu dùng	Có thể lên tới 80%-90% tài sản đảm bảo	Lên đến 15 năm; ân hạn lên đến 1 năm	Lãi trả hàng tháng ;Vốn trả định kỳ hàng tháng hoặc \leq 6 tháng/lần theo phương thức góp đều, hoặc góp bậc thang (tăng 10 -20%/năm) hoặc theo dòng tiền của khách hàng.

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

=> Đối với các sản phẩm cho vay tiêu dùng đối với hoạt động cho vay KHCN giúp cho các cá nhân có nhu cầu vay vốn đáp ứng được các chi tiêu hàng ngày cũng như trong cuộc sống. Điều này không chỉ cải thiện chất lượng cuộc sống mà còn thúc đẩy, góp phần tăng trưởng kinh tế của các cá nhân vay vốn.

Sản phẩm cho vay KHCN của ngân hàng TMCP Á Châu tương đối đa dạng và phong phú. Dưới đây là bảng so sánh lãi suất của ngân hàng ACB với một số NHTM khác để thấy rõ mức lãi suất và ưu đãi. Giúp cho khách hàng có những lựa chọn phù hợp với mục đích vay vốn của bản thân:

Bảng 2.3 Bảng so sánh lãi suất

Đơn vị: %/năm

	ACB BANK	VP BANK	MB BANK
	LÃI SUẤT		
Vay sản xuất kinh doanh	6.5%-7.5%	7.9%-8%	5.9%-7.9%
Vay tiêu dùng	6.5%-8%	6.9%-8.6%	6,6%-7.9%

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Ngân hàng ACB cũng có các quy định về phí phạt liên quan như:

- + Phí phạt trả nợ trước hạn: 2 năm đầu là 1%; 3 năm tiếp theo: 0,5%; từ năm thứ 6: miễn phí phạt
- + Nếu trong tháng khách hàng có nhu cầu trả thêm tối đa (điều kiện vay vốn trong 30 ngày): 200 triệu đồng (miễn phí)

Lãi suất vay sẽ được cố định trong 1-2 năm đầu tùy vào từng quy định của NHTM, sau thời gian quy định thì lãi suất sẽ thả nổi: Biên độ + LSCS (sẽ thay đổi theo từng kỳ). Với ACB hiện tại có biên độ là 3% và LSCS thay đổi từng thời kỳ sẽ được công bố trên web của ACB.

Qua bảng so sánh lãi suất trên, ACB thể hiện rõ ưu thế của mình với lãi suất thấp so với mặt bằng chung. Điều này giúp ACB thu hút được nhiều khách hàng quan tâm đến việc vay vốn với chi phí thấp. Khách hàng có thể tận dụng lợi thế này để tiết kiệm chi phí vay, đồng thời được hưởng các dịch vụ tài chính đa dạng và chất lượng từ ACB. Lợi thế cạnh tranh này không chỉ giúp ACB củng cố vị thế trên thị trường mà còn gia tăng sự hài lòng và tin tưởng từ phía khách hàng.

2.3 Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại NHTM Á Châu-Chi nhánh Châu Văn Liêm-PGD Nguyễn Biểu

2.3.1 Các quy định về cho vay KHCN tại NHTM Á Châu

Dựa vào quyết định số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 và các văn bản sửa đổi bổ sung của ngân hàng Nhà nước mới nhất theo luật số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 về quy chế cho vay của các tổ chức tín đối với hoạt động cho vay KHCN. Ngân hàng TMCP Á Châu có các văn bản riêng về hoạt động cho vay tuân thủ các tiêu chuẩn chung của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và khái quát thành những quy định riêng của ngân hàng ACB như sau:

Đối tượng áp dụng:

Đối tượng được áp dụng ở đây là KHCN hoặc hộ gia đình đang có nhu cầu vay vốn. Để xây dựng, sửa chữa, mua nhà, bổ sung vốn kinh doanh, nhằm phục vụ đời sống và nhu cầu của bản thân. Khách hàng luôn phải tuân theo các nguyên tắc và điều kiện theo quy định chung của NHNN và ngân hàng ACB.

Nguyên tắc cho vay:

Khách hàng vay vốn phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- + Khách hàng vay vốn phải đảm bảo việc sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng với ngân hàng ACB.
- + Sau khi vay vốn khách hàng phải đảm bảo khả năng tài chính của bản thân để hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng cho ngân hàng.
- + Khi được giải ngân thì tiền vay được giải ngân tới tay khách hàng bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản theo đúng mục đích sử dụng tiền vay đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.

Điều kiện cho vay:

- + Cá nhân hoặc đại diện hộ gia đình tại Việt Nam phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự theo pháp luật Việt Nam. Nếu là cá nhân nước ngoài thì phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật của nước mà pháp nhân đó có quốc tịch hoặc cá nhân đó là công dân. Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp, có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết, phải có đảm bảo bằng tài sản của khách hàng.
- + Cá nhân hoặc đại diện hộ gia đình có nhu cầu vay vốn tại Ngân hàng ACB phải có độ tuổi từ 18 tuổi và dưới 70 tuổi.
- + KH là cá nhân có hộ khẩu cư trú tại TP.HCM, hoặc tài sản bảo đảm ở TP.HCM hoặc các tỉnh lân cận như Đồng Nai, Bình Dương, Tây Ninh trong vòng bán kính 50km.
- + Khách hàng phải đảm bảo rằng nguồn thu nhập của bản thân phải ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ. Cụ thể với vay sản xuất kinh doanh khách hàng cần phải có vốn tự có vào phương án/dự án tối thiểu là 20%, còn đối với vay tiêu dùng khách hàng phải đảm bảo thu nhập ổn định từ việc làm, cho thuê,... của khách hàng ổn định.
- + Mục đích vay vốn của khách hàng đối với sản xuất kinh doanh phải phù hợp và hợp pháp với giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh có điều kiện, chứng chỉ hành nghề. Còn đối với vay tiêu dùng thì mục đích tiêu dùng phải hợp pháp, hợp lý theo quy định của pháp luật.

- + Phương án trả nợ phải hợp lý dựa vào mục đích, nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng thì ngân hàng sẽ triển khai, tư vấn và thảo luận với khách hàng về phương án trả nợ phù hợp nhất.
- + Có tài sản thế chấp, cầm cố đảm bảo các khoản vay hoặc bên thứ ba có tài sản bảo lãnh theo quy định của Ngân hàng (tứ thân phụ mẫu, anh chị em ruột, vợ chồng).

Hạn mức và thời hạn cho vay:

- + Để đưa ra hạn mức cho vay cho khách hàng thì ngân hàng ACB sẽ căn cứ vào nhu cầu vay vốn và khả năng hoàn trả nợ cũng như thời gian vay, hạn mức tối đa của TSBD, hạn mức cấp tín dụng từng kỳ để đưa ra quyết định mức cho vay hợp lý và hạn chế rủi ro ở mức thấp nhất.
- + Thời hạn vay: ngân hàng và khách hàng sẽ thoả thuận về thời hạn cho vay căn cứ vào số tiền vay, khả năng trả nợ, phương án trả nợ, hạn mức cho vay của khách hàng, dựa vào chu kỳ sản xuất kinh doanh, chu kỳ thu nhập, thời hạn cho vay có thể được chia thành 3 loại sau:
 - Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn vay từ 6 tháng đến dưới 12 tháng.
 - Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn vay từ 12-60 tháng.
 - Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn từ trên 60 tháng (vay sản xuất kinh doanh tối đa là 15 năm, vay tiêu dùng tối đa là 25 năm)

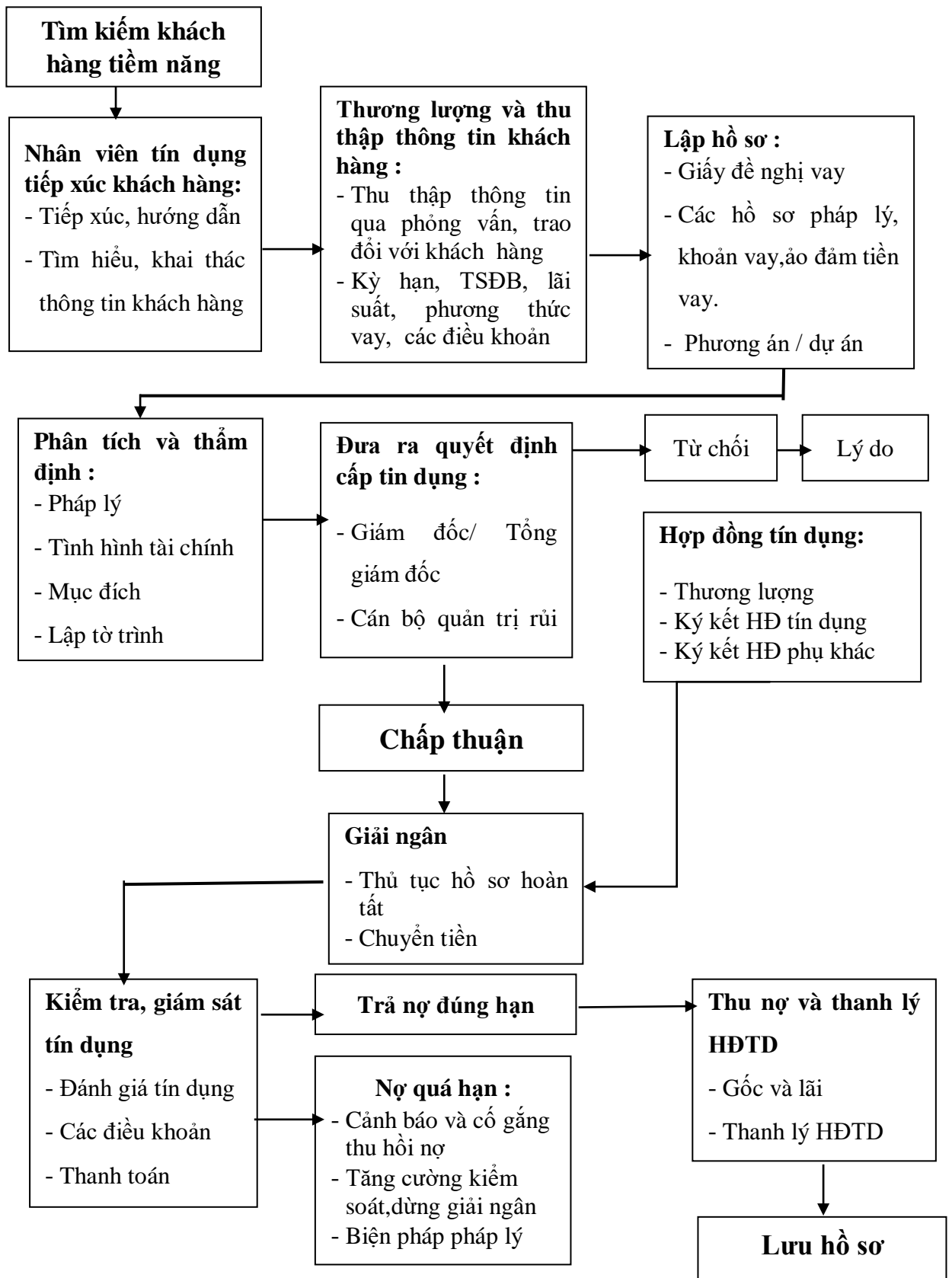
Lãi suất cho vay

- + Mức lãi suất cho vay do tổ chức tín dụng và khách hàng thoả thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- + Theo quy định của Hội sở ACB và thay đổi theo từng thời kỳ.
- + Mức lãi suất áp dụng đối với khoản nợ gốc quá hạn do tổ chức tín dụng ấn định và thoả thuận với khách hàng trong hợp đồng tín dụng nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay áp dụng trong thời hạn cho vay đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng
- + Ngân hàng và khách hàng thoả thuận, ghi vào HĐTD với mức lãi suất cho vay trong hạn và mức lãi suất áp dụng với nợ quá hạn.

- + Hiện tại ngân hàng ACB áp dụng cho khách hàng vay (6,5%-8%)/năm, khi lãi suất thả nổi sẽ theo công thức LSCS + biên độ (+3%)/năm và LSCS (lãi suất huy động bình quân) sẽ được công bố trên trang web của ACB theo từng thời kỳ. Thời điểm hiện tại LSCS của ACB là 9%.

Hồ sơ vay

- + Hồ sơ tín dụng bao gồm: giấy đề nghị cấp tín dụng; giấy tờ pháp lý; hồ sơ tình hình tài chính; hồ sơ về tài sản đảm bảo và các tài liệu khác.
- + Đơn xin vay vốn (theo mẫu của Ngân hàng ACB).
- + Hồ sơ pháp lý, hành vi nhân sự của khách hàng để xác định được những thông tin này thì các cung cấp cho nhân viên QHKHCN các loại giấy tờ như: CMND/CCCD, hộ khẩu thường trú, giấy xác nhận độc thân (nếu còn độc thân), giấy xác nhận đăng ký kết hôn (nếu đã lập gia đình), ngoài ra KH là người ở tính khác thì cần cung cấp thêm sổ tạm trú.
- + Hồ sơ tình hình tài chính về việc khả năng hoàn trả nợ vay (vốn vay + lãi), đánh giá tổng quát về khả năng chi trả sau khi NH đã giải ngân cho KH, những giấy tờ ban đầu KH cần cung cấp. Đối với khách hàng là cá nhân cần có như: hợp đồng lao động (trên 1 năm), giấy tờ chứng minh thu nhập như bảng lương, giấy phép kinh doanh, hợp đồng cho thuê nhà, BCTC của cơ sở kinh doanh.
- + Hồ sơ về tài sản bảo đảm cần có những giấy tờ liên quan để thế chấp cho Ngân hàng: giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (sổ đỏ), sổ hồng, sổ tiết kiệm, giấy tờ sở hữu bất động sản, sổ hữu nhà xe.
- + Mọi thông tin mà khách hàng cung cấp phải mang tính chân thực, hợp lý, hợp lệ và hợp pháp theo quy định của pháp luật và những quy định của ngân hàng ACB. Và khách hàng phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác và hợp pháp của các tài liệu gửi cho các tổ chức tín dụng.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biều)

Sơ đồ 2.2 Quy trình cho vay của Ngân hàng ACB

2.3.2 Quy trình nghiệp vụ cho vay KHCN tại NHTM Á Châu

Bước 1: Tiếp xúc khách hàng và tiếp nhận hồ sơ tín dụng

Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn thì nhân viên ngân hàng tiếp xúc với khách hàng để khai thác những thông tin cơ bản, nếu khách hàng đủ điều kiện vay thì nhân viên sẽ hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ tín dụng và tiếp nhận hồ sơ.

Đối với khách hàng có quan hệ tín dụng lần đầu: thì nhân viên tín dụng hướng dẫn khách hàng cung cấp những thông tin cũng những quy định mà khách hàng phải đáp ứng khi vay vốn và tư vấn triển khai những điều cần thiết khi thiết lập hồ sơ để khách hàng được cho vay.

Đối với khách hàng đã có quan hệ tín dụng với ngân hàng: hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ phần còn lại.

Nhân viên tín dụng làm đầu mối tiếp nhận hồ sơ; kiểm tra đầy đủ, hợp pháp, hợp lý, hợp lệ với những nội dung thuộc hồ sơ pháp lý, hồ sơ khoản vay, hồ sơ bản đảm tiền vay.

=> Kết quả cuối của nghiệp vụ này là lựa chọn KH hội tụ đủ các điều kiện ban đầu để cho vay và tiếp nhận hồ sơ vay từ KH để phục vụ cho công tác thẩm định.

Bước 2: Thẩm định tín dụng

Đây là khâu quan trọng để quyết định có cấp vay vốn cho khách hàng hay không vì thế nhân viên thẩm định các tiếp xúc với khách hàng, nghiên cứu hồ sơ và cần phải tuân thủ các nguyên tắc điều kiện, quy định về tín dụng bao gồm các nội dung sau:

➤ Thẩm định tư cách pháp lý, năng lực hành vi nhân sự:

Theo đó khách hàng phải cung cấp các giấy tờ cần thiết để chứng minh năng lực pháp lý sau khi có đủ thông tin khách hàng thì ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định xác nhận tính chính xác của thông tin được cung cấp.

Khách hàng phải có đầy đủ giấy tờ chứng minh có năng lực pháp luật, có đầy đủ quyền công dân không bị truy tố pháp luật.

Cung cấp các giấy tờ chứng minh tư cách pháp lý, năng lực hành vi nhân sự như CMND/CCCD hoặc hộ chiếu những giấy tờ xác minh danh tính, quốc tịch, độ tuổi, sổ hộ khẩu hoặc sổ tạm trú, các giấy tờ khác liên quan (nếu có). Liên quan đến các bất động sản, tài sản thì cần cung cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu, giấy tờ liên quan đến tài sản đó.

➤ **Thẩm định tình hình tài chính của khách hàng**

Khách hàng cần chứng minh thu nhập hợp pháp của mình bằng cách cung cấp các hợp đồng lao động, thu nhập hàng tháng, bảng lương. Trong trường hợp khách hàng có nguồn thu nhập từ kinh doanh thì cung cấp các hóa đơn mua bán hàng hóa, hợp đồng cho thuê. Để đánh giá năng lực trả nợ của khách hàng, cần phân tích kỹ thu nhập và chi tiêu hàng tháng. Khách hàng nên cung cấp thông tin về tổng thu nhập từ các nguồn như lương hoặc kinh doanh, và các khoản chi tiêu bao gồm sinh hoạt, nợ hiện tại, bảo hiểm, và tiền thuê nhà. So sánh thu nhập với chi tiêu giúp xác định tỷ lệ phần trăm thu nhập còn lại sau khi trừ chi phí. Nếu phần thu nhập còn lại đủ để thanh toán nợ đều đặn mà không ảnh hưởng đến nhu cầu cơ bản, khả năng trả nợ của khách hàng là khả thi. Cũng cần xem xét khả năng dự phòng tài chính của khách hàng để ứng phó với giảm thu nhập hoặc chi phí phát sinh bất ngờ, nhằm đảm bảo khả năng trả nợ ổn định và bền vững

➤ **Thẩm định mục đích xin cấp tín dụng của khách hàng:**

Mục đích vay của khách hàng phải hợp pháp và phù hợp với những quy định của ngân hàng. Mục đích vay phục vụ cho nhu cầu sản xuất kinh doanh và tiêu dùng.

Trước hết, ngân hàng cần xác định rõ mục đích sử dụng vốn vay bao gồm việc khách hàng có nhu cầu để tiêu dùng cá nhân và đầu tư sản xuất kinh doanh điều này đòi hỏi ngân hàng phải đánh giá chi tiết phương án/dự án kinh doanh, khả năng sinh lời, thời gian thu hồi vốn, các khoản vay tiêu dùng thì ngân hàng cần xác định rõ các khoản chi tiêu, sửa chữa nhà cửa đảm bảo tính hợp lý cũng như khả năng chi trả của khách hàng.

Ngân hàng phải kiểm tra tính hợp pháp và đạo đức của mục đích vay, đảm bảo khách hàng không sử dụng vốn cho các hoạt động vi phạm pháp luật đồng thời phải thẩm định kỹ lưỡng để đảm bảo tính khả thi, giúp khách hàng sử dụng vốn một cách hiệu quả và đảm bảo khả năng trả nợ. Đồng thời, sản phẩm tín dụng mà khách hàng lựa chọn phải tương thích với mục đích vay, bao gồm các điều kiện như lãi suất, kỳ hạn, và phù hợp với tình hình tài chính của họ.

➤ **Lập tờ trình thẩm định**

Sau khi thẩm định và xem xét các điều kiện cấp tín dụng, nhân viên sẽ lập tờ trình thẩm định. Trong đó sẽ đề xuất ý kiến đồng ý cấp tín dụng hoặc từ chối.

Tờ trình thẩm định được nhân viên lập tờ trình ký thể hiện CVQHKH là người đề xuất cho vay chịu trách nhiệm với đề xuất của mình và quản lý các khoản vay khi được phê duyệt. Tờ trình thẩm định kèm với hồ sơ vay vốn trình trưởng phòng hoặc cấp cao hơn để phê duyệt.

Tờ trình thẩm định bao gồm các nội dung sau: giới thiệu khách hàng; mục đích xin cấp tín dụng; nhu cầu vốn cần thiết của phương án/dự án; nguồn vốn tự có khách hàng tham gia vào phương án/dự án; nhu cầu vay vốn của phương án/dự án; thời gian cấp tín dụng, thời gian ân hạn (thời gian giải ngân), thời gian trả nợ; hình thức cấp tín dụng; lãi suất cấp tín dụng; phương thức thu nợ; tài sản bảo đảm; các điều kiện khác.

Bước 3 Đưa ra quyết định cấp tín dụng

Sau khi phân tích kỹ lưỡng ngân hàng sẽ đưa ra quyết định của mình dựa trên quy định hiện hành của Ngân hàng ACB, kết quả thẩm định, đề xuất cho vay và ngân hàng sẽ đưa ra việc chấp thuận cho khách hàng vay hoặc từ chối cho vay. Nếu chấp thuận cho vay thì nhân viên tín dụng sẽ giúp khách hàng làm các thủ tục cần thiết và tiến hành kí kết hợp đồng tín dụng. Nếu từ chối không cho vay ngân hàng phải có văn bản trả lời và giải thích lý do cho khách hàng. Khâu này rất quan trọng vì nó ảnh hưởng đến toàn bộ các khâu sau, ảnh hưởng đến cả uy tín và hoạt động của ngân hàng. Nếu không phân tích kỹ ngân hàng rất dễ mắc sai lầm hoặc từ chối cho vay đối với khách hàng không tốt hoặc chấp thuận cho vay đối với khách hàng tốt.

Tại Việt Nam, tùy theo giá trị của khoản tín dụng mà khách hàng yêu cầu, thẩm quyền cấp tín dụng của từng chi nhánh/ phòng giao dịch của ngân hàng được ban điều hành ủy quyền. Nếu giá trị của khoản tín dụng vượt mức thẩm quyền chi nhánh hoặc phòng giao dịch thì sẽ chuyển hồ sơ về sở giao dịch hoặc hội sở để xét duyệt thông qua hợp đồng tín dụng của Ngân hàng.

Bước 4: Hoàn thiện các thủ tục trước khi giải ngân

Sau khi hoàn tất cơ bản, ngân hàng và khách hàng sẽ ký hợp đồng tín dụng, bao gồm các yếu tố sau:

- + Thông tin khách hàng: Bao gồm họ tên, địa chỉ và tư cách pháp nhân (nếu có).
- + Mục đích sử dụng vay: Khách hàng cần làm rõ mục đích sử dụng khoản vay.
- + Số tiền cho vay hoặc hạn mức tín dụng: Ngân hàng cam kết cấp số tiền cụ thể hoặc hạn mức tín dụng cho khách hàng.
- + Lãi suất áp dụng: Hợp đồng quy định mức lãi suất có thể cố định hoặc thay đổi theo thời gian, cùng với điều kiện thay đổi lãi suất.
- + Phí và chi phí: Hợp đồng nêu rõ các khoản phí và chi phí liên quan.
- + Thời hạn cho vay: Thời gian từ khi giải ngân đến khi khách hàng phải hoàn trả hết cả gốc và lãi.
- + Đảm bảo: Quy định về tài sản đảm bảo, bao gồm định giá, bảo hiểm, quyền sở hữu và quyền chuyển nhượng tài sản.
- + Thời điểm và cách thức thanh toán: Quy định về thời điểm và phương thức trả nợ gốc và lãi.

=> Sau khi hợp đồng được ký kết, Ngân hàng tiến hành giải ngân bằng cách chuyển tiền vào tài khoản của KH hoặc bằng tiền mặt.

Bước 5: Giải ngân

Dựa trên hợp đồng tín dụng, hạn mức tín dụng, nhu cầu chi phí phát sinh khách hàng tìm đến ngân hàng thực hiện việc giải ngân. Ngân hàng phải có trách nhiệm kiểm tra, giám sát chặt chẽ các điều kiện giải ngân, mục đích, đối tượng sử dụng vốn. Số tiền, hạn mức, và tiến độ giải ngân phải tuân theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng, đồng thời phù hợp với tình hình sử dụng vốn của phương án hoặc dự án đầu tư.

Nếu hợp lệ ngân hàng soạn thảo kế ước nhận nợ, trình trưởng phòng duyệt.. Nếu không thuộc thẩm quyền quyết định của trưởng phòng, trình tiếp cấp quyết định tín dụng cao hơn để phê duyệt và khách hàng phải ký vào kế ước nhận nợ.

Sau khi lập hồ sơ giải ngân, chuyên viên tín dụng chuyển hồ sơ giải ngân sang Phòng Dịch vụ khách hàng để thực hiện giải ngân và hạch toán. Ngân hàng có

thể giải ngân cho khách hàng thông qua các hình thức sau đây: chuyển tiền thẳng vào tài khoản của bên bán, bằng tiền gửi ngân hàng, bằng tiền mặt.

Bước 6: Kiểm tra, giám sát sử dụng vốn vay

Ngân hàng phải kiểm tra định kỳ hoặc khi cần thiết về tình hình tài chính, việc sử dụng vốn tín dụng và tài sản thế chấp, cầm cố của khách hàng. Nếu phát hiện khách hàng vi phạm hợp đồng tín dụng, sử dụng vốn vay sai mục đích, hoặc có hành vi gian lận đối với tài sản đảm bảo, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp tùy theo mức độ vi phạm, bao gồm cảnh cáo, ngừng cấp tín dụng và thu hồi vốn vay.

Thúc đẩy khách hàng trả nợ lãi: nhân viên tín dụng thông báo trước 2 ngày cho khách hàng khi đến hạn trả lãi. Trong trường hợp, khách hàng trả lãi không đúng hạn và không gia hạn thì ngân hàng tiến hành tính lãi phạt trả chậm.

Nhân viên tín dụng phải thông báo cho khách hàng về việc đến hạn tất toán khoản nợ cho ngân hàng trước 10 ngày.

Bước 7: Thu nợ gốc, lãi, phí khoản vay và Thanh lý HĐTD.

Căn cứ vào kế ước nhận nợ và hợp đồng tín dụng, ngân hàng tiến hành theo dõi việc thu nợ cả gốc và lãi từng khoản vay đến hạn trả. Đây là khâu kết thúc của quy trình tín dụng, khâu này gồm các việc quan trọng: tái xét hợp đồng tín dụng; thanh lý hợp đồng tín dụng.

Khách hàng hoàn tất đầy đủ cả gốc và lãi cho ngân hàng thì ngân hàng sẽ tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng, xóa đăng ký giao dịch bảo đảm và giải chấp TSDB nợ vay.

Thúc đẩy khách hàng trả nợ lãi: nhân viên tín dụng thông báo trước 2 ngày cho khách hàng khi đến hạn trả lãi. Trong trường hợp, khách hàng trả lãi không đúng hạn và không gia hạn thì ngân hàng tiến hành tính lãi phạt trả chậm. Nhân viên tín dụng phải thông báo cho khách hàng về việc đến hạn tất toán khoản nợ cho ngân hàng trước 10 ngày, nếu khách hàng không trả nợ đúng hạn thì ngân hàng sẽ chuyển sang nợ quá hạn đồng thời tiến hành quản lý nợ quá hạn.

Bước 8: Lưu hồ sơ

Để tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm tra của các cơ quan chức năng, đảm bảo minh chứng cho các số liệu, hồ sơ vay của KH.

Sau khi hoàn tất việc thanh lý hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm, cùng với thủ tục giải chấp tài sản, ngân hàng tiến hành lưu trữ hồ sơ theo đúng quy định hiện hành.

2.3.3 Tình hình hoạt động của NHTM Á Châu -PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

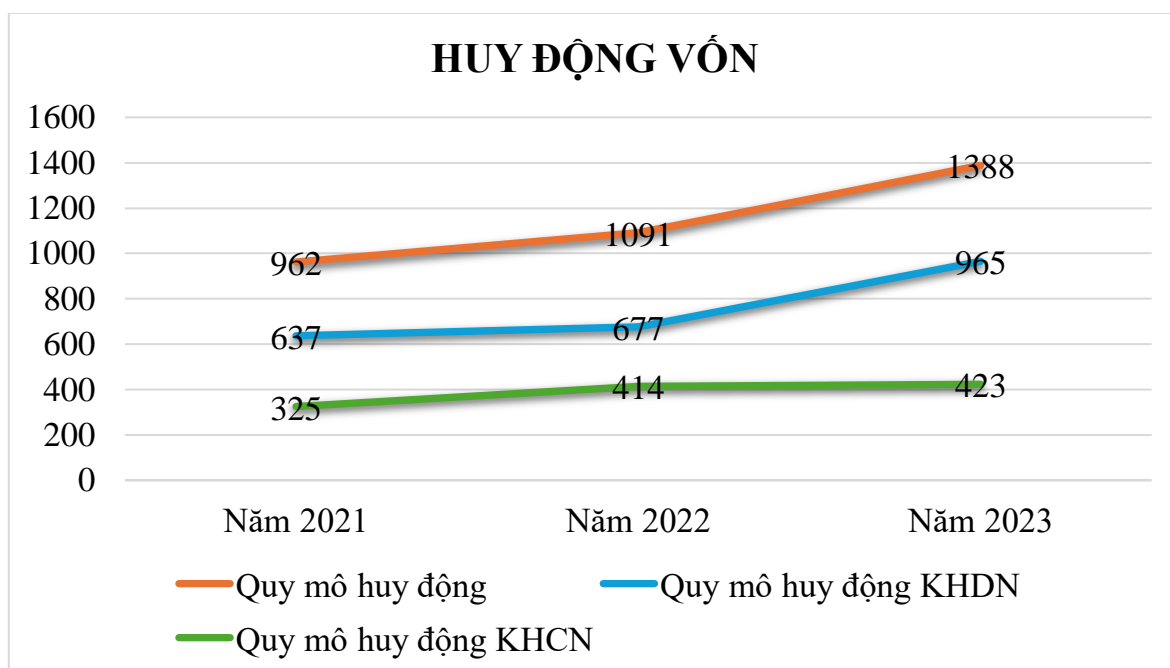
❖ Tình hình huy động vốn của PGD Nguyễn Biểu 2021-2023

Bảng 2.4 Tình hình huy động vốn PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

	2021	2022	2023
Quy mô huy động	962	1091	1388
Quy mô huy động KHDN	637	677	965
Quy mô huy động KHCN	325	414	423

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.1 Tình hình huy động vốn PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

Thông qua bảng số liệu 2.4 có thể thấy rằng tổng quy mô huy động vốn của PGD Nguyễn Biểu đạt được một sự gia tăng ổn định. Năm 2021 năm của gánh hậu quả nặng nề của đại dịch Covid-19 các hoạt động kinh doanh diễn ra khó khăn nhưng PGD Nguyễn Biểu vẫn có những dấu hiệu phát triển tích cực vẫn duy trì

được mô huy động vốn ở mức cao so với thị trường chung của ngành ngân hàng Việt Nam. Năm 2022 tăng lên 1091 tỷ đồng và năm 2023 tiếp tục tăng lên 1388 tỷ đồng. Cho thấy PGD Nguyễn Biểu luôn nỗ lực thu hút dòng vốn từ khách hàng và thị trường ở mức cao.

Cụ thể, quy mô huy động vốn của Khách hàng Doanh nghiệp (KHDN) năm 2021 do vẫn còn chịu ảnh hưởng hậu quả của đại dịch chỉ đạt ở mức khá là 637 tỷ, PGD Nguyễn Biểu đã vươn mình vượt lên những khó khăn và đem con số quy mô vốn của KHDN tăng lên so năm 2021 trong 2 năm tiếp theo cụ thể là năm 2022 tăng là 677 tỷ đồng và năm 2023 tăng lên 965 tỷ đồng.

Bên cạnh đó, chúng ta có thể thấy rằng quy mô huy động vốn của KHCN có sự tăng trưởng ổn định liên tiếp trong 3 năm từ 325 tỷ đồng năm 2021 lên 423 tỷ đồng năm 2023. Điều này cho thấy KHCN có xu hướng tiết kiệm cao hơn trong giai đoạn này. Quy mô huy động vốn KHCN đóng góp một phần quan trọng trên tổng quy mô huy động vốn của PGD Nguyễn Biểu cụ thể 33,78% năm 2021, năm 2022 khoảng 37,95% và năm 2023 là 30,48%. Điều này càng thể hiện rằng PGD Nguyễn Biểu có lợi thế trong việc thu hút và giữ chân KHCN bằng các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

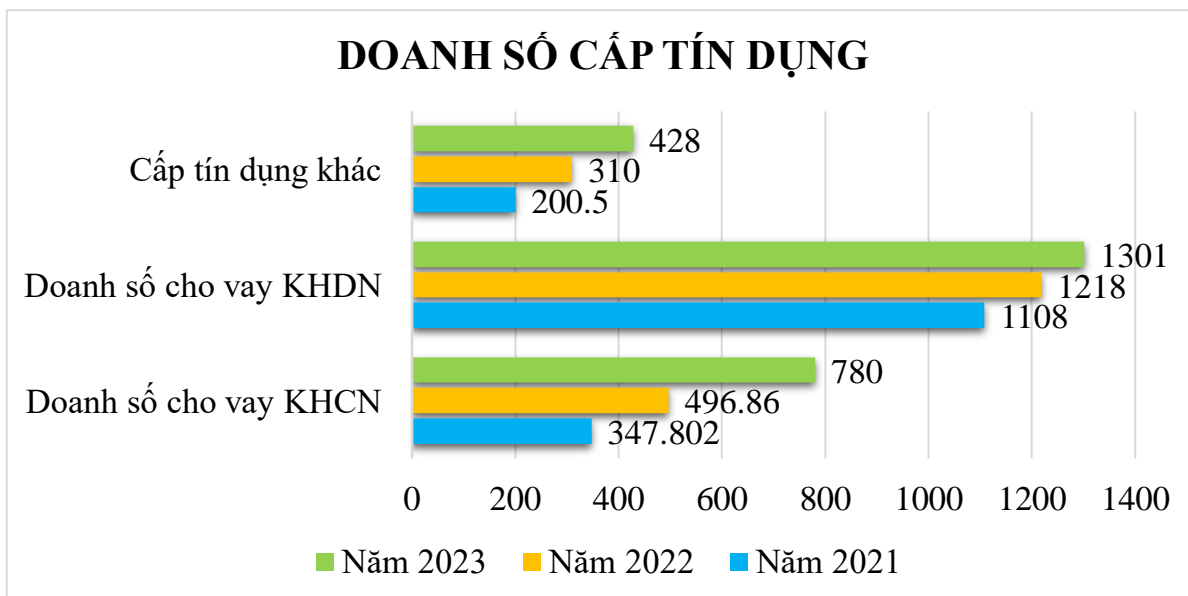
❖ **Cấp tín dụng KHCN tại PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)**

Bảng 2.5 Cấp tín dụng KHCN PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
Doanh số cho vay KHCN	347,80	496,86	780	149,05	43%	283,14	57%
Doanh số cho vay KHDN	1108	1218	1301	110	10%	83	7%
Cấp tín dụng khác	200,5	310	428	109,5	55%	118	38%
Tổng	1656,30	2024,86	2509	368,55	22%	484,14	24%

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.2 Doanh số cấp tín dụng KHCCN PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

Dựa vào dữ liệu ta có thể thấy rằng hoạt động cấp tín dụng của PGD Nguyễn Biểu giai đoạn năm 2021-2023 như sau:

Cụ thể vào năm 2022 doanh số cho vay KHCCN đạt 496,86 tỷ đồng tăng 43% so với năm 2021 chỉ đạt con số 347,80 tỷ đồng. Đến năm 2023, con số này tiếp tục tăng lên 780 tỷ đồng tương ứng mức tăng hơn năm 2022 là 57%.

Trong khi đó, doanh số cho vay KHDN cũng có sự tăng trưởng ổn định, từ 1108 tỷ đồng năm 2021 lên 1218 tỷ đồng vào năm 2022 (tăng 10%) và đạt con số ấn tượng vào năm 2023 là 1301 tỷ đồng (tăng 7%).

Ngoài ra, các hoạt động cấp tín dụng khác cũng có sự tăng trưởng đáng kể, từ 200,5 tỷ đồng vào năm 2021 tăng lên 310 tỷ đồng năm 2022 tương ứng tăng 55%, năm 2023 con số đạt 428 tỷ đồng, tăng so với năm 2022 là 118 tỷ đồng (tăng 38%).

=> Nhìn chung, doanh số cấp tín dụng của PGD Nguyễn Biểu đều có xu hướng phát triển tích cực nhưng trong đó doanh số cho vay KHCCN nổi bật với tốc độ tăng trưởng vượt trội, chứng tỏ PGD đang ưu tiên phát triển về mảng KHCCN. Kết quả mang lại tích cực đóng góp vào sự tăng trưởng chung của PGD.

❖ Kết quả hoạt động kinh doanh PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

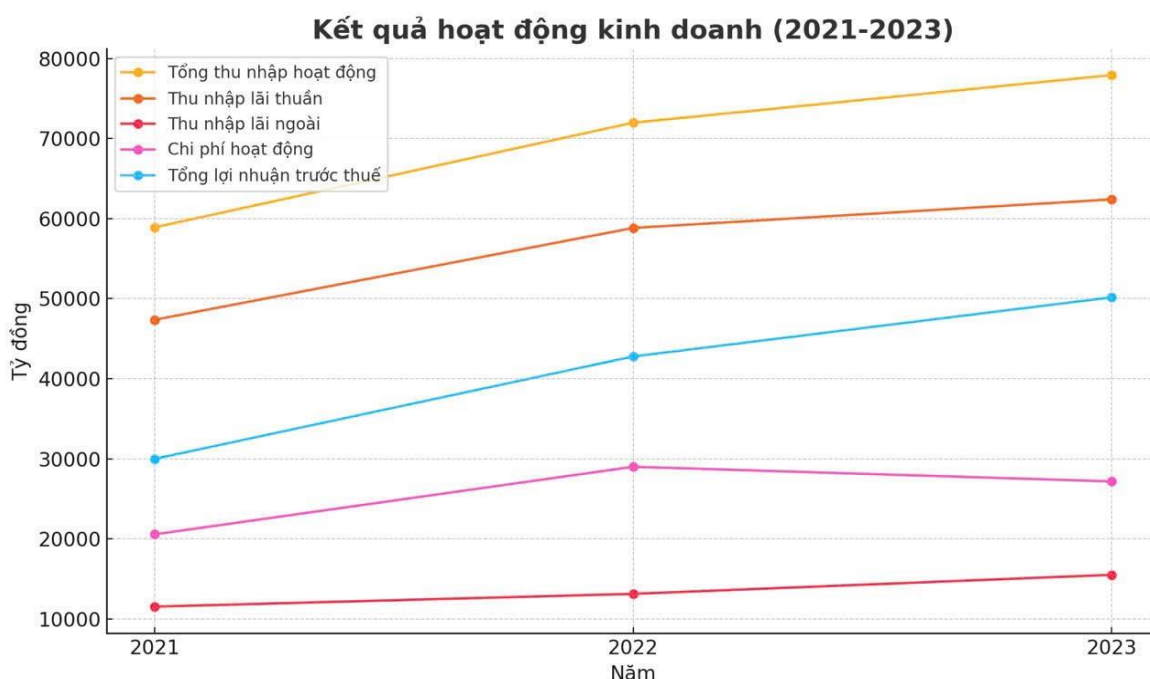
Bảng 2.6 Kết quả hoạt động kinh doanh PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

Doanh thu	2021	2022	2023
Tổng thu nhập hoạt động	58,91	71,98	77,92
Thu nhập lãi thuần	47,36	58,84	62,40
Thu nhập lãi ngoài	11,55	13,14	15,52
Chi phí hoạt động	20,58	29,01	27,19
Tổng lợi nhuận trước thuế	38,33	42,97	50,73

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Thông qua số liệu 2 cho thấy giai đoạn 2021-2023 cho thấy PGD Nguyễn Biểu luôn phát triển mạnh mẽ qua các năm. Năm 2021 mặc dù chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid-19 như số liệu hoạt động của PGD Nguyễn Biểu đều ở những mức tốt và hiệu quả. Vào 2 năm tiếp là năm 2022 và 2023 thì PGD Nguyễn Biểu càng thêm khẳng định sự nỗ lực của tập thể khi số liệu sau 2 năm 2021 đều tăng lên đáng kể. Điều này cho thấy chiến lược phát triển của PGD có hiệu quả đồng thời khẳng định được vị thế và khả năng sinh lời của PGD trong ngân hàng ACB nói riêng và thị trường ngân hàng Việt Nam nói chung.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

2.3.4 Kết quả hoạt động cho vay KHCN tại PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023

❖ Chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động cho vay KHCN

- Doanh số cho vay KHCN giai đoạn 2021-2023

Bảng 2.7 Doanh số cho vay KHCN giai đoạn (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

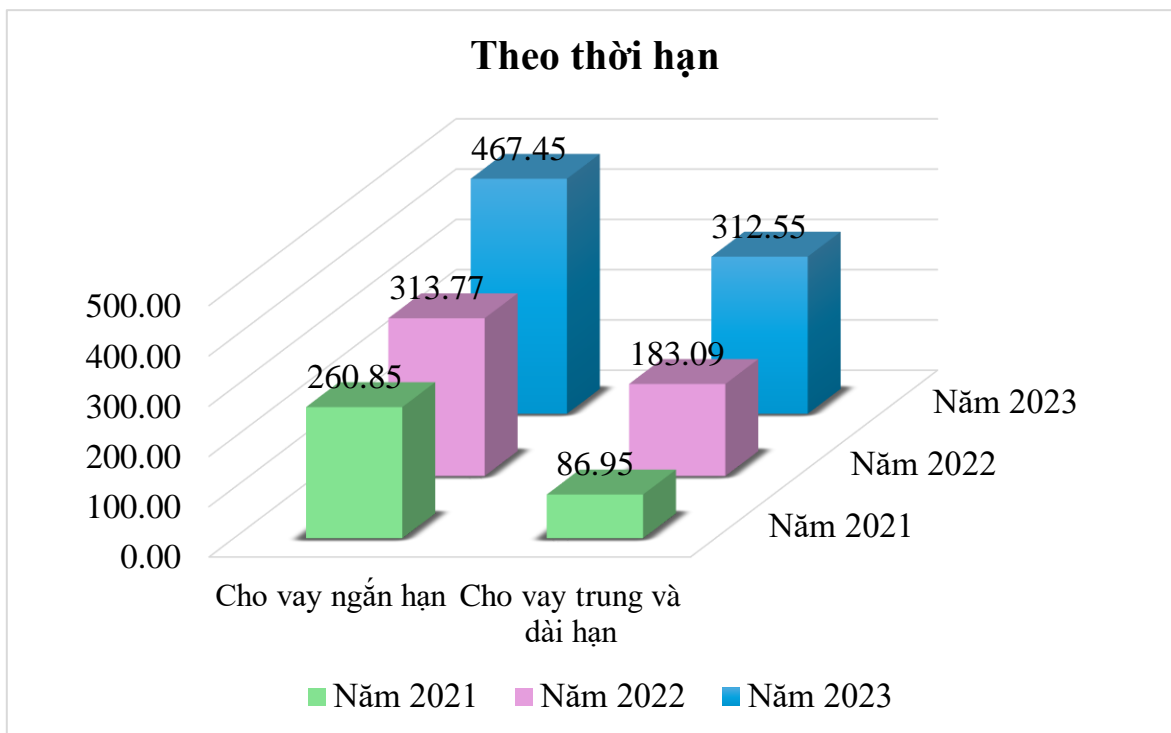
	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
Theo thời hạn							
Cho vay ngắn hạn	260,85	313,77	467,45	52,92	20,29%	153,69	48,98%
Cho vay trung và dài hạn	86,95	183,09	312,55	96,14	110,57%	129,45	70,70%
Tổng	347,80	496,86	780	149,05	42,86%	283,14	56,99%
Theo mục đích sử dụng							
Cho vay sản xuất kinh doanh	191,29	298,11	546	106,82	55,84%	247,88	83,15%
Cho vay tiêu dùng	156,51	198,74	234	42,23	26,98%	35,26	17,74%
Tổng	347,80	496,86	780	149,06	42,86%	283,14	56,99%

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Trong giai đoạn từ năm 2021-2023, doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại PGD có xu hướng tăng qua các năm. Doanh số cho vay KHCN năm 2022 tăng 42,86% so với năm 2021, năm 2023 chỉ tiêu này tăng 56,99% so với năm 2022 với đạt mức gần 283,14 tỷ đồng. Bảng 2.7 sẽ cho ta thấy rõ hơn về tình hình doanh số cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023 thông qua tiêu thức thời hạn và mục đích vay vốn.

Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn giai đoạn 2021-2023

Qua phân tích bảng 2.7 và biểu đồ 2.4, có thể thấy doanh số cho vay của ngân hàng tăng dần từ năm 2021 đến năm 2023 doanh số cho vay ngắn hạn lớn hơn doanh số cho vay dài hạn chứng tỏ ngân hàng đã đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu vay vốn của các cá nhân, đặc biệt là sản phẩm cho vay vốn ngắn hạn được ngân hàng ưu tiên phát triển trong hoạt động cho vay KHCN.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.4 Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn (2021-2023)

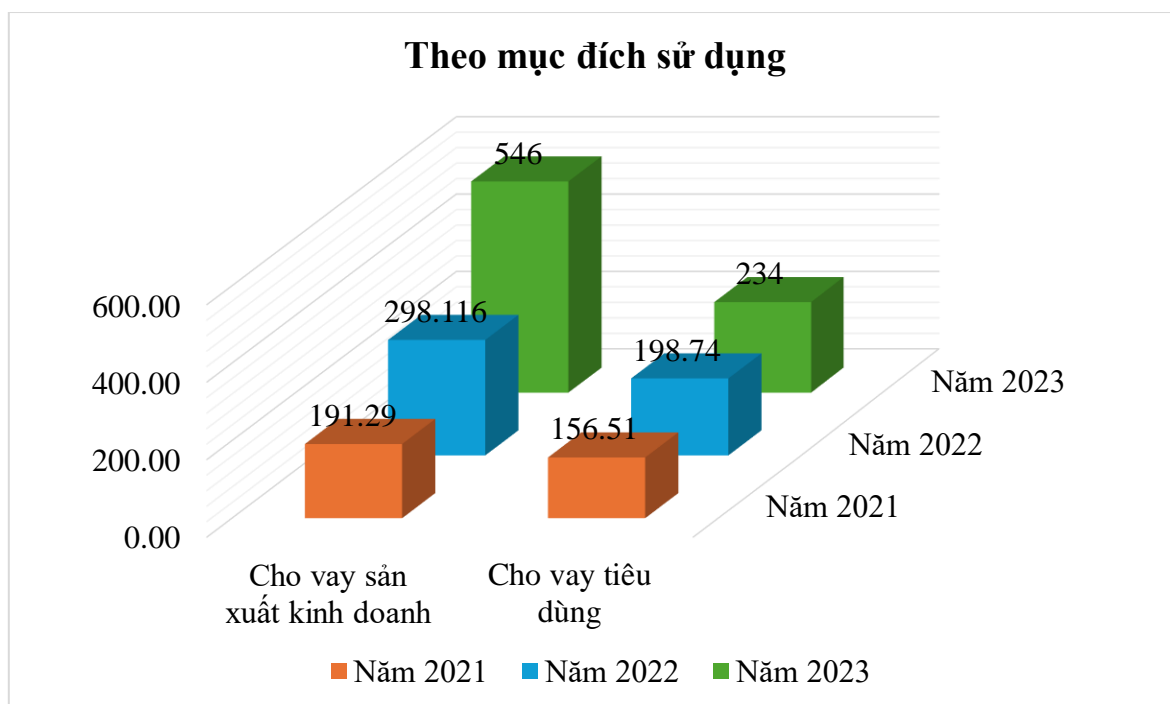
Trong giai đoạn 2021 – 2023 doanh số cho vay ngắn hạn trong năm 2022 tăng thêm 52,92 tỷ đồng, tương đương tăng 20,29% so với năm trước, đạt 313,77 tỷ đồng. Còn cho vay trung và dài hạn doanh số cho vay năm 2022 tăng 48,98% so với năm 2021, tương ứng với con số 153,69 tỷ đồng. Trong năm 2023, tiếp tục tăng trưởng với mức tăng của khu vực ngắn hạn là 48,98% còn trung và dài hạn là 70,70% so với năm 2022. Điều đó cho thấy định hướng của PGD đang tập trung phát triển cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn của PGD đang được đẩy mạnh.

Tốc độ tăng doanh số cả vay ngắn hạn và trung dài hạn đều có dấu hiệu tăng trưởng tích cực. Trong đó, mảng về doanh số cho vay ngắn hạn tăng trưởng cao hơn đáng kể là vì khách hàng đang có xu hướng nghiêng về nhu cầu vay tiêu dùng gia tăng đặc biệt trong các dịp lễ, các sự kiện cá nhân, các nhu cầu thiết yếu hàng ngày như mua ô tô,..Thêm vào đó công nghệ số đang ngày càng phát triển với những tiện ích như vay online, tốc độ phê duyệt nhanh, dễ dàng thu hút nhiều bạn trẻ và có nhiều ưu đãi sản phẩm về vay ngắn hạn.

Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Dựa trên phân tích bảng 2.7 và biểu đồ 2.5, có thể thấy rằng doanh số cho vay của ngân hàng đã liên tục tăng trưởng từ năm 2021 đến năm 2023. Điều này cho thấy rằng nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng cao.

Trong giai đoạn 2021 – 2022, doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đã tăng đáng kể thêm 106,82 tỷ đồng, tương đương với mức tăng trưởng 55,84% so với năm trước đạt 298,11 tỷ đồng. Đồng thời, doanh số cho vay tiêu dùng cũng ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ với mức tăng 26,98% so với năm 2021 đạt 198,74 tỷ đồng. Bước sang năm 2023, xu hướng tăng trưởng tiếp tục với doanh số cho vay sản xuất kinh doanh tăng 83,15% và cho vay tiêu dùng tăng 17,74% so với năm 2022. Sự tăng trưởng này minh chứng cho việc ngân hàng đang nỗ lực mở rộng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân, đặc biệt là các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh có hiệu quả hơn, khách hàng của PGD Nguyễn Biểu vay vốn sản xuất kinh doanh hiện tại có xu thế tập trung vào các ngành như kinh doanh buôn bán, mở rộng quy mô; dịch vụ nhà hàng, khách sạn, quán ăn uống và các cơ sở sản xuất nhỏ lẻ đa dạng ngành nghề điều này góp phần tích cực vào sự phát triển của kinh tế xã hội trên địa bàn hoạt động.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.5 Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng (2021-2023)

➤ *Doanh số thu nợ KHCN giai đoạn năm 2021-2023*

Vào giai đoạn 2021-2023, doanh số thu nợ KHCN tại PGD Nguyễn Biểu có sự tăng trưởng ấn tượng. Cụ thể, doanh số thu nợ năm 2022 tăng thêm 96,94 tỷ đồng tương ứng với mức tăng trưởng 42,86% so với năm 2021 đạt con số tổng là 323,10 tỷ đồng. Đến năm 2023 thì con số tiếp tục tăng thêm 226,90 tỷ đồng tương đương với mức tăng trưởng 70,22% so với năm 2022. Điều này phản ánh và cho thấy được việc cải thiện trong công tác thu hồi nợ cũng như nhu cầu vay vốn của khách hàng tăng qua các năm tại PGD Nguyễn Biểu. PGD luôn đưa ra những chính sách thu hồi và quản lý nợ hợp lý để quản lý rủi ro tín dụng ở mức thấp nhất có thể.

Bảng 2.8 Doanh số thu nợ KHCN (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

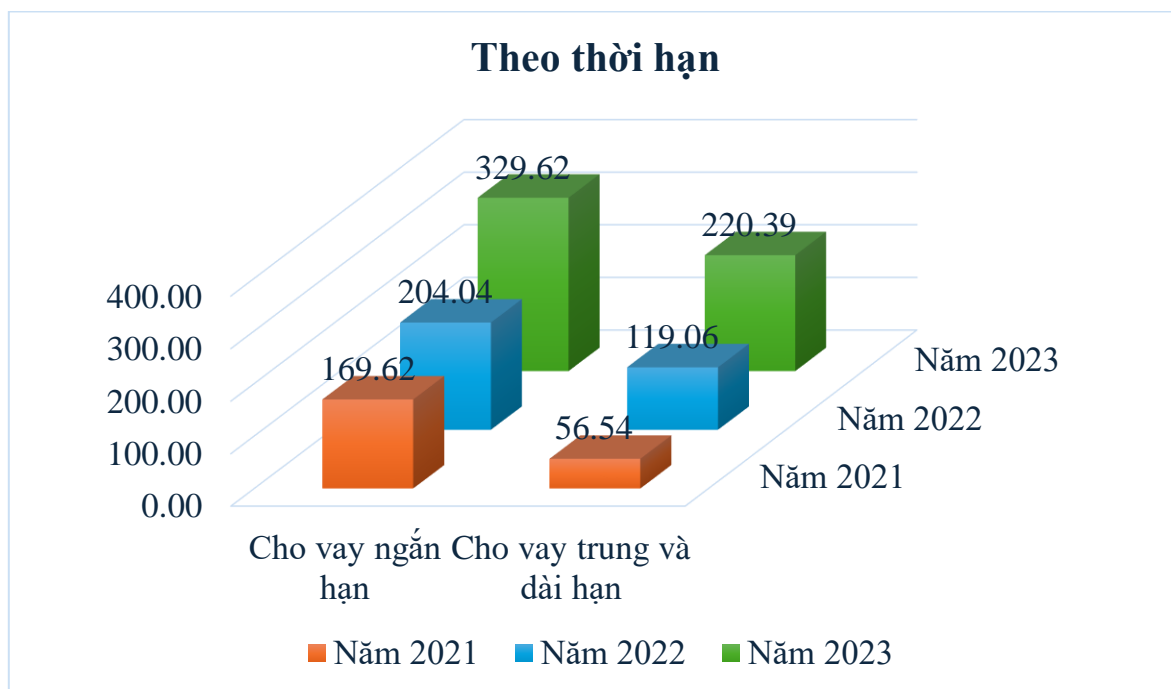
	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
Theo thời hạn							
Cho vay ngắn hạn	169,62	204,04	329,62	34,42	20,29%	125,58	61,55%
Cho vay trung và dài hạn	56,54	119,06	220,39	62,52	110,58%	101,32	85,10%
Tổng	226,16	323,10	550	96,94	42,86%	226,90	70,22%
Theo mục đích sử dụng							
Cho vay sản xuất kinh doanh	124,39	193,86	385	69,47	55,85%	191,14	98,60%
Cho vay tiêu dùng	101,77	129,24	165	27,47	26,99%	35,76	27,67%
Tổng	226,16	323,10	550	96,94	42,86%	226,90	70,22%

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Doanh số thu nợ cho vay KHCN theo thời hạn giai đoạn 2021-2023

Dựa vào số liệu và phân tích từ bảng 2.8 và biểu đồ 2.6 cho ta thấy được doanh số thu nợ cá nhân theo thời hạn của PGD đều tăng đều đặn mỗi năm. Đồng thời sự gia tăng này cho thấy doanh số cho vay và thu nợ có một dấu hiệu tích cực, điều này cho thấy PGD Nguyễn Biểu đang mở rộng hoạt động tín dụng và đi kèm với việc quản lý thu hồi nợ tốt. Trong cơ cấu doanh số thu nợ, khoản thu nợ ngắn

hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn, phù hợp và khớp với doanh số cho vay ngắn hạn lớn so với doanh số cho vay trung và dài hạn.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

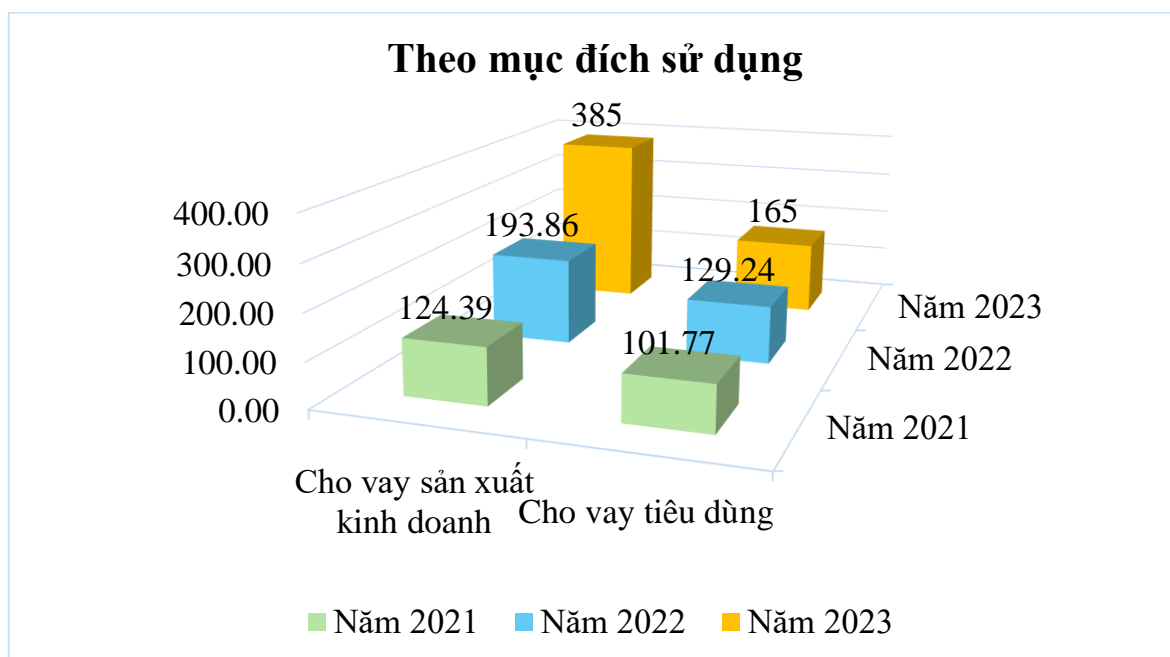
Biểu đồ 2.6 Thu nợ theo thời hạn (2021-2023)

Cụ thể trong năm 2022, PGD Nguyễn Biểu có mức thu nợ ngắn hạn, đạt 204,04 tỷ đồng, tăng 20,29% so với năm 2021 tương ứng con số tăng là 34,42 tỷ đồng. Cùng thời điểm, doanh số thu nợ trung và dài hạn đạt mức tăng 110,58% so với năm 2021, tương đương hơn 62,52 tỷ đồng. Dựa vào dữ liệu có thể thấy rằng mức tăng trưởng của doanh số thu nợ trung và dài hạn tăng gần gấp đôi doanh số thu nợ ngắn hạn điều này có thể phản ánh chiến lược dài hạn của PGD nhằm giảm rủi ro, tăng cường tính ổn định trong nguồn thu, nguồn thu trung và dài hạn đem lại lợi nhuận ổn định do lãi suất cao hơn và thời gian hoàn trả dài hơn nguồn thu ngắn hạn; nhu cầu vay trung dài hạn của khách hàng tăng có thể thấy rằng khách hàng đang dần mở rộng sản xuất, đầu tư vào dự án lớn sự tăng trưởng này phản ánh rõ nhu cầu của thị trường và sự phát triển bền vững, chiến lược quản trị rủi ro của PGD trong giai đoạn này.

Đến năm 2023, cả doanh số thu nợ ngắn hạn và trung – dài hạn tiếp tục tăng trưởng. Đặc biệt, doanh số thu nợ ngắn hạn tăng 61,55% so với năm 2022 tương ứng mức là 125,58 tỷ đồng, đạt con số 329,62 tỷ đồng ở năm 2023. Doanh số thu nợ

trung và dài hạn cũng tăng , đạt mức tăng 85,10% so với năm trước, đạt 220,39 tỷ đồng và hơn năm trước là 101,32 tỷ đồng

Doanh số thu nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biếu)

Biểu đồ 2.7 Thu nợ theo mục đích sử dụng (2021-2023)

Phân tích từ bảng 2.8 và biểu đồ 2.7 nào cho thấy rằng doanh số thu nợ cá nhân theo mục đích sử dụng của PGD đang có sự tăng trưởng đều đặn trong giai đoạn 2021-2023.

Trong cơ cấu doanh số thu nợ, khoản thu nợ theo mục đích sản xuất kinh doanh chiếm vị trí quan trọng. Năm 2022, ngân hàng đã tập trung vào các khoản vay cho sản xuất kinh doanh, cá nhân, hộ gia đình, đặc biệt là vay để sản xuất kinh doanh ngắn hạn đó là lí do dẫn đến doanh số thu nợ trong lĩnh vực này tăng mạnh, đạt 193,86 tỷ đồng, tăng 55,85% so với năm trước. Cùng thời điểm, doanh số thu nợ vay tiêu dùng cũng tăng đáng kể, đạt mức tăng 26,99% so với năm 2021, tương đương hơn 27,47 tỷ đồng. Giai đoạn năm 2023, doanh số thu nợ từ cả vay sản xuất kinh doanh và vay tiêu dùng tiếp tục tăng trưởng. Đặc biệt, doanh số thu nợ sản xuất kinh doanh tăng 98,60% so với năm 2022, đạt 385 tỷ đồng. Trong khi đó, doanh số thu nợ vay tiêu dùng cũng có mức tăng nhẹ, đạt 27,67% so với năm trước, đạt hơn 35,76 tỷ đồng.

Do doanh số cho vay ngắn hạn tăng trưởng tốt nên năm 2023 các khoản vay ngắn hạn đến hạn được thu hồi, từ đó doanh số thu nợ cũng tăng lên. Tình hình doanh số cho vay ngắn hạn và doanh số thu nợ đều tăng cho thấy sự ổn định trong hoạt động cho vay KHCN của PGD Nguyễn Biểu.

➤ *Dư nợ cho vay KHCN giai đoạn năm 2021-2023*

Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của PGD từ năm 2021 đến 2023 có xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ. Năm 2021, dư nợ khởi đầu tốt mặc cho những khó khăn do đại dịch Covid-19 đạt con số 206,52 tỷ đồng và tiếp tục tăng vọt trong năm 2022 là 380,28 tỷ đồng nhờ các chiến lược cho vay hiệu quả và sự tin tưởng của khách hàng. Đến năm 2023, dư nợ đạt dấu mốc mới với con số là 610,28 tỷ đồng điều này phản ánh tốc độ tăng trưởng bình quân và khả năng đáp ứng nhu cầu tài chính của cá nhân. PGD Nguyễn Biểu đã khẳng định được vị thế và uy tín trong việc cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho KHCN trong khu vực.

Bảng 2.9 Dư nợ cho vay KHCN giai đoạn (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

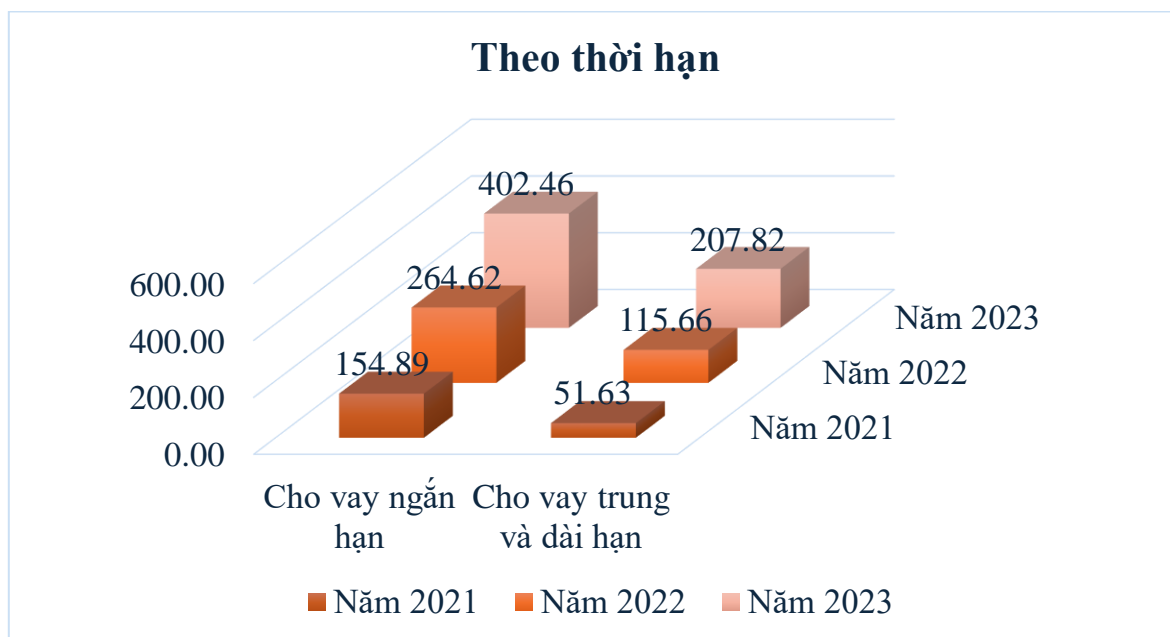
	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
Theo thời hạn							
Cho vay ngắn hạn	154,89	264,62	402,46	109,73	70,84%	137,84	52,09%
Cho vay trung và dài hạn	51,63	115,66	207,82	64,03	124,02%	92,16	79,68%
Tổng	206,52	380,28	610,28	173,76	84,14%	230	60,48%
Theo mục đích sử dụng							
Cho vay sản xuất kinh doanh	113,59	217,84	378,84	104,25	91,78%	161	73,91%
Cho vay tiêu dùng	92,93	162,44	231,44	69,50	74,79%	69	42,48%
Tổng	206,52	380,28	610,28	173,76	84,14%	230	60,48%

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn năm 2021-2023

Dựa vào số liệu từ bảng 2.9 và biểu đồ 2.8, dư nợ ngắn hạn đã tăng mạnh trong năm 2022, đạt 264,62 tỷ đồng tương ứng tăng 70,84% so với năm 2021. Tương tự, dư nợ trung và dài hạn cũng chứng kiến mức tăng 124,02% so với năm trước đó. Đến năm 2023, doanh số cho vay trung và dài hạn tiếp tục tăng đều, đạt mức tăng 79,68% so với năm trước, tương ứng với 92,16 tỷ đồng. Dư nợ ngắn hạn

tiếp tục giữ vững sự tăng trưởng với mức tăng 137,84 tỷ đồng tương đương với 52,09% so với năm 2022.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.8 Dư nợ theo thời hạn KHCN (2021-2023)

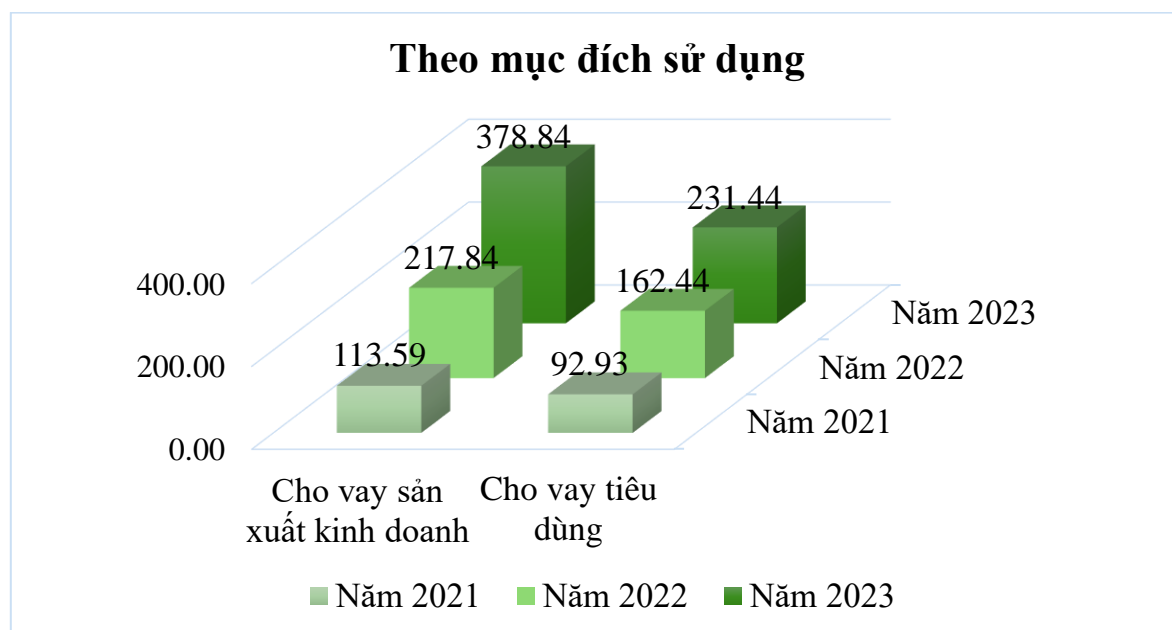
Nhìn vào dữ liệu có thể thấy rõ rằng dư nợ ngắn hạn năm 2023 có mức tăng trưởng ấn tượng đạt con số là 402,46 tỷ đồng so với cùng kỳ năm 2022 đạt con số là 264,62 tỷ đồng tức là mức tăng trưởng hơn gần gấp đôi cho thấy nhu cầu vay vốn ngắn hạn tăng do khách hàng có cơ hội về các điều kiện kinh tế thúc đẩy nguồn vốn tăng cao; cùng với các chính sách tín dụng linh hoạt và ưu đãi về lãi suất, dễ vay vốn cũng là yếu tố thu hút nhiều khách hàng

Dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023.

Dựa vào số liệu và phân tích từ bảng 2.9 và biểu đồ 2.9, doanh số dư nợ theo mục đích sử dụng cho thấy sự tăng trưởng rõ rệt trong giai đoạn 2021-2023.

Năm 2022, dư nợ cho vay mục đích sản xuất kinh doanh đạt 217,84 tỷ đồng, ghi nhận mức tăng 91,78% tương ứng con số là 104,25 tỷ đồng so với năm 2021. Cùng thời điểm, dư nợ vay tiêu dùng cũng tăng 74,79% so với năm trước, đạt mức tăng thêm 69,50 tỷ đồng. Sang năm 2023, doanh số dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh tiếp tục tăng mạnh đạt 378,84 tỷ đồng, tương ứng với mức tăng 73,91% so với năm 2022. Đồng thời, dư nợ vay tiêu dùng cũng có mức tăng đáng kể, đạt 42,48% so với năm trước, đạt hơn 69 tỷ đồng.

=> Qua các năm, dư nợ cho vay mục đích sản xuất kinh doanh và tiêu dùng đều cho thấy xu hướng tăng trưởng ổn định, với dư nợ mục đích sản xuất kinh doanh luôn chiếm tỷ trọng lớn và có xu hướng gia tăng mạnh mẽ.



(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.9 Dư nợ theo mục đích sử dụng vốn KHCN (2021-2023)

❖ **Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay KHCN**

Để đánh giá chính xác hiệu quả của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD Nguyễn Biểu, ngoài việc xem xét doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ, có thể áp dụng một số chỉ tiêu bổ sung khác để có cái nhìn toàn diện hơn về hoạt động cho vay:

➤ *Tỷ lệ nợ quá hạn*

Tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu trong giai đoạn 2021-2023 cho thấy khả năng quản lý rủi ro tín dụng tốt của ngân hàng. Một tỷ lệ nợ quá hạn thấp cho thấy ngân hàng đã duy trì hiệu quả các biện pháp kiểm soát và thu hồi nợ. Ngược lại, tỷ lệ nợ quá hạn cao có thể chỉ ra sự gia tăng rủi ro tín dụng và cần có các chiến lược quản lý và điều chỉnh kịp thời để cải thiện tình trạng.

Bảng số liệu trên cung cấp thông tin về tỷ lệ nợ quá hạn so với tổng dư nợ của ngân hàng trong ba năm từ 2021 đến 2023.

Năm 2021, tỷ lệ nợ quá hạn KHCN so với tổng dư nợ KHCN là 0,39%. Con số này tới năm 2022 có dấu hiệu tăng nhẹ ở mức 0,45%. Tuy nhiên, đến năm 2023, tỷ lệ này đã tăng lên 0,94%.

Bảng 2.10 Tỷ lệ nợ quá hạn PGD Nguyễn Biểu 2021-2023

Đơn vị: %

Chi tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Dư nợ quá hạn KHCN	80,54	171,26	573,66
Tổng dư nợ KHCN	206,52	380,28	610,28
Dư nợ quá hạn KHCN/ tổng dư nợ KHCN	0,39	0,45	0,94

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Bảng số liệu trên cung cấp thông tin về tỷ lệ nợ quá hạn so với tổng dư nợ của ngân hàng trong ba năm từ 2021 đến 2023.

Năm 2021, tỷ lệ nợ quá hạn KHCN so với tổng dư nợ KHCN là 0,39%. Con số này tới năm 2022 có dấu hiệu tăng nhẹ ở mức 0,45%. Tuy nhiên, đến năm 2023, tỷ lệ này đã tăng lên 0,94%.

Nhìn vào số liệu trên, có thể thấy rằng mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn duy trì khá ổn trong hai năm đầu, nhưng đã có sự gia tăng đáng kể vào năm 2023. Điều này có thể cho thấy một số vấn đề trong việc quản lý nợ hoặc khả năng trả nợ của khách hàng. Sự tăng tỷ lệ nợ quá hạn này có thể gây ra rủi ro về tài chính và cần được ngân hàng chú ý để có các biện pháp kiểm soát tốt hơn, đảm bảo tính ổn định và an toàn trong hoạt động kinh doanh và đây cũng là vấn đề nan giải trên mặt chung của ngành Ngân hàng Việt Nam cần có những biện pháp giải quyết kịp thời.

➤ *Tỷ lệ nợ xấu*

Trong giai đoạn 2021-2023, chỉ tiêu nợ xấu của PGD Nguyễn Biểu phản ánh sự ổn định và hiệu quả trong quản lý rủi ro tín dụng. Tỷ lệ nợ xấu trong giai đoạn này cho thấy ngân hàng đã duy trì mức kiểm soát rủi ro tương đối tốt, với tỷ lệ nợ xấu thấp, cho thấy khả năng thu hồi nợ và quản lý danh mục cho vay của ngân hàng được thực hiện hiệu quả và ngược lại. Điều này giúp củng cố niềm tin của khách hàng và nhà đầu tư vào khả năng tài chính của ngân hàng.

Bảng số liệu này cung cấp thông tin về tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ của ngân hàng trong ba năm từ 2021 đến 2023.

Năm 2021, tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ là 0,24%. Năm 2022, tỷ lệ này vẫn duy trì ở con số 0.24%. Tuy nhiên, đến năm 2023, tỷ lệ nợ xấu đã tăng lên 0,59%.

Bảng 2.11 Tỷ lệ nợ xấu PGD Nguyễn Biểu 2021-2023

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Dư nợ xấu KHCN	49,56	91,26	360.06
Tổng dư nợ KHCN	206,52	380,28	610,28
Dư nợ xấu KHCN / tổng dư nợ KHCN	0,24	0,24	0,59

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Bảng số liệu này cung cấp thông tin về tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ của ngân hàng trong ba năm từ 2021 đến 2023.

Năm 2021, tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ là 0,24%. Năm 2022, tỷ lệ này vẫn duy trì ở con số 0.24%. Tuy nhiên, đến năm 2023, tỷ lệ nợ xấu đã tăng lên 0,59%.

Nhìn vào số liệu trên, có thể thấy rằng tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức thấp và ổn định trong hai năm đầu, nhưng có sự gia tăng đáng kể trong năm 2023. Điều này cho thấy một dấu hiệu cảnh báo về khả năng quản lý danh mục cho vay của ngân hàng, khi tỷ lệ nợ xấu tăng lên có thể ảnh hưởng đến chất lượng tài sản và rủi ro tín dụng. Ngân hàng cần phải tìm hiểu nguyên nhân của sự gia tăng này và áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro hiệu quả hơn để giảm thiểu nợ xấu, từ đó duy trì sự ổn định và niềm tin của khách hàng cũng như nhà đầu tư.

➤ *Hệ số thu nợ*

Trong giai đoạn 2021-2023, hệ số thu nợ của PGD Nguyễn Biểu cho thấy khả năng hiệu quả trong việc thu hồi các khoản nợ. Hệ số này phản ánh tỷ lệ giữa số tiền thu hồi được so với tổng số nợ phải thu. Một hệ số thu nợ cao trong giai đoạn này chứng tỏ ngân hàng đã thực hiện tốt các biện pháp thu hồi nợ, cải thiện dòng tiền và giảm rủi ro tín dụng. Ngược lại, nếu hệ số thu nợ thấp, ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ và cần xem xét lại các chiến lược quản lý tín dụng.

Chỉ tiêu này PGD dùng để so sánh hiệu quả thu hồi nợ trong các giai đoạn khác nhau để xác định xu hướng của việc hồi nợ, cũng lấy chỉ tiêu này để làm tiêu chuẩn rủi ro sử dụng như một mô hình để thiết lập ngưỡng an toàn cho hiệu quả thu hồi nợ của KHCN, đảm bảo rằng không xảy ra quá nhiều rủi ro. So sánh với trung

bình dùng chỉ tiêu này để so sánh hệ số thu nợ của các PGD khác hoặc trung bình của ngành ngân hàng để đánh giá hiệu quả.

Bảng 2.12 Chỉ tiêu hiệu quả thu nợ KHCN PGD Nguyễn Biểu 2021-2023

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Doanh số thu nợ KHCN	226,16	323,10	550
Doanh số cho vay KHCN	347,80	496,86	780
Doanh số thu nợ KHCN/ Doanh số cho vay KHCN	65,02	65,02	70,51

(Nguồn: Nội bộ PGD Nguyễn Biểu)

Trong giai đoạn 2021-2023, hệ số thu nợ của PGD Nguyễn Biểu liên tục tăng, từ 65,02% năm 2021 lên 70,51% năm 2023, cho thấy khả năng thu hồi nợ hiệu quả. Đồng thời, doanh số cho vay cũng tăng đáng kể, từ 347,802 tỷ đồng năm 2021 lên 780 tỷ đồng năm 2023. Điều này cho thấy ngân hàng đã thực hiện tốt các biện pháp thu hồi nợ, cải thiện dòng tiền và giảm rủi ro tín dụng. Những con số này phản ánh hiệu quả hoạt động của ngân hàng trong việc quản lý và thu hồi nợ, đồng thời cho thấy sự tăng trưởng trong hoạt động cho vay.

2.3.5 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu

❖ Thành tựu đạt được

Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu (ACB)- Chi Nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu đã liên tục duy trì phát triển ổn định và đạt được sự tăng trưởng bền vững trong hoạt động kinh doanh. Qua các năm, lợi nhuận ròng của PGD Nguyễn Biểu đã tăng trưởng đều đặn bình quân trong giai đoạn 2021-2023 là 32,779 tỷ đồng điều này phản ánh rõ sự nỗ lực không ngừng của PGD trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động. Tương tự như các chi nhánh bạn khác tại khu vực TP.HCM, PGD Nguyễn Biểu đã tích cực triển khai các hoạt động truyền thông và chiến lược marketing đa dạng, giúp mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và nâng cao nhận diện thương hiệu. PGD Nguyễn Biểu không ngừng cải tiến và đa dạng hóa các sản phẩm tài chính, từ đó tạo điều kiện thuận lợi hơn cho việc tiếp cận khách

hàng và đáp ứng nhu cầu tài chính của từng đối tượng. Đặc biệt, ngân hàng đã chi tiết hóa và cụ thể hóa quy trình thẩm định, giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng và đảm bảo mỗi khoản vay đều được xem xét kỹ lưỡng, từ đó nâng cao hiệu quả cho vay, đặc biệt là cho vay khách hàng cá nhân.

Bên cạnh đó, PGD Nguyễn Biểu đã tích triển khai các triển lược cũng như kế hoạch phát triển về các sản phẩm trong hoạt động cho vay do hội sở ACB ban hành, chứng minh cho việc đó là PGD trong giai đoạn 2021-2023 đã có doanh số cho vay, thu nợ và dư nợ luôn ở mức tăng trưởng đều đặn. PGD luôn nỗ lực tiếp cận tìm kiếm khách hàng đến với PGD nhiều hơn chứng minh cho việc đó là các số liệu về kết quả hoạt động của PGD luôn nằm ở mức tăng trưởng tốt.

❖ **Hạn chế và những nguyên nhân của hạn chế**

Trong quá trình hoạt động và triển khai các chương trình cho vay, Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biểu, đặc biệt là mảng cho vay khách hàng cá nhân, vẫn đang đối mặt với nhiều thách thức khó có thể giải quyết trong ngắn hạn như:

- + Sự cạnh tranh gay gắt từ các đối thủ trong khu vực, những biến động kinh tế không lường trước, và sự thay đổi liên tục của các chính sách tài chính.
- + Việc quản lý rủi ro tín dụng và đảm bảo chất lượng các khoản vay cũng đặt ra những áp lực không nhỏ.

Dù ngân hàng đã nỗ lực cải thiện quy trình và tăng cường các biện pháp kiểm soát rủi ro, vẫn còn nhiều vấn đề cần được xử lý để nâng cao hiệu quả hoạt động và đảm bảo sự phát triển bền vững.

➤ **Hạn chế**

Thứ nhất, quy trình cho vay KHCN còn tương đối rườm rà: Hoạt động cho vay dành cho khách hàng cá nhân vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Mặc dù việc thẩm định và xác định đối tượng vay dễ dàng hơn, danh sách vay thường nhỏ lẻ. Tuy nhiên, quy trình tín dụng vẫn còn cứng nhắc đối với khách hàng, thường chuẩn bị hồ sơ thiếu sót gây mất thời gian và làm giảm hiệu suất cho vay. Với quy trình và thời gian xử lý tương đương nhau nhưng doanh nghiệp lại mang đến lợi nhuận cao hơn vì thế cần quy trình tín dụng cho KHCN linh động, hợp lý đơn giản như của cho vay doanh nghiệp để tránh làm giảm tốc độ xử lý hồ sơ và tăng chi phí, giảm khả năng đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn cho khách hàng.

Thứ hai, chưa đa dạng hóa phương thức tiếp cận khách hàng: Hiện tại, PGD đang tìm kiếm đối tượng cho vay KHCN bằng việc sử dụng dữ liệu có sẵn từ các trang web để liên hệ và tìm kiếm khách hàng là phương pháp phổ biến của hầu hết các ngân hàng và phòng giao dịch khác đều làm. Và điều này dẫn đến việc gọi điện quá nhiều lần, không loại trừ được những số điện thoại không còn sử dụng, hoặc khách hàng đã vay ở các ngân hàng thương mại khác. Tiếp đó là việc tìm kiếm quá theo khuôn mẫu dựa vào câu chào và lời văn có sẵn khiến cho nội dung trở nên máy móc, người nghe lẫn người nói đều chán nản và không có hứng thú nhiều.

Thứ ba, sản phẩm cho vay KHCN còn mang tính truyền thống: Mặc dù các sản phẩm cho vay KHCN rất đa dạng và phong phú, nhưng chưa có sản phẩm nào thực sự đặc trưng và nổi bật. Các sản phẩm hiện tại của các ngân hàng thương mại gần như là như nhau, nhìn mặt bằng chung sản phẩm đều tương tự nhau chỉ khác nhau lãi suất và phúc lợi từ gói sản phẩm vì lẽ đó để trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu, ACB và PGD Nguyễn Biểu cần có những sáng kiến mới để làm cho sản phẩm của mình trở nên hấp dẫn và đặc biệt hơn, tạo nên dấu ấn riêng của ACB.

Thứ tư, văn bản quy định cho vay KHCN còn nhiều bất cập: Quy chế cho vay đã có nhiều cải thiện trong thời gian qua, nhưng vẫn còn một số hạn chế. Hàng ngày, có nhiều văn bản thay đổi quy định tín dụng chồng chéo không rõ ràng, gây khó khăn cho nhân viên tín dụng. Hơn nữa, lãi suất cho vay KHCN chưa ổn định và thay đổi định kỳ mỗi ba tháng vấn đề này là một phần do lãi suất trên thị trường chung đang biến động điều này gây khó khăn cho nhân viên tín dụng trong việc giải đáp thắc mắc của khách hàng và làm giảm lòng tin của khách hàng vào ngân hàng. PGD cần có các biện pháp để giải quyết kịp thời hạn chế này hơn.

Thứ năm, vấn đề dư nợ quá hạn trong cho vay KHCN vẫn còn nhiều thách thức: Dù tỷ lệ nợ xấu vẫn nằm trong phạm vi an toàn theo quy định, nhưng sự gia tăng này là một thách thức cần được quan tâm đúng mức. Điều này đòi hỏi PGD cũng như ngân hàng phải thắt chặt hơn trong quy trình thẩm định, giám sát và quản lý tín dụng đồng thời cần phải có cách khắc phục nâng cao năng lực phân tích và dự báo rủi ro nhằm ngăn ngừa nợ xấu phát sinh.

➤ Phân tích nguyên nhân của những hạn chế

Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất liên quan đến những bất cập của nền kinh tế xã hội: Kinh tế thế giới năm 2023 đối mặt với nhiều sự bất ổn định. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phục hồi kinh tế toàn cầu bao gồm hậu quả của dịch Covid-19, căng thẳng chính trị giữa các nền kinh tế lớn, xung đột Nga - Ukraine kéo dài, xung đột Israel - Hamas, áp lực lạm phát và xu hướng thắt chặt tiền tệ tại nhiều quốc gia, cũng như biến đổi khí hậu. Bên cạnh đó, sự cố đối với một số định chế tài chính ở Mỹ và EU cũng đặt ra những vấn đề cần theo dõi và giám sát đối với hệ thống tài chính quốc tế và từng quốc gia. Chính vì thế nền kinh tế nước ta rơi vào tình trạng không ổn định, thường xuyên đối mặt với lạm phát cao, thị trường bất động sản "đóng băng" và thị trường chứng khoán liên tục "chạm đáy", gây tác động mạnh đến tình hình sản xuất kinh doanh. Các doanh nghiệp gặp khó khăn khi sản phẩm không thể tiêu thụ được trong khi chi phí sản xuất ngày càng tăng, dẫn đến thua lỗ và làm giảm khả năng trả nợ của khách hàng. Suy thoái kinh tế khiến nhiều doanh nghiệp phải thu hẹp quy mô và cắt giảm lao động để giảm chi phí, làm thu nhập của một số bộ phận khách hàng bị ảnh hưởng. Đồng thời, chi phí sinh hoạt tăng do lạm phát khiến nguồn thu nhập tích lũy dùng để trả nợ giảm, khiến khách hàng không thể trả nợ đầy đủ và đúng hạn cho ngân hàng.

Thứ hai liên quan đến hành lang pháp lý: Về hoạt động cho vay KHCN có mối liên hệ mật thiết với các quy định pháp luật, từ các vấn đề pháp lý như người đại diện, chế độ trách nhiệm, cho đến thừa kế. Tuy nhiên, hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật hiện tại chưa thực sự đầy đủ và rõ ràng, gây khó khăn trong quá trình áp dụng và xử lý các vấn đề phát sinh do sự chùng chéo của các văn bản này. Hệ thống pháp luật về hoạt động cho vay KHCN chưa có tính đồng bộ, chưa thực sự nhất quán, thủ tục và quy trình pháp lý cho vay KHCN thường phức tạp và tốn nhiều thời gian. Cơ chế giám sát và kiểm tra tuân thủ pháp luật của các tổ chức tín dụng chưa thực sự hiệu quả, dẫn đến việc rủi ro tín dụng chưa thực sự đảm bảo, các chính sách pháp luật liên quan đến hoạt động cho vay KHCN có những thay đổi liên tục gây khó khăn trong việc điều chỉnh quy trình và đảm bảo tuân thủ, ảnh hưởng đến sự ổn định phát triển của hoạt động cho vay KHCN.

Thứ ba đặc thù về ngành nghề và địa lý: Một số ngành nghề có mức độ rủi ro cao chẳng hạn như kinh doanh nhỏ lẻ và các dịch vụ tự do khiến việc đánh giá khả năng trả nợ trở nên khó khăn, đòi hỏi ngân hàng phải phát triển các phương pháp đánh giá tín dụng linh hoạt phù hợp với từng ngành nghề, đảm bảo các khoản vay được cung cấp đúng mục đích và khả năng thu hồi nợ tốt. Thêm vào đó về địa lý có sự phân hóa rõ rệt về mật độ dân cư giữa các khu vực dẫn đến sự phát triển về kinh tế và cơ sở hạ tầng cũng khác nhau. Các nơi có lợi thế kinh tế thì dễ tiếp cận và có nhu cầu vay vốn lớn hơn, ngược lại những nơi còn hạn chế về kinh tế gặp khó khăn và có nhu cầu vay khác biệt. Vì có sự phân hóa này ngân hàng cần phải linh hoạt trong việc điều chỉnh các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với đặc thù từng khu vực.

Nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất việc xác định mức chỉ tiêu tăng trưởng doanh số khu vực còn gặp khó khăn: Do đề cao mục tiêu tăng trưởng dư nợ để hoàn thành kế hoạch mà hội sở đưa ra đối với mỗi chi nhánh cũng như PGD, điều này đồng nghĩa với việc tạo áp lực vô hình lên mỗi nhân viên tín dụng về dư nợ cho vay cũng như các vấn đề chỉ tiêu tối thiểu ở khách hàng khiến họ chạy theo áp lực chỉ tiêu mà phần nào quên đi sự cẩn trọng trong công tác tìm kiếm, thẩm định, giám sát sau giải ngân. Nhưng nếu chỉ tiêu thấp sẽ khiến cho nhân viên không có gắng trong công việc, sẽ tị nạnh, lơ là công việc khiến hiệu suất trong công việc giảm đi và ngược lại. Vì thế ngân hàng cần có một chỉ tiêu tăng trưởng hợp lý tạo động lực cho nhân viên đồng thời không gây áp lực quá lớn cho họ.

Thứ hai về quy trình tín dụng còn khá hạn chế: Mặc dù quy trình tín dụng luôn được cải thiện nhưng vẫn có những yếu điểm như thời gian chờ phê duyệt hồ sơ còn mất khá nhiều thời gian của những bên liên quan, cũng như khoảng cách về địa lý giữa các PGD, chi nhánh, hội sở cũng là một trong những nguyên nhân làm chậm trễ hồ sơ vay của khách hàng. Ở các quốc gia phát triển, mọi dịch vụ thanh toán đều thông qua hệ thống ngân hàng, ít sử dụng tiền mặt do đó nếu khách hàng không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán với ngân hàng thì họ sẽ gặp khó khăn trong việc sử dụng các dịch vụ trong cuộc sống hàng ngày. Ở Việt Nam, hoạt động thanh toán chủ yếu là tiền mặt, chuyển khoản chưa thực sự phổ biến cho nên nếu khách hàng không trả nợ hoặc trốn nợ thì ngân hàng cũng chỉ có thể xử lý khoản nợ bằng

TSBĐ mà hầu hết TSBĐ cho vay là bất động sản mà việc thanh lý TSBĐ bằng bất động sản để giải quyết khoản vay cũng là một điều khó khăn.

Thứ ba yếu tố nội bộ ảnh hưởng đến tài chính và uy tín ngân hàng: Về công tác quản lý tài chính chưa thực sự tốt nếu ngân hàng không tối ưu hóa việc phân bổ và quản lý chi phí hiệu quả thì sẽ dẫn đến chi phí phát sinh không kiểm soát làm giảm lợi nhuận và khả năng tài chính; về khả năng quản trị rủi ro còn hạn chế nếu ngân hàng không các biện pháp phòng ngừa rủi ro tài chính thích hợp cũng như các biến động trên thị trường sẽ gây tổn thất và ảnh hưởng đến tài chính và uy tín ngân hàng.

Thứ tư công tác marketing chưa thực sự hiệu quả: Mặc dù sản phẩm và dịch của ngân hàng ACB có nhiều ưu thế nhưng về marketing, tiếp thị sản phẩm vẫn còn mang phong cách truyền thống như tài trợ, tờ rơi, quảng cáo sản phẩm tương đối giống với các NHTM khác, khó tạo ra được dấu ấn, đột phá cho riêng mình, không gây ấn tượng mạnh với khách hàng.

Thứ năm về đội ngũ cán bộ nhân viên: Ngân hàng TMCP Á Châu hàng năm đều tổ chức các chương trình đào tạo và kiểm tra kiến thức nghiệp vụ với nhân viên tín dụng những vẫn còn mang tính hình thức, chưa đồng bộ các điểm với nhau.

Ngoài ra cũng có thể kể đến các nguyên nhân như sự cạnh tranh giữa các ngân hàng khác trong ngành như về lãi suất, thương hiệu, ưu đãi,...; khách hàng cố tình không trả nợ, hay lừa đảo như làm giả giấy tờ, hối lộ nhân viên tín dụng nhằm chiếm đoạt vốn vay của ngân hàng.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Với quá trình nghiên cứu và phân tích tình hình cho vay KHCN cũng như các doanh số thu nợ, dư nợ, nợ xấu của hoạt động cho vay KHCN cho thấy được quy mô tín dụng của PGD Nguyễn Biểu ngày càng mở rộng, công tác thu hồi nợ ngày càng được nâng cao, nợ xấu luôn ở mức được kiểm soát theo quy định của NHNN chính vì những hướng phát triển tích cực này là một trong những nền tảng quan trọng để PGD Nguyễn Biểu thực hiện được mục tiêu chiến lược trở thành một trong những PGD bán lẻ nằm trong “top” ở hệ thống ngân hàng ACB. Cùng với đó việc tìm hiểu về công tác tổ chức, hoạt động cho vay đối với KHCN cũng như những thành tựu và hạn chế cần được khắc phục. Vấn đề là PGD cần phát huy những thành tựu và tìm ra những biện pháp khắc phục hạn chế rủi ro thấp nhất từ đó nâng cao hoạt động cho vay KHCN và phục vụ khách hàng tốt hơn. Xuất phát từ những lí do trên ở chương 3, KLTN đã nêu ra một số biện pháp giúp cải thiện cũng như mở rộng hoạt động cho vay KHCN đối với Ngân hàng ACB-PGD Nguyễn Biểu.

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG
CHO VAY KHCN TẠI NHTM Á CHÂU
CHI NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM-PGD NGUYỄN BIỂU

3.1 Định hướng mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại NHTM Á CHÂU-Chi nhánh Châu Văn Liêm– PGD Nguyễn Biểu

3.1.1 Định hướng phát triển chung của ACB

Theo chủ trương của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước về việc điều hành chính sách tiền tệ, tín dụng và các hoạt động ngân hàng nhằm ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, tăng trưởng kinh tế vì thế Ban lãnh đạo của ngân hàng ACB đã yêu cầu các chi nhánh cũng như PGD phân tích tính hình diễn biến của thị trường để kịp thời đưa ra những biện pháp phù hợp để ổn định, chủ động cân đối trong nghiệp vụ nguồn vốn và sử dụng nguồn vốn huy động, đáp ứng nhu cầu tài chính và tính thanh khoản tại mỗi chi nhánh cũng như PGD. Ban lãnh đạo của ACB cũng đặt ra mục tiêu kế hoạch cho các chi nhánh và PGD trên toàn hệ thống về việc mở rộng quy mô chất lượng tín dụng nhằm phát triển sản xuất, thúc đẩy tiêu dùng, góp phần tăng trưởng kinh tế.

Ngân hàng ACB đã đặt ra định hướng phát triển mạnh mẽ, tập trung vào việc tăng cường công nghệ và số hóa để cung cấp các dịch vụ tiện lợi và linh hoạt cho khách hàng. Đồng thời, ACB cũng mở rộng mạng lưới chi nhánh và điểm giao dịch, đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của từng đối tượng khách hàng. Cam kết với việc cung cấp dịch vụ chất lượng và tăng cường quản lý chất lượng, ACB mong muốn đem lại sự hài lòng và niềm tin từ phía khách hàng. Đồng thời, ACB cũng không quên trách nhiệm xã hội và môi trường bằng cách tham gia vào các hoạt động xã hội và bảo vệ môi trường.

Với sự “bứt phá” lựa chọn ngược dòng và mục tiêu “tiếp nối giá trị cho mai sau” Ngân hàng ACB luôn ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số hoạt động quản lý, vận hành tiên phong dẫn đầu thị trường ngân hàng số, luôn nâng cao trải nghiệm đa dạng hóa dịch vụ, sản phẩm theo từng yêu cầu của khách hàng và điều tạo nên vị

thể khác biệt là ACB quản trị trải nghiệm KH trên mọi điểm chạm (customer touchpoint) từ ấn tượng đầu tiên cho đến trải nghiệm của người dùng cuối (end users) "Để tạo được khác biệt này, chuyển đổi số phải được đồng nhất phát triển từ trong ra ngoài. Hạ tầng, dữ liệu và con người phải phát triển đồng thời và kết nối, thì mới thực sự có giá trị." Theo ông Phí Ngọc Anh (CIO) của ACB.

Tăng trưởng cho vay bám sát chỉ đạo và giới hạn tăng trưởng cho vay của Ngân hàng Nhà nước, ưu tiên bán lẻ. Kiểm soát chất lượng cho vay chặt chẽ, tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp nhất. Tiếp tục hoàn thiện các mô hình đo lường rủi ro để hỗ trợ đưa ra quyết định kinh doanh và quản trị điều hành.

3.1.2 Định hướng về mở rộng hoạt động cho vay KHCN đối với ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – PGD Nguyễn Biểu

Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu của Ngân hàng ACB đang tập trung vào việc phát triển và cung cấp các dịch vụ tài chính chất lượng, phục vụ cộng đồng trong khu vực. Với mục tiêu mở rộng tầm ảnh hưởng và tăng cường sự hiện diện, chi nhánh này đang tích cực tăng cường sự xuất hiện của PGD trên nhiều nền tảng xã hội hoặc bằng việc tuyên truyền thực tế như đi giao QR thanh toán cho các tiểu thương nhỏ, mở tài khoản cá nhân tại các tụ điểm của trường đại học, triển khai các gói sản phẩm cho vay đến gần với mọi người. Đồng thời, chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu cũng chú trọng vào việc luôn phân tích tình hình sản phẩm trên mặt bằng chung từ đó đưa ra những sáng tạo đa dạng hóa về sản phẩm và dịch vụ đến hội sở ACB, đảm bảo đáp ứng kịp thời được mọi nhu cầu tài chính của khách hàng từ cá nhân đến doanh nghiệp. Không chỉ là điểm đến để giao dịch tài chính, PGD này còn là đối tác tin cậy, xây dựng mối quan hệ khách hàng bền vững bằng cách cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp và tư vấn tài chính cá nhân hóa.

Quản lý rủi ro cũng là một khía cạnh quan trọng mà chi nhánh này tập trung, nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh ổn định và bền vững. Tổng thể, với mục tiêu phát triển bền vững và phục vụ cộng đồng, chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu của Ngân hàng ACB đang tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống và phát triển kinh tế trong khu vực.

3.2 Một số giải pháp cơ bản nhằm mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại NHTM Á CHÂU-PGD Nguyễn Biểu

3.2.1 Đơn giản hóa quy trình cho vay đối với từng đối tượng khách hàng cá nhân

Quy trình cho vay đã được quy định và hướng dẫn cụ thể trong nội bộ Ngân hàng ACB. Tuy nhiên, PGD Nguyễn Biểu cũng phải linh hoạt áp dụng các quy định này đối với từng trường hợp, không phải khách hàng nào PGD đối xử cũng như nhau mà mỗi khách hàng đều phải có những mặt coi trọng khác nhau. Việc linh hoạt quy trình cho vay tạo nên ấn tượng sâu với từng đối tượng nhóm khách hàng cụ thể như sau:

Đối với khách hàng đã có quan hệ tín dụng lâu dài với PGD cũng như ngân hàng ACB: thì các bước như hướng dẫn hồ sơ, thủ tục như thông tin về nguồn gốc tư cách pháp nhân, TSBĐ, hay thông tin liên quan về cơ sở sản xuất của khách hàng là những thông tin đã quá quen thuộc với PGD thì có thể bỏ qua những bước đã có sẵn tránh gây mất thời gian của khách hàng. Nếu các bước về thu thập, điều tra thông tin đã giảm nhẹ do kế thừa thông tin có sẵn từ trước, nhân viên tín dụng chỉ cần tập trung sâu hơn vào phương án vay vốn coi nó có khả thi, có đem lại lợi nhuận hay không.

Đối với khách hàng lần đầu có quan hệ với PGD cũng như ngân hàng ACB: thì nhân viên tín dụng thực hiện đúng quy trình cho vay theo quy định của ACB và hướng dẫn đầy đủ kỹ lưỡng chi tiết cho khách hàng đảm bảo khách hàng hiểu rõ về quy trình và các quy định trong HĐTD.

=> Trong cho vay thời gian và cơ hội là điều kiện quan trọng đối với cả đối tượng đi vay và ngân hàng, vì thế áp dụng quy trình linh hoạt giúp vừa đảm bảo quy định vừa giảm nhẹ, giảm bớt thời gian không cần thiết.

3.2.2 Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát quản lý rủi ro nội bộ trong hoạt động cho vay

Đây là một trong những yếu tố đảm bảo sự an toàn đem lại hiệu quả cho hoạt động cho vay của PGD. Giúp cho PGD kịp thời phát hiện ra những rủi ro, thiếu sót còn tồn tại từ đó kịp thời đưa ra những biện pháp cải thiện. PGD Nguyễn Biểu có thể thực hiện thử các đề xuất như:

- + Tiến hành kiểm tra nội bộ định kỳ hoặc đột xuất về công tác cũng như các nghiệp vụ liên quan đến hoạt động cho vay có đúng với quy định pháp luật Nhà nước và các quy chế do Ngân hàng ACB đặt ra không.
- + Tổ chức các cuộc họp định kỳ để xem xét tình hình quản lý rủi ro và thảo luận các biện pháp cải thiện, xác định và theo dõi các chỉ số rủi ro để có cái nhìn khái quát.
- + Xây dựng một hệ thống báo và phản hồi về rủi ro để các nhân viên tín dụng có thể báo cáo các vấn đề hoặc nghi ngờ. Cơ chế phản hồi kịp thời và trả lời nhanh chóng các vấn đề của nhân viên tín dụng.

3.2.3 Cải thiện và nâng cao chất lượng thu thập thông tin về khách hàng.

Để công tác thẩm định được diễn ra tốt hơn đòi hỏi phải có đầy đủ thông tin cần thiết cho quá trình thẩm định như về thông tin cá nhân người vay, về hộ gia đình vay. Ngoài ra còn có những thông tin phải được liên tục cập nhật liên quan đến lĩnh vực hoạt động như về thị trường, môi trường kinh tế, chính trị xã hội, thông tin về lĩnh vực hoạt động của người vay. Hiện tại nguồn thông tin về khách hàng vay tại PGD Nguyễn Biểu chủ yếu là từ đối tượng vay cung cấp mà nguồn thông tin này không phải lúc nào cũng trung thực các nhân viên tín dụng có thể thu thập nhiều thông tin từ các nguồn khác như:

- + Trao đổi trực tiếp với người vay và trực tiếp điều tra về cơ sở sản xuất kinh doanh của đối tượng, hoặc các tài sản bảo đảm mà đối tượng cung cấp.
- + Thu nhập rõ các thông tin về lịch sử tài chính của đối tượng và các nguồn thu nhập khác.
- + Tư cách và uy tín cũng như tài chính của đối tượng trong lĩnh vực mà đối tượng hoạt động.
- + Ngoài ra cũng cần chú ý thị trường sản phẩm kinh doanh của đối tượng bao gồm như mức cung cầu, thị phần, giá cả, dự báo của thị trường mà đối tượng vay kinh doanh. Hoặc các TSBD có nằm trong quy hoạch của Nhà nước hoặc các tranh chấp vấn đề khác không.

Thông tin càng chính xác càng đầy đủ thì công tác thẩm định diễn ra càng sâu sắc. Mà việc thông tin đầy đủ, chính xác phải kết hợp với việc xử lý thông tin

phải hợp lý chính xác nếu không công tác thẩm định điều trở nên vô nghĩa. Thu thập thông tin đầy đủ rõ ràng phải đi đôi với việc xử lý thông tin chính xác, hợp lý.

3.2.4 Xác định rõ khách hàng mục tiêu

Thị trường ngành ngân hàng ngày nay cạnh tranh ngày càng gay gắt về thị phần và sản phẩm, để giữ vững vị thế của mình thì PGD Nguyễn Biểu nói riêng và ngân hàng ACB nói chung cần phải. Xác định rõ phân khúc khách hàng mục tiêu:

- + Thứ nhất nhóm khách hàng thuộc nhóm GenZ và Millennials: nhóm đối tượng này thường có nhu cầu vay tiêu dùng, mua nhà, mua xe ô tô hoặc các khoản vay ngắn hạn.
- + Thứ hai nhóm khách hàng trung niên: nhóm đối tượng này chủ yếu đang trong giai đoạn ổn định về tài chính họ quan tâm nhiều đến các khoản vay như để cải thiện nhà cửa, đầu tư bất động sản, hoặc các khoản vay tiêu dùng lớn.
- + Thứ ba nhóm khách hàng có thu nhập cao: đây là nhóm đối tượng thường có nhu cầu vay vốn để đầu tư tài chính, sở hữu các tài sản lớn hoặc kinh doanh.
- + Thứ tư nhóm khách hàng là hộ gia đình kinh doanh vừa và nhỏ: nhóm đối tượng này thường có nhu cầu vay vốn để phát triển việc sản xuất kinh doanh hoặc đầu tư mở rộng hoạt động kinh doanh.

=> Bằng cách xác định rõ từng phân khúc khách hàng thì PGD Nguyễn Biểu có thể tư vấn, triển khai các gói sản phẩm và dịch vụ phù hợp với từng khách hàng, điều này sẽ đánh vào tâm lý của khách hàng và tạo lòng tin cũng như uy tín của PGD đối với từng khách hàng.

3.2.5 Tăng cường công tác xúc tiến cao trong việc nhận diện thương hiệu và đa dạng kênh phân phối

Việc hình ảnh và thương hiệu của Ngân hàng ACB cũng như PGD hiện diện nhiều cũng là một trong những cách để khách hàng đến với PGD cũng như ACB ngày một nhiều hơn. PGD Nguyễn Biểu có thể mở rộng và tăng cường tiếp cận khách hàng bằng các phương thức như:

- + Thực hiện chiến dịch tiếp thị tại chỗ như quảng cáo ngoài trời, các sự kiện tài trợ cộng đồng, hoặc các chương trình khuyến mãi tại khu vực hoạt động của PGD.
- + Hợp tác với các trường học cấp 3 cũng như đại học để cung cấp các buổi tư vấn tài chính miễn phí cho học sinh sinh viên và phụ huynh, hoặc các doanh nghiệp

địa phương để triển khai cung cấp các sản phẩm và dịch vụ đến nhân viên của họ.

- + Thực hiện các chiến dịch thiện nguyện điều này nâng cao hình ảnh của PGD cũng như ACB trong lòng của mọi người.

Dùng các trang mạng xã hội phổ biến như Tiktok, Facebook Ads, Google Ads, để quảng bá hình ảnh đến gần với mọi người hơn bằng những hình ảnh, video có nội dung vui vẻ, tích cực, những câu slogan tạo động lực,...

3.2.6 Xác định chiến lược đào tạo cán bộ công nhân viên

Đội ngũ nhân viên đóng vai trò quan trọng, đặc biệt là nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Bởi nếu khách hàng có ấn tượng không tốt về thái độ phục vụ của nhân viên, không được tư vấn cụ thể hay không tìm được sản phẩm vay mà mình mong muốn đều sẽ ảnh hưởng đến lợi nhuận. Cần có một đội ngũ chuyên môn về tín dụng, những nhân viên này cần phải có trình độ chuyên môn cao về nghiệp vụ cho vay, nhạy bén với sự thay đổi của lãi suất, trên cơ sở đó đưa ra quyết định cho vay đúng đắn, đem lại lợi nhuận cho chi nhánh. PGD Nguyễn Biểu có thể:

- + Tổ chức các khóa học ngắn hạn, tập huấn, hội thảo hoặc cử nhân viên tham gia học hỏi tại các nước có hệ thống tài chính ngân hàng phát triển
- + Xây dựng cơ chế đánh giá, thưởng phạt rõ ràng nhằm tạo động lực cho nhân viên.
- + Giáo dục về nhận thức, tư cách đạo đức quy tắc ứng xử, tinh thần trách nhiệm cũng như kỷ luật công việc được giao.

3.3 Một số kiến nghị với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước

3.3.1 Cải thiện và hoàn thiện hành lang pháp lý

Cần sớm hoàn thiện và rà soát lại những văn bản chồng chéo, thiếu đồng bộ để hệ thống văn bản ngân hàng mang tính pháp lý cao, việc thống nhất một hệ thống văn bản pháp luật sẽ là tiền đề để cho hoạt động cho vay KHCN phát triển hơn nữa.

Nên cập nhật và bổ sung các quy định cụ thể chặt chẽ hơn nữa như về đối tượng cho vay, loại hình cho vay,.. đối với vay tín chấp và có tài sản đảm bảo, các quy định cần rõ ràng về điều kiện, thủ tục và trách nhiệm của các bên tham gia. Bên cạnh đó, phải đảm bảo các văn bản pháp luật phải mang tính thời đại luôn cập nhật

và dự đoán được xu hướng tương lai để những văn bản luôn mang tính thực tiễn cao, chính xác và được áp dụng lâu dài.

Cần có quy định về thông tin minh bạch và chế tài xử lý các hành vi vi phạm như các văn bản pháp luật yêu cầu cung cấp đầy đủ và rõ ràng về thông tin giữa các bên tham gia để cả hai bên tham gia đều hiểu rõ quy trình và thông tin của hợp đồng tín dụng nhất là phía khách hàng. Bên cạnh đó, cần có những chế tài nghiêm khắc đối với các hành vi vi phạm pháp luật giữa các bên tham gia như đưa thông tin không trung thực, áp đặt các điều kiện bất hợp lý,...

Khuyến khích phát triển các sản phẩm tín dụng xanh nên có những chính sách hỗ trợ và khuyến khích nhằm thúc đẩy các tổ chức tín dụng phát triển và cung cấp các khoản vay thân thiện với môi trường. Cụ thể như các sản phẩm tín dụng này có các khoản vay như mua sắm thiết bị tiết kiệm năng lượng; cải thiện hiệu quả hơn việc sử dụng năng lượng trong các công trình nhà ở và thương mại. Ngoài ra, cần thiết lập các quy định pháp lý nhằm hướng dẫn các tổ chức tín dụng phát triển sản phẩm tín dụng xanh bền vững. Những quy định này sẽ góp phần bảo vệ môi trường và thúc đẩy sự phát triển kinh tế bền vững. Điều này không chỉ giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường mà còn mở ra cơ hội cho sự phát triển của công nghệ và các giải pháp xanh trong xã hội.

3.3.2 Hỗ trợ và bảo vệ quyền lợi của người vay tiêu dùng và vay đầu tư sản xuất kinh doanh.

Việc đầu tiên là hoàn thiện khung pháp lý rõ ràng bao gồm về mức trần lãi suất và các loại chi phí rõ ràng giúp ngăn chặn tình trạng lạm dụng và đảm bảo tính minh bạch. Các tổ chức tín dụng phải công khai đầy đủ thông tin về lãi suất, điều kiện và các chi phí liên quan giúp khách hàng tiếp cận thông tin một cách chính xác trước khi đưa ra quyết định.

Cùng với đó là việc đẩy mạnh và khuyến khích việc giáo dục đặc biệt là về kiến thức quản lý tài chính cá nhân, giúp người vay hiểu rõ hơn các sản phẩm tín dụng và rủi ro liên quan. Đối với những trường hợp thật sự gặp khó khăn tài chính thì cần có chính sách hỗ trợ như tái cấu trúc khoản vay cụ thể là gia hạn thời gian trả nợ, giảm lãi suất hoặc chia nhỏ khoản trả nợ hàng tháng cho đối tượng vay gặp

khó khăn tài chính tạm thời; xây dựng quỹ hỗ trợ tài chính khẩn cấp cho người vay tiêu dùng giúp đỡ trong trường hợp mất việc hoặc gặp vấn đề về sức khỏe.

Đồng thời, việc xây dựng các trung tâm tư vấn pháp lý và cơ chế giải quyết tranh chấp hiệu quả là điều cần thiết để bảo vệ quyền lợi cho người vay. Ngoài ra, việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ tín dụng đa dạng linh hoạt, phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của đối tượng vay sẽ giúp mở rộng khả năng tiếp cận vốn, thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế xã hội.

3.3.3 Xem xét, chỉ đạo, kiểm tra toàn diện về tổ chức và hoạt động của các tổ chức tín dụng

Việc đảm bảo cho hệ thống ngân hàng an toàn, hiệu quả là điều quan trọng trong việc phát triển trong điều kiện kinh tế xã hội như hiện nay. Tăng cường kiểm tra, giám sát đột suất hoặc định kỳ của các tổ chức tín dụng về hoạt động cho vay như việc xử lý hồ sơ vay, quản lý nợ xấu, các hoạt động tài chính khác; cải thiện và phát triển các công cụ công nghệ hiện đại để theo dõi và phát hiện sớm các rủi ro của cả hệ thống và đưa ra biện pháp phòng ngừa kịp thời.

Cùng với đó việc đánh giá sức khỏe tài chính và hiệu quả quản trị nội bộ của các tổ chức tín dụng là điều cần thiết giúp đảm bảo họ có đủ khả năng tài chính và quản trị tốt để phục vụ tốt cho khách hàng và đem lên uy tín cho toàn hệ thống nói chung. Bên cạnh đó áp dụng mạnh những biện pháp xử lý nghiêm minh đối với các tổ chức vi phạm quy định của pháp luật từ cảnh cáo, đến xử phạt tài chính hoặc thu hồi giấy phép hoạt động nếu thật sự cần thiết, nhằm duy trì sự ổn định và phát triển của toàn hệ thống tài chính.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Dựa vào các cơ sở lý luận ở chương 1 và những bất cập còn tồn tại ở PGD Nguyễn Biểu ở chương 2 từ đó tìm hiểu và đưa ra những nguyên nhân hạn chế đồng thời đưa ra những biện pháp khắc phục cho PGD góp phần khiến cho PGD cải thiện hơn. Bên cạnh đó ở chương 3 còn đưa ra một số kiến nghị và đề xuất tạo tiền đề tham khảo cho PGD phát triển hơn ở trong tương lai.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang trên đà phát triển, không ngừng vươn lên một tầm cao mới, nhưng cũng còn nhiều thách thức tồn tại ở hiện thời. Đòi hỏi công cuộc chuyển đổi số, chuyển đổi xanh với mục tiêu số hóa và xanh hóa phát triển toàn diện bền vững đất nước. Nhu cầu nâng cao và cải thiện chất lượng cuộc sống của mọi người ngày càng được tăng cao kèm với đó là các chính sách đẩy mạnh khởi nghiệp kinh doanh, sáng tạo phát triển trong từng cá nhân đang ngày càng được đẩy mạnh thì hoạt động cho vay KHCN để bổ sung nguồn vốn và sử dụng chi tiêu đang ngày càng có cơ hội mở rộng và phát triển.

Các NHTM tại Việt Nam đang cạnh tranh, chạy đua gay gắt về dịch vụ và sản phẩm, các NHTM luôn tìm cho mình một dấu ấn riêng. Và ngân hàng TMCP Á Châu cũng không ngoại lệ, ACB luôn đặt ra những mục tiêu và kế hoạch tốt nhất để phát triển khẳng định vị thế của mình trong ngành ngân hàng Việt Nam. PGD Nguyễn Biểu cũng là một phần của ACB luôn cố gắng hoàn thành kế hoạch mà hội sở đặt ra. Mặc dù còn nhiều thách thức, tồn tại một số mặt hạn chế nhưng PGD luôn cố gắng cải thiện đưa ra những kế hoạch, chiến lược phù hợp từng giai đoạn để hoàn thành kế hoạch hệ thống ngân hàng ACB giao phó.

Thời gian thực tập ở PGD Nguyễn Biểu không chỉ góp phần giúp em bổ sung kiến thức mà còn giúp em tích lũy thêm kinh nghiệm cho quá trình học tập, hiểu biết và định hướng cho công việc sau này.

Qua bài khóa luận tốt nghiệp với đề tài: **“GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU-CHI NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM- PGD NGUYỄN BIỂU”** đã cho chúng ta thấy được tình hình thực trạng của PGD trong giai đoạn 2021-2023 tuy có nhiều mặt tích cực nhưng vẫn tồn tại song với đó là những hạn chế. Bài Khóa luận Tốt nghiệp (KLTN) đã nêu ra những cơ sở lý luận của hoạt động cho vay KHCN cũng như những chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay KHCN giúp chúng ta hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay của NHTM nâng cao kiến thức, nắm vững thông tin trong cấp tín dụng. Tiếp đến là cơ cấu tổ chức và thực trạng hoạt động cho vay KHCN của PGD Nguyễn Biểu trong giai đoạn 2021-2023 giúp chúng ta nắm rõ thông tin dữ liệu của PGD để có cái nhìn tổng quát về PGD. Kế đó đưa ra những thành tựu cũng như những hạn chế và

nguyên nhân của hạn chế để tìm ra được những giải pháp cho các hạn chế đó giúp cho PGD Nguyễn Biểu phát triển hơn trong tương lai, trở thành PGD bán lẻ tiêu biểu trong hệ thống ngân hàng ACB. PGD Nguyễn Biểu trong giai đoạn 2021-2023 mặc dù có thách thức nhưng vẫn đạt được doanh số cho vay và dư nợ KHCN có những con số ấn tượng, huy động vốn vẫn ở mức tốt. Bên cạnh đó cũng có một số mặt hạn chế nhưng tỷ lệ nợ xấu và quá hạn có mức tăng nhẹ cần PGD có những biện pháp cải thiện tốt hơn.

Mặc dù qua bài khóa luận tốt nghiệp này em đã cố gắng hết sức để phân tích và mạnh dạn đưa ra những biện pháp, kiến nghị để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay KHCN mong giúp cho PGD Nguyễn Biểu thực hiện tốt những kế hoạch được giao và dẫn đầu trong hệ thống ngân hàng ACB về hoạt động cho vay KHCN nhưng do còn hạn chế về kinh nghiệm và thời gian làm bài, khóa luận tốt nghiệp của em cũng không thể tránh khỏi những sai sót. Em mong nhận được đóng góp ý kiến và lời khuyên của quý Thầy/Cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Và cuối cùng địa điểm nghiên cứu chỉ là ở một PGD của một hệ thống ngân hàng và quy mô nghiên cứu của một khóa luận tốt nghiệp nên các giải pháp và kiến nghị đưa ra chỉ mang tính đề xuất do còn nhiều khó khăn trong việc tìm kiếm số liệu, trao đổi với các Anh/Chị hướng dẫn tại đơn vị thực tập. Em hy vọng rằng những nghiên cứu trong KLTN phần nào giúp cho việc mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại PGD Nguyễn Biểu nói riêng và hệ thống ngân hàng ACB nói chung.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên

Nguyễn Gia Linh

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đạo luật ngân hàng của Pháp (1941).
2. Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15.
3. Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021) báo cáo thường niên.
4. Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2022) báo cáo thường niên.
5. Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2023) báo cáo thường niên.
6. Nguyễn Thị Hồng nghiên cứu năm (2013) với KLTN có đề tài là “Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK)” tại Trường đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh.
7. PGS Nguyễn Minh Kiều (2011) Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại.
8. PGS.TS Tô Ngọc Hưng (2014) Giáo trình Tín dụng Ngân hàng.
9. PGS.TS Trâm Thị Xuân Hương (2020) Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại.
10. Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng (Ban hành theo Quyết định số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và các văn bản sửa đổi bổ sung của ngân hàng Nhà nước mới nhất theo luật số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024).
11. Văn Thị Hoài Thương nghiên cứu năm 2014 với KLTN có đề tài là “Hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Sóc Trăng từ năm 2011 đến năm 2013” tại trường đại học công nghệ Tp. Hồ Chí Minh.
12. Vũ Nam Hưng thực hiện năm (2014) với đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Vĩnh Phúc” tại trường đại học Thăng Long.
13. Các trang web:
 - Website của ngân hàng TMCP Á Châu - <https://acb.com.vn/>
 - Website của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – www.sbv.gov.vn/
 - Website cộng đồng Ngân hàng – <http://ub.com.vn/>
 - Website của ngân hàng TMCP Quân Đội - <https://www.mbbank.com.vn/>
 - Website của ngân hàng TMCP Quân Đội Việt Nam Thịnh Vượng - <https://www.vpbank.com.vn/>.