

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN

1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại NHTM

1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay tại NHTM

- Theo PGS.TS Trần Thị Xuân Hương, 2012, giáo trình nghiệp vụ NHTM, hoạt động cho vay tại NHTM là một hình thức cấp tín dụng, là quá trình trao đổi tài chính giữa bên cho vay và bên vay. Ngân hàng sẽ chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định với nguyên tắc phải hoàn trả cả nợ gốc và lãi.

- Theo khoản 1 Điều 2 Thông tư 39/2016/TT-NHNN thì 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.

1.1.2 Đặc điểm hoạt động cho vay tại NHTM

Đặc điểm nổi bật của nghiệp vụ cho vay là tính hoàn trả. Để có thể cung ứng vốn vay kịp thời, ngân hàng phải huy động vốn từ các khách hàng trong nền kinh tế, vì vậy việc thu hồi vốn vay từ việc hoàn trả nợ vay là yêu cầu tất yếu của hoạt động cho vay tại NHTM.

Cho vay là nghiệp vụ quan trọng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản có, mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Tuy nhiên đồng hành với thu nhập càng lớn thì rủi ro càng cao nên hoạt động cho vay của NHTM hầu hết các nước trên thế giới đều phải có khung pháp lý và được ngân hàng trung ương kiểm soát chặt chẽ.

Các khoản cho vay là một món nợ đối với cá nhân hay doanh nghiệp đi vay nhưng lại là một tài sản đối với ngân hàng. So sánh với các tài sản khác, khoản mục cho vay có tính thanh khoản kém hơn với thông thường chúng không thể chuyển thành tiền mặt trước khi các khoản cho vay đó đến hạn thanh toán.

Thời hạn cho vay linh hoạt (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn) đáp ứng mọi nhu cầu vay vốn của khách hàng. Phạm vi cho vay được mở rộng với mọi ngành, mọi lĩnh vực.

Khi thực hiện nghiệp vụ cho vay, các ngân hàng phải tuân thủ quy trình tín dụng, đồng thời mọi tác nghiệp của hoạt động cho vay cần phải được kiểm tra, giám sát chặt chẽ, nhằm đảm bảo khách hàng trả nợ và lãi đúng hạn, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng nợ xấu.

1.2.3. Các hình thức cho vay tại NHTM

Theo PGS.TS Trần Thị Xuân Hương, 2012, giáo trình nghiệp vụ NHTM các hình thức cho vay tại NHTM

Căn cứ vào thời hạn cho vay:

- + Ngắn hạn < 1 năm (bổ sung vốn lưu động)
- + Trung hạn từ 1 đến 5 năm (TSCĐ)
- + Dài hạn > 5 năm (dự án đầu tư)

Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn:

- + Cho vay sản xuất kinh doanh
- + Cho vay tiêu dùng
- + Cho vay tài trợ xuất nhập khẩu...

Căn cứ vào khách hàng vay:

- + Tín dụng khách hàng doanh nghiệp
- + Tín dụng khách hàng cá nhân.

Căn cứ vào phương thức cho vay:

- + Cho vay từng lần.
- + Cho vay theo hạn mức, hạn mức tín dụng dự phòng.
- + Cho vay đầu tư dự án.
- + Cho vay hợp vốn.
- + Cho vay trả góp.
- + Cho vay thông qua phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
- + Cho vay theo hạn mức thấu chi.

Căn cứ vào mức độ tín nhiệm của khách hàng:

- + Cho vay không có tài sản đảm bảo (cho vay tín chấp)
- + Cho vay có tài sản đảm bảo.

1.2.4. Điều kiện cho vay

Căn cứ tại Điều 7 Thông tư 39/2016/TT-NHNN (khoản 5 bị bãi bỏ bởi Điều 2 Thông tư 06/2023/TT-NHNN từ ngày 01/9/2023) quy định như sau: Ngân hàng xem xét và quyết định cho vay khi khách hàng có đủ các điều kiện sau đây:

- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

a) Đối với khách hàng vay là pháp nhân và cá nhân Việt Nam:

+ Pháp nhân phải có năng lực pháp luật dân sự

+ Cá nhân và chủ thể doanh nghiệp tư nhân phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự

+ Đại diện các hộ gia đình phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự

+ Đại diện của tổ hợp tác phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự

+ Thành viên hợp danh của công ty hợp danh phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự

b) Đối với khách hàng vay là pháp nhân và cá nhân nước ngoài 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, nếu pháp luật nước ngoài đó được Bộ Luật Dân Sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các văn bản pháp luật khác của Việt Nam quy định hoặc được điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia quy định.

- Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp

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

- Có dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi và có hiệu quả; hoặc có dự án đầu tư

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

1.2.1. Khái niệm về vay tiêu dùng KHCCN

Theo PGS.TS Trầm Thị Xuân Hương, 2012, giáo trình nghiệp vụ NHTM, cho vay tiêu dùng là quá trình mà một cá nhân hoặc hộ gia đình vay tiền từ ngân hàng, với mục đích sử dụng tiền đó cho việc tiêu dùng cá nhân như mua sắm, du lịch, trang trải chi phí hằng ngày hoặc các mục đích khác không liên quan đến việc đầu tư, kinh doanh. Với những điều kiện mà hai bên đã thỏa thuận về thời gian cũng như lãi suất

phải trả..., nhằm giúp cho khách hàng có thể sử dụng những hàng hóa và dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho họ để họ có thể hưởng một mức sống cao hơn. Đối tượng của cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu chi tiêu chính đáng. Những người có năng lực thanh toán khoản vay (thu nhập, tài sản đảm bảo,...)

Theo khoản 1 Điều 3 Thông tư 43/2016/TT-NHNN (được sửa đổi bởi khoản 1 Điều 1 Thông tư 18/2019/TT-NHNN) giải thích cho vay tiêu dùng là việc công ty tài chính cho vay bằng đồng Việt Nam đối với khách hàng là cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng của khách hàng, gia đình của khách hàng đó.

1.2.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng KHCN:

❖ Quy mô các khoản vay nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn:

Các khách hàng tìm đến ngân hàng với mục đích vay tiêu dùng thường có nhu cầu vốn không lớn lắm. Đó là vì khi xác định mua sắm bất cứ vật dụng gì người tiêu dùng phải có một khoản tích lũy từ trước (vì không khi nào ngân hàng cho vay 100% nhu cầu vốn). Tuy nhiên số lượng các khoản vay tiêu dùng là lớn do đối tượng của vay tiêu dùng là mọi tầng lớp dân cư trong xã hội.

❖ Các khoản vay tiêu dùng thường có độ rủi ro cao:

Vì đối tượng của các hoạt động cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình nên bên cạnh các yếu tố khách quan từ bên ngoài như thiên tai, mất mùa, thất nghiệp, chu kỳ kinh tế, còn có các yếu tố chủ quan từ chính người tiêu dùng. Đó chính là tâm lý tiêu dùng, người tiêu dùng muốn vay tiêu dùng nhưng không muốn trả. Trong những trường hợp như vậy, cho dù có nắm giữ tài sản đảm bảo ngân hàng vẫn đối mặt với rủi ro giảm thu nhập. Mặt khác do các khoản vay tiêu dùng thường có lãi suất cứng nhắc nên khi lãi suất huy động tăng lên ngân hàng đối mặt với rủi ro lãi suất.

❖ Cho vay tiêu dùng có chi phí khá lớn:

Đặc điểm các khoản vay tiêu dùng thường có quy mô khoản vay nhỏ, thời gian vay thường không dài nên việc thẩm định tài chính khách hàng tốn nhiều thời gian và chi phí. Bên cạnh đó ngân hàng còn phải chịu một số chi phí như chi phí quản lý khoản vay, theo dõi tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng...

Cho vay tiêu dùng là một trong những khoản tín dụng có khả năng sinh lời cao nhất do ngân hàng thực hiện. Chính vì triển vọng về lợi nhuận của hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại lợi nhuận cao, mặc dù phải đối mặt với khá nhiều thách thức nhưng các ngân hàng trên thế giới hiện nay đều hướng sự quan tâm của mình vào hoạt động tín dụng này. Coi nó như một hoạt động chủ đạo trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng

1.2.3 Phân loại vay tiêu dùng KHCN:

Theo PGS.TS Trần Thị Xuân Hương, 2012, giáo trình nghiệp vụ NHTM các hình thức cho vay tiêu dùng tại NHTM gồm:

❖ Căn cứ vào mục đích vay:

Cho vay tiêu dùng KHCN cư trú: Là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình.

Cho vay tiêu dùng KHCN phi cư trú: Là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho việc trang trải các chi phí như chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí cho học hành, giải trí, du lịch...

❖ Căn cứ vào phương thức hoàn trả:

Cho vay tiêu dùng KHCN trả góp: Đây là hình thức cho vay trong đó người đi vay trả nợ (gồm cả gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay, phương thức này thường áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập từng kỳ của người đi vay không đủ để thanh toán hết một lần số nợ vay.

Cho vay tiêu dùng KHCN phi trả góp: Đây là hình thức cho vay mà tiền vay được khách hàng thanh toán chỉ một lần khi đến hạn. Thường thì các khoản vay tiêu dùng KHCN phi trả góp được cấp cho các nhu cầu vay nhỏ và thời hạn không dài.

Cho vay tiêu dùng KHCN tuần hoàn: Là khoản vay trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc ngân hàng phát hành loại séc cho phép thấu chi dựa trên số tiền trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thoả thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập kiếm được từng kỳ, khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

❖ Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ:

Cho vay tiêu dùng KHCN gián tiếp: Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hoá hay dịch vụ cho người tiêu dùng.

Cho vay tiêu dùng KHCN trực tiếp: Là các khoản cho vay tiêu dùng KHCN trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ những người này.

❖ **Căn cứ vào thời hạn vay của khoản nợ:**

Cho vay ngắn hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay trong vòng 12 tháng, phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt của cá nhân

Cho vay trung hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng, phục vụ nhu cầu mua sắm vật liệu gia đình, trang thiết bị y tế...

Cho vay dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 60 tháng trở lên. Nhu cầu về nhà ở, xây dựng sửa chữa nhà ở....

❖ **Căn cứ theo hình thức đảm bảo**

Cho vay tiêu dùng thế chấp: Vay tiêu dùng thế chấp bạn cần có tài sản đảm bảo như bất động sản, nhà, đất, xe cộ và các tài sản có giá khác. Tài sản đảm bảo trong hình thức vay này có ý nghĩa làm cơ sở thu hồi vốn nếu trường hợp người đi vay mất khả năng thanh toán. Hình thức vay tiêu dùng này nếu lựa chọn bạn chỉ chịu mức lãi suất vay rất thấp.

Cho vay tiêu dùng tín chấp: Hình thức cho vay tiêu dùng này không cần bạn có tài sản đảm bảo, không cần chứng minh mục đích vay. Điều kiện vay chính là uy tín của bạn với các giấy tờ tùy thân, chứng thực thu nhập, hợp đồng lao động, các hóa đơn, hợp đồng....Hình thức vay này được đánh giá là thông dụng và phổ biến nhất hiện nay, tuy nhiên, bạn phải chịu mức lãi suất vay khá cao.

1.2.4. Vai trò cho vay tiêu dùng KHCN:

❖ **Đối với nền kinh tế**

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, các sản phẩm, dịch vụ tiêu dùng ngày càng trở nên phong phú, đa dạng, phù hợp với nhu cầu của người tiêu dùng. Tuy nhiên, với mức thu nhập như hiện nay, phần lớn người tiêu dùng không thể chi trả cho tất cả các nhu cầu mua sắm cùng lúc, đặc biệt là những vật dụng đắt tiền. Nếu người tiêu dùng có thể vay được tiền từ ngân hàng thì họ có thể thoải mái

được nhu cầu của họ ngay trong hiện tại. Điều đó làm tăng sự tiêu dùng hàng hoá, thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh của các hãng, tạo nhiều công ăn việc làm cho người lao động, góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế chung của toàn xã hội một cách nhanh chóng.

Vay tiêu dùng KHCN phát triển nhằm hướng tới đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các cá nhân, mang lại những tác động tích cực cho toàn xã hội, đóng góp quan trọng vào tăng trưởng kinh tế của mỗi quốc gia.

❖ **Đối với ngân hàng:**

Cho vay tiêu dùng tạo điều kiện đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nhờ đó giúp tăng khả năng cạnh tranh giữa ngân hàng với các tổ chức tín dụng khác, thu hút được nhiều nguồn khách hàng mới, mở rộng mối quan hệ với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng huy động vốn cho ngân hàng. Thông qua hoạt động cho vay tiêu dùng ngân hàng cũng thu được khoản lợi nhuận đáng kể và đa dạng hóa hoạt động kinh doanh của mình, nâng cao thu nhập, phân tán rủi ro. Tham gia điều tiết nguồn vốn góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn của nền kinh tế, thúc đẩy phát triển thị trường tài chính. Hỗ trợ ngân hàng trung ương trong thực thi chính sách tiền tệ, thực hiện các mục tiêu kinh tế đề ra.

❖ **Đối với khách hàng:**

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Nhờ những khoản vay tiêu dùng từ ngân hàng, họ có thể mua sắm những hàng hoá cần thiết, các hàng hoá xa xỉ, có giá trị cao, giúp thoả mãn nhu cầu tiêu dùng và cải thiện cuộc sống ngay cả khi khả năng tài chính hiện tại của họ chưa cho phép. Vì vậy, việc ngân hàng thực hiện và phát triển hoạt động CVTD sẽ mang đến những lợi ích tốt, thiết thực cho khách hàng.

1.3 Nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN

1.3.1 Nhân tố chủ quan thuộc về ngân hàng

Chính sách cho vay: Về lãi suất, mức lãi suất cho vay trực tiếp ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của ngân hàng và quyết định vay của khách hàng. Các điều kiện về tài sản đảm bảo, thời hạn vay, phí phạt cũng ảnh hưởng không nhỏ tới quyết định vay của khách hàng. Bên cạnh đó đa dạng hóa sản phẩm cho vay giúp đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Chất lượng nhân sự cho vay tiêu dùng KHCN: Trình độ và thái độ của nhân viên cho vay tiêu dùng KHCN cũng đóng vai trò quyết định. Nhân viên tín dụng cần có đạo đức nghề nghiệp, tận tâm với công việc, nhiệt tình giúp đỡ, hướng dẫn khách hàng các thủ tục cần thiết.

Chính sách tiếp thị: Tăng cường hoạt động thông tin, quảng cáo trên các phương tiện truyền thông nhằm quảng bá hình ảnh tổng thể của ngân hàng, đặc biệt là các chính sách, chính sách ưu đãi đối với tín dụng tiêu dùng cũng sẽ giúp quảng bá hình ảnh, thương hiệu ngân hàng và thúc đẩy việc tăng cường hoạt động tín dụng tiêu dùng của ngân hàng.

Tiềm lực kỹ thuật và quản lý: Năng lực công nghệ và quản lý của ngân hàng có tác động tới hoạt động tín dụng tiêu dùng. Nếu ngân hàng có công nghệ hiện đại thì có thể xử lý thủ tục nhanh chóng, chính xác, giảm thủ tục rườm rà cho khách hàng và giúp khách hàng quản lý hồ sơ thuận tiện hơn.

1.3.2 Nhân tố khách quan ngoài ngân hàng

Môi trường kinh tế : Tác động đến tín dụng tiêu dùng là nếu nền kinh tế phát triển tốt, thu nhập bình quân đầu người cao, môi trường chính trị ổn định thì hoạt động tín dụng tiêu dùng sẽ diễn ra thuận lợi, phát triển ổn định, ngăn chặn được các vấn đề phát sinh. Cho vay tiêu dùng KHCN của các ngân hàng cũng sẽ gặp khó khăn nếu có sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng để giành khách hàng.

Môi trường chính trị, pháp luật: Luật pháp và quy định của ngân hàng quốc gia và chính phủ có thể khuyến khích hoặc hạn chế cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng KHCN nói riêng. Đây là quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam nhằm kiểm soát việc huy động của các ngân hàng thương mại căn cứ vào tỷ lệ vốn cổ phần của ngân hàng.

Môi trường xã hội: Đây là những thói quen, phong tục, tâm lý ảnh hưởng tới nhu cầu vay vốn của người tiêu dùng. Người Việt có xu hướng có thói quen tiết kiệm khi đã tích lũy đủ tiền để mua sắm, tiêu dùng, họ sẽ không tính đến việc vay tiền hay mắc nợ để mua sắm và ngại liên hệ với ngân hàng vì sợ thủ tục ngân hàng rườm rà. Chính vì vậy nhu cầu vay vốn vẫn ở mức thấp.

Khả năng mua sắm và sức mua của người dân: Sức mua của người tiêu dùng được quyết định bởi thu nhập của họ. Nếu người tiêu dùng có khả năng mua

sắm và sức mua cao, nhu cầu mua sắm cao thì đây sẽ là thị trường tiềm năng để các ngân hàng phát triển và cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng KHCN. Nguồn trả nợ vay tiêu dùng KHCN chủ yếu là thu nhập của khách hàng nên thu nhập của khách hàng ảnh hưởng rất lớn đến quyết định có cho vay hay không cho vay của ngân hàng.

1.4 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN

Chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay tiêu dùng : Là tổng số tiền ngân hàng cho vay trong một thời kỳ nhất định không kể món vay đó đã thu hồi về chưa, được xác định theo tháng, quý, năm. Chỉ tiêu này phản ánh kết quả về việc phát triển hoạt động cho vay và tốc độ tăng trưởng tín dụng của ngân hàng. Chỉ tiêu doanh số cho vay càng cao thì đồng nghĩa với hoạt động cho vay của ngân hàng có hiệu quả và đang phát triển mạnh mẽ và ngược lại nếu chỉ tiêu doanh thu cho vay thấp thì ngân hàng đang gặp khó khăn.

$$\text{Tỷ trọng DS CVTD} = \frac{\text{Tổng doanh số CVTD}}{\text{Tổng doanh số CV KHCN}} \times 100\%$$

Mức độ tăng trưởng DS tuyệt đối = DS năm nay – DS cho năm trước

$$\text{Mức độ tăng trưởng DS tương đối} = \frac{\text{DS CVTD năm nay} - \text{DS CVTD năm trước}}{\text{DS CVTD năm trước}}$$

Chỉ tiêu phản ánh doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng: Chỉ tiêu doanh số thu nợ là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động thu hồi nợ của các ngân hàng. Chỉ tiêu này phản ánh tổng số tiền thu hồi được từ các khoản vay đã đến hạn thanh toán trong một khoảng thời gian nhất định (thường là một tháng, quý hoặc năm). Mức độ hoàn thành chỉ tiêu doanh số thu nợ thể hiện khả năng thu hồi nợ của ngân hàng từ đó ảnh hưởng đến chất lượng tài sản, lợi nhuận và sự an toàn của hoạt động kinh doanh.

$$\text{Tỷ trọng DS CVTD} = \frac{\text{Tổng DS thu nợ CVTD}}{\text{Tổng DS Thu nợ CV KHCN}} \times 100\%$$

Mức độ tăng trưởng thu nợ tuyệt đối = Thu nợ năm nay – thu nợ năm trước

$$\text{Mức độ tăng trưởng thu nợ tương đối} = \frac{\text{Thu nợ năm nay} - \text{Thu nợ năm trước}}{\text{Thu nợ năm trước}}$$

Chỉ tiêu phản ánh dư nợ cho vay tiêu dùng: Chỉ tiêu này dùng để so sánh tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng qua các năm và đánh giá khả năng cho vay. Chỉ

tiêu càng cao thì ngân hàng càng hoạt động tốt và hiệu quả; nếu không ngân hàng sẽ khó mở rộng hoạt động cho vay hay mở rộng thị phần, khả năng tiếp thị. Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khoản cho vay mà các ngân hàng đã thực hiện tại một thời điểm nhất định, cũng là số tiền mà các ngân hàng cần thu hồi.

Dư nợ cuối kì = Dư nợ đầu kì + Doanh số cho vay trong kì – Doanh số thu nợ trong kì

$$\text{Tỷ trọng dư nợ CVTD} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CV KHCN}} \times 100\%$$

Mức độ tăng trưởng dư nợ tuyệt đối = Dư nợ năm nay – Dư nợ năm trước

$$\text{Mức độ tăng trưởng dư nợ tương đối} = \frac{\text{Dư nợ năm nay} - \text{Dư nợ năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}}$$

Phân loại các nhóm nợ:

Tại nội dung Điều 10 Thông tư số 11/2021/TT-NHNN, Ngân hàng nhà nước đã phân loại tổng cộng nhóm nợ thành 5 nhóm cụ thể :

Nhóm 1 (Nợ đã đủ tiêu chuẩn)

Các khoản nợ trong hạn và Tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn;

Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và Tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại.

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày;
- Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu.

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu;
- Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng.

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày;

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai.

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai;
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn;
- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý.

Chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn, nợ xấu cho vay tiêu dùng:

“Nợ quá hạn” là các khoản nợ thuộc nhóm 2,3,4,5. Theo quy định tại Điều 20 Thông tư 39/2016/TT-NHNN, tổ chức tín dụng chuyển nợ quá hạn đối với số dư nợ gốc mà khách hàng không trả được nợ đúng hạn theo thỏa thuận và không được tổ chức tín dụng chấp thuận cơ cấu lại thời hạn trả nợ, thông báo cho khách hàng về việc chuyển nợ quá hạn. Nội dung thông báo tối thiểu bao gồm số dư nợ gốc bị quá hạn, thời điểm chuyển nợ quá hạn và lãi suất áp dụng đối với dư nợ gốc bị quá hạn.

Như vậy, khi đến ngày trả nợ và lãi vay, nhưng người vay không thể trả gốc và lãi đúng theo thỏa thuận ghi nhận tại hợp đồng cho vay, thì khoản nợ này trở thành nợ quá hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn là một chỉ tiêu cơ bản đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Căn cứ khoản 8 Điều 3 Thông tư 11/2021/TT-NHNN, nợ xấu (NPL) là nợ xấu nội bảng, gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5. Tỷ lệ "nợ xấu" cho biết, trong 100 đồng tổng dư nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu, chính vì vậy, tỷ lệ nợ xấu là một chỉ tiêu cơ bản đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn của ngân hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà là nguy cơ mất vốn. (Theo Giáo trình Ngân hàng Thương mại, NXB Thống kê)

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Đây là chỉ tiêu đánh giá rủi ro tín dụng cũng như chất lượng tín dụng tại ngân hàng. Chỉ tiêu này càng lớn thể hiện chất lượng tín dụng càng kém; và ngược lại. Theo quy định của NHNN hiện nay tại Thông tư 21/2013/TT-NHTM, chỉ tiêu này không được vượt quá 3%. Cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng đối với các khoản vay.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 cho ta thấy qua cái nhìn tổng quan hoạt động cho vay. Trình bày được cơ sở lý luận về hoạt động dịch vụ cho vay nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN nói riêng của NHTM như các khái niệm, đặc điểm, phân loại và vai trò của vay tiêu dùng KHCN. Ngoài ra chương 1 còn phân tích những nhân tố ảnh hưởng tới vay tiêu dùng KHCN, các chỉ tiêu đánh giá hoạt động vay tiêu dùng KHCN. Đây cũng là cơ sở lý luận cho việc đánh giá thực trạng của hoạt động cho vay tiêu dùng và các định hướng đề xuất giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng KHCN tại VietBank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân.

CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU VÀ PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG KHCN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN- CHI NHÁNH HỒ CHÍ MINH -PGD VÕ VĂN NGÂN

2.1.Thông tin chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

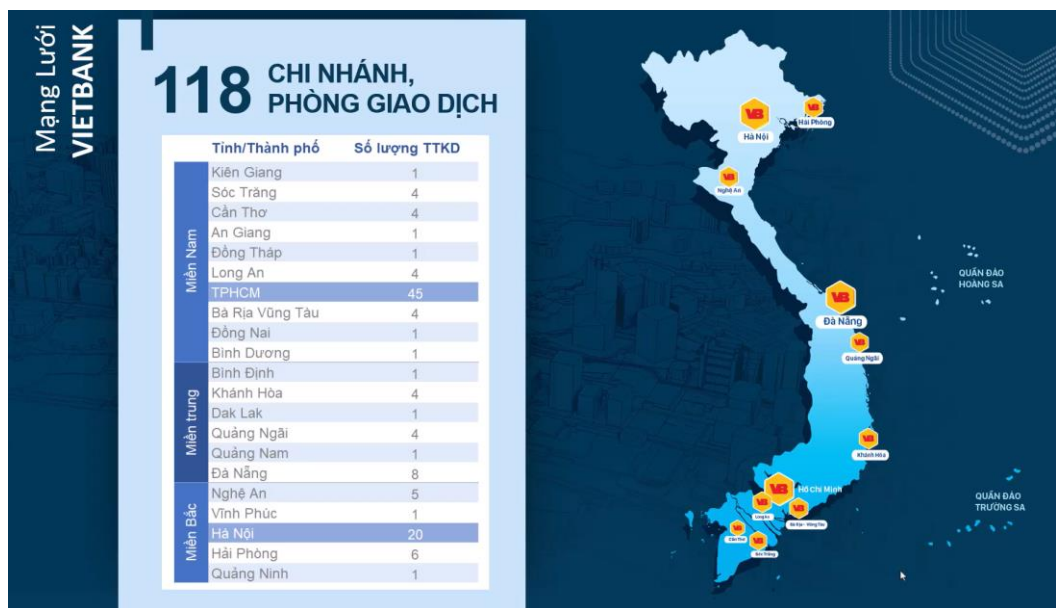
- Tên ngân hàng: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN
- Tên tiếng anh: VIỆT NAM THƯƠNG TÍN COMERCIAL JOINT STOCK BANK
- Tên giao dịch: Vietbank



Hình 2.1. Logo Ngân hàng VietBank

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín)

- Website: www.vietbank.com.vn
- Trụ sở chính/chi nhánh : Một tầng hầm B1, Một phần tầng trệt và một phần tầng lửng tòa nhà số 62A Cách Mạng Tháng 8, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Vốn điều lệ đăng ký : 4.190.199.040.000 đồng (Bốn nghìn một trăm chín mươi tỷ một trăm chín mươi chín triệu không trăm bốn mươi nghìn đồng)
- Ngoài dịch vụ ngân hàng, Ngân hàng Việt Nam Thương Tín còn tham gia vào các dịch vụ môi giới chứng khoán, quản lý quỹ, kinh doanh địa ốc bằng cách nắm cổ phần chi phối của một số doanh nghiệp trong lĩnh vực này.
- Hiện nay, Ngân hàng Vietbank đã có mạng lưới khắp cả nước với 118 phòng giao dịch, phòng giao dịch trải dài tại 21 tỉnh thành phố.



Hình 2.2: Các chi nhánh, phòng giao dịch Vietbank trải dài trên cả nước

(Nguồn: Vietbank)

Tầm nhìn chiến lược: Trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: "TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ"

Sứ mệnh: Tối ưu hoá mọi mặt hoạt động nhằm mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ CBNV. Tích cực đóng góp và đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội.

Giá trị cốt lõi:

Uy tín: Cam kết giữ trọn uy tín là kim chỉ nam của Vietbank trong mọi hành động. Sự hài lòng, tín nhiệm của các chủ thể chính là thước đo cho sự thành công và phát triển của Vietbank.

Chất lượng: Vietbank luôn không ngừng đổi mới sáng tạo để cung ứng những sản phẩm dịch vụ và giải pháp tài chính tối ưu, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Nhân sự: Tại Vietbank, đội ngũ nhân sự là tài sản quý giá và là nhân tố cốt lõi đóng góp vào sự phát triển. Vietbank luôn chú trọng xây dựng nguồn nhân sự có năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp để tạo ra giá trị đặc trưng và lợi thế cạnh tranh của Ngân hàng.

2.1.1.Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

2/2/2007: Vietbank chính thức được thành lập bởi vốn điều lệ là 500 tỷ đồng với sự kiện khai Sở Giao dịch Sóc Trăng là đơn vị kinh doanh đầu tiên của Vietbank

2008: khai trương những phòng giao dịch đầu tiên tại năm thành phố lớn gồm thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Cần Thơ, Đà Nẵng và Hải Phòng theo đó các phòng giao dịch trên quỹ tín dụng trực thuộc lần lượt được đưa vào hoạt động theo.

Năm 2019 : Vốn điều lệ đạt 4.190 tỷ đồng hệ thống mạng lưới được mở rộng và đạt 113 đơn vị kinh doanh thật đáng tự hào khi cùng năm này Vietbank đạt lợi nhuận trước thuế 613 tỷ đồng đã vượt 114% kế hoạch đề ra bên cạnh đó dịch vụ ngân hàng số của Vietbank được đánh dấu phát triển kịp thời đại khi đã hoàn thiện và ra mắt Vietbank Digital giao diện mới cùng nhiều tiện ích.

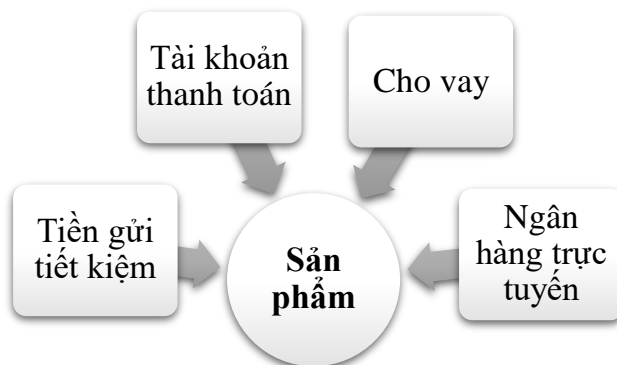
Năm 2020 : đạt những mục tiêu gồm tổng tài sản đạt gần 90 nghìn tỷ tăng 33%. Tổng huy động đạt gần 70 nghìn tỷ tăng 34 %. Tổng dư nợ đạt gần 50 nghìn tỷ tăng 20 %. Tổng số lượng khách hàng tăng 43% và khai trương thêm 5 phòng giao dịch.

Năm 2023: tại thời điểm 9/2023 tổng quy mô của viet bank đã đạt trên 116 nghìn tỷ đồng với tất cả những thành quả đã và đang đạt được Vietbank sẽ tiếp tục hoạt động an toàn phát triển bền vững để không phụ lòng tin yêu và sự kỳ vọng của khách hàng trong suốt thời gian qua.

2.1.2.Một số sản phẩm dịch vụ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - Vietbank cung cấp nhiều sản phẩm cá nhân và dịch vụ tài chính đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính riêng của từng đối tượng khách hàng với nhiều ưu đãi cực kỳ hấp dẫn.

Một số sản phẩm Vietbank cung cấp :

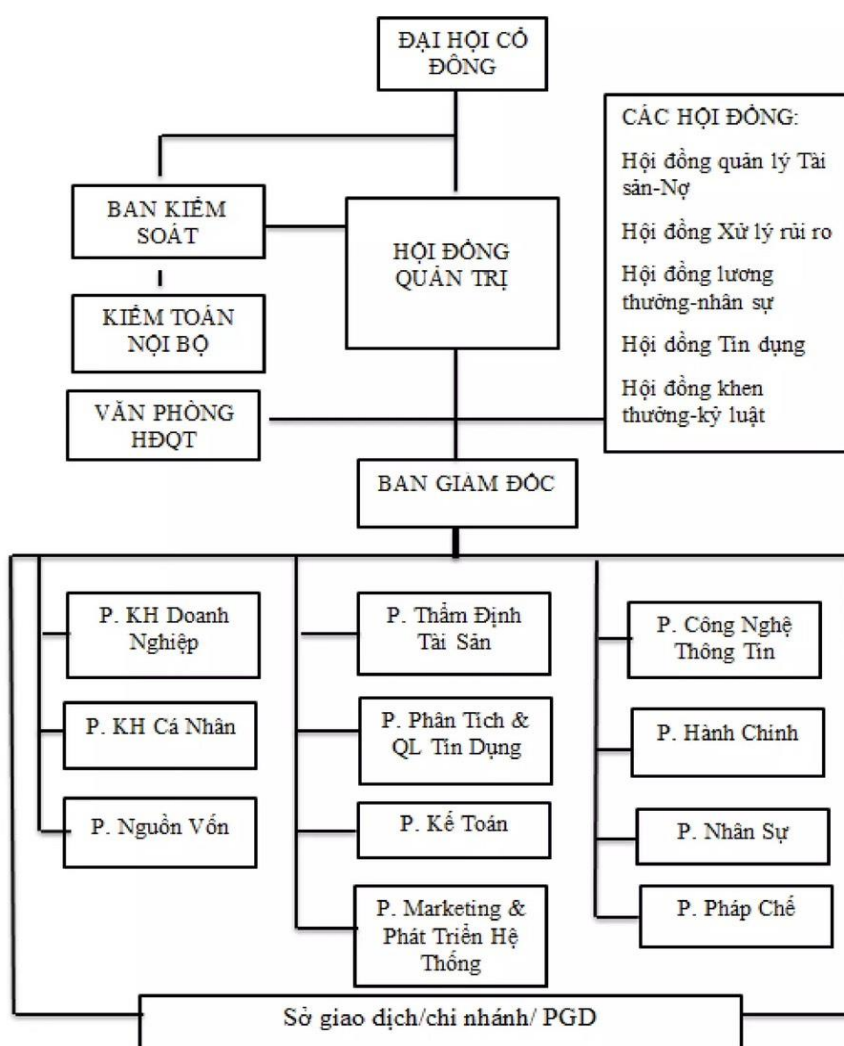


Hình 2.3: Các sản phẩm của Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh – PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Vietbank)

Cùng các dịch vụ : Nhận tiền kiều hối Western Union, Chuyển tiền du học đa tiện ích, Dịch vụ rút tiền mặt Cardless, Dịch vụ giữ hộ vàng/Giấy tờ, Chuyển tiền vãng lai một chiều ra nước ngoài, Thanh toán hóa đơn tự động...

2.1.3 Cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín



Hình 2.4: Cơ cấu tổ chức Vietbank

(Nguồn: Vietbank)

2.1.4. Những thành tựu đạt được của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

Ngày 05/01/2023, tại Hà Nội, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) vinh dự nhận giải thưởng “Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam

2022” do Công ty CP Báo cáo Đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) và Báo Vietnamnet tổ chức bình chọn. Đây là giải thưởng nhằm ghi nhận và tôn vinh doanh nghiệp có mức tăng trưởng ổn định song song với việc duy trì được hiệu quả kinh doanh theo định hướng phát triển bền vững trong suốt giai đoạn 2021-2022

Ngày 05/10/2023, tại TP.HCM, trong khuôn khổ lễ trao giải thưởng Asia Pacific Enterprise Awards (APEA) 2023, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank - VBB) được vinh danh ở hạng mục “Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023 - Corporate Excellence Award 2023”.

Ngày 18/01/2024, tại Tp.HCM, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) vinh dự nhận giải thưởng “Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc Việt Nam năm 2023” và “Top 500 Doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam năm 2023” (VNR500) do Báo Vietnamnet và Tổ chức Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) bình chọn. Đây là lần thứ hai liên tiếp Vietbank nhận giải thưởng này nhờ việc luôn duy trì hiệu quả hoạt động kinh doanh ổn định và bền vững trong suốt giai đoạn 2022-2023.

Năm 2022 đánh dấu những nỗ lực của Vietbank trên con đường khẳng định vị thế của mình. Với hệ thống mạng lưới gồm 118 điểm giao dịch trên toàn quốc, Vietbank đã liên tục triển khai các chương trình khuyến mãi, sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, đa tiện ích trên nền tảng công nghệ số, kết hợp số hoá quy trình, cải tiến các chính sách... để mang lại trải nghiệm và tối ưu giá trị cho khách hàng.

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) vừa vinh dự nhận 2 giải thưởng “Top 100 nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam năm 2023” và “Top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam năm 2023” do Công ty Nghiên cứu Kinh doanh Việt Nam (Viet Research) và Báo Đầu tư tổ chức bình chọn.

2.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân

2.2.1 Sự hình thành của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- - chi nhánh Hồ Chí Minh -PGD Võ Văn Ngân



Hình 2.5 : Hình ảnh thực tế của VietBank- chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Vietbank)

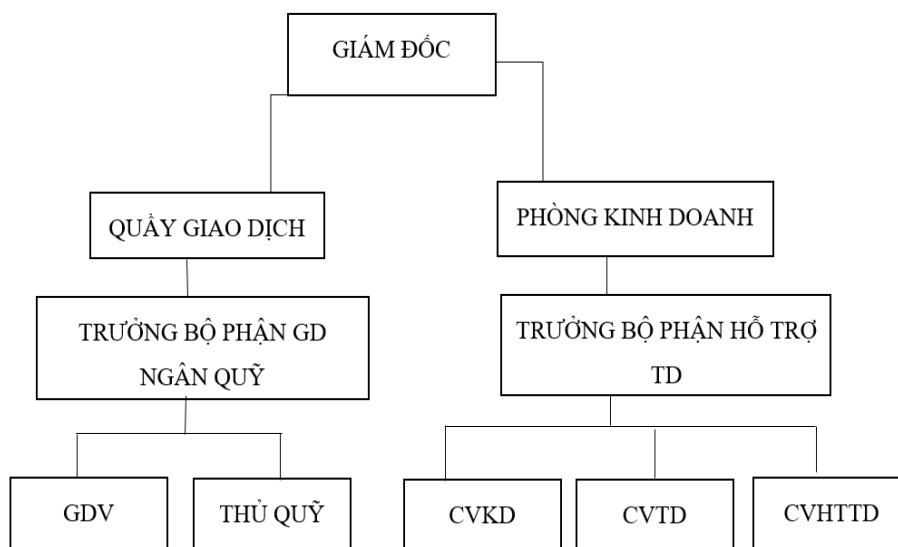
VietBank được Thống đốc NHNN chấp thuận thành lập 11 Phòng giao dịch trên cơ sở chuyển đổi 11 Quỹ tiết kiệm trong đó có PGD Võ Văn Ngân. Phòng giao dịch Võ Văn Ngân (thành lập trên cơ sở chuyển đổi Quỹ tiết kiệm Võ Văn Ngân) với tên bằng tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh – Phòng giao dịch Võ Văn Ngân;

Địa điểm: 118 Võ Văn Ngân, phường Bình Thới, quận Hồ Chí Minh, thành phố Hồ Chí Minh; Chi nhánh quản lý phòng giao dịch: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh được thành lập nêu trên theo quy định tại Thông tư số 21/2013/TT-NHNN ngày 9/9/2013 của Thống đốc NHNN quy định về mạng lưới hoạt động của ngân hàng thương mại và các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.

- Đăng ký địa điểm kinh doanh, ngày 29 tháng 12 năm 2017
- Đăng ký thay đổi lần thứ 1 , ngày 14 tháng 05 năm 2021

Nằm trên tuyến đường Võ Văn Ngân, một trong những tuyến đường chính của khu vực Hồ Chí Minh, tập trung nhiều khu dân cư, khu đô thị, văn phòng, trường học, bệnh viện,...Giao thông thuận lợi, dễ dàng di chuyển đến các khu vực khác trong thành phố. Phòng giao dịch Võ Văn Ngân có vị trí giao thông thuận lợi, không gian rộng rãi, đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản về chuyên môn và nghiệp vụ sẽ phục vụ cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trong khu vực. Với các sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng và tối ưu nhất. PGD Võ Văn Ngân tin rằng với những lợi thế của mình sẽ góp phần quan trọng phát triển thị trường, củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh, trở thành một trong những đơn vị năng động, tích cực nhất trong hệ thống.

2.2.2. Sơ đồ tổ chức cơ cấu của Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân



Hình 2.6: Cơ cấu phòng ban của Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh – PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Vietbank)

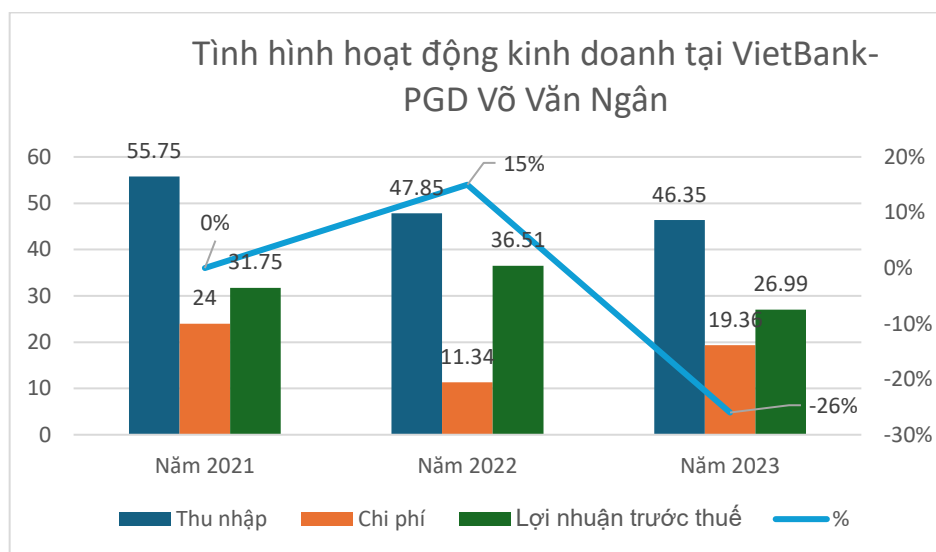
2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank - Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động kinh doanh tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Số liệu đến hết ngày 31/12				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Thu nhập	55.75	47.85	46.35	-7.9	-14%	-1.5	-3%
Chi phí	24.00	11.34	19.36	-12.66	-53%	8.03	71%
Lợi nhuận trước thuế	31.75	36.51	26.99	4.76	15%	-9.53	-26%

(Nguồn: Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân)



Biểu đồ 2.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

(Nguồn: Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân)

Dựa vào bảng 2.1, Thu nhập của Ngân hàng VietBank - Chi nhánh Hồ Chí Minh - PGD Võ Văn Ngân ở năm 2021 đạt 55.75 tỷ đồng. Năm 2022 đạt 47.85 tỷ đồng, giảm 7.9 tỷ đồng so với năm 2021, tỷ lệ giảm 14%. Đến năm 2023 thu nhập đạt 46.35 tỷ đồng tiếp tục giảm 1.5 tỷ đồng so với năm 2022, tỷ lệ giảm 3%.

Về chi phí, năm 2021 chiếm 24 tỷ đồng, năm 2022 giảm còn 11.34 tỷ đồng, giảm 12.66 tỷ đồng so với năm 2021, tỷ lệ giảm 53%. Năm 2023 tăng lên 19.36 tỷ đồng, tăng 8.02 tỷ đồng so với năm 2022, tỷ lệ tăng 71%.

Lợi nhuận trước thuế của Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân trong năm 2021 là 31.75 tỷ đồng. Đến năm 2022 đạt 36.51 tỷ đồng, tăng 4.76 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tỷ lệ tăng 15%. Đến thời điểm năm 2023 thì

lợi nhuận trước thuế đạt được 26.99 tỷ đồng, giảm 9.53 tỷ đồng so với năm 2022, tỷ lệ giảm 26%.

Nhìn chung thì kết quả kinh doanh của Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân chưa thực sự ổn định trong những năm gần đây. Thu nhập cuối năm 2021 đến năm 2023 có dấu hiệu giảm liên tục mỗi năm. Từ năm 2021 đến năm 2022 chi phí có dấu hiệu giảm mạnh nhưng đã tăng lên ở năm 2023. Lợi nhuận trước thuế giảm mạnh ở năm 2023. Có thể thấy được với sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng ngày nay, cùng với chi phí hoạt động tăng cao, tăng trưởng về tín dụng chậm dẫn đến các khó khăn thách thức không nhỏ đối với sự tăng trưởng và phát triển của Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân. Để đạt được những thành tích đề ra, PGD cần phải đưa ra các giải pháp khắc phục. Từ đó, đẩy mạnh kết quả kinh doanh cho ngân hàng cũng như thúc phân thúc đẩy nâng cao đời sống xã hội cho người dân.

2.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân

VietBank –Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân, một trong những điểm giao dịch uy tín và đáng tin cậy tại thành phố Hồ Chí Minh, đã không ngừng nỗ lực phát triển và cung cấp các sản phẩm tài chính đa dạng, phục vụ nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Trong đó, hoạt động cho vay tiêu dùng là một trong những hoạt động quan trọng đem lại nguồn thu cho ngân hàng.

Với mục tiêu đáp ứng mọi nhu cầu về vốn của khách hàng VietBank - Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân đã và đang cung cấp hàng loạt các sản phẩm cho vay tiêu dùng, đa dạng và linh hoạt, như sau:

2.3.1.Theo thời hạn vay

+ Vay tiêu dùng ngắn hạn: Đáp ứng các nhu cầu cấp thiết, đột xuất như chi phí y tế, sửa chữa xe, thanh toán hóa đơn, sửa chữa nhà..vv.

Thời hạn vay: Trong vòng 12 tháng

+ Vay tiêu dùng trung hạn : Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng lớn hơn như sắm đồ điện tử, nội thất, du lịch dài hạn

Thời hạn vay: Từ 12 đến 60 tháng

+ Vay tiêu dùng dài hạn : Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng lớn về nhu cầu nhà ở như xây dựng nhà ở, mua nhà dự án, vay du học...

Thời hạn vay càng cao, lãi suất càng cao

2.3.2.Theo mục đích sử dụng

Cho vay nhu cầu về nhà ở: là một hình thức tín dụng phổ biến, giúp KH hiện thực hóa ước mơ sở hữu một ngôi nhà như ý hoặc nâng cấp không gian sống hiện tại. Với khoản vay này, khách hàng có thể đáp ứng các nhu cầu như xây nhà mới, sửa chữa, cải tạo nhà cũ, mua nhà dự án. Ở Vietbank - Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân vay, hoàn vốn xây dựng sửa chữa nhà có/không có GPXD tới 5 tỷ đồng. Chấp nhận cho vay hoàn vốn lên đến 12 tháng. Chấp nhận vay hoàn vốn cho chính vốn tự có của KH (giải ngân trực tiếp chính KH). Thời gian vay lên tới 25 năm.

Cho vay du học: là một hình thức tài chính được thiết kế đặc biệt để hỗ trợ sinh viên Việt Nam có thể theo đuổi ước mơ du học tại các quốc gia phát triển. Đây là một giải pháp tài chính linh hoạt, giúp sinh viên giải quyết các vấn đề tài chính liên quan đến học phí, sinh hoạt phí, vé máy bay và các chi phí khác trong suốt quá trình du học. Tài trợ vay du học tại hơn 10 quốc gia và khu vực. Có thể thực hiện chuyển tiền quốc tế qua dịch vụ Flywire. Đối với khoản vay dưới 500 triệu, không yêu cầu thư mời nhập học. Giấy báo đóng học phí bổ sung tại thời điểm giải ngân với khoản vay dưới 500 triệu. Thời gian vay tối đa 240 tháng.

Cho vay tiêu dùng khác: VietBank - PGD Võ Văn Ngân còn cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng khác như cho vay du lịch, tiêu dùng cá nhân, mua sắm nội thất, đồ phong thủy, mua sắm hàng hóa tiêu dùng... Đây là những sản phẩm linh hoạt và đa dạng, giúp khách hàng có thêm tùy chọn phù hợp với nhu cầu cụ thể của mình. Đối với khoản vay tiêu dùng khác sử dụng bảng kê SDV với các khoản vay dưới 1 tỷ. Tất cả các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân đều được thiết kế để đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng một cách linh hoạt và thuận tiện nhất. Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và nhiệt tình luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng từ quá trình tư vấn đến thủ tục vay vốn, đảm bảo mang lại trải nghiệm tài chính tốt nhất cho mỗi cá nhân và doanh nghiệp. Thời gian vay, với số tiền vay < 500 triệu đồng, tối đa 84 tháng. Với số tiền vay \geq 500 triệu đồng, tối đa 12 tháng.

BIÊN BẢN XÁC NHẬN NHU CẦU VỐN VAY

I. BÊN VAY

- Họ và tên: Ngày sinh:

CMND/Hộ chiếu số/CCCD do cấp ngày

Địa chỉ thường trú (hộ khẩu):

Địa chỉ hiện tại:

Điện thoại nhà riêng: ĐTDĐ:

- Họ và tên: Ngày sinh:

CMND/Hộ chiếu số/CCCD do cấp ngày

Địa chỉ thường trú (hộ khẩu):

Địa chỉ hiện tại:

Điện thoại nhà riêng: ĐTDĐ:

II. THÔNG TIN VỀ NHU CẦU VỐN VAY

STT	Nhu cầu	Chi phí (đồng)
1		
2		
3		
....		
	Tổng cộng	

III. THÔNG TIN BÊN THỤ HƯỞNG

STT	Tên người thụ hưởng	Số tiền	Ngân hàng	Số tài khoản
1				
2				

Hình 2.7 : Bảng kê mục đích sử dụng vốn

(Nguồn: Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân)

2.3.3.Theo hình thức đảm bảo

Vay tiêu dùng KHCN có tài sản đảm bảo: Cần người vay phải có tài sản có giá trị lớn như nhà đất, xe hơi hoặc tài khoản tiết kiệm để làm tài sản đảm bảo cho khoản vay. Với hình thức vay này, bạn được cho vay với số tiền lớn hơn so với các hình thức vay khác và lãi suất cũng thấp hơn.

+ Khách hàng cá nhân từ 18 tuổi trở lên và không vượt quá 70 tuổi.

+ Khách hàng có nhu cầu vay vốn phục vụ nhu cầu đời sống của cá nhân hoặc gia đình, nhu cầu mua/chuyên nhượng tài sản.

+ Số tiền cho vay lên đến 100% nhu cầu vốn.

+ Thời hạn vay tối đa 120 tháng.

+ Thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng.

✓ **Hồ sơ thủ tục:**

- + CMND/ Thẻ CCCD/ Hộ chiếu/ hướng dẫn xác định thông tin cư trú.
- + Hồ sơ chứng minh nguồn trả nợ.
- + Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn.
- + Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm theo quy định của VietBank

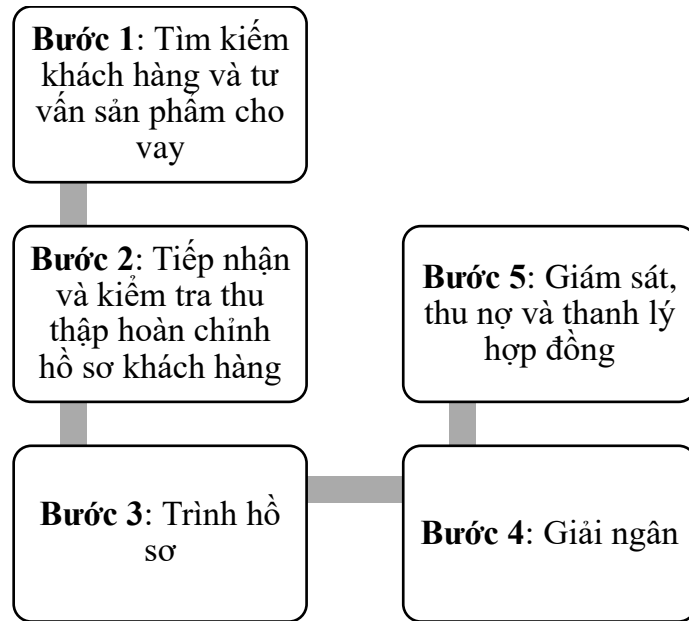
Vay tiêu dùng KHCN không có tài sản đảm bảo: Không yêu cầu người vay phải có tài sản thế chấp, do đó lãi suất sẽ cao hơn một chút so với vay thế chấp. Hơn nữa, khoản vay tiêu dùng KHCN tín chấp thường có thời hạn trả nợ ngắn hơn so với các khoản vay mua nhà hoặc mua ô tô.

- + Cán bộ nhân viên làm việc chính thức tại các Trường học, Bệnh viện, Đơn vị hành chính sự nghiệp. Thời gian làm việc chính thức tại nơi đang công tác từ 12 tháng trở lên (ngoại trừ các chức danh từ cấp Phó phòng trở lên). Thu nhập tối thiểu 4 triệu đng/tháng.
- + Bạn sẽ nhận được: mức cho vay tối đa 500.000.000 đồng.
- + Không cần thế chấp tài sản, thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng.
- + Thời gian vay linh hoạt lên đến 60 tháng, lãi suất ưu đãi
- + Thời gian phê duyệt hồ sơ và giải ngân nhanh chóng.
- + Độ tuổi từ đủ 22 đến 60 tuổi.

✓ **Hồ sơ thủ tục:**

- + CMND/ Thẻ CCCD/ Hộ chiếu/ hướng dẫn xác định thông tin cư trú.
- + Hợp đồng lao động/ Quyết định bổ nhiệm/ Quyết định biên chế.
- + Sao kê tài khoản lương/Xác nhận lương/Phiếu lương

2.4. Quy trình cho vay tiêu dùng KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân



Hình 2.8: Quy trình cho vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân)

Bước 1: Tìm kiếm khách hàng và tư vấn sản phẩm cho vay:

Thông thường nhân viên tín dụng sẽ tìm kiếm khách hàng qua các hình thức telesale, tìm kiếm khách hàng thông qua mối quan hệ cá nhân, kết nối lại khách hàng cũ hoặc từng từ chối ... Tùy vào cách làm việc của mỗi nhân viên tín dụng mà tìm kiếm từng phân khúc khách hàng khác nhau.

Sau khi đã có được khách hàng tiềm năng, có nhu cầu thì nhân viên tín dụng sẽ tư vấn về các sản phẩm cho vay khác nhau. Tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng. Vay để làm gì? Thời hạn bao lâu? Khách hàng muốn thanh toán khoản vay như thế nào? ...Sau khi đã xác nhận từ phía khách hàng về mục đích vay để phục vụ cho nhu cầu của khách hàng. Thì tiếp theo đó sẽ là tư vấn các sản phẩm vay theo mục đích sử dụng.

Lưu ý: Mục đích vay vốn này sẽ được ghi vào hồ sơ, nếu khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích thì Ngân hàng sẽ phải tiến hành thu hồi nợ trước hạn.

Điều này cũng được quy định tại khoản 2, Điều 56, Luật các tổ chức tín dụng năm 1997, đã được sửa đổi bổ sung năm 2004: “Khách hàng vay có nghĩa vụ sử dụng

tiền vay đúng mục đích và thực hiện đúng các nội dung khác đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.” Và cũng được quy định tại Điều 6 “Nguyên tắc vay vốn”, Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN ban hành Quy chế cho vay của các tổ chức tín dụng đối với khách hàng quy định. Khoản 1 Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.

Đồng thời, theo quy định tại Điều 54, Luật các tổ chức tín dụng, Điều 25 Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN thì: “Tổ chức tín dụng có quyền Chấm dứt việc cho vay, thu hồi nợ trước hạn khi phát hiện khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật, vi phạm hợp đồng tín dụng” Sau khi xác định được mục đích vay vốn của khách hàng thì nhân viên tín dụng sẽ tư vấn sản phẩm đang hiện hành tại ngân hàng VietBank cho khách hàng.

Bước 2: Tiếp nhận và kiểm tra thu thập hoàn chỉnh hồ sơ khách hàng:

Sau khi đã liên hệ và trao đổi với khách hàng. Biết được nhu cầu vay vốn của khách hàng. Nhân viên sẽ bắt đầu thu thập và hoàn tất hồ sơ:

Một hồ sơ tín dụng thường có gồm 5 phần như:

Phần 1) Hồ sơ pháp lý:

Hồ sơ pháp lý là tất cả những giấy tờ cần thiết chứa thông tin liên quan đến nhân thân của người đi vay, bao gồm: CMND/CCCD, giấy đăng ký kết hôn hoặc giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, hộ chiếu, hộ khẩu, ... để xác minh sự minh bạch về pháp lý của khách hàng.

Ngân hàng Vietbank hiện nay còn bắt buộc khách hàng vay phải có định danh điện tử mức 2 và sử dụng app VneID.

Ngoài ra ngân hàng còn cho thẩm định tín dụng: Sau khi lập báo cáo thẩm định hồ sơ ở bước 1 Ngân hàng xem xét hồ sơ vay vốn sau đó tiến hành thẩm định theo các bước sau:

Thẩm định tư cách pháp lý: Chuyên viên phân tích tín dụng có trách nhiệm tìm hiểu tư cách của khách hàng như có đủ năng lực dân sự, năng lực hành vi dân sự hay không, và đối chiếu với các qui định của pháp luật hiện hành để xem xét khách hàng có đủ điều kiện vay vốn hay không. Về các khía cạnh: tư cách đạo đức, trình độ, tác phong và uy tín trong quan hệ với các ngân hàng cũng như với các đối tác khác trong quá trình sinh sống và làm việc.

Thẩm định năng lực tài chính: xem xét khả năng thực tế của khách hàng, đánh giá tài chính, nguồn vốn, bảng lương... Từ đó kết luận khách hàng có khả năng hoàn trả nợ vay cho ngân hàng không.

Thẩm định phương án vay vốn: Đánh giá khả năng thực hiện phương án vay vốn hay không, có năng lực hoàn trả được vốn vay cho Ngân hàng không, có nguồn trả nợ thực tế hay không

Thẩm định tài sản đảm bảo (nếu có): Kiểm tra tính pháp lý, minh bạch của tài sản đảm bảo, giảm thiểu rủi ro về tranh chấp kiện tụng nếu phải thu hồi, phát mãi tài sản đảm bảo đó. Xác định khách quan, chính xác giá trị tài sản đảm bảo giúp Ngân hàng cấp đúng hạn mức tín dụng.

Thẩm định rủi ro: Phân tích và đánh giá mức độ rủi ro của khoản vay trước khi đề xuất cấp tín dụng.

Đề xuất quyết định tín dụng: Tiến hành tập hợp hồ sơ, lập tờ trình báo lên cấp trên đề xuất xin cấp tín dụng cho khoản vay này.

Song song đó Ngân hàng tiến hành thẩm định theo mô hình 5C:

- Character: Uy tín, thái độ khách hàng
- Capacity: Năng lực người vay/ khả năng trả nợ vay
- Capital: Vốn
- Collateral: Tài sản đảm bảo
- Conditions: Các điều kiện chung

Phần 2) Hồ sơ tài sản bảo đảm

- Hồ sơ tài sản đảm bảo sẽ có vai trò như là một loại thế chấp tài sản của khách hàng để có thể vay tiền. Theo đó, hồ sơ tài sản đảm bảo thường sẽ bao gồm:

- Các loại giấy tờ như sổ hữu bất động sản, sổ hữu nhà, xe
- Phiếu đăng ký giao dịch bảo đảm
- Phiếu định giá TSBD ...

Phần 3) Hồ sơ cấp tín dụng

- Phiếu tra CIC
- Giấy cam kết công chứng
- Hợp đồng tín dụng

- Tờ phê duyệt (phê duyệt của chuyên viên tùy theo bậc của giám đốc chi nhánh, hiện tại giám đốc PGD Phạm Văn Minh đang được cấp quyền phê duyệt bậc 2 với hạn mức 3 tỷ đồng) nếu vượt quá 3 tỷ thì phải trình lên ban tín dụng.

- Hệ số rủi ro

- Giấy thu phí tư vấn tài chính

- Giấy xét tiêu chí khách hàng ...

Phần 4) Hồ sơ kiểm soát sau vay

- Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng sử dụng vốn sau khi vay (thường kiểm tra trong vòng 1 tháng sau khi vay)

- Biên bản kiểm tra tài sản đảm bảo (thường kiểm tra trong vòng 3 tháng sau khi vay)

- Biên bản kiểm tra tình hình hoạt động kinh doanh (thường kiểm tra trong vòng 3 tháng sau khi vay)

Phần 5) Hồ sơ giải ngân

- Giấy cam kết lãi suất

- Giấy đề nghị cấp tín dụng

- Hợp đồng mua bán hoặc giấy tờ chứng từ có liên quan đến giao dịch

- Giấy ủy nhiệm chi

- Tờ trình giải ngân

- Giấy nhận nợ ...

Bước 3: Trình hồ sơ

Sau khi hoàn tất hồ sơ, nhân viên tín dụng sẽ trình hồ sơ cho trưởng bộ phận hỗ trợ tín dụng. Trưởng bộ phận có nhiệm vụ xét duyệt và trình lên giám đốc.

Bước 4: Giải ngân

Nếu hồ sơ không được xét duyệt. Thì nhân viên phải làm một tờ trình thông báo với khách hàng, có nội dung là “ từ chối cho vay” và phải đưa ra được lý do cụ thể.

Nếu hồ sơ khách hàng được xét duyệt. Nhân viên tín dụng sẽ hoàn tất thủ tục như:

+ Hoàn tất tải hồ sơ lên cơ sở dữ liệu

+ Hoàn tất các giấy tờ liên quan để có thể giải ngân.

Bước 5: Giám sát, thu nợ và thanh lý hợp đồng

Giám sát tín dụng kiểm tra việc thực hiện các điều khoản đã cam kết theo hợp đồng tín dụng như: Khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích không, kiểm soát mức độ rủi ro tín dụng phát sinh trong quá trình sử dụng vốn, theo dõi thực hiện các điều khoản cụ thể đã thoả thuận trong hợp đồng, kịp thời phát hiện những vi phạm để có những ứng xử kịp thời, theo dõi và ghi nhận việc thực hiện quy trình tín dụng của các bộ phận có liên quan tại ngân hàng.

Thu nợ: Khách hàng có trách nhiệm và nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng đúng hạn và đầy đủ như trong cam kết theo hợp đồng. Có các phương pháp thu nợ như:

- + Thu gốc và lãi một lần ở kỳ hạn trả nợ cuối cùng.
- + Thu nợ gốc 1 lần khi đến hạn, thu lãi định kỳ
- + Thu nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ hạn

Sau khi thu nợ xong thì sẽ tiến hành thanh lý hợp đồng. Hoàn tất thủ tục và đóng hồ sơ. Hồ sơ sẽ được lưu trữ tại phòng giao dịch Võ Văn Ngân trong vòng 5 năm với khoản vay ngắn hạn và 10 năm đối với khoản vay trung hạn, 15 năm với khoản vay dài hạn. (Thời gian lưu trữ hồ sơ được qui định tại Số: Thông tư 22/2011/TT-NHNN)

Sau khi cho vay xong thì ngân hàng sẽ tiến hành đánh giá chất lượng khoản vay từ đó có dữ liệu để dự toán nâng cấp xây dựng hệ thống phương án cho vay.

Sau khi tái xét tín dụng, ngân hàng sẽ xếp loại các khoản tín dụng được xem xét theo các tiêu chí khác nhau như: Theo chất lượng tín dụng, theo khả năng hoạt động, quy mô nhu cầu vay của khách hàng, theo khả năng thu hồi.

Xem xét và phân loại phụ thuộc vào khả năng quản trị, trình độ nghiệp vụ, quy mô kinh doanh ngân hàng, đây được xem là công tác thanh tra, kiểm soát nội bộ, đảm bảo cho hoạt động tín dụng an toàn, đúng hướng và có hiệu quả. Đối với ngân hàng VietBank có qui mô nhỏ, bộ phận này được tổ chức ở phòng tín dụng và được giao cho một vài nhân viên chuyên thực hiện nhiệm vụ này.

Nếu nợ bị quá hạn thì: ngân hàng chuyển sang nợ quá hạn và áp dụng các biện pháp khẩn khe để nhanh chóng thu hồi nợ đầy đủ. Có 2 hướng để xử lý nợ quá hạn là khai thác và thanh lý.

2.5. Thực trạng cho vay tiêu dùng KHCN Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân

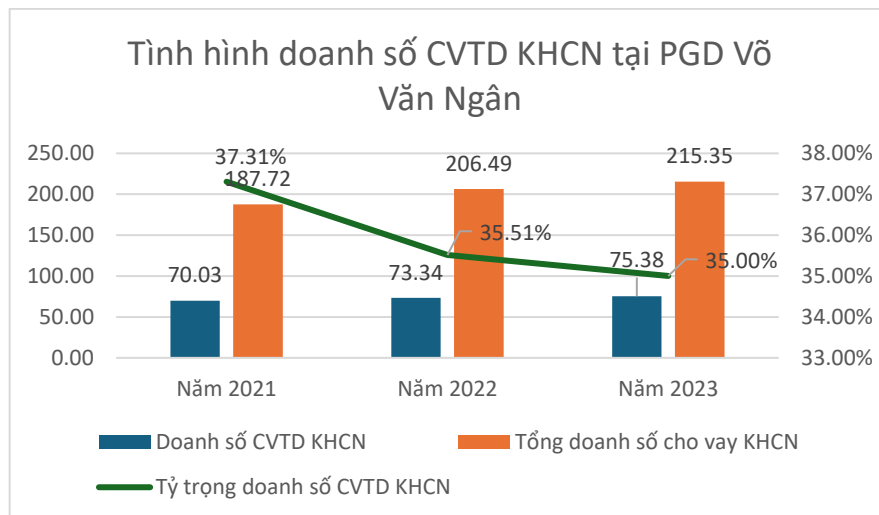
2.5.1. Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

Bảng 2.2: Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
				Doanh số CVTD	70.03	73.34	75.38
Tổng doanh số CV KHCN	187.72	206.49	215.35	18.77	10.00%	8.85	4.29%
Tỷ trọng doanh số CVTD	37.31%	35.51%	35.00%	-1.79%	-4.80%	-0.51%	-1.44%

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)



Biểu đồ 2.2 : Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Nhìn chung doanh số cho vay tiêu dùng KHCN đều tăng trưởng khá ổn định qua các năm. Từ năm 2020-2021 do ảnh hưởng từ các biến động lớn của đại dịch covid 19 nên hoạt động CVTD KHCN tại PGD Võ Văn Ngân có dấu hiệu suy giảm nhất so với những năm sau này. Tuy nhiên đến năm 2022, doanh số cho vay tiêu dùng KHCN đạt 73.34 tỷ đồng, tăng 3.30 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 4.72%. Sau đại dịch covid-19 lượng khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng để phục vụ nhu cầu sống cá nhân cao hơn.

Đến năm 2023 doanh số cho vay tiêu dùng KHCN đạt 75.38 tỷ đồng, tăng 2.04 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương với tăng 2.78%. Số liệu này có thể thấy được sự tăng trưởng ổn định khởi đầu cho thời kỳ phục hồi kinh tế. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng liên tục trong 3 năm gần đây chứng tỏ rằng PGD đã có những chiến lược và định hướng phát triển hiệu quả.

Tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng KHCN so với doanh số cho vay KHCN chiếm 37.31% ở năm 2021. Năm 2022 chiếm 35.51% trên tổng doanh số cho vay KHCN, giảm 1.79% so với năm 2021. Đến năm 2023 tỷ trọng tiếp tục giảm còn 35.00%, giảm 0.51% so với năm 2022. Có thể nhận thấy vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng khá tốt trong hoạt động cho vay KHCN tại Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân.

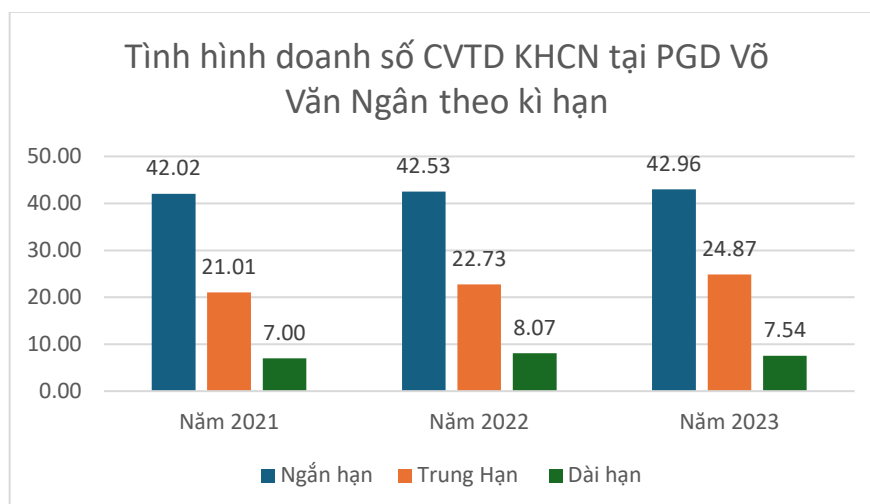
2.5.1.1 Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo thời hạn

Bảng 2.3: Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo thời hạn

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh năm 2022 với 2021		So sánh năm 2023 so với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
Ngắn hạn	42.02	42.53	42.96	0.52	1.23%	0.43	1.01%
Trung Hạn	21.01	22.73	24.87	1.72	8.21%	2.14	9.41%
Dài hạn	7.00	8.07	7.54	1.06	15.19%	-0.53	-6.56
Doanh số CVTD	70.03	73.34	75.38	3.30	4.72%	2.04	2.78%

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)



Biểu đồ 2.3: Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo kì hạn

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Nhìn vào bảng trên, ta thấy được rằng ở Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân doanh số cho vay ngắn hạn chiếm ưu thế hơn trong cho vay tiêu dùng KHCN. Bởi nhu cầu tiêu dùng thường mang tính tạm thời và khẩn cấp, cần giải quyết nhanh chóng trong thời gian ngắn. Ví dụ như: mua sắm điện máy, trang trải chi phí y tế, mua sắm thu cầu cá nhân... Do đó, các sản phẩm vay tiêu dùng ngắn hạn với thủ tục nhanh gọn, giải ngân linh hoạt phù hợp hơn với nhu cầu này, ngoài ra vay ngắn hạn thường có mức vay nhỏ, phù hợp với khả năng thanh toán hàng tháng của người đi vay, giúp KH dễ dàng quản lý tài chính và tránh rơi vào tình trạng nợ nần.

Doanh số cho vay ngắn hạn năm 2022 chiếm 42.53 tỷ đồng, tăng 0.52 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 1.23%. Đến năm 2023 doanh số cho vay ngắn hạn chiếm 42.96 tỷ đồng, tăng 0.43 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 1.01%.

Doanh số cho vay trung hạn năm 2022 chiếm 22.73 tỷ đồng, tăng 1.72 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 8.21%. Đến năm 2023 doanh số cho vay trung hạn tiếp tục tăng lên 24.87 tỷ đồng, tăng 2.14 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 9.41%.

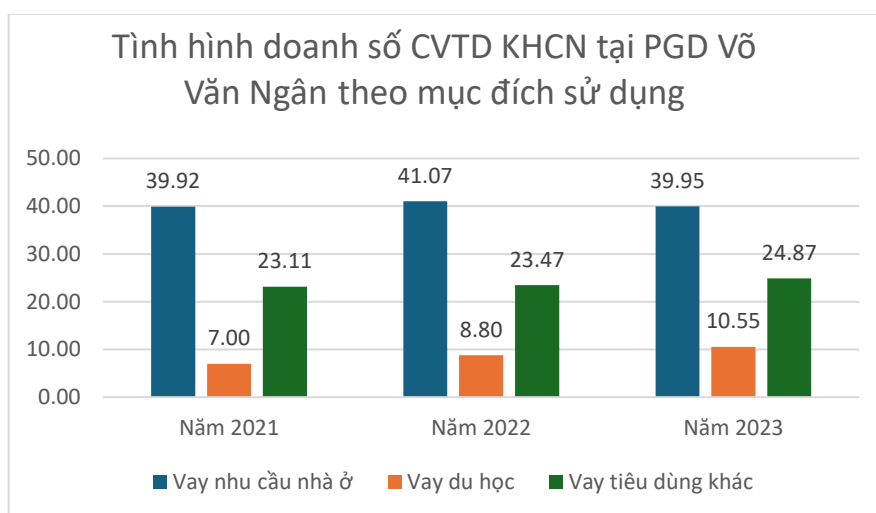
Doanh số cho vay dài hạn năm 2022 đạt 8.07 tỷ đồng, tăng 1.06 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 15.19%. Đến năm 2023 doanh số cho vay dài hạn đạt 7.54 tỷ đồng, giảm 0.53 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 6.56%

2.5.1.2 Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng KHCN tại VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh - PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

Bảng 2.4: Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh năm 2022 với 2021		So sánh năm 2023 với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
Vay nhu cầu nhà ở	39.92	41.07	39.95	1.15	2.88%	-1.12	-2.72%
Vay du học	7.00	8.80	10.55	1.80	25.66%	1.75	19.91%
Vay tiêu dùng khác	23.11	23.47	24.87	0.36	1.54%	1.41	6.00%
Doanh số CVTD	70.03	73.34	75.38	3.30	4.72%	2.04	2.78%



Biểu đồ 2.4: Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Dựa trên bảng số liệu, có thể thấy một cái nhìn tổng quan về doanh số cho vay tiêu dùng của KHCN theo mục đích sử dụng vốn trong giai đoạn 2021-2023. Nhìn chung, doanh số cho vay đã tăng trưởng ổn định qua từng năm, cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng.

Theo mục đích sử dụng, tổng doanh số cho vay tiêu dùng KHCN từng năm lần lượt là năm 2021 là 70.03 tỷ đồng, năm 2022 là 73.34 tỷ đồng, năm 2023 là 75.38 tỷ đồng. Năm 2022 vay nhu cầu nhà ở chiếm 41.07 tỷ đồng, tăng 1.15 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 2.88%. Năm 2023 Vay nhu cầu nhà ở chiếm 39.95 tỷ đồng, giảm 1.12 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 2.72%.

Đối với vay du học, năm 2022 vay du học chiếm 8.80 tỷ đồng, tăng 1.80 tỷ đồng so với so 2021, tương đương tăng 25.66%. Năm 2023 vay du học chiếm 10.55 tỷ đồng, tăng 1.75 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 19.91%.

Đối với vay tiêu dùng KHCN khác, ở năm 2022 vay tiêu dùng KHCN khác chiếm 23.47 tỷ đồng, tăng 3.30 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 4.72%. Năm 2023 vay tiêu dùng KHCN khác chiếm 24.87 tỷ đồng, tăng 1.41 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 6.00%.

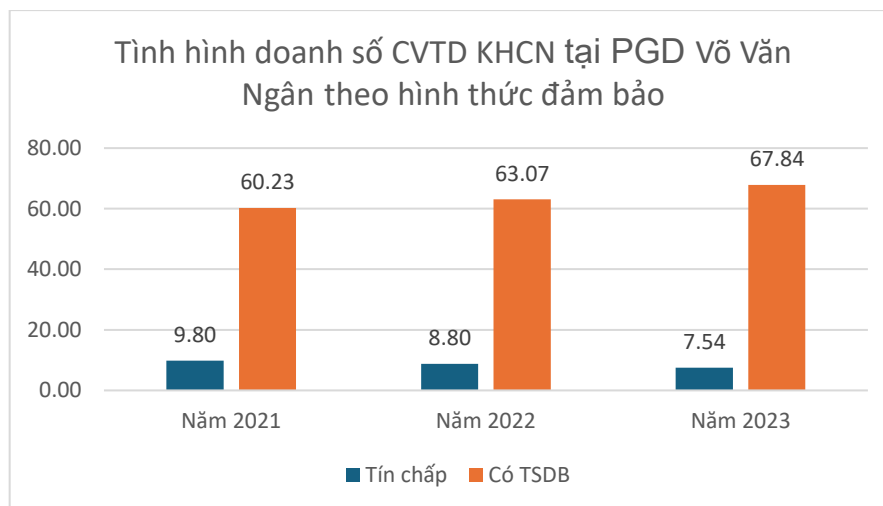
2.5.1.3. Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng KHCN của VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo hình thức đảm bảo

Bảng 2.5: Tình hình doanh số CVTD KHCN tại Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo hình thức bảo đảm

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh năm 2022 với 2021		So sánh năm 2023 so với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
Tín chấp	9.80	8.80	7.54	-1.00	-10.24%	-1.26	14.35%
Có TSDB	60.23	63.07	67.84	2.84	4.72%	4.77	7.56%
Doanh số CVTD	70.03	71.87	75.38	3.30	4.72%	2.04	2.78%

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.5: Tình hình tăng trưởng doanh số CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo hình thức đảm bảo

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân - Phòng kinh doanh)

Theo hình thức đảm bảo, tổng doanh số cho vay tiêu dùng KHCN từng năm lần lượt là năm 2021 là 70.03 tỷ đồng, năm 2022 là 71.87 tỷ đồng, năm 2023 là 75.38 tỷ đồng. Trong đó, vay tín chấp (không có TSDB) năm 2021 chiếm 9.80 tỷ đồng. Năm 2022 vay tín chấp (không có TSDB) chiếm 8.80 tỷ đồng, giảm 1.00 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 10.24%. Năm 2023 vay tín chấp (không có TSDB) chiếm 7.54 tỷ đồng, giảm 1.26 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 14.35%.

Vay có TSDB năm 2021 chiếm 60.23 tỷ đồng. Năm 2022 vay có TSDB chiếm 63.07 tỷ đồng, tăng 2.84 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 4.72%. Năm 2023 vay có TSDB chiếm 67.84 tỷ đồng, tăng 4.77 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 7.56%. Ở PGD Võ Văn Ngân vay tiêu dùng tập trung chủ yếu vào vay có TSDB để giảm thiểu được rủi ro, tận dụng nguồn lực và đáp ứng nhu cầu khách hàng.

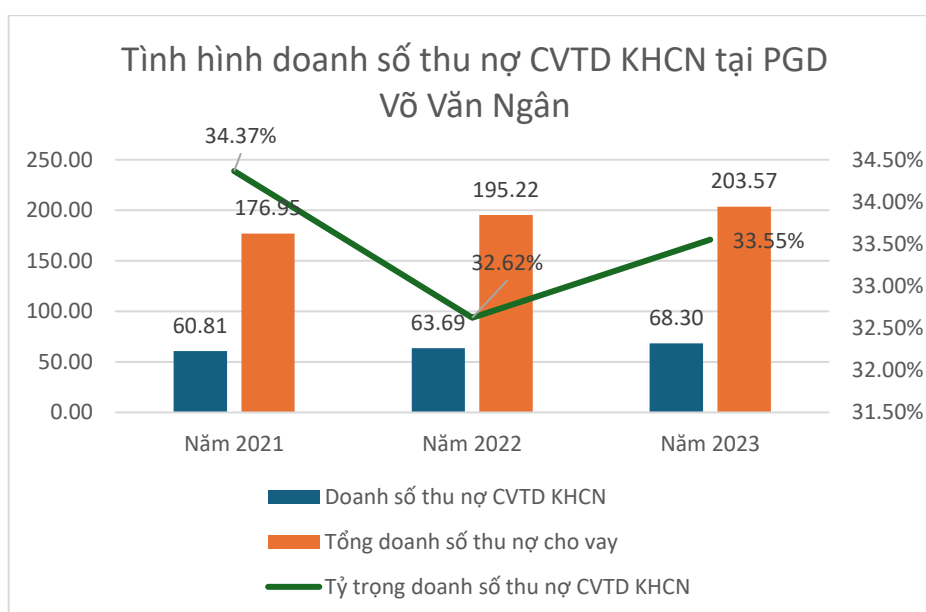
2.5.2. Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN của VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

Bảng 2.6: Tình hình doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
				Doanh số thu nợ CVTD	60.81	63.69	68.30
Tổng doanh số thu nợ CV KHCN	176.95	195.22	203.57	18.27	10.43%	8.34	4.27%
Tỷ lệ doanh số thu nợ CVTD	34.37%	32.62%	33.55%	-1.74%	-5.07%	0.93%	2.84%

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.6: Tình hình doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN đều tăng trưởng qua các năm. Năm 2022, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN đạt 63.69 tỷ đồng, tăng 2.88 tỷ đồng so với năm 2021, tương ứng với 4.74% .

Đến năm 2023 doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN đạt 68.30 tỷ đồng, tăng 4.61 tỷ đồng so với năm 2022, tương ứng với 7.23%

Tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN so với doanh số cho vay KHCN chiếm 34.37% ở năm 2021. Năm 2022 chiếm 32.62% trên tổng doanh số cho vay KHCN, giảm 1.74% so với năm 2021. Năm 2023 chiếm 33.55%, tăng 0.93% so với năm 2022. Có thể thấy được tình hình thu nợ CVTD KHCN tại PGD Võ Văn Ngân kiểm soát khá tốt.

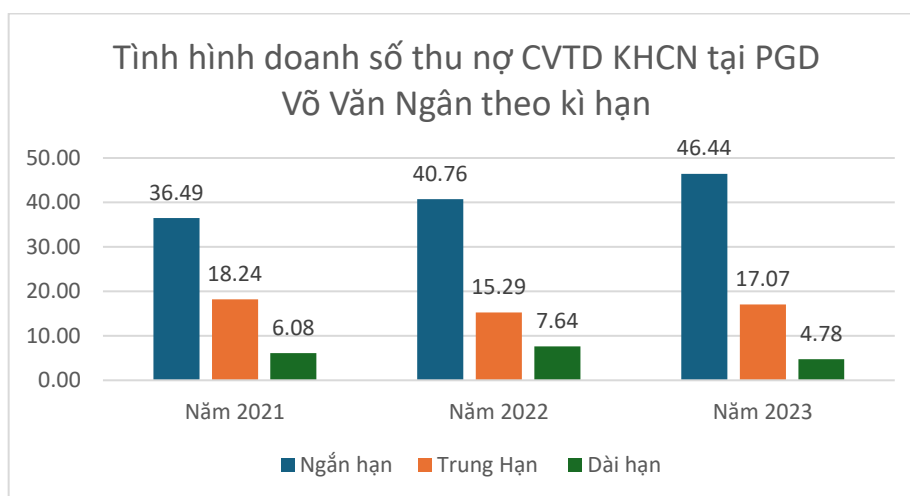
2.5.2.1 Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo thời hạn

Bảng 2.7: Tình hình doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo thời hạn

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh năm 2022 với 2021		So sánh năm 2023 so với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
Ngắn hạn	36.49	40.76	46.44	4.28	11.72%	5.68	13.93%
Trung Hạn	18.24	15.29	17.07	-2.96	-16.21%	1.79	11.70%
Dài hạn	6.08	7.64	4.78	1.56	25.68%	-2.86	-37.45%
Doanh số thu nợ CVTD	60.81	63.69	68.30	2.88	4.74%	4.61	7.23%

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)



Biểu đồ 2.7: Tình hình doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo kì hạn

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Nhìn vào bảng trên, ta thấy được rằng ở Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân doanh số thu nợ khá tốt. Quy trình thu hồi nợ hiệu quả cùng với đội ngũ thu hồi nợ chuyên nghiệp với các chính sách tín dụng hợp lý

Doanh số thu nợ cho vay ngắn hạn năm 2022 chiếm 40.76 tỷ đồng, tăng 4.28 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 11.72%. Đến năm 2023 doanh số thu nợ cho vay ngắn hạn chiếm 46.44 tỷ đồng, tăng 5.68 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 13.93%.

Doanh số thu nợ cho vay trung hạn năm 2022 chiếm 15.29 tỷ đồng, giảm 2.96 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 16.21%. Đến năm 2023 doanh số thu nợ cho vay trung hạn chiếm 17.07 tỷ đồng, tăng 1.79 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 11.70%.

Doanh số thu nợ cho vay dài hạn năm 2022 chiếm 7.64 tỷ đồng, tăng 1.56 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 25.68%. Đến năm 2023 doanh số thu nợ cho vay dài hạn chiếm 4.78 tỷ đồng, giảm 2.86 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 37.45%.

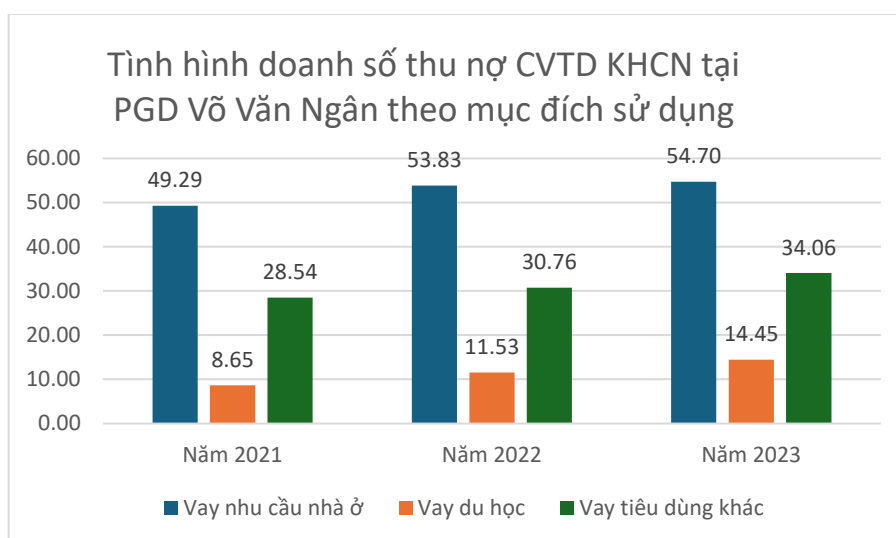
2.5.2.2 Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN của VietBank-Chi nhánh Võ Văn Ngân- PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

Bảng 2.8: Tình hình tăng trưởng doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh năm 2022 với 2021		So sánh năm 2023 với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
Vay nhu cầu nhà ở	34.66	35.67	36.20	1.00	2.90%	0.53	1.49%
Vay du học	6.08	7.67	9.56	1.56	25.68%	1.92	25.10%
Vay tiêu dùng khác	20.07	20.38	22.54	0.31	1.56%	2.16	10.58%
Doanh số thu nợ CVTD	60.81	63.69	68.30	2.88	4.74%	4.61	7.23%

(Nguồn :PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.8: Tình hình doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Theo mục đích sử dụng, tổng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN từng năm lần lượt là năm 2021 là 60.81 tỷ đồng, năm 2022 là 63.69 tỷ đồng, năm 2023 là 68.30 tỷ đồng. Năm 2022 Vay nhu cầu nhà ở chiếm 35.67 tỷ đồng, tăng 1.00 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 2.90%. Năm 2023 Vay nhu cầu nhà ở chiếm 36.20 tỷ đồng , tăng 0.53 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 1.49%.

Đối với vay du học, năm 2022 vay du học chiếm 7.64 tỷ đồng, tăng 1.56 tỷ đồng so với so 2021, tương đương tăng 25.68%. Năm 2023 vay du học chiếm 9.56 tỷ đồng ,tăng 1.92 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 25.10%

Đối với vay tiêu dùng KHCN khác, ở năm 2022 vay tiêu dùng KHCN khác chiếm 20.38 tỷ đồng , tăng 0.31 tỷ đồng so với năm 2021,tương đương tăng 1.56%. Năm 2023 vay tiêu dùng KHCN khác chiếm 22.54 tỷ đồng, tăng 2.16 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 10.58%.

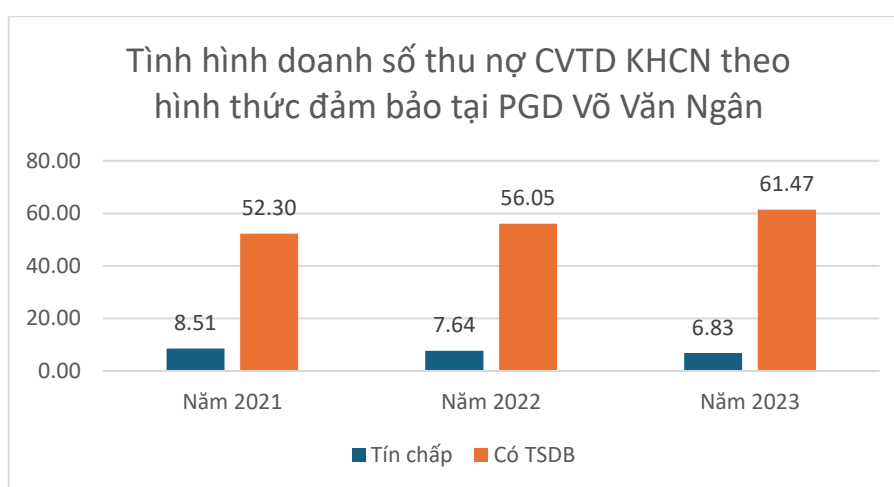
2.5.1.3. Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN của VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo hình thức đảm bảo

Bảng 2.9: Tình hình doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo hình thức bảo đảm

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh năm 2022 với 2021		So sánh năm 2023 so với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
Tín chấp	8.51	7.64	6.83	-0.87	-10.23%	-0.81	10.64%
Có TSDB	52.30	56.05	61.47	3.75	7.17%	5.42	9.67%
Doanh số thu nợ CVTD	60.81	63.69	68.30	2.88	4.74%	4.61	7.23%

(Nguồn :PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.9: Tình hình doanh số thu nợ CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo hình thức đảm bảo

(Nguồn :PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Theo hình thức đảm bảo , tổng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN từng năm lần lượt là năm 2021 là 60.81 tỷ đồng, năm 2022 là 63.69 tỷ đồng, năm 2023 là 68.30 tỷ đồng. Trong đó, vay tín chấp (không có TSDB) năm 2021 chiếm 8.51 tỷ đồng. Năm 2022 vay tín chấp (không có TSDB) chiếm 7.64 tỷ đồng, giảm 0.87 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 10.64% . Năm 2023 vay tín chấp(không có TSDB) chiếm 4.29 tỷ đồng, giảm 0.81 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 10.64%.

Vay có TSDB năm 2021 chiếm 52.30 tỷ đồng. Năm 2022 vay có TSDB chiếm 56.05 tỷ đồng, tăng 3.75 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 7.17%. Năm 2023 vay có TSDB chiếm 61.47 tỷ đồng, tăng 5.42 tỷ đồng so với năm 2022, tương

đương tăng 9.67% .Ở PGD Võ Văn Ngân vay tiêu dùng tập trung chủ yếu vào vay có TSDB để giảm thiểu được rủi ro, tận dụng nguồn lực và đáp ứng nhu cầu khách hàng.

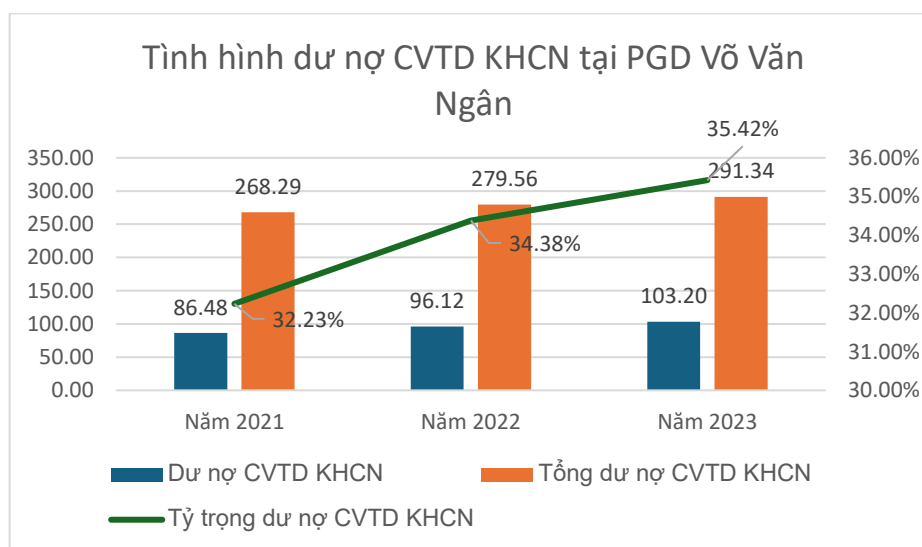
2.5.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN tại VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

Bảng 2.10: Tình hình dư nợ CVTD KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2022 so với 2021		Năm 2023 so với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tương đối	(%)
Dư nợ CVTD KHCN	86.48	96.12	103.20	9.65	11.15%	7.08	7.37%
Tổng dư nợ CV KHCN	268.29	279.56	291.34	11.27	4.20%	11.78	4.21%
Tỷ trọng dư nợ CVTD KHCN	32.23%	34.38%	35.42%	2.15%	6.67%	1.04%	3.03%

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.10: Tình hình dư nợ CVTD KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

(Nguồn :PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN đều tăng trưởng qua các năm. Năm 2022, dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN đạt 96.12 tỷ đồng, tăng 9.65 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 11.15% .

Đến năm 2023 dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN đạt 103.20 tỷ đồng so với năm 2022, giảm 7.08 tỷ đồng, tương đương tăng 7.37%.

Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN so với doanh số cho vay KHCN chiếm 32.23% ở năm 2021. Năm 2022 chiếm 34.38% trên tổng doanh số cho vay KHCN, giảm 2.15% so với năm 2021. Năm 2023 chiếm 35.42%, tăng 1.04% so với năm 2022. Dư nợ cho vay tiêu dùng tại PGD Võ Văn Ngân từ năm 2021 đến 2023 đã liên tục tăng trưởng nhờ vào một loạt các chiến lược và cải tiến trong dịch vụ. Một trong những yếu tố chính là việc ngân hàng đã tích cực triển khai các sản phẩm vay tiêu dùng linh hoạt, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. PGD đã mở rộng danh mục sản phẩm với nhiều gói vay khác nhau, từ các khoản vay tiêu dùng không cần tài sản đảm bảo đến các gói vay cá nhân với lãi suất cạnh tranh, giúp thu hút nhiều khách hàng hơn.

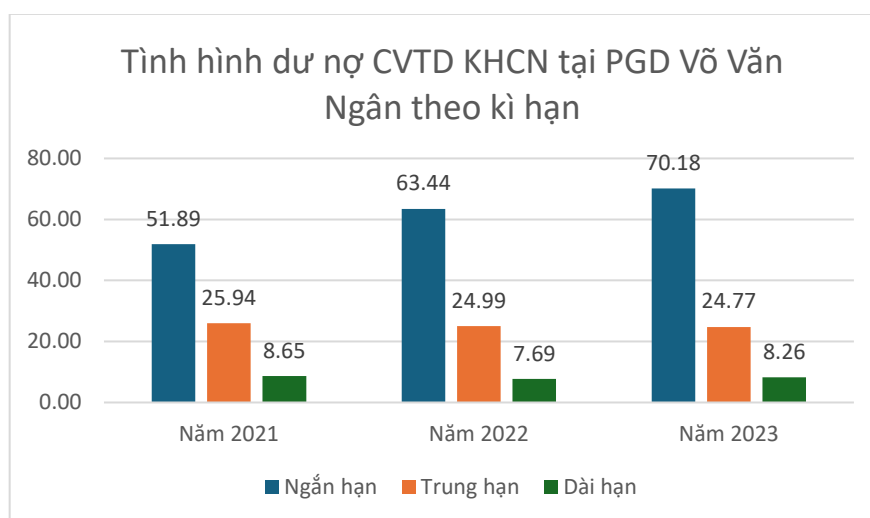
2.5.3.1 Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN tại VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo kì hạn

Bảng 2.11: Tình hình dư nợ CVTD KHCN tại VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo kì hạn

Đơn vị tính : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ(%)	Số tiền	Tỷ lệ(%)
Ngắn hạn	51.89	63.44	70.18	11.55	22.27%	6.74	10.62%
Trung hạn	25.94	24.99	24.77	-0.95	-3.67%	-0.22	-0.89%
Dài hạn	8.65	7.69	8.26	-0.96	-11.08%	0.57	7.37%
Dư nợ CVTD KHCN	86.48	96.12	103.20	9.65	11.15%	7.08	7.37%

(Nguồn :PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.11: Tình hình dư nợ CVTD KHCN tại VietBank -Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo kì hạn

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân - Phòng kinh doanh)

Dư nợ cho vay ngắn hạn năm 2022 chiếm 63.44 tỷ đồng, tăng 6.74 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 10.62%. Đến năm 2023 dư nợ cho vay ngắn hạn chiếm 70.18 tỷ đồng, tăng 6.74 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 10.62%.

Dư nợ cho vay trung hạn năm 2022 chiếm 24.99 tỷ đồng, giảm 0.95 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 3.67%. Đến năm 2023 dư nợ cho vay trung hạn tiếp tục giảm còn 24.77 tỷ đồng , giảm 0.22 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 0.89%.

Dư nợ cho vay dài hạn năm 2022 chiếm 7.69 tỷ đồng, giảm 0.96 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 11.08%. Đến năm 2023 dư nợ cho vay dài hạn chiếm 8.26 tỷ đồng, tăng 0.57 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 7.37%.

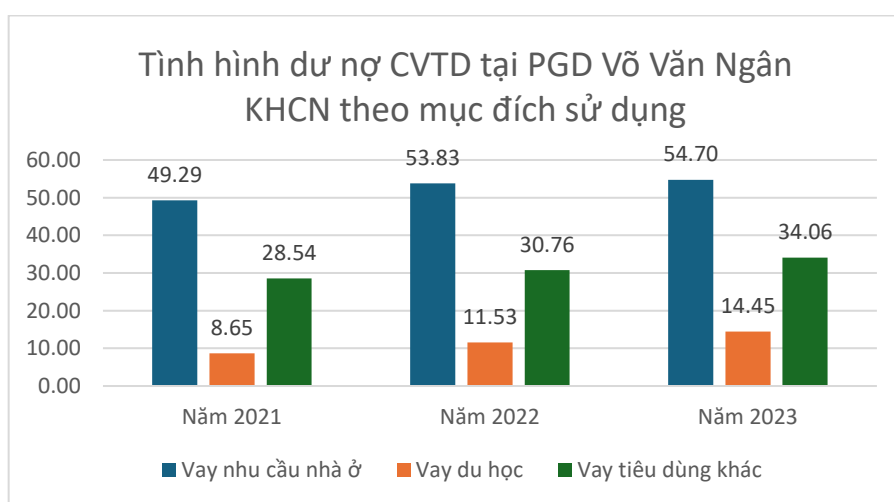
2.5.3.2 Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN tại VietBank-PGD Võ Văn Ngân Ngân theo mục đích sử dụng

Bảng 2.12: Tình hình dư nợ CVTD KHCN tại VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh - PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Vay nhu cầu nhà ở	49.29	53.83	54.70	4.54	9.20%	0.87	1.61%
Vay du học	8.65	11.53	14.45	2.89	33.38%	2.91	25.26%
Vay tiêu dùng khác	28.54	30.76	34.06	2.22	7.78%	3.30	10.72%
Tổng dư nợ	86.48	96.12	103.20	9.65	11.15%	7.08	7.37%

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân - Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.12: Tình hình dư nợ CVTD KHCN của VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo mục đích sử dụng

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Theo mục đích sử dụng. Năm 2022 dư nợ Vay nhu cầu nhà ở chiếm 53.83 tỷ đồng tăng 4.54 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 9.20%. Năm 2023 dư nợ Vay nhu cầu nhà ở chiếm 54.70 tỷ đồng, tăng 0.87 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 1.61%.

Đối với dư nợ cho vay du học, năm 2022 dư nợ cho vay du học chiếm 11.53 tỷ đồng, tăng 2.89 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 33.38%. Năm 2023 dư nợ cho vay du học chiếm 14.45 tỷ đồng, tăng 2.91 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 25.26%.

Đối với vay tiêu dùng KHCN khác ,ở năm 2022 dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN khác chiếm 30.76 tỷ đồng, tăng 2.22 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 7.78%. Năm 2023 dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN khác chiếm 34.06 tỷ đồng, tăng 3.30 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 10.72%.

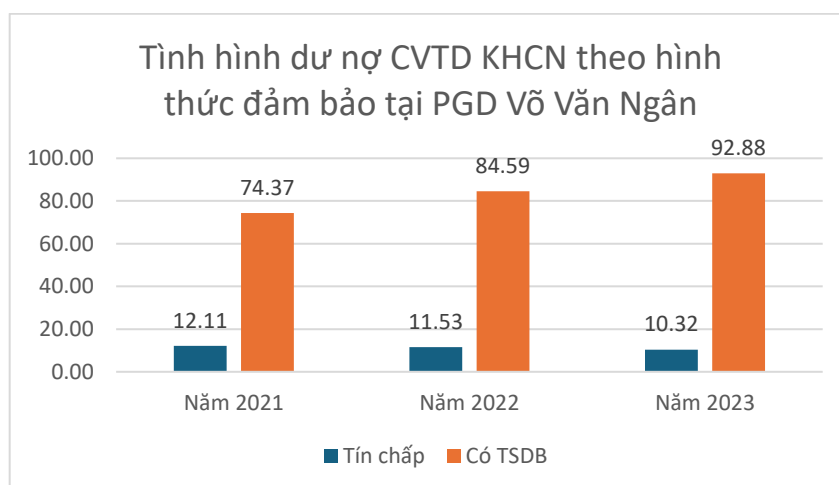
2.5.3.3 Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng KHCN tại VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân Ngân theo hình thức đảm bảo

Bảng 2.13 : Tình hình dư nợ CVTD KHCN của VietBank-chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân theo hình thức đảm bảo

Đơn vị tính : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh năm 2022 với 2021		So sánh năm 2023 so với 2022	
				Tuyệt đối	(%)	Tuyệt đối	(%)
Tín chấp	12.11	11.53	10.32	-0.57	-4.73%	-1.21	-10.53%
Có TSDB	74.37	84.59	92.88	10.22	13.74%	8.30	9.81%
Dư nợ CVTD	86.48	96.12	103.20	9.65	11.15%	7.08	7.37%

(Nguồn :PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)



Biểu đồ 2.13: Tình hình dư nợ CVTD KHCN của VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân theo hình thức đảm bảo

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Theo hình thức đảm bảo , tổng dư nợ vay tiêu dùng KHCN từng năm lần lượt là năm 2021 là 86.48 tỷ đồng, năm 2022 là 96.12 tỷ đồng, năm 2023 là 103.20 tỷ đồng. Trong đó, vay tín chấp (không có TSDB) năm 2021 chiếm 12.11 tỷ đồng. Năm

2022 dư nợ cho vay tín chấp (không có TSDB) chiếm 11.53 tỷ đồng, giảm 0.57 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 4.73% . Năm 2023 dư nợ vay tín chấp (không có TSDB) chiếm 10.32 tỷ đồng, giảm 1.21 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 10.53%.

Dư nợ cho vay có TSDB năm 2021 chiếm 74.37 tỷ đồng. Năm 2022 dư nợ cho vay có TSDB chiếm 84.59 tỷ đồng, tăng 10.22 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 13.74%. Năm 2023 dư nợ cho vay có TSDB chiếm 92.88 tỷ đồng, tăng 10.22 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 13.74%. Ở PGD Võ Văn Ngân dư nợ cho vay tiêu dùng tập trung chủ yếu vào vay có TSDB

2.5.4. Tình hình chất lượng dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu của hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân Ngân giai đoạn năm 2021-2023

Bảng 2.14 : Tình hình chất lượng dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu của hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính : Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022 so với 2021		2023 so với 2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	(%)	Chênh lệch	(%)
Nợ đủ tiêu chuẩn	82.15	93.24	101.14	11.09	13.49%	7.90	8.47%
Nợ cần chú ý	2.59	1.92	1.55	-0.67	-25.90%	-0.37	-19.48%
Nợ dưới tiêu chuẩn	0.00	0.00	0.00	0.00	0%	0.00	0%
Nợ nghi ngờ	0.00	0.00	0.00	0.00	0%	0	0%
Nợ có khả năng mất vốn	1.73	0.96	0.51	-0.77	-44.42%	-0.46	-47%
Dư nợ CVTD KHCN	86.48	96.12	103.20	9.65	11.15%	7.081	7.37%

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022 so với 2021		2023 so với 2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	(%)	Chênh lệch	(%)
Nợ quá hạn CVTD	4.32	2.88	2.05	-1.44	-33.31%	-0.83	-29%
Nợ xấu CVTD	1.73	0.96	0.51	-0.77	-44.42%	-0.46	-47%
Tỷ lệ NQH/Dư nợ CVTD	5.00%	3.00%	1.99%	-2.00%	-0.40%	-1.01%	-0.34%
Tỷ lệ NX/Dư nợ CVTD	2.00%	1.00%	0.49%	-1.00%	-0.50%	-0.51%	-0.51%

(Nguồn :PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

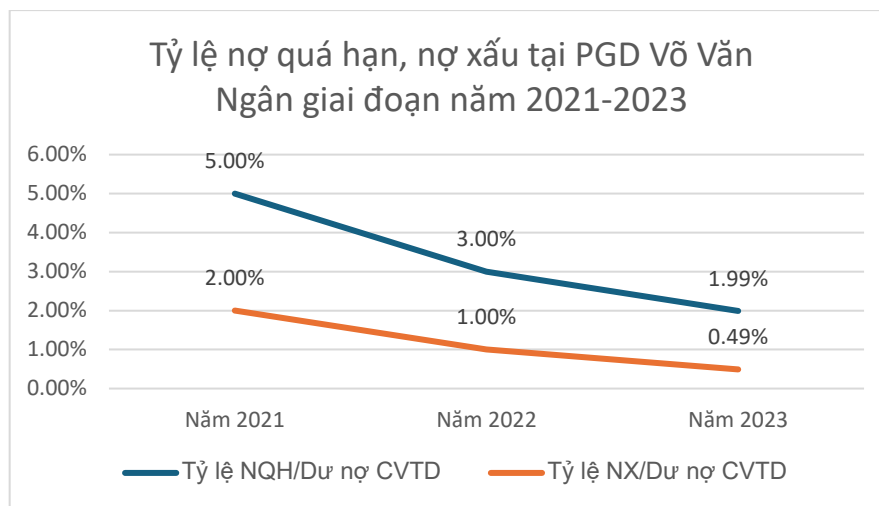
Nợ đủ tiêu chuẩn năm 2021 là 82.15 tỷ đồng chiếm 95% tỷ trọng tổng dư nợ. Năm 2022 là 93.24 tỷ đồng chiếm 97% tỷ trọng tổng dư nợ, tăng 11.09 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương tăng 13.49% tỷ lệ. Tới năm 2023 tiếp tục tăng lên thành 101.14 tỷ đồng chiếm 98% tỷ trọng tổng dư nợ, tăng 7.90 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tăng 8.47%

Nợ cần chú ý năm 2021 chiếm 2.59 tỷ đồng nhưng đến năm 2022 PGD Võ Văn Ngân đã phần nào kiểm soát được nhóm nợ này giảm còn 1.92 tỷ đồng, giảm 0.76 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 25.90%. Năm 2023 tình hình kinh tế đã dần ổn định nợ cần chú ý giảm xuống còn 1.55 tỷ đồng chiếm ,giảm 0.37 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương với giảm 19.48% tỷ lệ.

Nợ dưới tiêu chuẩn và nợ nghi ngờ ở cả 3 năm PGD đều không có

Nợ có khả năng mất vốn năm 2021 chiếm 1.73 tỷ đồng .Năm 2022 giảm còn 0.96 tỷ đồng ,giảm 0.77 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 44.42%. Đến năm 2023 tiếp tục giảm còn 0.51, giảm 0.46 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 47% tỷ lệ.

Có thể thấy được chất lượng nợ ở PGD khá tốt, nhưng cũng cần chú ý đến việc quản lý rủi ro và đảm bảo chất lượng dư nợ.Các khoản nợ cần chú ý và nợ có khả năng mất vốn cũng cần sự quan tâm đặc biệt trong việc quản lý rủi ro và thực hiện các biện pháp phòng ngừa kịp thời.



Biểu đồ 2.14 : Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu CVTD KHCN tại VietBank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023

(Nguồn: PGD Võ Văn Ngân-Phòng kinh doanh)

Dựa vào biểu đồ trên có thể thấy tình hình nợ quá hạn của Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân cải thiện đáng kể trong giai đoạn năm 2021-2023. Điều này cho thấy ban lãnh đạo đội ngũ PGD đã có những biện pháp hiệu quả khi xử lý vấn đề này.

Năm 2021 sau khi đại dịch covid-19 trầm trọng đã ảnh hưởng không nhỏ tới chất lượng nợ kéo theo tình trạng nợ quá hạn dai dẳng tăng cao. Đến năm 2022 nền kinh tế đã phần nào được kiểm soát trở lại, nợ quá hạn đã được cải thiện đáng kể, nợ quá hạn CVTD KHCN chiếm 2.88 tỷ đồng, giảm 1.44 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương giảm 33.31%. Tới năm 2023 khi nền kinh tế dần hồi phục tình trạng nợ quá hạn tiếp tục giảm xuống còn 2.05 tỷ đồng, giảm 0.83 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương với giảm 29%.

Biểu đồ trên có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn của Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân rơi vào 5.00% ở năm 2021. Năm 2022 chiếm 3.00% giảm 2.00% so với năm 2021. Đến năm 2023 con số này tiếp tục giảm còn 1.99%, giảm 1.01% so với năm 2022. Dự kiến con số này sẽ còn giảm thêm trong tương lai khi tình hình kinh tế hiện nay đang hồi phục phát triển rất tốt.

Đối với nợ xấu, PGD Võ Văn Ngân đã phần nào kiểm soát rất tốt tình trạng nợ xấu khi số liệu cho thấy tình hình nợ xấu giảm đi đáng kể qua từng năm. Năm 2022 nợ xấu CVTD KHCN chiếm 0.96 tỷ đồng, giảm 0.77 tỷ đồng, tương đương giảm

44.42%. Năm 2023 tình trạng nợ xấu tiếp tục giảm còn 0.51 tỷ đồng, giảm 0.46 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương giảm 47%.

Tỷ lệ nợ xấu ở PGD Võ Văn Ngân chiếm 2.00% ở năm 2021, đến năm 2022 giảm còn 1.00%, giảm đi 1.00% so với năm 2021. Năm 2023 tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm còn 0.49%, giảm đi 0.51% so với năm 2022. Có thể thấy PGD đã kiểm soát khá tốt trong việc quản lý nợ quá hạn, nợ xấu một phần là nhờ sự phục hồi kinh tế trong những năm gần đây, cùng với sự gia tăng thu nhập, giúp khách hàng có khả năng trả nợ tốt hơn. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng đã triển khai các biện pháp quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả. Đến năm 2023 tỷ lệ nợ xấu đã giảm đáng kể, tuy nhiên, cần xem xét kỹ lưỡng tác động từ các yếu tố môi trường và theo dõi kỹ càng tình hình trong những năm tới để duy trì tình trạng nợ quá hạn và nợ xấu ổn định.

2.6. Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại VietBank-PGD Võ Văn Ngân

➤ Thành tựu đạt được

Doanh số cho vay tiêu dùng KHCN của Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân trong ba năm gần nhất đều có xu hướng khá ổn định do ngân hàng cũng đã có những chính sách hoạt động phục vụ chăm sóc khách hàng rất tận tình ngân hàng cũng luôn tư vấn đưa ra những sản phẩm phù hợp đối với nhu cầu sử dụng vốn đa dạng của các khách hàng cần thiết.

Từ số liệu của doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng KHCN ở Vietbank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân có thể thấy PGD Võ Văn Ngân kiểm soát khá tốt về khả năng thu hồi nợ, số liệu trên cho thấy PGD có khả năng thu hồi các khoản phải thu về CVTD KHCN hiệu quả, đảm bảo được dòng tiền ổn định.

Tỷ lệ dư nợ trong 3 năm gần đây trung bình khoảng 33% trên tổng dư nợ của CV KHCN. Từ đây có thể nhận thấy vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng không nhỏ trong việc đem lại lợi nhuận cao cho PGD Võ Văn Ngân. PGD Võ Văn Ngân đã làm rất tốt trong việc cân bằng giữa doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ của CVTD KHCN.

Chất lượng nợ của VietBank- Chi nhánh Hồ Chí Minh - PGD Võ Văn Ngân đều ở mức ổn định trong giai đoạn từ năm 2021 tới năm 2023. Nợ xấu và nợ quá hạn luôn được VietBank- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân kiểm soát tốt, tỷ lệ

nợ xấu và nợ quá hạn chiếm tỷ lệ nhỏ trong ba năm gần đây, tỷ lệ nợ xấu không vượt quá 3% cho thấy VietBank-chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân đã quản lý chặt chẽ các khoản vay điều này giúp cho ngân hàng tăng cường phòng ngừa được rủi ro đồng thời giữ vững được uy tín trên chiến trường.

➤ **Hạn chế tồn tại**

Quy trình, thủ tục cho vay tiêu dùng còn khá phức tạp, yêu cầu nhiều hồ sơ, các khâu trình tài liệu, chờ phê duyệt của cấp trên mất nhiều thời gian.

Các khoản vay tiêu dùng tập trung chủ yếu nhiều vào vay nhu cầu nhà ở chưa được chia đều rộng rãi ở các khoản vay tiêu dùng khác.

Các hoạt động Marketing của Vietbank-chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân chưa thực sự được lan truyền, quảng cáo rộng rãi. Vẫn còn nhiều khách hàng lầm tưởng ngân hàng Vietbank với các ngân hàng khác, chưa có nhiều hoạt động quảng cáo, tiếp thị, các chương trình ưu đãi thu hút khách hàng.

Công nghệ thông tin còn yếu, chưa ứng dụng được nhiều công nghệ mới hiện đại. Máy móc thiết bị, hệ thống phần mềm công nghệ chưa được hoàn thiện, còn thường xuyên bị lỗi hoặc hệ thống chậm, sự cố kỹ thuật chưa được khắc phục kịp thời nên sẽ làm cho quá trình cho vay diễn ra gián đoạn, không đáp ứng được công việc ngay tại thời điểm đó.

➤ **Nguyên nhân hạn chế**

Do hệ thống pháp luật, các tiêu chuẩn và qui định nhà nước còn chặt chẽ như : điều kiện vay, lãi suất...v.v. PGD Võ Văn Ngân chưa đầu tư mạnh vào công nghệ thông tin, dẫn đến các quy trình vẫn còn thủ công, mất nhiều thời gian và dễ xảy ra sai sót, bên cạnh đó một phần còn vì lo ngại về nợ xấu, nên đặt ra nhiều điều kiện và thủ tục phức tạp để hạn chế rủi ro.

Nhà đất thường được xem là tài sản có giá trị ổn định và tăng theo thời gian, do đó nó trở thành tài sản đảm bảo an toàn cho các khoản vay. Điều này giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Các khoản vay nhu cầu nhà ở thường có giá trị lớn, mang lại lợi nhuận cao hơn cho ngân hàng so với các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ khác. Các chính sách ưu đãi lãi suất liên quan đến nhu cầu nhà ở cũng thu hút người dân vay vốn nên ở PGD Võ Văn Ngân các khoản vay tập trung chủ yếu vào nhu cầu nhà ở.

PGD Võ Văn Ngân chưa đủ nguồn lực tài chính và nhân sự để đầu tư mạnh vào hoạt động marketing. Bên cạnh đó còn do sự cạnh tranh khốc liệt của các ngân hàng ở đường Võ Văn Ngân nói riêng và khu vực Thủ Đức nói chung. Ngoài ra nguồn nhân lực ở PGD Võ Văn Ngân không tập trung nhiều vào hoạt động marketing mà thay vào đó là quan tâm đến trải nghiệm của khách hàng nhiều hơn.

Do thiếu nguồn lực đầu tư, việc đầu tư vào các hệ thống công nghệ mới đòi hỏi chi phí lớn. Bên cạnh đó các hệ thống công nghệ thông tin, máy móc thiết bị thường rất phức tạp, đòi hỏi thời gian và nguồn lực lớn để xây dựng và vận hành.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 bài báo cáo cho thấy cái nhìn tổng quan về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, về lịch sử hình thành, tầm nhìn sứ mệnh, cơ cấu tổ chức và những thành tựu Vietbank có được trong suốt quá trình phát triển. Chương 2 giới thiệu về Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân, sự hình thành và phát triển của PGD, qua đó cũng nêu được cơ cấu phòng các phòng ban và chức năng của nó, trong chương 2 còn nêu ra kết quả tình hình hoạt động của PGD đatrong giai đoạn năm 2021-2023. Ngoài ra còn trình bày cụ thể các sản phẩm vay tiêu dùng KHCCN và quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng KHCCN tại Vietbank -Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân. Nội dung chủ yếu trình bày về tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng KHCCN của ngân hàng qua các chỉ tiêu về doanh số cho vay, thu nợ và dư nợ, phân tích được chất lượng dư nợ từ đó phân tích được tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu của PGD Võ Văn Ngân. Qua đó đánh giá được thực trạng những thành tựu đạt được và các mặt hạn chế tồn tại của hoạt động vay tiêu dùng KHCCN .Từ đó tạo tiền đề để phân tích và đưa ra các giải pháp và kiến nghị cho hoạt động vay tiêu dùng KHCCN ở cho chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP, KIẾN NGHỊ, NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN-CHI NHÁNH HỒ CHÍ MINH - PGD VÕ VĂN NGÂN

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín –Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân

Tọa lạc tại vị trí chiến lược ngay trung tâm Thành phố Hồ Chí Minh, ngân hàng tối đa hóa việc sử dụng Internet để tiếp cận khách hàng, từ đó huy động vốn và tạo điều kiện quảng bá nhanh chóng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng tới mọi đối tượng khách hàng. Ngân hàng TMCP Việt Nam - Chi nhánh Hồ Chí Minh - PGD Võ Văn Ngân đã phát huy tối đa lợi thế của các Ngân hàng Thương mại Cổ phần đa năng, nâng cao năng lực cạnh tranh của TP.HCM và các ngân hàng trong và ngoài nước. Trong chiến lược kinh doanh, xây dựng mạng lưới là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của PGD. Trong những năm qua, Phòng Giao dịch Võ Văn Ngân không ngừng mở rộng mạng lưới hoạt động, bên cạnh việc triển khai hiệu quả các sản phẩm, dịch vụ mới và đầu tư phát triển nguồn nhân lực. Hệ thống điểm giao dịch thực hiện chính sách mở rộng chi nhánh của ngân hàng, đóng vai trò tích cực trong việc quảng bá chi nhánh, trở thành vũ khí hữu hiệu trong cạnh tranh, góp phần vào sự thành công của chi nhánh. Với phương châm : "TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ" . VietBank – Chi nhánh Hồ Chí Minh - PGD Võ Văn Ngân sẽ luôn tiếp tục đổi mới toàn diện hoạt động kinh doanh, phấn đấu giữ vững và phát triển hơn nữa những thành tựu đã đạt được đồng thời đề ra định hướng hoạt động cho vay KHCN nói chung và vay tiêu dùng KHCN nói riêng. Đưa hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN trở thành một yếu tố quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng, đóng góp đáng kể vào lợi nhuận và sự tăng trưởng bền vững, tiếp tục với tầm nhìn chiến lược trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam.

Định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN đối với Vietbank Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân:

Tiếp tục phát triển về vay tiêu dùng KHCN theo mục tiêu chung về tăng trưởng tín dụng, việc tăng trưởng dư nợ cho vay đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng sẽ

được phát triển đồng thời nhằm thúc đẩy phát triển tín dụng tiêu dùng cho đối tượng là lực lượng vũ trang, giáo viên, cán bộ, quan chức. Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, phát tờ rơi. Tiến hành nghiên cứu, phân tích thị trường, phân tích khách hàng, tăng cường kiểm tra giám sát khoản vay, thường xuyên phân tích tình hình tài chính, phân tích tình huống tiếp xúc với khách hàng, mở rộng mạng lưới kinh doanh, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, không ngừng hoàn thiện cơ chế, chính sách và thủ tục hồ sơ.

Ngân hàng cần cải thiện quy trình xét duyệt và giải ngân bằng cách áp dụng công nghệ số để rút ngắn thời gian xử lý và giảm bớt thủ tục giấy tờ, triển khai các giải pháp công nghệ hiện đại bao gồm các ứng dụng di động và nền tảng trực tuyến, giúp khách hàng dễ dàng truy cập và quản lý khoản vay một cách nhanh chóng và thuận tiện. Ngoài ra nên mở rộng danh mục các sản phẩm vay tiêu dùng với nhiều tùy chọn đa dạng và linh hoạt hơn để phù hợp với nhu cầu của từng cá nhân.

Ngân hàng cần mở rộng mạng lưới phân phối và tăng cường hợp tác với các đối tác để tiếp cận khách hàng ở nhiều khu vực khác nhau, từ thành phố lớn đến vùng nông thôn. Để đảm bảo chất lượng dịch vụ, ngân hàng cần chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên với kỹ năng chuyên môn và dịch vụ khách hàng tận tâm. Đồng thời triển khai các chương trình khuyến mãi và ưu đãi để thu hút khách hàng mới và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng hiện tại, nhằm mở rộng thị phần và nâng cao uy tín trên thị trường tài chính.

3.2. Một số kiến nghị, giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân

3.2.1. Giải pháp

Duy trì doanh số cho vay: Để duy trì doanh số cho vay tăng đều từng năm PGD Võ Văn Ngân cần cải thiện, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên tư vấn, chăm sóc khách hàng. Triển khai nhiều chiến dịch quảng bá, ưu đãi dành cho khách hàng lâu năm để có thể giữ chân khách hàng cũ bên cạnh đó cần tập trung vào việc tìm kiếm các phân khúc khách hàng mới có tiềm năng như: Khách hàng trẻ tuổi: Gen Z, Millennials là những đối tượng có nhu cầu vay tiêu dùng cao, đặc biệt là vay mua sắm, du lịch, học tập. Khách hàng có thu nhập trung bình: PGD Võ Văn Ngân cần

phát triển các sản phẩm cho vay phù hợp với khả năng tài chính của nhóm khách hàng này, ví dụ như vay theo lương, vay trả góp với hạn mức nhỏ, lãi suất ưu đãi. Khách hàng khu vực nông thôn: PGD cần đẩy mạnh triển khai các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại khu vực nông thôn, thông qua các kênh phân phối như hợp tác với các đại lý, tổ chức phi chính phủ, v.v.

Duy trì doanh số thu hồi nợ cho vay một cách hợp lý: Để duy trì hiệu quả trong việc thu hồi nợ vay tiêu dùng tại PGD Võ Văn Ngân, việc thực hiện một số biện pháp quản lý đồng bộ là rất quan trọng. Đầu tiên, cần thường xuyên theo dõi và phân tích dữ liệu nợ vay để hiểu rõ tình hình tài chính của khách hàng và phát hiện kịp thời các dấu hiệu chậm thanh toán. Đồng thời, việc thiết lập quy trình thu nợ phải rõ ràng và chính xác, từ việc gửi thông báo nhắc nhở đến các bước xử lý đối với những khách hàng không thanh toán đúng hạn, đảm bảo mọi quy trình được thực hiện một cách công bằng và hiệu quả. Thường xuyên chủ động giao tiếp liên tục với khách hàng giúp giải quyết nhanh chóng các vấn đề liên quan đến việc thu nợ, đồng thời duy trì sự minh bạch trong quy trình. Việc cung cấp nhiều lựa chọn phương thức thanh toán linh hoạt sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng, giúp họ dễ dàng hoàn thành nghĩa vụ tài chính. Cần xem xét và điều chỉnh chính sách tín dụng phù hợp để giảm rủi ro và khuyến khích khách hàng thanh toán đúng hạn. Đào tạo nhân viên về kỹ năng thu nợ và quản lý khách hàng là yếu tố then chốt trong việc nâng cao hiệu quả công việc. Nhân viên cần được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng để xử lý các tình huống khác nhau một cách chuyên nghiệp. Cuối cùng, việc ứng dụng công nghệ và các phần mềm quản lý công nợ sẽ giúp tự động hóa quy trình thu nợ, giảm thiểu sai sót và tiết kiệm thời gian. Áp dụng đồng bộ các biện pháp này sẽ giúp PGD Võ Văn Ngân duy trì tình hình doanh số thu nợ vay tiêu dùng một cách hiệu quả và ổn định.

Tăng trưởng dư nợ hằng năm: Để tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại PGD Võ Văn Ngân tăng trưởng mạnh mẽ từng năm, cần có các giải pháp duy trì khách hàng cũ và thu hút khách hàng vay mới. Để giữ chân khách hàng cũ, ngân hàng cần đảm bảo cung cấp dịch vụ khách hàng tốt nhất bằng cách nâng cao trình độ nhân viên và triển khai các chương trình ưu đãi hấp dẫn. Việc duy trì liên lạc thường xuyên qua email, tin nhắn hoặc điện thoại và thu thập phản hồi từ khách hàng để cải thiện dịch vụ cũng rất quan trọng.

Để thu hút khách hàng mới, ngân hàng nên sử dụng chiến lược marketing đa dạng, bao gồm quảng cáo trực tuyến, mạng xã hội và các sự kiện để nâng cao nhận thức về thương hiệu. Tạo các chương trình giới thiệu có phần thưởng cho khách hàng hiện tại và thiết kế các gói vay tiêu dùng với điều kiện linh hoạt và lãi suất cạnh tranh sẽ giúp đáp ứng nhu cầu của khách hàng mới. Đồng thời, việc áp dụng công nghệ để khách hàng có thể dễ dàng tìm hiểu, đăng ký và theo dõi hồ sơ vay trực tuyến sẽ cải thiện trải nghiệm người dùng và thu hút khách hàng trẻ. Những biện pháp này sẽ giúp PGD Võ Văn Ngân không chỉ giữ chân khách hàng hiện tại mà còn mở rộng lượng khách hàng mới một cách hiệu quả.

Duy trì chất lượng nợ tiêu chuẩn, hạn chế nợ quá hạn nợ xấu: Để duy trì chất lượng nợ và ngăn ngừa nợ xấu trong hoạt động cho vay, các tổ chức tài chính cần áp dụng một số giải pháp quan trọng. Đầu tiên, đánh giá kỹ lưỡng khả năng thanh toán của khách hàng trước khi cấp vay và thiết lập các tiêu chuẩn cho vay nghiêm ngặt để giảm thiểu rủi ro. Quản lý nợ chủ động và giám sát thường xuyên giúp phát hiện sớm các vấn đề tài chính và thực hiện biện pháp phòng ngừa kịp thời. Khi thấy dấu hiệu nợ có vấn đề, PGD cần có biện pháp khẩn cấp ngay lập tức như: điều chỉnh thời hạn trả nợ gốc, lãi, gia hạn nợ, nhận tài sản đảm bảo bổ sung... Ngoài ra, PGD cần động viên, thuyết phục khách hàng nhận thức được trách nhiệm của mình với PGD. Trả các khoản nợ quá hạn. Ngoài ra, để giải quyết hiệu quả các khoản nợ có vấn đề, PGD cần tăng cường mối quan hệ với chính quyền địa phương và các cơ quan chức năng thông qua các cuộc gặp gỡ khách hàng và các hình thức khác... Đồng thời, đào tạo nhân viên về quản lý rủi ro và đưa ra phương án hỗ trợ tài chính cũng rất quan trọng. tới khách hàng. Các biện pháp nhằm duy trì tính bền vững và an toàn cho hoạt động quản lý nợ của tổ chức.

Quy trình thủ tục vay : Cần giảm bớt các thủ tục phức tạp cho khách hàng. Cần rút ngắn thời gian trình duyệt hồ sơ và thời gian thông báo kết quả xét tín dụng. Bởi vì tâm lý khách hàng đều muốn công việc nhanh chóng được giải quyết. Việc giảm bớt thời gian làm thủ tục, ngân hàng sẽ giúp cho khách hàng giảm bớt thời gian và chi phí đi lại trong khi làm thủ tục vay.

Phát triển đa dạng các sản phẩm vay tiêu dùng : PGD cần phát triển đa dạng các sản phẩm cho vay tiêu dùng đáp ứng với từng nhu cầu của khách hàng, bao

gồm vay tiêu dùng cho giáo dục, y tế, du lịch, mua sắm, v.v. mở rộng đối tượng khách hàng, đưa ra các chính sách, chương trình ưu đãi hằng năm hay vào các ngày sự kiện lớn đối với các khoản vay này. Từ đó cân bằng được sự chênh lệch về cơ cấu của vay nhu cầu nhà ở với các khoản vay khác.

Tăng cường marketing tiếp thị, quảng cáo: Để duy trì lượng khách hàng hiện có, bên cạnh dịch vụ cho vay, PGD còn cần chăm sóc và phát triển các dịch vụ, tiện ích đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Ví dụ, các sự kiện như chương trình quà tặng sinh nhật và xổ số có thể được tổ chức với khách hàng để tạo mối quan hệ bền vững hơn giữa khách hàng và phòng giao dịch. Một số ưu đãi cũng có thể được thực hiện về mặt giao dịch thanh toán và sử dụng thẻ để nâng cao mức độ dịch vụ khách hàng. Tổ chức nhiều sự kiện như hội thảo, workshop, khuyến mãi nhằm tăng cường tương tác với khách hàng. Tham gia tài trợ cho các hoạt động xã hội từ thiện thể hiện trách nhiệm của ngân hàng đối với cộng đồng. Ngoài ra, bạn còn có thể tham gia tài trợ cho các sự kiện lớn nhằm nâng cao nhận thức về thương hiệu trong cộng đồng. Xây dựng cộng đồng khách hàng trên nền tảng xã hội, tương tác thường xuyên và chia sẻ nhiều nội dung hữu ích gắn gũi với cuộc sống của khách hàng như các bài viết chia sẻ kiến thức tài chính và giải đáp thắc mắc cho khách hàng.. Ngoài ra, PGD cũng cần tìm kiếm khách hàng mới, tập trung vào nhóm khách hàng có thói quen tiêu dùng, đảm bảo khả năng chi trả để thu hút nhiều khách hàng, đặc biệt là khách hàng mục tiêu, bao gồm khách hàng ở nông thôn, giáo viên, các đơn vị công tác hoạt động trên địa bàn khu vực.

Phát triển máy móc công nghệ : Ngành ngân hàng là lĩnh vực ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin, do đó trong quá trình hoạt động ngân hàng, trình độ hiện đại hóa công nghệ phải không ngừng được nâng cao, một phần phải phù hợp với trình độ công nghệ của ngành tài chính ngân hàng trong nước để đảm bảo tính phù hợp. hiện đại hóa công nghệ của ngân hàng. Trong xu thế phát triển quốc tế, chúng ta phải nhận thức rằng, chất lượng dịch vụ ngân hàng phụ thuộc nhiều vào yếu tố công nghệ. Nếu đội ngũ nhân sự tin dụng tốt nhưng trình độ kỹ thuật của hệ thống máy móc, thiết bị chưa hiện đại thì hệ thống dịch vụ không thể vận hành tốt. Việc áp dụng các công nghệ mới còn giúp ngân hàng giảm chi phí lao động và mang lại tính bảo mật, pháp lý cao hơn. Ngân hàng Việt Nam - Chi nhánh Hồ Chí Minh - Phòng giao dịch Võ

Văn Ngân cần phát triển công nghệ thông tin hiện đại để đảm bảo hoạt động thông suốt, ổn định, an toàn và bảo mật.. Để đáp ứng kịp thời hoạt động của ngân hàng, các thiết bị hệ thống phần cứng công nghệ thông tin cần được nâng cấp, thay thế đồng bộ để đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn, hiệu quả. Đối với hồ sơ khách hàng điện tử, cho phép khách hàng tự điền thông tin và tải hồ sơ lên mạng, giảm thiểu thời gian đi lại và chờ đợi. Thay thế chữ ký ướt bằng chữ ký số để đảm bảo tính hợp pháp và rút ngắn thời gian phê duyệt. Xác thực danh tính trực tuyến sử dụng các phương thức xác thực danh tính điện tử như eKYC giúp xác minh thông tin khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác. Áp dụng chatbot và trí tuệ nhân tạo để hỗ trợ khách hàng bằng cách giải đáp thắc mắc, cung cấp hướng dẫn ứng dụng và theo dõi tiến trình ứng dụng.

3.2.2.Kiến nghị

❖ Đối với PGD

Kiến nghị PGD - Võ Văn Ngân xem xét nâng cấp, mở rộng mặt bằng kinh doanh để có thể phục vụ khách hàng trực tiếp tại quầy một cách tốt nhất và tránh tình trạng khách hàng phải chờ đợi. Đây cũng là một cách tiếp thị hiệu quả vì đường Võ Văn Ngân là trục đường chính ở Thủ Đức, Hồ Chí Minh và được bao quanh bởi nhiều trường học, công sở... Đây có thể là một trong những khách hàng tiềm năng mà PGD Võ Văn Ngân có thể hướng tới. Ngoài ra cần nâng cấp trang thiết bị máy móc, hệ thống máy tính để tăng tốc độ giao dịch và nâng cao chất lượng dịch vụ. Sắp xếp lại khu vực chờ đợi và quầy giao dịch để tối ưu hóa luồng di chuyển của khách hàng.

Tăng cường quảng bá thương hiệu, thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mãi, workshop để thu hút khách hàng. Tận dụng các kênh truyền thông số như mạng xã hội, website để tiếp cận với các khách hàng trẻ.

❖ Đối với chi nhánh Hồ Chí Minh

Tuyển dụng và đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực cho vay nói chung và vay tiêu dùng nói riêng. Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, sáng tạo để thu hút và giữ chân nhân tài. Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn cho cán bộ nhân viên để nâng cao năng lực và kỹ năng nghiệp vụ. Có chính sách đãi ngộ phù hợp để thu hút và giữ chân nhân viên.

Nâng thêm cấp bậc thẩm quyền cho PGD Võ Văn Ngân nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân, từ đó giải quyết vấn đề nhanh chóng không cần chờ đợi sự phê duyệt của cấp trên.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách hàng, chi nhánh Hồ Chí Minh cần xây dựng một hệ thống chăm sóc khách hàng toàn diện. Việc đầu tư vào đào tạo nhân viên, không chỉ về chuyên môn mà còn về kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề, là vô cùng quan trọng. Bên cạnh đó, việc đa dạng hóa các kênh giao tiếp, từ các chi nhánh truyền thống đến các ứng dụng di động hiện đại, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận dịch vụ mọi lúc mọi nơi. Cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng thông qua việc phân tích dữ liệu và đưa ra các đề xuất sản phẩm phù hợp cũng là một yếu tố quan trọng. Đồng thời, chi nhánh cần có một quy trình xử lý khiếu nại rõ ràng, nhanh chóng và hiệu quả, nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng

❖ Đối với hội sở Vietbank

Tiếp tục đổi mới công nghệ ngân hàng, mở rộng thêm các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại trên nền tảng công nghệ thông tin, nâng cao sự tiện lợi khi sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng KHCN. Tiếp tục hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin nhằm tăng tính bảo mật, giảm thời gian làm việc của cán bộ tín dụng để có nhiều thời gian hơn cho việc phát triển và phục vụ khách hàng.

Hỗ trợ về kinh phí cho PGD xây dựng và ổn định cơ sở vật chất như mở rộng thêm phòng làm việc, xây dựng thêm địa điểm giao dịch, trang bị thêm phương tiện vận chuyển.

Nghiên cứu phát triển thêm nhiều sản phẩm mới phù hợp với đặc điểm thị trường, đồng thời tạo dựng danh mục sản phẩm đa dạng hơn cho các chi nhánh, điểm giao dịch trong quá trình tiếp thị khách hàng. Tăng cường hoạt động kiểm tra kiểm soát nội bộ và sửa lỗi nhằm giúp các chi nhánh phòng ngừa rủi ro. Tăng tỷ lệ hạn mức cho vay tối đa dựa trên giá trị tài sản đảm bảo để các chi nhánh chủ động hơn trong việc cấp tín dụng cho khách hàng. Đơn giản hóa quy trình, thủ tục vay vốn, giảm bớt các thủ tục, giấy tờ không cần thiết, rút ngắn thời gian vay vốn của khách hàng. Tăng cường hỗ trợ chi nhánh đào tạo nhân viên, giải đáp các vấn đề như chính sách tín dụng, chính sách sản phẩm mới thông qua các khóa học trong và ngoài nước, tổ chức họp trực tuyến.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 bài báo cáo này đưa ra những định hướng phát triển của Vietbank-chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân trong những năm tới, đề ra những giải pháp, kiến nghị dưới góc nhìn của một thực tập sinh để ngân hàng hoạt động tốt hơn trong tương lai. Qua việc phân tích trên, giúp ngân hàng nhìn rõ điểm mạnh, điểm yếu. Từ đó duy trì được những điểm mạnh, khắc phục được các điểm yếu để dần trở nên hoàn thiện và phát triển hơn. Em mong rằng ngân hàng sẽ xem xét các giải pháp và kiến nghị nêu trên từ đó góp phần giúp Vietbank- Chi nhánh Hồ Chí Minh -PGD Võ Văn Ngân phát triển bền vững và lâu dài hơn , có thêm nhiều khách hàng tiềm năng hơn.

KẾT LUẬN

Sau thời gian nghiên cứu thực tập tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín-Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân em đã có quá trình trải nghiệm cũng như học hỏi và tìm hiểu thực tế về hoạt động ở ngân hàng, các nghiệp vụ tín dụng đặc biệt là hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân. Phân tích tình hình cho vay tiêu dùng trong thời gian qua về bối cảnh môi trường, về công tác tổ chức quy trình cho vay. Từ đó em có những phân tích nhận định kết quả của hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại PGD Võ Văn Ngân trong giai đoạn năm 2021-2023, bên cạnh những thành công ngân hàng đạt được thì cũng tồn tại những hạn chế thiếu sót. Sau quá trình tìm hiểu các tài liệu văn bản hướng dẫn thực tiễn cho hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN em nhận thấy tầm quan trọng và lợi ích của hoạt động này mang lại không chỉ có lợi cho ngân hàng mà còn có lợi cho cá nhân và xã hội góp phần vào xây dựng kinh tế cải thiện đời sống cá nhân của người dân tuy nhiên bên cạnh những kết quả đạt được. Song vẫn còn gặp nhiều khó khăn và thách thức trong ngành.

Qua quá trình nghiên cứu bài báo cáo này em đã khái quát được các cơ sở lý hoạt động vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank - Chi nhánh Hồ Chí Minh-PGD Võ Văn Ngân, phân tích đánh giá kết quả mà PGD Võ Văn Ngân đạt được cùng với các hạn chế còn tồn tại. Từ đó đưa ra các giải pháp kiến nghị hiệu quả cho hoạt động vay tiêu dùng KHCN tại Vietbank-Chi nhánh Hồ Chí Minh- PGD Võ Văn Ngân. Em hi vọng với những giải pháp và kiến nghị trên Ngân hàng có thể xem xét và vận dụng vào hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng KHCN.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Trầm Thị Xuân Hương, 2012, giáo trình nghiệp vụ NHTM. [Ngày truy cập: 13/08/2024]
2. Lê Thị Kim Huệ (11/2013), Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại Việt Nam hiện nay. Kinh tế và dự báo. [Ngày truy cập: 01/06/2024].
3. Lê Minh Sơn (2009), Phát triển cho vay tiêu dùng KHCN tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam. Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh. [Ngày truy cập: 01/06/2024].
4. Phạm Minh Thắng(2021) Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại ngân hàng thương mại cổ phần việt á- chi nhánh Bình Dương, báo cáo tốt nghiệp [Ngày truy cập: 01/06/2024]
5. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, 2024. Báo cáo đại hội cổ đông VietBank năm 2021, năm 2022, năm 2023 [<https://www.vietbank.com.vn/quan-he-co-dong/dai-hoi-co-dong>] [Ngày truy cập: 25 tháng 05 năm 2024]
6. Phạm Minh Thắng(2021) Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại ngân hàng thương mại cổ phần việt á- chi nhánh Bình Dương, báo cáo tốt nghiệp [Ngày truy cập: 01/06/2024]
7. <https://www.vietbank.com.vn>
8. <https://vietstock.vn>
9. <https://static2.vietstock.vn/data/OTC/2019/BAN%20CAO%20BACH/VN/VIETBAN%20-%20Thong%20tin%20tom%20tat%20CTDC%20v2.pdf>