

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG

## 1.1 Lý thuyết về Ngân hàng Thương Mại

### 1.1.1 Định nghĩa Ngân hàng Thương Mại

Từ “Ngân hàng” ngày nay rất quen thuộc trong đời sống xã hội. Các lĩnh vực khác cũng mượn và sử dụng thuật ngữ ngân hàng. Chẳng hạn như Hội chữ thập đỏ có Ngân hàng máu, y học hiện đại có Ngân hàng tinh trùng và ngay cả trong giáo dục những năm gần đây người ta còn đề cập đến khái niệm Ngân hàng đề thi! Về mặt lịch sử từ “Ngân hàng” theo tiếng Pháp gọi là Banque, tiếng Ý gọi là Banca, có nghĩa là “cái hộp” và “cái ghế dài”. Hai từ này diễn tả hai chức năng của ngân hàng là chức năng an toàn và chức năng giao dịch.

Pháp lệnh ngân hàng do Hội đồng Nhà nước thông qua ngày 23/05/1990 đã xác định và ghi rõ: “Ngân hàng thương mại là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu là thường xuyên và nhận tiền gửi từ khách hàng với trách nhiệm là hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán”.

Theo Luật Các Tổ chức tín dụng, được Quốc hội khóa X thông qua vào ngày 12 tháng 12 năm 1997, ngân hàng thương mại được định nghĩa là một dạng tổ chức tín dụng có quyền thực hiện tất cả các hoạt động liên quan đến ngân hàng cũng như các hoạt động khác có liên quan. Luật này cũng nêu rõ, tổ chức tín dụng là một loại hình doanh nghiệp được thành lập dựa trên quy định của Luật này và các quy định pháp luật khác, hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ và cung cấp các dịch vụ ngân hàng, bao gồm việc nhận tiền gửi và sử dụng tiền gửi này để cấp tín dụng cũng như cung ứng các dịch vụ thanh toán. Đáng lưu ý, Luật Các Tổ chức tín dụng không trực tiếp định nghĩa khái niệm "hoạt động ngân hàng", vì khái niệm này đã được nêu rõ trong Luật Ngân hàng Nhà nước, cũng do Quốc hội khóa X thông qua cùng ngày. Theo Luật Ngân hàng Nhà nước, hoạt động ngân hàng được hiểu là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng, với trọng tâm là việc nhận tiền gửi và sử dụng tiền gửi đó để cấp tín dụng và cung cấp các dịch vụ thanh toán. (Nguồn: Nguyễn Minh Kiều - Tiền tệ ngân hàng 2015)

### 1.1.2 Chức năng của Ngân hàng thương mại

NHTM thực hiện ba chức năng chính. Thứ nhất là vai trò trung gian tài chính, bao gồm việc đóng vai trò trung gian trong hoạt động tín dụng và thanh toán giữa các doanh nghiệp trong nền kinh tế. Thứ hai là chức năng tạo ra tiền tệ, tức là khả năng tạo ra tiền gửi để tăng cường khối lượng tiền trong nền kinh tế. Cuối cùng, ngân hàng thương mại cũng thực hiện chức năng "sản xuất", liên quan đến việc huy động và sử dụng các nguồn lực để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế.

#### - Vai trò trung gian tài chính

Các ngân hàng thương mại đóng vai trò là trung gian tài chính, cung cấp nhiều dịch vụ như cho vay, thanh toán, mua bán ngoại hối, chứng khoán và các dịch vụ trung gian khác. Thuật ngữ "trung gian" ở đây có thể được hiểu theo hai cách. Một là ngân hàng thương mại đóng vai trò là trung gian giữa các khách hàng. Thứ hai, ngân hàng thương mại đóng vai trò là trung gian giữa ngân hàng trung ương (NHTW) và người dân. Ở Việt Nam, NHNN không có mối liên hệ trực tiếp với người dân mà chỉ hợp tác với các ngân hàng thương mại, là những ngân hàng duy trì giao dịch với cả ngân hàng trung ương và người dân:

#### - Chức năng tạo ra tiền tệ

Ngoài vai trò là trung gian tài chính, các ngân hàng thương mại còn có chức năng quan trọng là tạo ra tiền, cụ thể là tạo ra bút tệ, nhằm tăng cung tiền trong nền kinh tế và đáp ứng nhu cầu đi lại, phát triển kinh tế. Theo Quỹ Tiền tệ Quốc tế (International Monetary Fund) gọi tắt là IMF, tiền tệ của một quốc gia bao gồm tiền giấy, tiền xu và tiền gửi không kỳ hạn tại ngân hàng, được gọi là tiền gửi ngân hàng. Do tính thanh khoản thấp, tiền tiết kiệm và tiền gửi có kỳ hạn hiện không được coi là một phần của khu vực tiền tệ chính thức mà chỉ là "chuẩn tiền". Chức năng tạo tiền ở đây đề cập đến khả năng tạo ra tiền của các ngân hàng thương mại.

#### - Chức năng sản xuất

Trong những năm gần đây, các nhà quản lý ngân hàng đã bắt đầu nhấn mạnh đến chức năng "sản xuất" của các ngân hàng thương mại. Chức năng này liên quan đến việc huy động và sử dụng các nguồn lực để tạo ra các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phục vụ cho nền kinh tế. Tuy nhiên, từ "sản xuất" ở đây nên được hiểu trong

dấu ngoặc kép vì thuật ngữ này có thể gây ra nhiều tranh cãi, nhầm lẫn, không thể đạt được thỏa thuận hoàn chỉnh. (Nguồn: Nguyễn Minh Kiều - Tiền tệ ngân hàng 2015)

### **1.1.3 Cơ cấu tổ chức của một NHTM**

Các ngân hàng thương mại có cơ cấu tổ chức khác nhau tùy thuộc vào hình thức sở hữu. Có hai loại cơ cấu tổ chức điển hình: Ngân hàng thương mại Nhà nước (NHTMNN) và Ngân hàng thương mại cổ phần (NHTMCP).

Các ngân hàng thương mại nhà nước của Việt Nam bao gồm Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam và Ngân hàng Phát triển Nhà Đồng bằng sông Cửu Long. Các ngân hàng này thường có cơ cấu tổ chức thống nhất, từ trụ sở chính đến các chi nhánh tỉnh, thành phố, huyện.

NHTMCP là loại hình ngân hàng được thành lập dưới hình thức công ty cổ phần. Loại hình ngân hàng này sẽ ngày càng trở nên quan trọng trong hệ thống ngân hàng hiện tại và tương lai. Về cơ cấu tổ chức, một ngân hàng thương mại cổ phần thường bao gồm:

- Trụ sở chính với đầy đủ các phòng ban như Phòng Thương mại (Phòng giao dịch), Phòng Tín dụng, Phòng Thanh toán Quốc tế, Phòng Ngoại hối, Phòng Tài chính, Phòng Tổ chức Hành chính, Phòng Quan hệ Quốc tế, Phòng Thông tin, Phòng Công nghệ.

- Các chi nhánh bao gồm chi nhánh cấp một và cấp hai hoạt động ở khu vực địa phương. Các phòng giao dịch hoặc điểm giao dịch trực thuộc chi nhánh thường được mở ở những khu vực đông dân cư, nơi cần giao dịch với ngân hàng như siêu thị, trường học, khu công nghiệp.

Tuy nhiên, cơ cấu tổ chức của NHTM có thể thay đổi phụ thuộc vào quá trình phát triển và mở rộng phạm vi hoạt động kinh doanh của NH. (Nguồn: Nguyễn Minh Kiều - Tiền tệ ngân hàng 2015)

### **1.1.4 Các hoạt động chủ yếu của NHTM**

Như đã nêu trong định nghĩa, NHTM là tổ chức tín dụng thực hiện các hoạt động huy động tiền gửi của công chúng, sử dụng tiền gửi huy động được cấp tín dụng và thực hiện các dịch vụ tài chính khác. Hoạt động của NHTM còn được nêu ra và quy định chi tiết hơn trong Luật Các Tổ chức tín dụng 2010. Chương III của Luật Các Tổ chức tín dụng 2010 nêu ra các hoạt động của ngân hàng thương mại bao gồm:

- Hoạt động huy động vốn.
- Hoạt động tín dụng.
- Hoạt động dịch vụ thanh toán.
- Hoạt động ngân quỹ.

-Các hoạt động khác của ngân hàng thương mại bao gồm góp vốn, mua cổ phần, tham gia vào thị trường tiền tệ, kinh doanh ngoại hối, kinh doanh vàng, đầu tư bất động sản, cung cấp dịch vụ bảo hiểm, thực hiện nghiệp vụ ủy thác và đại lý, cũng như dịch vụ tư vấn và các dịch vụ liên quan đến hoạt động ngân hàng.

Các hoạt động của NHTM quy định trong Luật Các Tổ chức tín dụng lần lượt được cụ thể hóa và quy định chi tiết hơn trong các nghị định của Chính phủ và các quy định khác dưới Luật. *(Nguồn: Nguyễn Minh Kiều - Tiền tệ ngân hàng 2015)*

## **1.2 Lý thuyết về tín dụng tiêu dùng cá nhân**

### **1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng cá nhân**

Cho vay tiêu dùng là quan hệ tín dụng trong đó ngân hàng thương mại cung cấp vốn trong một thời hạn nhất định từ NHTM cho các cá nhân, hộ gia đình, hợp tác xã để tiêu dùng, đầu tư, sản xuất, kinh doanh. *(Nguồn: Lê Thị Mận – Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (2014))*

### **1.2.2 Đặc điểm của cho vay tiêu dùng cá nhân**

- Khách hàng vay là những cá nhân hay hộ gia đình đang có mong muốn đầu tư kinh doanh nhỏ hoặc tiêu dùng mà chưa có đủ tiền.

- Về mục đích vay: Các khoản vay được cung cấp nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hoặc phục vụ cho sản xuất kinh doanh nhỏ của cá nhân và hộ gia đình.

- Về thời gian cho vay: Thời gian cho vay không cố định mà có thể thay đổi linh hoạt theo mục đích vay vốn. Có 3 kiểu thời gian cho vay chính là: ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

- Về chi phí cho vay: Chi phí cho vay bao gồm các khoản phí dịch vụ tư vấn, sản phẩm, thẩm định. Các khoản phí này sẽ do ngân hàng chi trả khi thực hiện các khoản cho vay cho khách hàng.

- Xét về quy mô, khoản vay cá nhân thường nhỏ hơn khoản vay DN.

- Hạn mức vay: Các ngân hàng thường đưa ra các hạn mức khác nhau cho từng loại hình cho vay dựa trên giá trị tài sản đảm bảo hoặc yêu cầu tín dụng phù hợp.

- Về rủi ro khoản vay: Ngân hàng luôn phải đối mặt với khả năng gặp rủi ro lớn khi cho bất kỳ cá nhân hay tổ chức nào vay tiền, và các khoản vay này thường được xem là tài sản rủi ro nhất trong danh mục tài sản của ngân hàng.

- Về lãi suất vay: Lãi suất CVTD thường cao hơn so với lãi suất của các khoản vay khác do ngân hàng thương mại cung cấp. (Nguồn: Lê Thị Mận – *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (2014)*)

### **1.2.3 Vai trò cho vay tiêu dùng cá nhân**

+ Với ngân hàng

Việc củng cố mối quan hệ với khách hàng giúp ngân hàng phát triển các dịch vụ khác hướng đến khách hàng cá nhân như nâng cao khả năng huy động tiền gửi và cung cấp dịch vụ thanh toán, tư vấn. Đây là kênh tiếp thị hiệu quả giúp ngân hàng tăng sức cạnh tranh và giành thị phần trên thị trường tài chính. Đồng thời tạo điều kiện cho ngân hàng đa dạng hóa hoạt động, từ đó tăng lợi nhuận và phân tán rủi ro. Các khoản vay cá nhân tuy nhỏ nhưng số tiền rất lớn nên tổng giá trị tài trợ cũng lớn. Ngoài ra, lãi suất áp dụng cho khách hàng cá nhân thường cao hơn so với doanh nghiệp, giúp ngân hàng bù đắp chi phí cho vay và đóng góp đáng kể vào tổng lợi nhuận. Đặc biệt đối với các ngân hàng nhỏ hoặc ngân hàng mới thành lập, cuộc đua thu hút các khách hàng doanh nghiệp lớn, những đối tượng thường có nhu cầu vốn cao để sản xuất là một thách thức không nhỏ. Đồng thời, nếu ngân hàng đã có khách hàng thì có thể gặp khó khăn vì vốn không đủ để đáp ứng nhu cầu tín dụng. Do đó, phân khúc cho vay cá nhân trở thành lĩnh vực hoạt động tiềm năng của ngân hàng.

+ Với nền kinh tế

Hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy và tăng cường lưu thông hàng hóa, kích thích nhu cầu tiêu dùng, tạo động lực phát triển kinh tế, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân. Về mặt kinh tế vĩ mô, dịch vụ ngân hàng bán lẻ thúc đẩy lưu thông tiền tệ, khai thác tiềm năng kinh tế của dân cư để phát triển, nâng cao đời sống nhân dân, giảm thiểu sử dụng tiền mặt, tiết kiệm thời gian và chi phí cho xã hội.

+ Với khách hàng

Vay tiêu dùng cá nhân giúp đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn của khách hàng, đặc biệt là các khoản vay phục vụ nhu cầu chi tiêu cấp thiết, giúp họ được hưởng các

dịch vụ ngay cả khi chưa tích lũy đủ số tiền cần thiết. Trong bối cảnh nền kinh tế đang phát triển, nhu cầu tiêu dùng và mua sắm cá nhân cũng tăng lên, nhưng không phải ai cũng có thể tiết kiệm đủ để chi trả ngay. Điều này có nghĩa là vay tiêu dùng cá nhân giúp khách hàng đáp ứng nhu cầu của bản thân mình, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống. Bên cạnh đó, lãi suất ngân hàng thường hợp lý hơn nhiều so với lãi suất cho vay trên thị trường "nóng". Ngoài ra, ngân hàng đưa ra các điều khoản cho vay và phương thức trả nợ linh hoạt, theo khả năng tài chính của khách hàng, trong khi các điều kiện và thủ tục vay vốn nhìn chung đơn giản và thuận tiện.

### **1.3 Phân loại cho vay tiêu dùng cá nhân**

Có nhiều tiêu chí khác nhau để phân loại các khoản vay cá nhân tiêu dùng theo các hình thức khác nhau. Mỗi phương pháp phân loại cung cấp một góc nhìn khác nhau về các khoản vay cá nhân tiêu dùng, giúp bạn có được bức tranh toàn diện và đầy đủ hơn. Sau đây là một số phân loại phổ biến:

#### **1.3.1 Dựa trên thời hạn tín dụng**

Cho vay ngắn hạn: là loại cho vay có thời hạn dưới 1 năm, thường được sử dụng trong các khoản vay cá nhân nhằm đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng cần thiết của cá nhân, hộ gia đình. Rủi ro đối với các ngân hàng trong trường hợp cho vay ngắn hạn khá thấp, vì trong thời gian ngắn ít có biến động lớn và nếu có xảy ra thì ngân hàng luôn có thể dự đoán trước.

Cho vay trung hạn: là loại cho vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm, thường được sử dụng để đáp ứng các nhu cầu tài chính tương đối dài hạn, như mua ô tô hoặc xây nhà.

Cho vay dài hạn: là các khoản cho vay có thời hạn trên 5 năm nhằm đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở hoặc mua đất. Tuy nhiên, các khoản vay dài hạn thường mang rủi ro cao hơn. *(Nguồn: Lê Thị Mận – Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (2014))*

#### **1.3.2 Căn cứ phương thức cho vay**

Theo tiêu chí này, các hình thức tín dụng dành cho khách hàng cá nhân thường bao gồm: cho vay một lần, cho vay trả góp, cho vay theo hạn mức thấu chi và cho vay theo hạn mức tín dụng.

Cho vay một lần: Đây là hình thức mà mỗi khi khách hàng có nhu cầu vay vốn, khách hàng và ngân hàng phải thực hiện các bước cần thiết và ký hợp đồng vay. Đây được coi là hình thức cho vay trả góp khi khách hàng cần vốn.

Cho vay trả góp: Ở hình thức này, ngân hàng và khách hàng thỏa thuận về số tiền lãi và gốc phải trả, sau đó chia thành nhiều đợt để trả thành nhiều đợt trong toàn bộ thời hạn vay.

Cho vay theo hạn mức thấu chi: Ngân hàng cam kết bằng văn bản cho phép khách hàng được chi tiêu vượt số dư tài khoản thanh toán trong một hạn mức nhất định trong một thời hạn nhất định. Hiện nay, hình thức này ngày càng được ưa chuộng tại các ngân hàng thương mại do tính linh hoạt và tiện lợi của nó.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là hình thức mà ngân hàng và khách hàng thỏa thuận về một hạn mức tín dụng nhất định và hạn mức này được duy trì kể từ ngày có hiệu lực cho đến khi hết hạn hoặc được thay thế bằng hạn mức khác. *(Nguồn: Lê Thị Mận – Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (2014))*

### **1.3.3 Căn cứ theo phương thức hoàn trả**

Vay trả góp: Là hình thức vay mà khách hàng phải trả cả gốc và lãi theo kỳ hạn đã định trước.

Cho vay không trả góp: Khách hàng sẽ trả toàn bộ số tiền vay bao gồm cả gốc và lãi một lần vào ngày đã định.

Trả nợ theo yêu cầu: Cho phép người vay trả nợ linh hoạt nhiều lần theo khả năng tài chính của mình trong suốt thời hạn hợp đồng. *(Nguồn: Lê Thị Mận – Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (2014))*

### **1.3.4 Căn cứ phương thức đảm bảo khoản vay**

Được chia làm 2 loại:

Cho vay thế chấp: Đây là hình thức cho vay mà khoản vay được đảm bảo bằng tài sản có thể chuyển đổi thành tiền mặt của người vay hoặc bên thứ ba. Tài sản có thể bao gồm máy móc, bất động sản, động sản, tài sản cá nhân hoặc thậm chí là tài sản cho vay.

Cho vay không có TSĐB: Trong trường hợp này, các khoản vay được cấp mà không cần TSĐB, thường dành cho những khách hàng có uy tín, doanh nghiệp có lợi

nhuận, tình hình tài chính ổn định, lịch sử tín dụng tốt với các ngân hàng hoặc cho các khoản vay theo hướng dẫn của chính phủ.

#### **1.4 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả tín dụng**

Để xem xét chất lượng cho vay tiêu dùng của một ngân hàng thì có thể dựa vào các chỉ tiêu sau:

##### **1.4.1 Doanh số cho vay**

Doanh số cho vay là một chỉ số biểu thị tổng giá trị các khoản vay mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định, bất kể khoản vay đã được thu hồi hay chưa. Doanh số tín dụng thường được tính theo các thuật ngữ như tháng, quý hoặc năm.

Doanh số cho vay tiêu dùng phản ánh quy mô chung của hoạt động cho vay của một ngân hàng. Tốc độ doanh số cho biết khả năng mở rộng tín dụng của ngân hàng. Khi chỉ số này tăng, điều đó có nghĩa là các ngân hàng đã cho vay nhiều hơn so với một năm trước, điều này cho thấy hoạt động cho vay đang tăng lên. Ngược lại, nếu chỉ số giảm, điều đó cho thấy rằng ngân hàng đã cho vay ít hơn so với trước.

##### **1.4.2 Dư nợ cho vay**

Số dư nợ vay cá nhân là chỉ số cho biết số tiền mà ngân hàng đã cho vay nhưng chưa thu hồi được tại một thời điểm nhất định. Để xác định số nợ chưa thanh toán, ngân hàng sẽ so sánh giữa doanh số bán tín dụng và doanh số bán nợ.

##### **1.4.3 Doanh số thu nợ**

Doanh số thu nợ: là chỉ tiêu phản ánh số tiền khách hàng đã trả lại ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Phản ánh khả năng thanh toán đúng hạn của khách hàng, khả năng thu hồi các khoản nợ quá hạn của ngân hàng cũng như việc ngân hàng yêu cầu thu hồi sớm các khoản nợ có dấu hiệu bất ổn về tình hình tài chính của khách hàng.

##### **1.4.4 Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng**

Chỉ tiêu này đóng vai trò quan trọng nhất trong việc đánh giá chất lượng tín dụng tiêu dùng. Việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng chỉ có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao lợi nhuận của ngân hàng và tăng thu nhập. Hoạt động chính của ngân hàng là cho vay, chất lượng và hiệu quả của hoạt động này sẽ được phản ánh

trong báo cáo thu nhập từ cho vay tiêu dùng trong tổng thu nhập của ngân hàng và ngược lại.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập} = \frac{\text{Thu nhập từ hoạt động CVTD}}{\text{Tổng thu nhập từ hoạt động cho vay của Ngân hàng}} * 100$$

#### 1.4.5 Nợ quá hạn

Nợ quá hạn là khoản vay mà khách hàng không thể thanh toán cho ngân hàng đúng hạn theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Các chỉ số liên quan đến nợ quá hạn cho thấy mức độ an toàn của hoạt động cho vay trong ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} * 100$$

Tỷ lệ nợ quá hạn phản ánh mức độ rủi ro trong các khoản cho vay, cho biết phần trăm dư nợ có khả năng mất vốn một phần hoặc toàn bộ trong tổng dư nợ của ngân hàng. Nếu tỷ lệ này thấp, điều đó cho thấy ngân hàng có mức độ an toàn tín dụng cao. Ngược lại, tỷ lệ cao cho thấy ngân hàng đang phải đối mặt với rủi ro, có thể dẫn đến mất vốn. Tình trạng này ảnh hưởng đến tình hình tài chính chung của ngân hàng cũng như chất lượng của hoạt động cho vay tiêu dùng.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 1:

Trong chương 1, chúng tôi đã xem xét các cơ sở lý thuyết liên quan đến hoạt động ngân hàng thương mại và cho vay tiêu dùng, cũng như các vấn đề chung liên quan đến hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân. Chương này cũng đề cập đến các đặc điểm, vai trò và các vấn đề liên quan đến cho vay đối với khách hàng cá nhân. Trong bối cảnh hội nhập kinh tế toàn cầu, nền kinh tế Việt Nam đang trên đà tăng trưởng mạnh mẽ, và phân khúc cho vay cá nhân đang phát triển về số lượng và chất lượng. Do đó, thị trường cho vay cá nhân trở thành một lĩnh vực tiềm năng để các ngân hàng thương mại tập trung phát triển.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN – CN BẮC SÀI GÒN/PGD ĐỖ XUÂN HỢP**

### **2.1 Ngân hàng Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp**

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín Vietbank là một ngân hàng cổ phần của Việt Nam có tên tiếng anh là : Vietnam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank, với xuất phát điểm là một quỹ tín dụng nông thôn đúng chất “nồi đồng cối đá”. Chính thức được thành lập ngày 02/02/2007 tại số 35 Trần Hưng Đạo, thành phố Sóc Trăng, tỉnh Sóc Trăng với vốn điều lệ: 4,256,190,000 đồng; 234,900,000 cổ phiếu đang lưu hành và 118 Trung tâm Kinh doanh, 25 chi nhánh & 93 phòng giao dịch có mặt tại 21 tỉnh, thành trên cả nước.

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Đỗ Xuân Hợp.

Tên tiếng anh: Vietnam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank.

Địa chỉ: 519 Đỗ Xuân Hợp, Phước Long B, Tp. Thủ Đức.

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

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Thanh Đa được ra mắt thành lập ngày 20/10/2021 theo qui định tại Thông tư số 21/2013/TT-NHNN 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.

Tên viết tắt: Ngân hàng Vietbank Thanh Đa.

Địa chỉ: 587-599 Xô Viết Nghệ Tĩnh, phường 26, quận Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh.

Số điện thoại: 028 6294 7296

Số Fax: 028 6294 7298

Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp tiền thân là PGD Thanh Đa nay được chuyển về 519 Đỗ Xuân Hợp, Phước Long B, Tp. Thủ Đức – tuyến giao thông quan trọng kết nối các dòng xe từ Xa Lộ Hà Nội qua Nguyễn Duy Trinh đến cảng Cát Lái và vành đai 2. Với mật độ dân cư và lượng xe qua lại hằng ngày rất lớn, nhu cầu về dịch vụ tài chính ngân hàng cao. PGD Đỗ Xuân Hợp được đầu tư về cơ sở vật chất hiện

đại, áp dụng khoa học công nghệ mới, đội ngũ cán bộ nhân viên giỏi về chuyên môn, thân thiện với khách hàng...chắc chắn khi đi vào hoạt động sẽ đáp ứng được những yêu cầu phát triển về dịch vụ tài chính ngân hàng cho người dân trên địa bàn.



***Hình 2.1 Logo VietBank***

Ý nghĩa của logo VietBank:

- Về biểu tượng

Biểu tượng của logo VietBank là dòng chữ “VB” được lồng ghép khéo léo trong hình lục giác tượng trưng cho sự vững trãi, bền chặt, kiên định của ngân hàng phát triển với thời gian.

Hai chữ “VietBank” được ngân hàng sử dụng 2 màu sắc khác nhau, Viet là màu xanh mang ý nghĩa khát vọng vươn xa của ngân hàng. Còn Bank là màu đỏ, thể hiện sự may mắn, nhiệt huyết, tận tâm và khát khao vươn lên của ngân hàng.

- Về màu sắc

Logo VietBank sử dụng 03 màu chủ đạo: đỏ, xanh dương và trắng.

Màu đỏ: Thể hiện sự may mắn, nhiệt huyết và khát vọng vươn xa của ngân hàng

Màu xanh dương: Mang lại cảm giác dễ chịu, thân thiện và sự chuyên nghiệp của ngân hàng VietBank

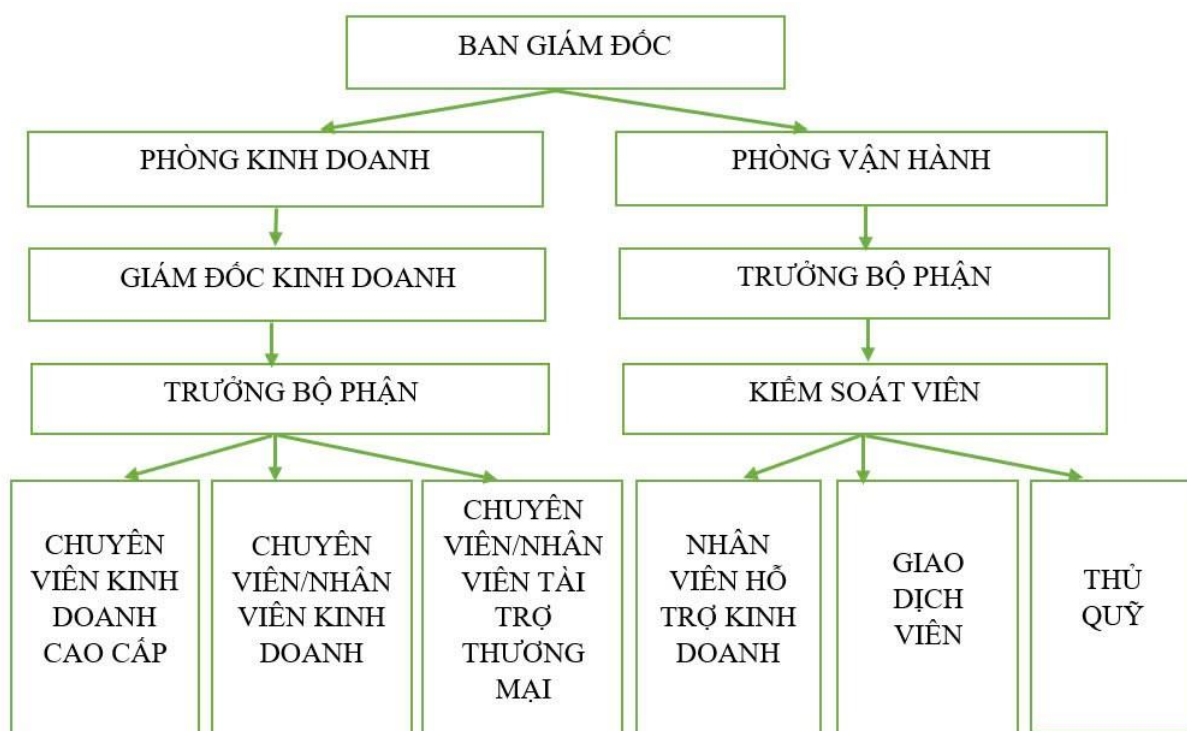
Màu vàng: Thể hiện sự thịnh vượng, đẳng cấp riêng biệt. *(Nguồn: Vietbank)*

### **2.1.1 Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ**

Để đạt được những thành công trong suốt quá trình hình thành và phát triển, đó là sự đóng góp không nhỏ của năng lực bộ máy lãnh đạo Vietbank chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Đỗ Xuân Hợp. Được xây dựng và vận hành với cơ cấu tổ chức chặt

chẽ, có mối tương quan và hỗ trợ lẫn nhau giữa các phòng ban nhằm thực hiện nhiệm vụ kinh doanh của ngân hàng.

Những thành công trong thời gian qua đã phần nào nói lên năng lực và tầm quan trọng của cơ cấu bộ máy lãnh đạo tại Vietbank nói chung và tại Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp nói riêng. Bên cạnh đó Ngân hàng cũng đang từng ngày cải thiện không chỉ để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn mang lại sự phục vụ tốt nhất cho khách hàng.



**Hình 2.2: Cơ cấu bộ máy ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Đỗ Xuân Hợp (Nguồn: Vietbak -CN Bắc Sài Gòn)**

### Ban Giám đốc

Thực hiện công tác quản lý, giám sát, lên kế hoạch và là người quyết định các chủ trương, chính sách, mục tiêu chiến lược của CN. Đồng thời, Ban Giám đốc cũng phải chịu mọi trách nhiệm với Tổng Giám đốc về HĐKD, mục tiêu, nhiệm vụ và KQKD.

### Phòng kinh doanh

Thu thập và quản lý thông tin khách hàng và hồ sơ khách hàng theo quy định. Đầu mỗi việc thu thập, quản lý thông tin khách hàng để phục vụ cho công tác đánh giá, xếp hạng khách hàng, thẩm định và tái thẩm định hồ sơ khách hàng.

Phân tích hồ sơ KHDN cũng như KHCN theo quy trình nghiệp vụ, đánh giá tài sản đảm bảo nợ vay, tổng hợp các ý kiến tham gia của các đơn vị chức năng có liên quan. Sau đó quyết định trong hạn mức được giao, hoặc trình duyệt các khoản cho vay bảo lãnh, tài trợ thương mại.

Tìm kiếm, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng. Chăm sóc khách hàng theo chính sách của NH.

Thực hiện xây dựng chiến lược, kế hoạch ngân sách hằng năm, kế hoạch công việc của Phòng để trình Ban Giám đốc.

Thực hiện các báo cáo nội bộ theo quy định của chi nhánh và các báo cáo khác của Ban Điều hành.

Quản lý việc giải ngân vốn vay.

Lập hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp và các giấy tờ có liên quan.

#### Phòng vận hành

Tổ chức và quản lý tập trung các giao dịch liên quan đến tất cả các nghiệp vụ ngân hàng, đồng thời điều hành các hệ thống công nghệ xử lý giao dịch để đảm bảo quy trình nghiệp vụ và giao dịch của Vietbank được thực hiện một cách chính xác và hiệu quả. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro và tối ưu hóa chất lượng dịch vụ. Đây đều là những công việc cần cải tiến liên tục để nâng cao chất lượng hoạt động.

Giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới đến với KH.

Tiếp nhận hồ sơ phản hồi từ khách hàng.

Xử lý tất cả các giao dịch từ khách hàng, bao gồm gửi tiền, chuyển tiền và rút tiền bằng nội tệ và ngoại tệ cũng như cung cấp các dịch vụ thẻ.

Thực hiện kiểm tra, kiểm toán nội bộ của tất cả đơn vị trực thuộc chi nhánh.

Thực hiện giải ngân từ phòng kinh doanh đưa xuống. (Nguồn: Vietbank)

### **2.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi**

#### Tầm nhìn

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. *(Nguồn: Vietbak)*

### **2.1.3 Tình hình nhân sự**

Vào ngày 30/3/2019 Vietbank chính thức bắt đầu hoạt động với đội ngũ gồm 20 nhân viên. Khi phạm vi hoạt động phát triển và mở rộng, số lượng nhân viên của Vietbank cũng tăng theo. Bên cạnh việc tăng trưởng về số lượng, Vietbank luôn chú trọng vào việc nâng cao chất lượng đội ngũ bằng cách thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, giúp cải thiện trình độ chuyên môn của nhân viên.

Cơ cấu quản lý bao gồm:

**Bảng 2.1 Cơ cấu nhân sự giai đoạn 2020 – 2023 (Nguồn: Vietbank)**

	2020	2021	2022	2023	Chênh lệch			%		
					2021/2020	2022/2021	2023/2022	2021/2020	2022/2021	2023/2022
<b>Tổng</b>	25	30	30	36	5	0	6	20,0%	0,0%	20,0%
<b>Nam</b>	10	10	10	12	0	0	2	0,0%	0,0%	20,0%
<b>Nữ</b>	15	20	20	24	5	0	4	33,3%	0,0%	20,0%
<b>Trên đại học</b>	2	5	5	7	3	0	2	150,0%	0,0%	40,0%
<b>Đại học và cao đẳng</b>	18	20	20	23	2	0	3	11,1%	0,0%	15,0%
<b>Trung cấp</b>	3	3	3	4	0	0	1	0,0%	0,0%	33,3%
<b>Lao động phổ thông</b>	2	2	2	2	0	0	0	0,0%	0,0%	0,0%

Tình hình lao động của chi nhánh nhìn chung tăng đều qua các năm. Một phần do đặc thù của ngành NH luôn cần nhân viên nữ để giao dịch với khách hàng do đó số lượng lao động nữ được tuyển dụng chiếm tỷ trọng lớn hơn số lao động nam tại chi nhánh. Năm 2020 tổng số lao động toàn chi nhánh là 25 thì đến năm 2022 tăng

lên 30 lao động và đến năm 2023 tăng lên 36 lao động. Năm 2021 so với năm 2020, tổng số lao động toàn chi nhánh đã tăng thêm 5 lao động tương ứng với 20%. Đến năm 2023 tổng số lao động đã được nâng lên thành 36 lao động so với năm 2022 tức là tăng 20%.

## **2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp**

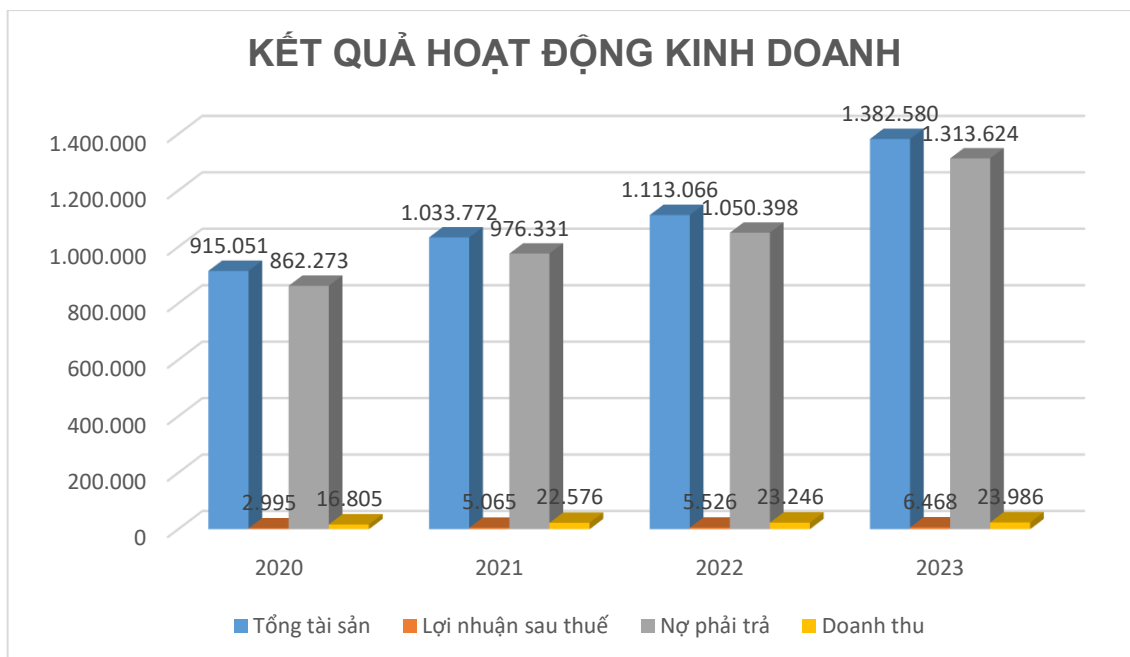
Tình hình hoạt động của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023 có thể đánh giá là khả quan và đang phát triển theo chiều hướng tích cực. Đánh giá này dựa trên cơ sở tăng trưởng cũng như những mục tiêu mà Vietbank đề ra. Hầu hết các lĩnh vực kinh doanh của chi nhánh đều phát triển và mang về lợi nhuận ổn định.

Kết quả phân tích tình hình kinh doanh của Vietbank từ năm 2020 đến năm 2023 cho thấy chi nhánh/điểm giao dịch của Vietbank tiếp tục phát triển ổn định và thành công ngay cả trước sự cạnh tranh gay gắt giữa các chi nhánh và ngân hàng. Phát triển các kế hoạch kinh doanh, đảm bảo lợi nhuận của chi nhánh và nhân viên, đồng thời phản ánh sự nỗ lực của bộ máy thương mại và hoạt động của chi nhánh, phù hợp với mục tiêu và định hướng của Ban điều hành trong thời gian tới: “Phát triển cơ sở khách hàng của đại lý, tập trung mọi nguồn lực, thường xuyên trao đổi, tiếp cận, theo dõi chặt chẽ nhu cầu của khách hàng, phấn đấu thực hiện các nhiệm vụ kế hoạch kinh doanh của trụ sở chính và các cơ quan được giao”.

**Bảng 2.2 : Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank 2020 – 2023(Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đơn vị: Triệu đồng

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Tổng tài sản</b>	915.051	1.033.772	1.113.066	1.382.580
<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	2.995	5.065	5.526	6.468
<b>Nợ phải trả</b>	862.273	976.331	1.050.398	1.313.624
<b>Doanh thu</b>	16.805	22.576	23.246	23.986



**Hình 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020 – 2023 (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

#### Về doanh thu

Nhìn tổng thể từ bảng số liệu trên cho thấy được tình hình hoạt động qua các năm của chi nhánh Ngân hàng có xu hướng tăng từ năm 2020 đến năm 2023 là 16.805 triệu đồng tăng lên 23.986 triệu đồng. Tuy nhiên, nhìn vào bảng số liệu có một điều đáng chú ý từ năm 2021 đến 2023 doanh thu tăng chậm, cụ thể chỉ tăng 22.576 năm 2021 lên 23.986 triệu đồng. Nguyên do có thể vì năm 2021 trở đi tình hình kinh tế bị ảnh hưởng bởi dịch Covid 19.

#### Về lợi nhuận sau thuế

Lợi nhuận sau thuế của Vietbank cũng tăng trưởng đều đặn trong giai đoạn này, từ 2.995 triệu đồng vào năm 2020 lên 6.468 triệu đồng vào năm 2023.

#### Về nợ phải trả

Nợ phải trả của Vietbank cũng tăng trưởng đều đặn trong giai đoạn này, từ 862.273 triệu đồng vào năm 2020 lên 1.313.624 triệu đồng vào năm 2023.

### **2.3 Các hoạt động cơ bản của ngân hàng Vietbank**

#### **2.3.1 Các sản phẩm, dịch vụ đang được triển khai tại Vietbank:**

Ngân hàng Vietbank hiện cũng đang cung cấp đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tiện ích về thẻ, tiết kiệm và vay vốn như nhiều ngân hàng trên thị trường.

- Sản phẩm thẻ ngân hàng

Vietbank phát triển dịch vụ thẻ đa dạng gồm các dòng sản phẩm:

- Thẻ tín dụng Bạch Kim: dành cho các khách hàng thượng lưu chọn lựa sử dụng với những hạn mức tiêu dùng hấp dẫn.
- Thẻ tín dụng My Style: có mức bảo mật cao, nếu bị thất lạc thẻ sẽ được khóa tự động. Khách hàng có thể sử dụng thẻ để thanh toán tại bất cứ điểm thanh toán phù hợp.
- Thẻ thanh toán nội địa: khách hàng sẽ được miễn lãi tối đa lên tới 45 ngày nên có thể thỏa sức mua sắm ở bất cứ điểm giao dịch chấp nhận thanh toán thẻ.

- Ngân hàng điện tử:

- Thông tin ngân hàng được cập nhật liên tục khi khách hàng chọn lựa đăng ký sử dụng các sản phẩm ngân hàng điện tử của Vietbank gồm:
- Internet Banking: khách hàng có thể thực hiện giao dịch chuyển nhận tiền, thanh toán hóa đơn,....
- Mobile Banking: linh hoạt dịch vụ thanh toán 24/7, thanh toán bằng mã QR,...
- SMS Banking: nhận tin nhắn biến động số dư, nhận mã OTP,...

- Sản phẩm vay:

Vietbank cũng đa dạng dịch vụ cho vay vốn để hỗ trợ khách hàng có thể chọn lựa vay theo mục đích tiêu dùng:

- ✓ Sản phẩm đầu tư thông minh;
- ✓ Vay tiêu dùng;
- ✓ Cho vay du học;
- ✓ Cho vay mua nhà dự án;
- ✓ Cho vay tiêu dùng tín chấp;
- ✓ Thẻ chấp thẻ tiết kiệm;
- ✓ Tận hưởng cuộc sống;
- ✓ Mái ấm thân thương.

- Các gói gửi tiết kiệm:

Đối với các khách hàng muốn sử dụng tiết kiệm của Vietbank có thể chọn lựa một trong những gói dịch vụ sau:

- ✓ Tiền gửi có kỳ hạn;
- ✓ Tiết kiệm thịnh vượng;
- ✓ Cứu cánh trực tuyến;
- ✓ Tiết kiệm đa tiện ích;
- ✓ Tiết kiệm truyền thống;
- ✓ Gửi tiền trực tuyến.

### **2.3.2 Hoạt động cho vay cá nhân tại Vietbank**

Trong môi trường kinh tế khó khăn, Vietbank đã cung cấp các gói vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn để giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn ưu đãi. Các gói vay này được thiết kế phù hợp với nhu cầu mua nhà, mua ô tô, vay tiêu dùng, hỗ trợ sản xuất kinh doanh và phù hợp với nhu cầu của mọi đối tượng khách hàng.

Phạm vi cho vay: Đối với cá nhân, hộ gia đình cần có giấy chứng nhận thường trú hoặc giấy chứng nhận tạm trú KT3 tại khu vực Vietbank đặt trụ sở.

Đối tượng khách hàng: Khách hàng cá nhân có phát sinh nhu cầu vay vốn.

- Nguyên tắc cho vay

Tiền vay phải được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận.

Khách hàng phải trả gốc và lãi đúng thời hạn như đã thỏa thuận.

Khoản vay phải được bảo đảm bằng tài sản thế chấp hoặc cầm cố.

Điều kiện vay vốn:

Khách hàng vay vốn cần đáp ứng các điều kiện sau:

+ Phải có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi, đồng thời phải chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

+ Mục đích sử dụng vốn vay phải rõ ràng, hợp pháp.

+ Khách hàng phải có tình hình tài chính lành mạnh và có khả năng trả gốc, lãi theo thỏa thuận trong hợp đồng vay.

+ Khách hàng không được có các khoản nợ quá hạn với tổ chức tài chính khác.

+ Ngân hàng phải có dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi, hiệu quả và có phương án trả nợ khả thi.

+ Tuân thủ các quy định về bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước.

Các sản phẩm vay dành cho cá nhân tại Vietbank bao gồm:

- Vay tiêu dùng: Chi trả các nhu cầu như du học, du lịch, cưới hỏi và các chi phí khác. Khoản vay này thường có số tiền tương đối thấp và đủ điều kiện cho khoản vay tín chấp nếu khách hàng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu của Vietbank.

- Vay mua ô tô: Hiện nay Vietbank chỉ hỗ trợ khách hàng là cư dân thường trú tại các địa bàn mà Vietbank cho vay và có đủ thu nhập để trả nợ. Có thể sử dụng tài sản hoặc phương tiện đã mua làm tài sản thế chấp. Nếu khách hàng dùng chính xe ô tô làm tài sản thế chấp thì xe phải mới 100% và hạn mức vay không vượt quá 70% giá trị xe tùy theo giá trị xe. Tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng.

- Cho vay mua, xây dựng, sửa chữa bất động sản: Người vay là cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu sửa chữa, xây dựng, mua bán bất động sản. Ngôi nhà mà khách hàng muốn thuê để mua, xây dựng hoặc sửa chữa phải nằm trong khu vực kinh doanh của Vietbank. Khách hàng cần có tài sản thế chấp để đảm bảo cho khoản vay hoặc người khác đứng ra bảo lãnh có tài sản đảm bảo. Nếu khách hàng có khả năng trả nợ, ngân hàng có thể cho vay lên tới 70% giá trị tài sản thế chấp. Thời gian vay tối đa là 7 năm. Khách hàng thanh toán gốc và lãi định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý. Lãi suất sẽ được tính dựa trên số dư nợ thực tế. Khi đi vay, khách hàng sẽ cần chuẩn bị các giấy tờ chứng minh thu nhập, khả năng trả nợ, hợp đồng mua bán, hợp đồng sửa chữa, tình trạng xây dựng của ngôi nhà,... kèm theo mẫu đơn xin vay vốn.

- Cho vay sản xuất kinh doanh: Đối tượng vay là cá nhân, hộ gia đình sản xuất hàng hóa, dịch vụ và kinh doanh, hộ kinh doanh tư nhân. Thời hạn cho vay được Vietbank và khách hàng thỏa thuận căn cứ vào chu kỳ sản xuất kinh doanh, thời gian hoàn vốn của dự án đầu tư, phương án kinh doanh, khả năng trả nợ của khách hàng và nguồn vốn vay của ngân hàng. Giới hạn của các khoản cho vay có thể lên tới 100% tổng nhu cầu vốn đầu tư của khách hàng và lên tới 70% giá trị tài sản thế chấp.

- Khoản vay du học: Để chứng minh nguồn vốn du học và sức mạnh tài chính của khách hàng, NH sẽ cung cấp cho khách hàng khoản vay lên tới số tiền chuẩn bị du học của họ.

- Vay tiền gửi tiết kiệm thế chấp và chứng khoán: Có thể vay 100% giá trị sổ sách bằng tiền đồng và tối đa 95% bằng ngoại tệ.

- Thấu chi tài khoản vãng lai dành cho khách hàng lẻ: Đáp ứng nhu cầu tạm thời thiếu tiền mặt của khách hàng với hạn mức thấu chi 12 tháng và số tiền vay lên tới 300 triệu đồng.

Ngoài ra, khách hàng còn dễ dàng tiếp cận các khoản vay ưu đãi để mua nhà, mua ô tô, tài trợ tiêu dùng hoặc phục vụ mục đích sản xuất, kinh doanh. Vietbank thường triển khai vay vốn với lãi suất hấp dẫn dành cho khách hàng cá nhân vào những dịp lễ.

Thời gian triển khai: Bắt đầu được thông báo đến khi hết hạn mức chương trình hoặc khi có thông báo mới.

Đối tượng khách hàng: Khách hàng cá nhân có phát sinh nhu cầu vay vốn trong thời gian triển khai chương trình.

Đặc điểm chương trình:

+ Gói ưu đãi lãi suất cho vay dành cho KHCN.

Mục đích vay: Phục vụ nhu cầu đời sống, hoạt động sản xuất kinh doanh.

\* Đối với khoản vay ngắn hạn:

**Bảng 2.3: Bảng ưu đãi lãi suất ngắn hạn (Nguồn: Vietbank – CN/PGD ĐỒ Xuân Hợp)**

	Ưu đãi 1			Ưu đãi 2
	Cố định 3 tháng đầu	Cố định 6 tháng đầu	Cố định suốt thời gian vay	Cố định suốt thời gian vay
Lãi suất ưu đãi	6.0%/năm	7.0%/năm	9.5%/năm	10.5%/năm
Phí trả nợ trước hạn	Theo quy định của Vietbank theo từng thời kỳ			Miễn phí

\* Đối với khoản vay trung và dài hạn:

**Bảng 2.4: Bảng ưu đãi lãi suất trung - dài hạn (Nguồn: Vietbank – CN/PGD ĐỒ Xuân Hợp)**

	Ưu đãi 1			Ưu đãi 2
	Cố định 3 tháng đầu	Cố định 6 tháng đầu	Cố định 12 tháng đầu	Cố định 12 tháng đầu
Lãi suất ưu đãi (*)	6.0%/năm	7.0%/năm	8.5%/năm	10.5%/năm
Phí trả nợ trước hạn	Theo quy định của Vietbank theo từng thời kỳ			Miễn phí

(\*) Sau thời gian ưu đãi lãi suất: theo quy định tại biểu lãi suất cho vay KHCN trong từng thời kỳ.

+ Gói ưu đãi lãi suất cho vay F2 – Cho vay nhanh có TSBD và/hoặc khách hàng có nguồn thu nhập trả nợ từ bán Bất động sản.

## 2.4 Tình hình nguồn vốn của Ngân hàng Vietbank

Vốn huy động là một trong những mục tiêu quan trọng của một PGD. Qua bảng 2.5 cho thấy năm 2020 tình hình huy động vốn đạt 862.272 triệu đồng. Năm 2021 đạt được 976.330 triệu đồng, tăng 22.183 triệu đồng tương ứng 3,44%. Năm 2022 đạt được 1.050.397 triệu đồng, tăng 92.328 triệu đồng tương ứng tăng 13,83%. Năm 2023 đạt được 1.313.622 triệu đồng, tăng 140.075 triệu đồng tương ứng tăng 18,43% so với năm trước.

**Bảng 2.5: Tỷ lệ nguồn vốn huy động (Nguồn: BTKQHDKD Vietbank 2020 – 2023)**

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
<b>Tổng</b>	862.272	976.330	1.050.397	1.313.622
<b>Huy động từ KH</b>	645.371	667.554	759.882	899.957
<b>Huy động từ TCTD</b>	146.431	213.536	203.847	266.217
<b>Phát hành GTCG</b>	49.930	76.351	51.221	115.511
<b>Huy động khác</b>	20.540	18.889	35.447	31.937

**Bảng 2.6: Tỷ lệ nguồn vốn huy động (Nguồn: BTKQHDKD Vietbank 2020 – 2023)**

Đơn vị: Triệu đồng

2020-2021		2021-2022		2022-2023	
Chênh lệch	%	Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
22.183	3,44%	92.328	13,83%	140.075	18,43%
67.105	45,83%	(-9.689)	(-4,54%)	62.370	30,60%
26.421	52,92%	(-25.130)	(-32,91%)	64.290	125,51%
(-1.651)	(-8,04%)	16.558	87,66%	(-3.510)	(-9,90%)

Vốn huy động của Vietbank tăng trưởng đều đặn trong giai đoạn này, từ 645.371 triệu đồng vào năm 2020 lên 899.957 triệu đồng vào năm 2023.. Nguyên nhân có thể từ nhu cầu tiết kiệm của người dân tăng do lo ngại về bất ổn kinh tế và lạm phát. Huy động vốn từ TCTD của Vietbank tăng trưởng chậm trong giai đoạn này, từ 146.431 triệu đồng vào năm 2020 lên 266.217 triệu đồng vào năm 2023.

Từ số liệu trên ta thấy được nguồn vốn huy động được đạt ở mức cao, tăng dần theo các năm, đặc biệt là ở năm 2023 có số vốn huy động rất cao so với năm trước, mặc dù trong những năm qua, nhiều ngân hàng đã thành lập và mở mới hoạt động ở thành phố Thủ Đức, áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt. Tuy nhiên Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp vẫn tích cực huy động vốn với nhiều giải pháp và chính sách hợp lý nên ổn định được nguồn vốn phục vụ cho nhu cầu vay tiêu dùng cá nhân.

## **2.5 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp**

### **2.5.1 Quy trình cho vay**

Quy trình cấp tín dụng tại Vietbank gồm các bước cơ bản sau:

Bước 1: Tiếp thị, thu nhập các hồ sơ và đề xuất nhu cầu

Tại bước này, Vietbank thực hiện tìm kiếm, tiếp thị những khách hàng, hướng dẫn khách hàng hoàn tất hồ sơ, thủ tục theo quy định của Ngân hàng. Trong một số trường hợp, công tác thẩm định và phê duyệt khoản vay có thể được thực hiện tại bước này.

Bước 2: Thẩm định tín dụng

Vietbank sẽ tiến hành xác minh và thẩm định hồ sơ khách hàng, làm cơ sở cho cấp thẩm quyền phê duyệt.

Bước 3: Phê duyệt tín dụng

Vietbank phân định các hạn mức phê duyệt cấp tín dụng cho từng khách hàng cá nhân và còn phải tùy vào những đặc điểm của từng khoản cấp tín dụng cụ thể.

Bước 4: Tiến hành thủ tục công chứng và ký kết hợp đồng tín dụng

Sau khi hoàn tất các bước trên, ngân hàng và khách hàng tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng cùng với hợp đồng bảo đảm tiền vay (nếu có). Để hoàn tất các thủ tục cần thiết cho khoản vay, cần phải công chứng các hợp đồng liên quan và đăng ký giao dịch tài sản đảm bảo hoàn tất các thủ tục cần thiết cho khoản vay.

#### Bước 5: Giải ngân

Sau khi ký hợp đồng cầm cố thế chấp với cơ quan có thẩm quyền, nhân viên cho vay sẽ nhận và giữ hồ sơ gốc để thế chấp. Sau đó, nhân viên sẽ hỗ trợ khách hàng nhập hợp đồng tín dụng và thông tin nhận nợ. Khách hàng ký và đóng dấu văn bản, nhân viên xác nhận tính hợp lệ của chữ ký và con dấu của khách hàng. Xem xét tất cả các tài liệu trước khi trình giám đốc ký. Cuối cùng, phương thức thanh toán được xác định theo các điều khoản của hợp đồng vay và ngân hàng sẽ chuyển tiền cho khách hàng.

#### Bước 6: Quản lý và thu hồi nợ

Vietbank có trách nhiệm quản lý và theo dõi khoản vay thường xuyên và liên tục nhằm đảm bảo khoản vay luôn trong tình trạng nợ tốt.

#### Bước 7: Tất toán và lưu hồ sơ

Sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán đầy đủ các khoản nợ tồn đọng (bao gồm cả gốc, lãi và phí phát sinh), Vietbank sẽ hoàn thiện hồ sơ cho Khách hàng.

Cuối cùng, Vietbank sẽ tiến hành lưu trữ hồ sơ theo đúng quy định của Ngân hàng.

### 2.5.2 Doanh số cho vay tiêu dùng

**Bảng 2.7: Doanh số cho vay (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ Tiêu	2020	2021	2022	2023
<b>DS cho vay KHCN</b>	448.019	504.412	635.028	805.760
<b>Ngắn hạn</b>	217.368	218.055	320.962	504.336
<b>Trung hạn</b>	98.574	116.733	92.809	128.501
<b>Dài hạn</b>	132.076	170.512	222.557	174.706

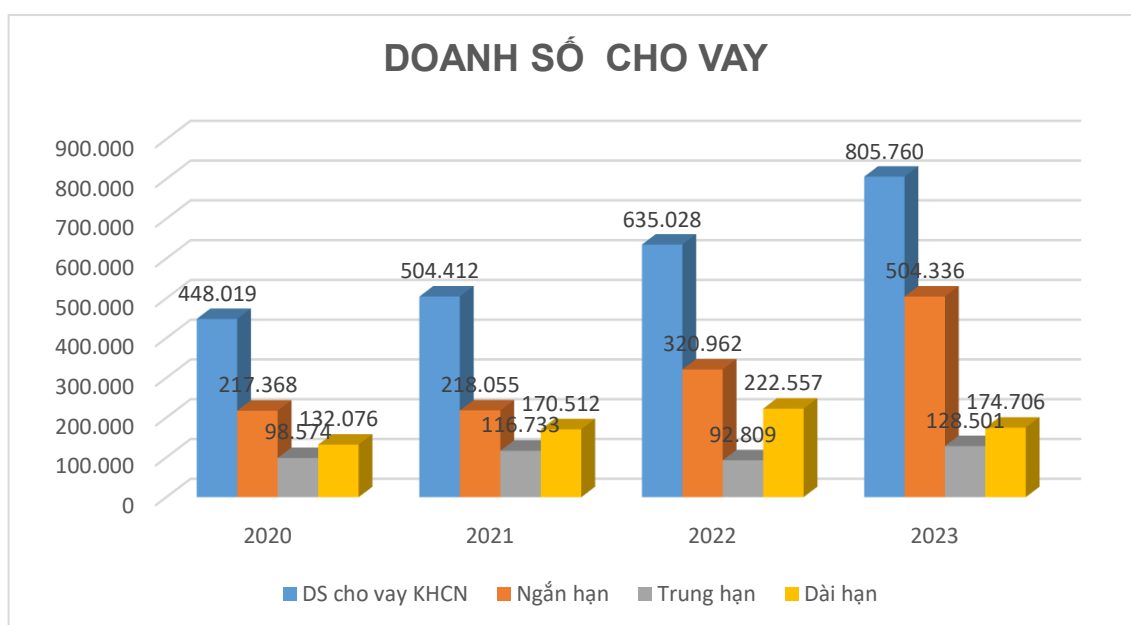
Qua số liệu trên ta thấy doanh số cho vay của ngân hàng Vietbank CN/PGD Đỗ Xuân Hợp liên tục tăng trong giai đoạn 2020 – 2023. Cụ thể, năm 2020 tổng doanh số cho vay đạt được 448.019 triệu đồng, trong đó cho vay ngắn hạn là 217.368 triệu đồng. Đến năm 2021 tổng doanh số cho vay đạt 504.412 triệu đồng, tăng 56.393 triệu đồng (tương ứng tăng 12,59%) so với năm trước. Năm 2022 tổng doanh số cho vay đạt được 635.028 triệu đồng, tăng 130.616 triệu đồng (tương ứng tăng 25,89%) so

với năm trước. Đến năm 2023 tổng doanh số cho vay đạt 805.760 triệu đồng, tăng 170.732 triệu đồng (tương ứng tăng 26,89%) so với năm trước.

**Bảng 2.8: Doanh số cho vay (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đơn vị: triệu đồng

2020-2021		2021-2022		2022-2023	
Chênh lệch	%	Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
56.393	12,59%	130.616	25,89%	170.732	26,89%
687	0,32%	102.907	47,19%	183.374	57,13%
18.159	18,42%	-23.924	-20,49%	35.692	38,46%
38.436	29,10%	52.045	30,52%	-47.851	-21,50%



**Hình 2.4: Tình hình cho vay Vietbank giai đoạn 2020 – 2023(Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Doanh số cho vay KHCN ngắn hạn của Vietbank giai đoạn 2020 -2023 có xu hướng tăng qua các năm. Doanh số cho vay KHCN ngắn hạn năm 2020 đạt 217.368 triệu đồng. Năm 2021 doanh số cho vay KHCN ngắn hạn đạt được 218.055 triệu đồng, tăng 687 triệu đồng (tương ứng tăng 0,32%) so với năm 2020. Năm 2022 doanh số cho vay KHCN ngắn hạn đạt 320.962 triệu đồng, tăng 102.907 triệu đồng (tương ứng tăng 47,19%) so với năm 2021. Năm 2023 doanh số cho vay KHCN ngắn hạn đạt được 504.336 triệu đồng, tăng 183.374 triệu đồng (tương ứng tăng 57,13%) so với năm 2022.

Doanh số cho vay KHCN trung hạn của Vietbank giai đoạn 2020 -2023 có xu hướng tăng qua các năm nhưng không ổn định. Doanh số cho vay KHCN trung hạn năm 2020 đạt 98.574 triệu đồng. Năm 2021 doanh số cho vay KHCN trung hạn đạt được 116.733 triệu đồng, tăng 18.159 triệu đồng (tương ứng tăng 18,42%) so với năm 2020. Năm 2022 doanh số cho vay KHCN trung hạn đạt 92.809 triệu đồng, giảm 23.924 triệu đồng (tương ứng giảm 20,49%) so với năm 2021. Năm 2023 doanh số cho vay KHCN trung hạn đạt được 128.501 triệu đồng, tăng 35.692 triệu đồng (tương ứng tăng 38,46%) so với năm 2022.

Doanh số cho vay KHCN dài hạn của Vietbank giai đoạn năm 2020 có xu hướng tăng đến năm 2022 và giảm vào năm 2023. Doanh số cho vay KHCN dài hạn năm 2020 đạt 132.076 triệu đồng. Năm 2021 doanh số cho vay KHCN dài hạn đạt được 170.512 triệu đồng, tăng 38.436 triệu đồng (tương ứng tăng 29,10%) so với năm 2020. Năm 2022 doanh số cho vay KHCN dài hạn đạt 222.557 triệu đồng, tăng 52.045 triệu đồng (tương ứng tăng 30,52%) so với năm 2021. Năm 2023 doanh số cho vay KHCN dài hạn đạt được 174.706 triệu đồng, giảm 47.851 triệu đồng (tương ứng giảm 21,50%) so với năm 2022.

Nguyên nhân tăng qua các năm là do nhu cầu vay ngắn hạn phục vụ mục đích tiêu dùng, sản xuất, kinh doanh ngày càng tăng. Trong khi đó, nguồn vốn của ngân hàng còn hạn chế nên ngân hàng đã quyết định hạn chế cho vay trung, dài hạn và tập trung vào cho vay ngắn hạn. Đồng thời, các ngân hàng có định hướng rõ ràng về tín dụng và quản lý vốn. NH cũng đang xây dựng niềm tin giữa các khách hàng, những người đang ngày càng hợp tác kinh doanh với ngân hàng.

### 2.5.3 Tình hình doanh số thu nợ

**Bảng 2.9: Doanh số thu nợ (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đơn vị: triệu đồng

CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
<b>Doanh số thu nợ</b>	338.979	388.484	558.848	586.927
<b>Ngắn hạn</b>	159.909	180.383	311.353	347.819
<b>Trung hạn</b>	87.983	90.506	94.007	118.621
<b>Dài hạn</b>	91.087	117.595	153.488	120.487

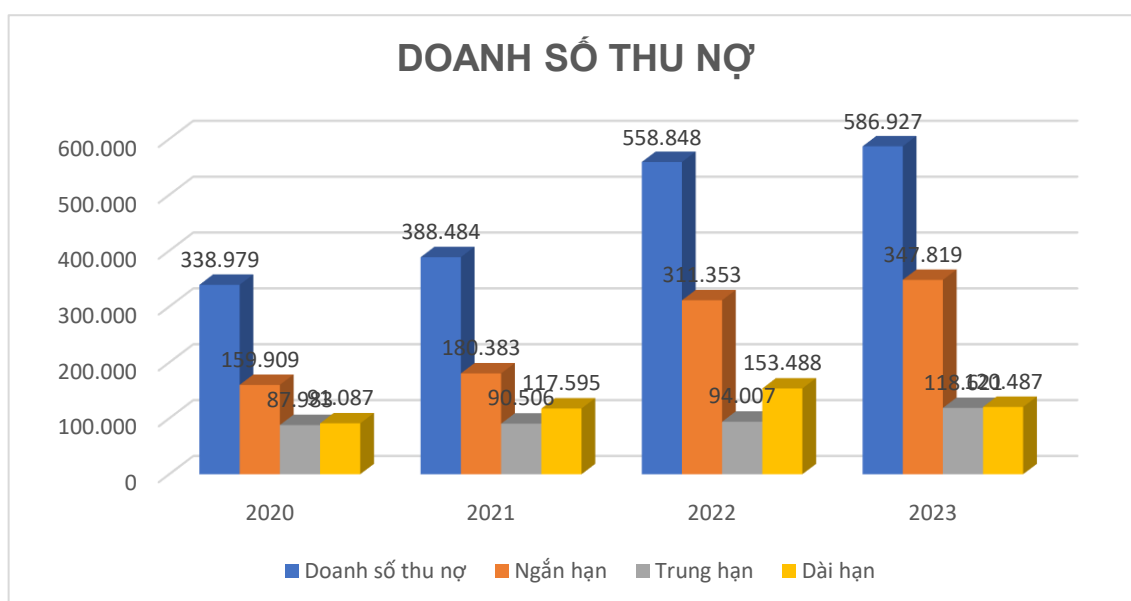
Doanh số thu nợ KHCN của Vietbank giai đoạn 2020 -2023 có xu hướng tăng qua các năm. Doanh số thu nợ KHCN năm 2020 đạt 338.979 triệu đồng. Năm 2021

đạt được 388.484 triệu đồng, tăng 49.505 triệu đồng (tương ứng tăng 14,6%) so với năm 2020. Năm 2022 doanh số thu nợ KHCN đạt 558.848 triệu đồng, tăng 170.364 triệu đồng (tương ứng tăng 43,85%) so với năm 2021. Năm 2023 doanh số thu nợ KHCN đạt được 586.927 triệu đồng, tăng 28.079 triệu đồng (tương ứng tăng 5,02%) so với năm 2022.

**Bảng 2.10: Tỷ lệ doanh số thu nợ (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đố Xuân Hợp)**

Đơn vị: Triệu đồng

So sánh 2020 - 2021		So sánh 2021 - 2022		So sánh 2022 – 2023	
Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
49.505	14,60%	170.364	43,85%	28.079	5,02%
20.474	12,80%	130.970	72,61%	36.465	11,71%
2.523	2,87%	3.501	3,87%	24.615	26,18%
26.508	29,10%	35.893	30,52%	-33.001	-21,50%



**Hình 2.5: Tình hình thu nợ Vietbank giai đoạn 2020 – 2023 (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đố Xuân Hợp)**

Doanh số thu nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn, Vietbank chủ yếu tập trung cho vay ngắn hạn. Ngân hàng cũng cung cấp các khoản vay trung và dài hạn, tuy nhiên việc khách hàng trả gốc và lãi trả góp cũng khiến việc thu nợ cá nhân ngắn hạn tăng lên.

Doanh số thu nợ KHCN ngắn hạn của Vietbank giai đoạn 2020 -2023 có xu hướng tăng qua các năm. Doanh số thu nợ KHCN ngắn hạn năm 2020 đạt 159.909 triệu đồng. Năm 2021 doanh số thu nợ KHCN ngắn hạn đạt được 180.383 triệu đồng, tăng 20.474 triệu đồng (tương ứng tăng 12,8%) so với năm 2020. Năm 2022 doanh số thu nợ KHCN ngắn hạn đạt 311.353 triệu đồng, tăng 130.970 triệu đồng (tương ứng tăng 72,61%) so với năm 2021. Năm 2023 doanh số thu nợ KHCN ngắn hạn đạt được 347.819 triệu đồng, tăng 36.465 triệu đồng (tương ứng tăng 11,71%) so với năm 2022.

Doanh số thu nợ KHCN trung hạn tăng qua các năm. Doanh số thu nợ KHCN năm 2020 đạt 87.983 triệu đồng. Năm 2021 doanh số thu nợ KHCN trung hạn đạt 90.506 triệu đồng, tăng 2.523 triệu đồng (tương ứng tăng 2,87%) so với năm 2020. Năm 2022 doanh số thu nợ KHCN trung hạn đạt 94.007 triệu đồng, tăng 3.501 triệu đồng (tương ứng tăng 3,87%) so với năm 2021. Năm 2023 doanh số thu nợ KHCN trung hạn tăng 118.621 triệu đồng, tăng 24.615 triệu đồng (tương ứng tăng 26,18%).

Doanh số thu nợ KHCN dài hạn tăng qua các năm nhưng có xu hướng không ổn định. Doanh số thu nợ KHCN dài hạn năm 2020 đạt 91.087 triệu đồng. Năm 2021 doanh số thu nợ KHCN dài hạn đạt 117.595 triệu đồng, tăng 26.508 triệu đồng (tương ứng tăng 29,1%) với với năm 2020. Năm 2022 doanh số thu nợ KHCN dài hạn đạt 153.488 triệu đồng, tăng 35.893 triệu đồng (tương ứng tăng 30.52%) so với năm 2021. Năm 2023 doanh số thu nợ KHCN dài hạn đạt 120.487 triệu đồng, giảm 33.001 triệu đồng (tương ứng giảm 21,5%) so với năm 2022.

#### 2.5.4 Tình hình doanh số dư nợ cho vay

**Bảng 2.11: Doanh số dư nợ (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

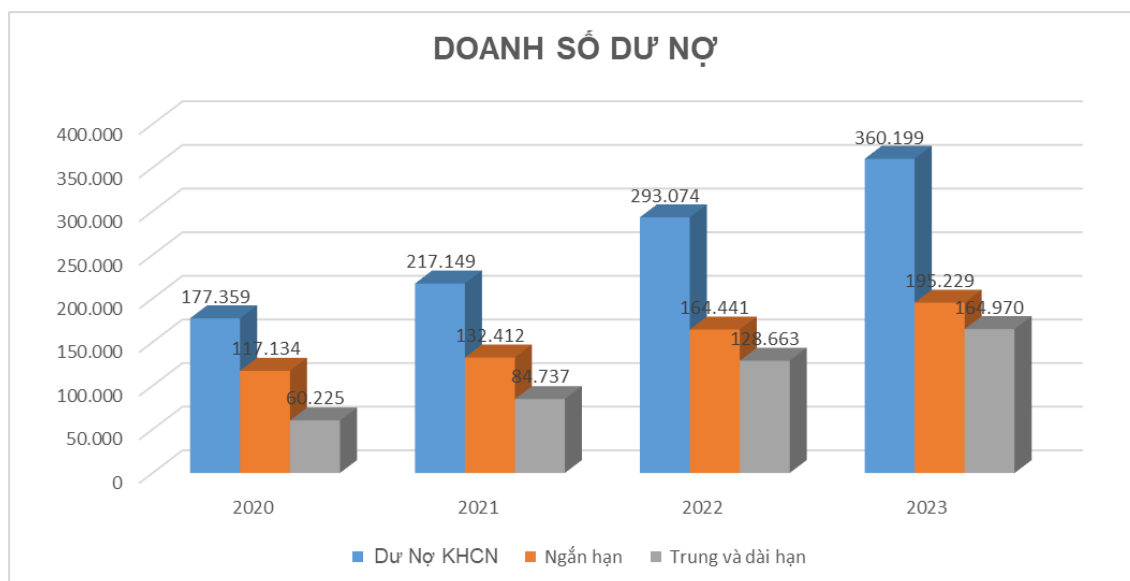
Đơn vị: Triệu đồng

	2020	2021	2022	2023
<b>Dư Nợ KHCN</b>	177.359	217.149	293.074	360.199
<b>Ngắn hạn</b>	117.134	132.412	164.441	195.229
<b>Trung và dài hạn</b>	60.225	84.737	128.663	164.970

**Bảng 2.12: Doanh số dư nợ (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đơn vị: Triệu đồng

2020-2021		2021-2022		2022-2023	
Chênh lệch	%	Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
39.790	22,43%	75.925	34,96%	67.125	22,90%
15.278	13,04%	32.029	24,19%	30.788	18,72%
24.512	40,70%	43.926	51,84%	36.307	28,22%



**Hình 2.6: Tình hình dư nợ Vietbank giai đoạn 2020 – 2023 (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

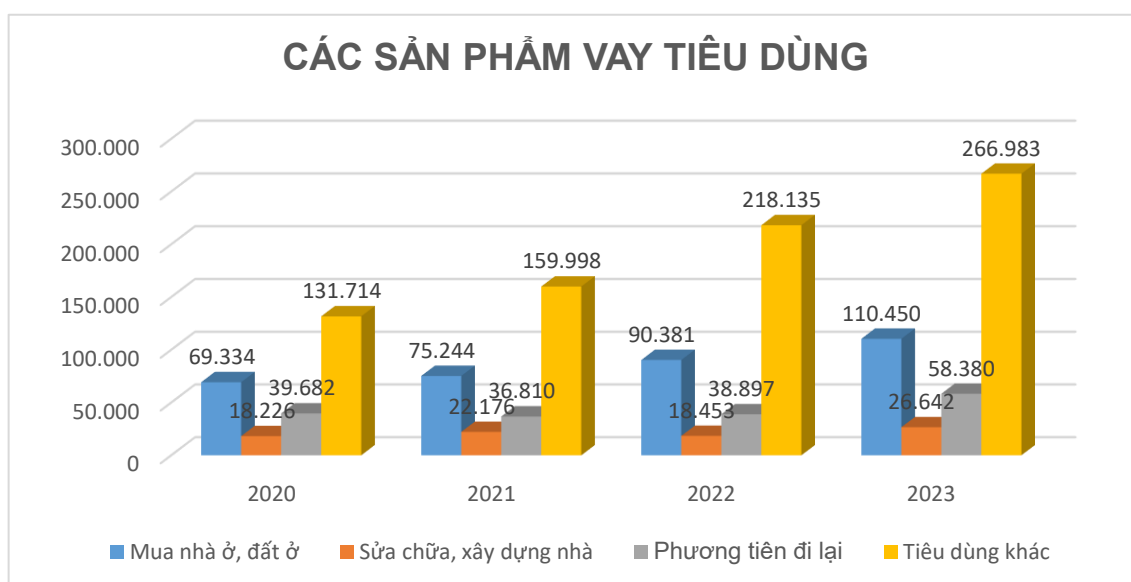
Dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2020 là 177.359 triệu đồng và qua năm 2021 đã tăng lên 217.149 triệu đồng, tăng lên 39.790 tương ứng tăng 22,43%. Năm 2022 dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 293.074 triệu đồng, tăng 75.925 triệu đồng (tương ứng tăng 34,96%). Năm 2023 dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 360.199 triệu đồng, tăng 67.125 triệu đồng (tương ứng tăng 22,90%). Từ bảng trên có thể thấy tổng dư nợ cho vay ngắn hạn chiếm phần lớn và có xu hướng tăng. Dư nợ cho vay ngắn hạn trong năm 2020 là 117.134 triệu đồng đến năm 2023 đạt 195.229 triệu đồng, điều này cho thấy nỗ lực rất lớn của ngân hàng trong việc mở rộng phân phối cho vay tiêu dùng. Hiện nay, nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng, việc tăng doanh số và nâng cao hiệu quả hoạt động tài chính tiêu dùng không chỉ giúp ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng hơn, tăng lợi nhuận mà còn củng cố vị thế của ngân hàng trên thị trường.

## 2.5.5 Các sản phẩm cho vay trên dư nợ cho vay tiêu dùng

**Bảng 2.13: Các sản phẩm cho vay (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Dư nợ CVTD	448.019	100%	504.412	100%	635.028	100%	805.760	100%
Mua nhà ở, đất ở	69.334	15,48%	75.244	14,92%	90.381	14,23%	110.450	13,71%
Sửa chữa, xây dựng nhà	18.226	4,07%	22.176	4,40%	18.453	2,91%	26.642	3,31%
Phương tiện đi lại	39.682	8,86%	36.810	7,30%	38.897	6,13%	58.380	7,25%
Tiêu dùng khác	131.714	29,40%	159.998	31,72%	218.135	34,35%	266.983	33,13%



**Hình 2.7: Các sản phẩm cho vay tại Vietbank giai đoạn 2020 – 2023 (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Hiện nay, khách hàng vay vốn của Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp chủ yếu sử dụng nguồn vốn của mình để sửa chữa, xây dựng nhà và mua nhà, đất, phương tiện đi lại. Theo bảng số liệu, Vietbank đã đa dạng hóa các sản phẩm cho vay cá nhân, dư nợ các loại hình cho vay này cũng tăng dần từ năm 2020 đến năm 2023. Sản phẩm thế chấp nói riêng luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay cá nhân.

Năm 2020, dư nợ cho vay nhu cầu nhà là 69.334 triệu đồng chiếm tỷ trọng 15,48% trên tổng dư nợ cho vay KHCN. Đến năm 2021-2022, dư nợ cho vay nhu cầu nhà giảm 14,23%. Đến năm 2023, dư nợ cho vay nhu cầu nhà ở đạt 110.450 triệu

đồng chiếm 13,71%. Sự giảm sút này cho thấy tỷ lệ % của các khoản vay cho mục đích này giảm so với tổng dư nợ, mặc dù số tiền vay cụ thể vẫn tăng.

Năm 2020 dư nợ cho vay sửa chữa, xây dựng nhà chiếm 4,07%. Năm 2021 dư nợ cho vay sửa chữa, xây dựng nhà tăng chiếm 4,4%. Qua năm 2022 dư nợ cho vay sửa chữa, xây dựng nhà giảm còn 2,91%. Đến năm 2023 dư nợ cho vay sửa chữa, xây dựng nhà là 26.642 triệu đồng tăng 3,31% cho thấy rằng tỷ lệ % dành cho việc sửa chữa, xây dựng nhà đã giảm, phản ánh việc ưu tiên mục đích vay khác hơn.

Dư nợ cho vay phương tiện đi lại giai đoạn năm 2021-2022 có sự giảm nhẹ từ 8,86% xuống 7,3%, nhưng có sự phục hồi vào năm 2023. Mặc dù tỷ lệ % giảm trong các năm nhưng số tiền vay cho các phương tiện đi lại vẫn cho thấy sự tăng trưởng qua các năm.

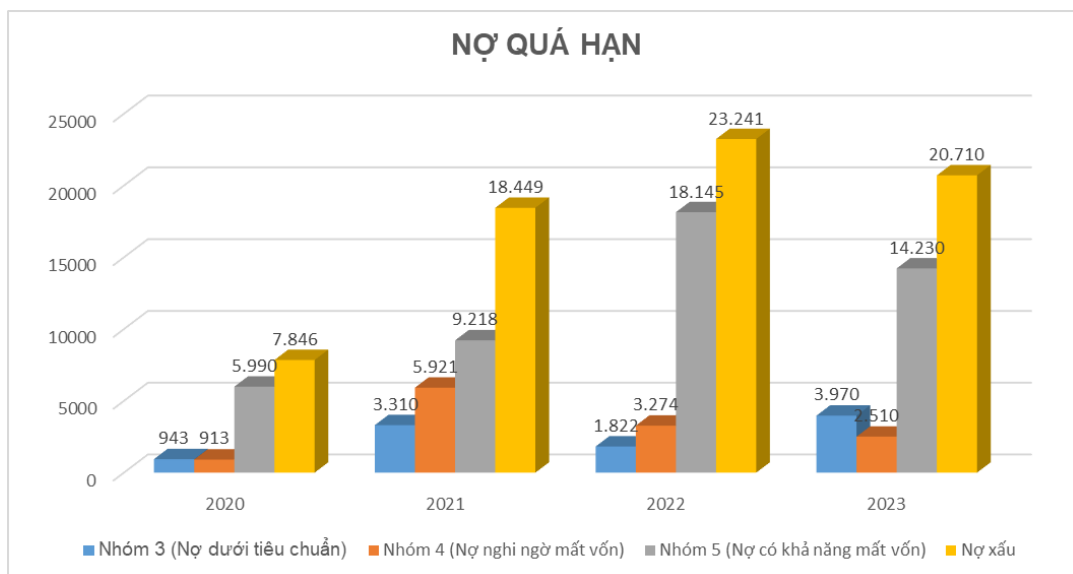
Dư nợ cho vay tiêu dùng khác là sự gia tăng nổi bật nhất trong các mục đích vay tiêu dùng, cho thấy rằng tiêu dùng cá nhân chiếm tỷ trọng ngày lớn trong tổng dư nợ vay tiêu dùng.

#### 2.5.6 Tình hình nợ quá hạn cho vay tiêu dùng cá nhân

**Bảng 2.14: Nợ quá hạn (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đơn vị: Triệu đồng

Tiêu chí	2020		2021		2022		2023	
	Số liệu	%	Số liệu	%	Số liệu	%	Số liệu	%
Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)	943	0,21%	3.310	0,56%	1.822	0,27%	3.970	0,49%
Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ mất vốn)	913	0,20%	5.921	1,05%	3.274	0,30%	2.510	0,31%
Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)	5.990	1,34%	9.218	1,12%	18.145	2,25%	14.230	1,76%
Nợ xấu	7.846	1,75%	18.449	2,73%	23.241	2,82%	20.710	2,56%



**Hình 2.8: Tình hình nợ quá hạn Vietbank giai đoạn 2020 – 2023 (Nguồn: Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp)**

Đối với các khoản vay đến hạn trả nợ mà khách hàng không trả được nợ thì có thể chuyển sang nợ quá hạn. Tuy nhiên trong một số trường hợp vì những lý do khách quan khách hàng có làm đơn yêu cầu ngân hàng điều chỉnh thời hạn trả nợ, nếu ngân hàng chấp nhận thì được chuyển kỳ hạn hoặc được gia hạn nợ theo qui định của ngân hàng. Nếu sau thời gian gia hạn nhưng khách hàng vẫn không trả nợ thì sẽ chuyển sang nợ quá hạn.

Nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn) cho thấy số liệu có sự biến động đáng kể. Giai đoạn năm 2020 – 2021 tăng từ 0,21% lên 0,56%, sau đó giảm xuống ở năm 2022 là 0,27% và lại tăng vào năm 2023. Mặc dù tỷ lệ nợ dưới tiêu chuẩn có sự biến động tuy nhiên tổng số nợ dưới tiêu chuẩn vẫn tương đối thấp so với các nhóm khác.

Nhóm 4 (nợ nghi ngờ mất vốn) cũng có sự thay đổi rõ rệt. Giai đoạn năm 2020-2021 tăng từ 0,20% lên tới 1,05%, giảm nhẹ vào năm 2022 và ổn định ở mức 0,31% vào năm 2023. Sự tăng đột biến năm 2021 phản ánh sự gia tăng đáng kể trong số nợ nghi ngờ mất vốn, nhưng tỷ lệ này lại giảm sau đó.

Nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn) có xu hướng tăng mạnh qua các năm từ giai đoạn 2020-2022 cụ thể 1,34% tăng 2,25% trước khi giảm nhẹ 1,76% ở năm 2023. Đây là nhóm nợ xấu chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng trưởng nhanh nhất trong giai đoạn này, cho thấy sự gia tăng nghiêm trọng về nợ có khả năng mất vốn.

Tổng nợ xấu có sự gia tăng chung từ 2020-2022, sau đó giảm ở 2023. Sự gia tăng tổng nợ xấu chủ yếu được thúc đẩy bởi sự gia tăng trong nhóm 5. Mặc dù tổng nợ xấu giảm nhẹ vào năm 2023 nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn cao hơn 2020 cho thấy tình trạng nợ xấu vẫn là một vấn đề đáng lo ngại.

## **2.6 Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại chi nhánh Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp**

### **2.6.1 Thành tựu**

Cho vay tiêu dùng có ý nghĩa quan trọng về mặt kinh tế và xã hội thông qua vai trò hỗ trợ tài chính cho người tiêu dùng trong mua sắm và tiêu dùng, không chỉ cho kinh doanh mà còn cho mục đích sinh hoạt, đồng thời đã góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng. Dựa trên số liệu được trình bày, có thể thấy rằng cho vay tiêu dùng đang có mức tăng trưởng ổn định. Các quy định giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đa dạng hóa rủi ro, đa dạng hóa chủ đề tín dụng và tăng lợi nhuận.

Về quy mô cho vay tiêu dùng cá nhân, có thể nhận thấy trong giai đoạn 2020 – 2023, quy mô của các khoản cho vay tiêu dùng cá nhân tại PGD Đỗ Xuân Hợp đã có sự thay đổi qua các năm. Dư nợ cho vay tiêu dùng có sự tăng trưởng đáng kể, doanh số cho vay tiêu dùng cá nhân có sự tăng trưởng qua các năm về tỉ trọng, cho thấy cho vay tiêu dùng cá nhân vẫn đang được Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp quan tâm và mở rộng mặc dù trong bối cảnh nền kinh tế nước nhà còn gặp rất nhiều khó khăn, điều đó cho thấy một sự ổn định cần thiết mà cho vay tiêu dùng cá nhân mang lại cho PGD.

Khi xét đến cơ cấu chúng ta có thể thấy sự phân bổ chưa thực sự đồng đều. Tuy nhiên, PGD đã tập trung mở rộng danh mục cho vay. Ngân hàng chủ yếu tập trung cho vay mua đất, nhà, công trình xây dựng và thứ hai là cho vay mua ô tô, xe máy và xe khách. Việc cung cấp cho vay tiêu dùng đã mở rộng các loại hình cho vay và đối tượng khách hàng của PGD, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng. Đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng cho vay tiêu dùng, tăng vòng quay vốn và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Về khả năng thu hồi nợ của PGD, tỉ trọng thu nợ cho vay tiêu dùng cá nhân tăng dần qua các năm cho thấy khả năng thu hồi nợ cũng như khả năng quản lý các

khoản cho vay của ngân hàng đã và đang được cải thiện đáng kể. Đó là cơ sở để Vietbank tin rằng cho vay tiêu dùng cá nhân sẽ còn mở rộng và phát triển thêm nữa.

Về tỉ lệ thu nhập cho vay tiêu dùng cá nhân thì trong giai đoạn 2020 – 2023 tăng chậm nhưng ổn định. Đây là tín hiệu tốt cho thấy vai trò và vị trí cho vay tiêu dùng cá nhân trong hoạt động của ngân hàng ngày càng được chú trọng.

Chất lượng cho vay tiêu dùng cá nhân được nâng cao không chỉ mang lại nguồn thu nhập cao và uy tín cho ngân hàng mà còn mang lại nhiều lợi ích cho nền kinh tế, cho người tiêu dùng và những khách hàng khác của ngân hàng. Góp phần mang lại hiệu quả kinh tế đối với người tiêu dùng nói riêng và toàn bộ nền kinh tế nói chung.

Tóm lại, trong thời gian qua Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp đã đạt được những kết quả khá quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng cá nhân. Tuy nhiên, những kết quả này vẫn chưa xứng đáng với tiềm năng và vị thế của chi nhánh, sản phẩm cho vay tiêu dùng cá nhân của chi nhánh vẫn nhiều hạn chế cần phải khắc phục.

### **2.6.2 Hạn chế**

Ngoài những kết quả đã đạt được, vẫn còn nhiều vấn đề cần khắc phục để phát triển hơn nữa hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp, nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh chung và hiệu quả trong hoạt động cho vay cụ thể.

#### *Thứ nhất, sản phẩm cho vay tiêu dùng cá nhân*

Sản phẩm cho vay KHCN tuy đa dạng và phong phú nhưng chưa có sản phẩm nổi trội, đặc trưng riêng cho dòng sản phẩm cho vay KHCN của Vietbank. Cũng như các ngân hàng khác, Vietbank đã phát triển mạnh các sản phẩm truyền thống như cho vay mua nhà, mua ô tô, cho vay tín chấp, cho vay du học. Nhưng để Vietbank trở thành một trong những ngân hàng dẫn đầu về ngân hàng bán lẻ, cần có những sáng kiến mới để sản phẩm cho vay cá nhân hấp dẫn hơn. Thứ hai, Ngân hàng mới chỉ có một số sản phẩm cho vay tiêu dùng cá nhân cơ bản, chưa có sự khác biệt nổi bật so với các Ngân hàng khác.

#### *Thứ hai, về lãi suất*

Chính sách lãi suất chưa thực sự đa dạng và nhạy cảm với xu thế lãi suất cho vay tiêu dùng trên thị trường. Ngân hàng chưa có chính sách ưu đãi lãi suất với các đối tượng khách hàng thường xuyên thân thiết và có tín nhiệm đối với Ngân hàng.

*Thứ ba, về quy trình, quy chế cho vay*

Quy trình cho vay tại Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp do ít bộ phận phối hợp thực hiện nên đã làm nhiều rủi ro phát sinh trong quá trình thẩm định, đánh giá khách hàng cũng như phê duyệt khoản vay, chính điều này đã làm mất khá nhiều thời gian, làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ đối với khách hàng.

Quy chế cho vay trong thời gian qua ngày càng được cải thiện nhưng vẫn tồn tại một số hạn chế. Hằng ngày luôn có văn bản thay đổi quy định cho vay không rõ ràng gây khó khăn cho nhân viên tín dụng. Bên cạnh đó, lãi suất cho vay tiêu dùng cá nhân chưa được nhất quán và thay đổi theo định kỳ, làm nhân viên tín dụng khó khăn khi giải đáp thắc mắc cho khách hàng và dễ làm mất lòng tin khách hàng vào ngân hàng.

*Thứ tư, về tỷ lệ nợ quá hạn*

Về tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu tại Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp vẫn còn nhiều hạn chế. Có thể là do tổng dư nợ qua các năm tăng và công tác quản lý nợ vẫn còn chưa chặt chẽ. Những hạn chế trong việc định giá TSĐB và ngân hàng còn chưa thực hiện tốt các khoản vay sau giải ngân. Chặng hạn với những khoản vay có biện pháp đảm bảo là thế chấp bất động sản vì xử lý các tài khoản thế chấp không phải lúc nào ngân hàng cũng tiến hành được, hoặc đã xử lý nhưng tiến trình bàn giao quá chậm, dẫn đến hư hỏng, xuống cấp.

*Thứ năm, đối thủ cạnh tranh*

Việc Ngân hàng nắm gần nhiều ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng, ngân hàng liên doanh nước ngoài tạo ra sự cạnh tranh gay gắt. Đặc biệt, NHTMCP chú trọng vào việc mở rộng phạm vi cho vay mua nhà tiêu dùng đa dạng dành cho cá nhân. Điều này đã ảnh hưởng rất lớn tới doanh số tín dụng ngân hàng.

### **2.6.3 Nguyên nhân**

Nguyên nhân chủ quan:

*Thứ nhất, công tác xử lý nợ khó đòi chưa được quan tâm đúng mức.*

Tỷ lệ nợ xấu nhóm 2 vẫn nằm trong giới hạn cho phép của công ty nhưng chưa được quan tâm đúng mức đến việc xử lý nợ. Một số bộ phận chỉ tập trung vào tăng trưởng mà không chú ý đến việc thu hồi nợ xấu, điều này ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động và có thể ảnh hưởng lâu dài đến hoạt động chung của bộ phận. Mặc dù Tổ Xử lý nợ đã liên tục rà soát, kêu gọi thực hiện quyết liệt nhưng thực tế một số đơn vị kinh doanh chưa quan tâm hoặc thực hiện, dẫn đến hiệu quả thực hiện của NH bị giảm sút. Công tác quản lý nợ tiếp tục có những hạn chế nhất định, cho phép khách hàng duy trì quan hệ với các tổ chức tín dụng khác sau khi giao dịch với Vietbank. Trong quá trình cho vay, trừ khi bạn hoàn toàn hài lòng. Hệ quả là nhóm nợ có thể bị trừ khỏi ngân hàng khác, khiến chi nhánh rơi vào thế bị động trong việc kiểm soát chất lượng tín dụng và giảm hiệu quả hoạt động.

*Thứ hai, các quy định pháp luật liên quan đến tín dụng chưa hoàn thiện và rõ ràng.*

Có một số vấn đề pháp lý cần được làm rõ khi vay tiền cá nhân, bao gồm các khía cạnh như đại diện, trách nhiệm pháp lý và thừa kế. Tuy nhiên, hệ thống văn bản pháp luật liên quan đến những vấn đề này hiện nay còn thiếu và chưa rõ ràng. Nhiều tài liệu bị trùng lặp, gây khó khăn cho việc áp dụng và quản lý các tình huống phát sinh.

*Thứ ba, quy trình cho vay còn nhiều vấn đề cần cải thiện.*

Mặc dù đã có những cải tiến nhưng quy trình này vẫn còn những hạn chế, thời gian chờ đợi giữa việc xác minh hồ sơ tại các chi nhánh và sàn giao dịch quá lâu, gây lãng phí thời gian cho toàn ngân hàng và khách hàng. Ngoài ra, khoảng cách địa lý giữa các phòng giao dịch, các chi nhánh cũng là một trong những nguyên nhân làm chậm trễ quy trình vay vốn của khách hàng.

Điểm tín dụng cũng là một trong những nguyên nhân gây chậm trễ trong việc xử lý tín dụng cho khách hàng. Hiện nay, hoạt động thanh toán chủ yếu được thực hiện bằng tiền mặt. Vì vậy, nếu khách hàng không có khả năng thanh toán hoặc cố tình tránh nợ thì ngân hàng chỉ có thể giải quyết nợ thông qua tài sản thế chấp. Tuy nhiên, phần lớn tài sản đảm bảo là bất động sản và tài sản này gặp nhiều khó khăn trong quá trình xử lý khoản vay.

Nguyên nhân khách quan:

- Môi trường kinh tế:

Tình hình kinh tế giai đoạn 2020 - 2023 có nhiều biến động phức tạp. Nhiều quốc gia đang phải đối mặt với cuộc khủng hoảng kép về kinh tế và y tế chưa từng có trong lịch sử, gây thiệt hại nghiêm trọng về kinh tế và xã hội. Đại dịch virus Corona đã phát triển thành một cú sốc lớn, đẩy nền kinh tế toàn cầu vào tình trạng suy thoái sâu sắc và Việt Nam cũng vậy nằm trong số đó.

Chúng ta không thể thoát khỏi ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng này. Do ảnh hưởng của đại dịch, nền kinh tế đang phát triển của Việt Nam có nguy cơ suy thoái kinh tế. Việc thực hiện giãn cách xã hội theo Chỉ thị 16 của Thủ tướng đã khiến hầu hết các hoạt động kinh doanh phải tạm dừng để đảm bảo sức khỏe cộng đồng, khiến nền kinh tế suy kiệt. Điều này không chỉ tác động đến chính sách quản lý của Chính phủ đối với các ngân hàng thương mại mà còn ảnh hưởng đến tâm lý và thu nhập của khách hàng. Từ đó, nhu cầu vay vốn khách hàng giảm sút, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay cá nhân của các NHTM.

- Môi trường pháp lý:

Môi trường pháp lý có tác động không nhỏ đến chất lượng cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Đối với trường hợp tài sản thế chấp là bất động sản, các thủ tục như cấp quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà, chuyển quyền sở hữu, nộp thuế cực kỳ chậm, gây khó khăn cho các nhà đầu tư cần vốn. Vì vậy, nhiều người sở hữu bất động sản hợp pháp nhưng chưa được chứng nhận, có đủ nhu cầu tín dụng và khả năng trả nợ nhưng không có tài sản thế chấp và không có khả năng tiếp cận vốn. Hơn nữa, các thủ tục pháp lý liên quan đến tài sản thế chấp như công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký, hủy đăng ký giao dịch TSTC hiện rất phức tạp, tốn nhiều thời gian và chi phí. Chính vì thế, thay vì đến NH vay tiền thì người vay thường có xu hướng vay từ người thân hoặc cá nhân với lãi suất cao.

Hơn nữa, việc xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi nợ cũng gặp nhiều khó khăn, quyền lợi của người cho vay chưa được bảo vệ đầy đủ, thiếu sự hỗ trợ hiệu quả, kịp thời từ các cơ quan chức năng như tòa án, cơ quan thực thi pháp luật. Ngoài ra, các chính sách và hướng dẫn của chính phủ cũng như các văn bản pháp lý do Chính phủ và NHNN ban hành có thể xác định liệu việc mở rộng có diễn ra hay không. Việc cho

vay tiêu dùng bị hạn chế và có những khía cạnh nhất định ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng.

- Đối thủ cạnh tranh:

Là một lĩnh vực kinh doanh dịch vụ, NHTM đang phải đối mặt với sự cạnh tranh từ nhiều phía, bao gồm cả các ngân hàng thương mại khác và các công ty tài chính không thuộc ngân hàng. Hiện tại, có nhiều ngân hàng cổ phần, tổ chức tín dụng phi ngân hàng và ngân hàng liên doanh nước ngoài hoạt động, đặc biệt tập trung đông đảo tại Thành phố Thủ Đức, điều này đã tạo ra một môi trường cạnh tranh khốc liệt. Đặc biệt các ngân hàng rất chú trọng đối với mở rộng cũng như nâng cao chất lượng CVTD với nhiều sản phẩm đa dạng, phong phú vì CVTD đem lại nguồn thu nhập lớn cho ngân hàng. Điều này tạo áp lực rất lớn cho Vietbank nói chung và CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp nói riêng là làm thế nào để có thể thu hút được nhiều khách hàng đến với mình, tin cậy sử dụng dịch vụ của mình.

- Các nhân tố từ phía khách hàng:

Về đạo đức khách hàng: Nhiều khách hàng chưa minh bạch khi thực hiện thủ tục cấp tín dụng. Chẳng hạn như gửi bằng chứng thu nhập nhiều lần để vay vốn từ nhiều ngân hàng khác nhau. Ngoài ra, nhận thức về việc trả nợ ngân hàng còn thấp, một số khách hàng không có ý định trả nợ ngay từ đầu.

Về khả năng tài chính của khách hàng: Một số khách hàng không có kế hoạch chi tiêu hợp lý hoặc đang đối mặt với tình trạng mất việc làm dẫn đến không có nguồn thu nhập để trả nợ. Điều này đang tác động tiêu cực đến hoạt động thu nợ của cán bộ tín dụng.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương 2 đã giới thiệu về sự hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín Vietbank bao gồm những vấn đề tổng quan về tầm nhìn, sứ mệnh, cơ cấu tổ chức, hoạt động kinh doanh của ngân hàng một cách khái quát nhất. Phân tích quy trình và thực trạng hoạt động cho vay cá nhân tại ngân hàng, thông qua phân tích các chỉ tiêu lợi nhuận trước thuế, lợi nhuận sau thuế, dư nợ cho vay và nợ quá hạn theo thời hạn vay, theo mục đích vay và theo TSBĐ từ năm 2020 đến năm 2023 nhằm đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay. Sau khi có được cái nhìn tổng thể

về hoạt động cho vay tại ngân hàng thông qua những phân tích và nhận định về sự biến động của các chỉ số qua từng năm, chương 3 đã đưa ra đánh giá về những ưu và nhược điểm đang có tại ngân hàng. Dựa vào những mặt còn tồn tại, chương 3 sẽ đề ra những biện pháp nhằm khắc phục và phát triển hơn nữa hoạt động cho vay cá nhân, cũng như hoạt động kinh doanh tại ngân hàng.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ**

### **3.1 Định hướng chung về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Vietbank chi nhánh Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp**

#### **3.1.1 Định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp**

Trên cơ sở những kết quả đạt được trong những biến động của thị trường tài chính ngân hàng trong quá khứ và tương lai, Vietbank sẽ tiếp tục thực hiện những cải cách toàn diện trong hoạt động kinh doanh, nỗ lực duy trì và phát huy những thành quả đã đạt được, đồng thời xác định phương hướng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong tương lai.

Định hướng hoạt động cụ thể của Vietbank như sau:

+ Với mong muốn trở thành ngân hàng bán lẻ tiên phong, chúng tôi cam kết cung cấp những trải nghiệm tài chính toàn diện và tiện lợi cho mọi khách hàng, đặc biệt là cá nhân và hộ gia đình. Với tầm nhìn này, chúng tôi sẽ không ngừng nghiên cứu thị trường và mở rộng mạng lưới hoạt động bằng cách tăng số lượng phòng giao dịch và điểm giao dịch. Nhờ đó, chúng tôi không chỉ tìm kiếm những cơ hội phát triển mới mà còn đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay, đáp ứng linh hoạt và nhanh chóng mọi nhu cầu của khách hàng. Bằng việc mở rộng quy mô và phạm vi hoạt động, chúng tôi tin tưởng rằng mình sẽ nâng cao vị thế cạnh tranh, khẳng định vị thế dẫn đầu thị trường và trở thành sự lựa chọn tin cậy của khách hàng.

+ Tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng để duy trì lòng trung thành của khách hàng hiện tại trong khi liên tục mở rộng mạng lưới khách hàng mới. Ngoài ra, chúng tôi sẽ đa dạng hóa danh mục sản phẩm và dịch vụ của mình, khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ hơn để tăng giá trị của mỗi giao dịch. Do đó, chúng tôi hướng đến tăng trưởng bền vững và củng cố vị thế thị trường của mình và đáp ứng tốt hơn các nhu cầu khác nhau của khách hàng.

+ Nỗ lực liên tục tăng cường huy động vốn từ nhiều kênh, đáp ứng nhu cầu tín dụng ngày càng tăng của nền kinh tế và mở rộng cơ hội hợp tác với các đối tác tài chính.

+ Việc tăng tín dụng sẽ được thực hiện thận trọng và có chọn lọc, ưu tiên cho các khách hàng có khả năng trả nợ tốt và các dự án tiềm năng. Liên tục cải tiến quy trình thẩm định tín dụng để giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động.

+ Triển khai các giải pháp đồng bộ nhằm ngăn chặn tình trạng nợ xấu tăng trưởng, phân đầu tỷ lệ nợ quá hạn thấp nhất, tăng cường công tác thu hồi nợ nhằm bảo vệ lợi ích của ngân hàng và đảm bảo khả năng trả nợ của khách hàng .

+ Tuyển dụng nguồn nhân lực chất lượng cao.

+ Hoàn thiện quy trình quản trị rủi ro, vận hành hệ thống.

+ Nâng cấp toàn diện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin.

Trong thời gian tới, Phòng giao dịch Đỗ Xuân Hợp nói riêng và Vietbank nói chung sẽ tập trung mở rộng danh mục khách hàng vay tiêu dùng cá nhân, đặc biệt là các khách hàng tiềm năng chưa được khai thác hết. Ngân hàng sẽ tiến hành nghiên cứu thị trường sâu rộng để hiểu sâu sắc nhu cầu và hành vi của khách hàng, từ đó đưa ra các sản phẩm và chính sách cho vay phù hợp. Bên cạnh việc mở rộng mạnh mẽ các sản phẩm cho vay mua ô tô và bất động sản, NH cũng đang tối ưu hóa các dịch vụ cho vay thấu chi dành cho giám đốc, nhân viên và người lao động. Mục tiêu của NH là đáp ứng nhiều nhu cầu tài chính khác nhau của khách hàng, đồng thời nâng cao trải nghiệm của khách hàng để xây dựng mối quan hệ lâu dài và bền vững.

### **3.1.2 Quan điểm về đổi mới hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Vietbank – CN Bắc Sài Gòn/PGD Đỗ Xuân Hợp**

Trong giai đoạn tới, Vietbank sẽ chủ động mở rộng quy mô hoạt động và đa dạng hóa danh mục khách hàng, tập trung vào phát triển bền vững đối với từng khách hàng cá nhân. Ngân hàng còn tập trung khai thác các thị trường mới, đặc biệt là các khu vực lân cận tiềm năng, để tăng trưởng dư nợ theo hướng bền vững và lâu dài. Bên cạnh đó, Vietbank sẽ không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, đổi mới sản phẩm để đáp ứng nhu cầu khác biệt của từng khách hàng cá nhân. Mục tiêu của Vietbank là tạo ra một hệ sinh thái tài chính hoàn chỉnh, cung cấp cho khách hàng các giải pháp tài chính linh hoạt, tiện lợi, giúp khách hàng tận dụng được các công nghệ ngân hàng hiện đại.

Tiếp tục cải thiện quy trình và quy định cho vay đối tiêu dùng. Nâng cao tính chuyên nghiệp và chăm sóc khách hàng.

Tăng trưởng nhanh nhưng vẫn đảm bảo chất lượng cho vay KHCN.

Không ngừng đổi mới và sáng tạo, tận dụng tối đa khả năng vượt trội của phần mềm mới để tạo ra các sản phẩm và dịch vụ hiện đại đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng, đồng thời mang đến trải nghiệm dịch vụ tuyệt vời.

### **3.2 Đề xuất một số giải pháp cải thiện và nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Vietbank – CN/PGD Đỗ Xuân Hợp**

*Thứ nhất, nâng cao hình ảnh và thương hiệu của Vietbank*

Bằng cách bỏ qua vai trò của tiếp thị, nhiều ngân hàng đã bỏ lỡ các cơ hội tăng trưởng. Một chiến lược tiếp thị hiệu quả không chỉ giúp các ngân hàng tiếp cận nhiều khách hàng tiềm năng hơn mà còn giúp tăng nhận thức về thương hiệu, xây dựng lòng trung thành của khách hàng và cuối cùng là thúc đẩy tăng trưởng doanh thu. Để phát huy hết hiệu quả của công tác marketing, Vietbank cần có một đội ngũ quản lý có tư duy kinh doanh mới để nghiên cứu thị trường và khách hàng kỹ lưỡng từ đó nắm bắt được nhu cầu của khách hàng và đưa ra những chính sách linh hoạt hướng đến mục tiêu của ngân hàng.

*Thứ hai, đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ vay tiêu dùng cá nhân*

Để tăng sức cạnh tranh trên thị trường, ngân hàng phải liên tục đổi mới và đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ của mình. Bằng cách tập trung vào các sản phẩm phi tín dụng như thẻ, dịch vụ thanh toán trực tuyến và ứng dụng di động, khách hàng có thể tiết kiệm thời gian và công sức. Đồng thời, việc phát triển các sản phẩm tín dụng tiêu dùng như cho vay cưới hỏi, cho vay du lịch sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn khi cần.

*Thứ ba, điều chỉnh lãi suất*

Để thu hút nhiều nguồn khách hàng ngân hàng cần điều chỉnh chính sách lãi suất hợp lý, từ đó mới nâng cao được sức cạnh tranh với các ngân hàng khác, mở rộng quy mô cho vay. Song song việc mở rộng phạm vi và quy mô cho vay, đối tượng khách hàng cũng ngày càng phong phú hơn, theo đó khả năng thất thoát vốn cũng ngày càng tăng, đe dọa sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Vì vậy để đảm bảo an toàn vốn trong kinh doanh để sử dụng hiệu quả vốn cho vay, ngân hàng cần chọn cho mình những khách hàng tốt trên cơ sở xây dựng một quy trình thẩm định cụ thể, đầy đủ đối với từng mục đích vay. Chất lượng nghiệp vụ thẩm định khách hàng thể hiện

ở khả năng phân tích nhận định tình hình khách hàng trước, trong và sau khi cho vay. Đánh giá tình hình khách hàng càng chính xác, chất lượng tín dụng càng cao, bởi thông qua đánh giá ngân hàng sẽ phân loại được khách hàng, từng bước thanh lọc những khách hàng yếu kém, thu hút và tập trung đầu tư cho những khách hàng hoạt động sản xuất kinh doanh tốt, có hiệu quả, hạn chế đến mức tối đa rủi ro thất thoát vốn. Hơn nữa, ngân hàng sẽ tìm được cho mình những đối tác thân thiết, tin cậy, là cơ sở cho việc phát triển mạng lưới hoạt động. Với những khách hàng này, ngân hàng sẽ giảm được chi phí cho việc thẩm định, đồng thời có thể cung cấp cho vay tín chấp, không cần TSBD, do việc phát mại TSBD để thu hồi nợ thực chất là một gánh nặng đối với các NHTM. Vì vậy, khi thẩm định cho vay, cán bộ tín dụng cần chú ý đến tính khả thi và hiệu quả của dự án sản xuất kinh doanh hơn để giúp khách hàng có vốn duy trì các hoạt động sản xuất kinh doanh và ngân hàng có thể thu hồi nợ và lãi đúng hạn từ kết quả sử dụng vốn vay.

*Thứ tư, hoàn thiện quy trình, quy chế cho vay*

Việc điều chỉnh hạn mức tín dụng và thành lập bộ phận thẩm định tại phòng giao dịch sẽ giúp cải thiện quy trình cho vay tiêu dùng, tăng khả năng cạnh tranh của Vietbank và làm hài lòng khách hàng. Đồng thời, các giải pháp này cũng sẽ tạo động lực cho cán bộ tín dụng không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, đóng góp vào sự phát triển chung của ngân hàng. Cụ thể:

Về hạn mức cho vay tại PGD của Vietbank theo qui định hiện nay về hạn mức tín dụng thì việc giới hạn ở mức 500 triệu đồng làm giảm tính tự chủ của các phòng giao dịch và kéo dài thời gian xử lý hồ sơ. Để khắc phục tình trạng này, ngân hàng nên đề xuất tăng hạn mức tín dụng từ 700 triệu lên 1 tỷ đồng cho các phòng giao dịch. Điều này không chỉ giúp cán bộ tín dụng nâng cao trình độ chuyên môn, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục mà còn tạo điều kiện cho PGD chủ động hơn trong việc đáp ứng các nhu cầu đa dạng của khách hàng. Đồng thời, việc chịu trách nhiệm đối với các khoản vay lớn sẽ tạo động lực cho cán bộ tín dụng nâng cao kỹ năng thẩm định, đảm bảo chất lượng khoản vay.

Về quy trình thẩm định tài sản thế chấp, nên thành lập một phòng thẩm định nhỏ trực tiếp tại phòng giao dịch. Điều này sẽ giúp rút ngắn đáng kể thời gian thẩm định, đặc biệt là đối với các hồ sơ có tài sản thế chấp phức tạp. Ngoài ra, việc phân

cấp thẩm quyền sẽ giảm bớt gánh nặng cho phòng thẩm định của chi nhánh, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động của toàn hệ thống .

*Thứ năm, tăng trưởng và nâng cao chất lượng tín dụng.*

Việc tăng trưởng song hành với chất lượng là vấn đề quan trọng và khó khăn nhất trong tình hình tín dụng hiện nay của Vietbank. Để hạn chế được những rủi ro đáng tiếc cũng như tăng nguồn thu nhập cho ngân hàng, Vietbank cần phải:

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

Ngoài việc đào tạo cho cán bộ tín dụng các sản phẩm tín dụng mới cũng như trau dồi các sản phẩm tín dụng hiện tại mà VietBank cần đặt ra các vấn đề thực tế có thể gặp:

Mở các khóa đào tạo phù hợp với công tác tín dụng. Vietbank cần có chính sách nhân sự hợp lý để giữ nhân viên gắn bó lâu dài với ngân hàng như tăng lương theo hiệu quả công việc, thưởng theo quy định, áp dụng lãi suất ưu đãi cho nhân viên Vietbank trong quá trình công tác, ...

Nhân viên tín dụng cần nắm rõ đặc điểm từng loại sản phẩm để tăng cường khả năng bán chéo sản phẩm, góp phần mang lợi nhuận cho Vietbank.

- Tăng cường công tác quản lý thu hồi nợ.

Để đảm bảo chất lượng cho vay và giảm thiểu rủi ro nợ xấu, cán bộ tín dụng phải thể hiện tính chuyên nghiệp và tận tụy; quy trình cho vay phải được tuân thủ nghiêm ngặt; việc xem xét và phân tích đúng đắn các hồ sơ, giấy tờ bảo lãnh, chủ động theo dõi tình hình kinh doanh của khách hàng và nhanh chóng giúp khách hàng giải quyết khó khăn là những yếu tố quan trọng giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng và đạt hiệu quả cao trong hoạt động ngân hàng. Bằng cách cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng cao và giúp khách hàng vượt qua khó khăn, cán bộ tín dụng giúp giữ chân khách hàng và thu hút khách hàng mới.

### **Thứ sáu, về khách hàng**

Hiện nay, sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn về thị phần và sản phẩm. Để tăng thị phần, Vietbank phải:

- Đối với khách hàng có lịch sử giao dịch tốt tại Vietbank, ngân hàng nên đưa ra các ưu đãi về chính sách cho vay dành cho nhóm này như xử lý nhanh hồ sơ vay, lãi suất ưu đãi và số tiền cho vay,... Vietbank đẩy mạnh dịch vụ khách hàng bằng các

hành động cụ thể như gửi thiệp, gọi điện, gửi SMS nhân dịp sinh nhật, lễ tết,... các thông báo thường xuyên về thay đổi lãi suất, các chương trình ưu đãi,...

- Vietbank cần có nhiều chiến lược hơn nữa để thu hút khách hàng mới đến với ngân hàng bằng cách đẩy mạnh dịch vụ ngân hàng số, cho phép khách hàng nhanh chóng và dễ dàng hoàn tất thủ tục cho vay trực tiếp tại nhà hoặc qua các kênh trực tuyến. Ngoài ra, việc hợp tác với các đối tác chiến lược như siêu thị, trung tâm thương mại, trường đại học sẽ giúp ngân hàng có thể tiếp cận nhiều đối tượng khách hàng tiềm năng, trong đó có sinh viên và người tiêu dùng. Như vậy, Vietbank sẽ tạo dựng được cộng đồng khách hàng trung thành và ngày càng mở rộng.

- Xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng là một phần cốt lõi của chiến lược kinh doanh. Bằng cách cung cấp các dịch vụ tài chính đa dạng, thủ tục đơn giản và phong cách phục vụ chuyên nghiệp, Vietbank không chỉ thu hút khách hàng mới mà còn khuyến khích khách hàng hiện tại tìm kiếm dịch vụ ngân hàng từ bạn bè và người thân. Như vậy, việc xây dựng một khách hàng trung thành hơn giúp ngân hàng củng cố vị thế trên thị trường và đạt được thành công trong tương lai.

### **3.3 Một số kiến nghị**

#### **3.3.1 Đối với Nhà nước**

Đầu tiên, ổn định kinh tế vĩ mô và đảm bảo an sinh xã hội là mục tiêu, đó là điều kiện tiên quyết cho việc phát triển kinh tế nói chung và hoạt động CVTD nói riêng. Bởi vay tiêu dùng về cơ bản thực chất là mua sắm bằng thu nhập dự kiến trong tương lai nhưng hiện tại vẫn chưa đủ. Khi nền kinh tế ổn định, các dịch vụ như cho vay tiêu dùng sẽ phát triển hơn.

Thứ hai, Chính phủ chỉ đạo các bộ, cơ quan liên quan tăng cường kiểm soát việc tăng giá nhà, giá đất của các nhà đầu cơ, điều này dẫn đến các ngân hàng khó khăn trong việc định giá nhà, đất thế chấp. Giá trị của tài sản được định giá thì ngân hàng định giá nó cao hơn so với thực tế. Rủi ro giá trị sẽ giảm trong thời gian tới và ảnh hưởng đến khả năng thu nợ của ngân hàng.

Thứ ba, để thúc đẩy cho vay tiêu dùng, Chính phủ nên xem xét giảm chi tiêu thuế thu nhập đối với các khoản cho vay tiêu dùng. Hiện nay việc vay vốn mua nhà rất khó khăn vì thu nhập của người tiêu dùng thấp. Vì vậy, việc giảm chi phí vay tiêu dùng trong thuế thu nhập sẽ khuyến khích người dân vay để tiêu dùng.

### **3.3.2 Đối với NHNN**

Các NHNN cần cải thiện hơn nữa các trung tâm thông tin tín dụng bằng cách sử dụng công nghệ tiên tiến. Thường xuyên cập nhật thông tin khách hàng để các tổ chức tài chính khác biết được liệu một cá nhân hoặc doanh nghiệp có vấn đề với tổ chức tài chính hay không. Ngăn chặn, xử lý hành vi cạnh tranh không lành mạnh và che giấu thông tin giữa các tổ chức tín dụng.

### **3.3.3 Đối với PGD Đổ Xuân Hợp**

Thứ nhất, cần có các giải pháp làm thay đổi nhu cầu và hành vi của khách hàng: Các NHTM nên tập hơn nữa trong việc chuyển sang hiểu biết lấy khách hàng làm trung tâm, tập trung hơn vào việc đồng cảm với khách hàng, hiểu nhu cầu của khách hàng để từ đó làm cơ sở để cung cấp các giải pháp thiết thực. Sự tin tưởng, thuận tiện tạo nên nền tảng của mối quan hệ khách hàng ngày hôm nay với mối quan hệ với ngân hàng của họ.

Thứ hai, phân tích số liệu: Hiện nay, các NHTM có một lượng lớn dữ liệu về khách hàng của mình và PGD có thể sử dụng nguồn tài nguyên phong phú này để phân khúc khách hàng của mình nhằm mục đích chăm sóc và phát triển.

Thứ ba, phương tiện truyền thông thay đổi: Ngân hàng cần sử dụng nhiều hơn các nền tảng truyền thông xã hội như Facebook Messenger và Zalo để cung cấp dịch vụ ngân hàng hiệu quả hơn cho khách hàng.

Thứ tư, thực hiện đúng quy trình cho vay và quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Vì vậy, cán bộ cho vay phải theo dõi chặt chẽ quy trình, đặc biệt là khâu thẩm định. Tuy nhiên, cán bộ tín dụng phải vận dụng linh hoạt quy trình này vào từng trường hợp cụ thể để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng, đảm bảo an toàn, sinh lời cho ngân hàng và nâng cao chất lượng cho vay. Ngoài ra, cần có chính sách để quản lý hoạt động cho vay của khách hàng cá nhân nhằm đảm bảo thanh toán kịp thời và có hành động khắc phục kịp thời.

Thứ năm, để nâng cao chất lượng của cán bộ tín dụng, cần đảm bảo rằng họ có kiến thức sâu rộng về thị trường khách hàng, sở thích, nhu cầu của khách hàng và khả năng trả nợ của họ. Những yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của từng khoản vay và mức độ rủi ro nợ xấu của ngân hàng. Do đó, các ngân hàng nên

chuyên môn hóa cán bộ tín dụng, phân chia mỗi người phụ trách một lĩnh vực cho vay cụ thể theo từng ngành nghề khác nhau.

Với những kiến nghị và biện pháp nêu trên, hy vọng rằng Vietbank trong thời gian tới sẽ có những bước vươn mình mạnh mẽ hơn nữa.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3:**

Từ những mặt hạn chế còn tồn tại của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín Vietbank đã được nêu trong chương 2, chương 3 đã đưa ra những giải pháp và kiến nghị nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thông qua việc nâng cao chất lượng và phát triển sản phẩm, công tác tiếp thị quảng bá sản phẩm, công tác kiểm soát, trình độ cán bộ tín dụng ngân hàng và đặc biệt là công tác chăm sóc khách hàng, đưa ra một số các kiến nghị để Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín Vietbank có thể hoàn thiện mang đến hiệu quả tốt nhất.

## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế nước ta ngày càng phát triển, nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng cao thì cho vay tiêu dùng cá nhân càng có cơ hội mở rộng và phát triển.

So sánh với các ngân hàng khác, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín có lịch sử hoạt động tương đối ngắn, gặp nhiều khó khăn trong những ngày đầu tiên trên thị trường tài chính. Qua thời gian, Vietbank đã có những chuyển biến tích cực với những đổi mới nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Ngân hàng. Trong những năm gần đây, do đối mặt với những thách thức từ nền kinh tế vĩ mô nên Vietbank còn tồn tại một số mặt hạn chế, khó khăn đòi hỏi Vietbank phải có những chính sách phù hợp để cải thiện tình hình và hoàn thành tốt kế hoạch đã đề ra. Thời gian thực tập tại PGD Đỗ Xuân Hợp em đã hiểu sâu hơn về hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân và nhận thấy đây là một lĩnh vực cực kỳ hấp dẫn và đầy thử thách.

Tuy nhiên, do kiến thức còn hạn chế và tài liệu tham khảo chưa đầy đủ nên bài viết này vẫn còn nhiều thiếu sót và nhiều vấn đề cần phải nghiên cứu thêm để tìm ra giải pháp tối ưu cho hoạt động tín dụng tiêu dùng cá nhân. Em rất mong nhận được phản hồi của các thầy cô và các chuyên gia để bài viết này được hoàn thiện hơn. Em tin rằng đây sẽ là nền tảng vững chắc để em tiếp tục nghiên cứu và khám phá những vấn đề mới trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính.

Cuối cùng em rất mong sự góp ý và nhận xét của Thầy cô, cán bộ công nhân viên trong ngân hàng, những người có cùng mối quan tâm về hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân.

Xin chân thành cảm ơn.

# PHỤ LỤC

- Giấy đề nghị cấp tín dụng KHCN



Mã số: BM-TD.01a

## GIẤY ĐỀ NGHỊ CẤP TÍN DỤNG

(áp dụng đối với Khách hàng cá nhân)

### 1. Thông tin pháp lý của Bên vay

Họ và tên khách hàng		
Ngày sinh		
Số CMND/Hộ chiếu	Ngày cấp	Nơi cấp
Hộ khẩu thường trú		
Điện thoại	Di động	Cố định
Địa chỉ hiện tại	<input type="checkbox"/> Như trên <input type="checkbox"/> Khác (vui lòng ghi cụ thể):	
Nghề nghiệp/Công việc		
Giấy đăng ký kinh doanh (nếu có)		
Họ tên vợ/chồng (nếu có)		
Ngày sinh		
Số CMND/Hộ chiếu	Ngày cấp	Nơi cấp
Nghề nghiệp/Công việc		

### 2. Thông tin vay vốn

Tôi /chúng tôi đề nghị Vietbank cấp tín dụng với các nội dung cụ thể như sau:

<b>I. Các hình thức cấp tín dụng</b>	
<b>1. Vay vốn</b>	
<input type="checkbox"/> Vay từng lần	Số tiền: ..... Mục đích: <input type="checkbox"/> Vay mua sắm tài sản cố định <input type="checkbox"/> Bổ sung vốn kinh doanh Thời hạn: .....

<input type="checkbox"/> Hạn mức	Số tiền: ..... Mục đích: <input type="checkbox"/> Bổ sung vốn kinh doanh <input type="checkbox"/> Khác..... Thời hạn: ..... Thời hạn của khoản vay thuộc hạn mức: .....
<input type="checkbox"/> Vay thấu chi	Số tiền: ..... Thời hạn: .....
<input type="checkbox"/> Vay tín chấp	Số tiền: ..... Thời hạn: .....
<b>2. Bảo lãnh</b>	
<input type="checkbox"/> Từng lần	Loại bảo lãnh/chiết khấu: ..... Số tiền: ..... Mục đích: ..... Thời hạn.....
<input type="checkbox"/> Hạn mức	Loại bảo lãnh/chiết khấu: ..... Số tiền: ..... Mục đích: ..... Thời hạn.....
<b>II. Tổng mức cấp tín dụng</b>	Số tiền: ..... Mục đích: ..... Thời hạn.....

**3. Phương thức giải ngân**

Phương thức giải ngân	<input type="checkbox"/> Chuyển khoản	<input type="checkbox"/> Tiền mặt
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------------------

**4. Phương thức trả nợ**

Phương thức trả nợ lãi	<input type="checkbox"/> Hàng tháng		<input type="checkbox"/> Khác (vui lòng mô tả)	
Phương thức trả nợ gốc	<input type="checkbox"/> Hàng tháng	<input type="checkbox"/> 3 tháng/lần	<input type="checkbox"/> Cuối kỳ	<input type="checkbox"/> Khác (vui lòng mô tả)
Nguồn trả nợ	1. 2.			
Gốc dự kiến trả mỗi kỳ (áp dụng đối với vay trả góp)				

**5. Thông tin tài sản đảm bảo**

Tên tài sản bảo đảm <sup>(1)</sup>	Tên chủ sở hữu	Mối quan hệ của chủ sở hữu TSBD và khách hàng vay vốn	Tài sản hiện có đang bảo đảm cho nghĩa vụ vay vốn nào không? <sup>(2)</sup>
			<input type="checkbox"/> Đang bảo đảm <input type="checkbox"/> Không
			<input type="checkbox"/> Đang bảo đảm <input type="checkbox"/> Không
			<input type="checkbox"/> Đang bảo đảm <input type="checkbox"/> Không

(1): Ghi rõ tên tài sản, địa chỉ (nếu là BĐS), Biển kiểm soát (nếu là xe ô tô), tên chủng loại hàng (nếu là hàng hóa).

(2): Nếu có bảo đảm, ghi rõ nghĩa vụ bảo đảm là gì, tại TCTD nào?

**6. Nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ khác của Vietbank:**

Sản phẩm	Sử dụng	Nội dung
Tiền gửi		<i>Ghi rõ tên sản phẩm</i>
Thanh toán quốc tế		

**7. Cam kết của Bên vay và Chủ sở hữu TSDB**

Tôi/Chúng tôi xin cam kết:

- Tất cả các thông tin trong Giấy đề nghị cấp tín dụng này và tất cả các giấy tờ mà Tôi/Chúng tôi cung cấp cho Ngân hàng là đầy đủ, chính xác, hợp pháp và đúng sự thật. Tôi/Chúng tôi chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin sai lệch nào.*
- Tôi/Chúng tôi đồng ý cho Ngân hàng sử dụng các thông tin về Chúng tôi và các khoản tín dụng của Chúng tôi bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Chúng tôi cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Chúng tôi và Ngân hàng để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.*

Ngày:

Bên vay

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

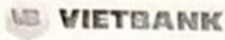
Bên sở hữu TSDB

(Ký, đóng dấu – nếu có và ghi rõ họ tên)

**Vui lòng cho biết: Bạn biết tới sản phẩm, dịch vụ của Vietbank qua hình thức nào sau đây:**

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Người giới thiệu | <input type="checkbox"/> Hội thảo                                       |
| <input type="checkbox"/> Thư điện tử (email)         | <input type="checkbox"/> Quảng cáo (truyền hình, báo chí, internet,...) |
| <input type="checkbox"/> Tin nhắn (SMS)              | <input type="checkbox"/> Hình thức khác (vui lòng ghi rõ):              |

- Tờ trình cấp tín dụng KHCN



Mã số BM-CTD KHCN PVDS

Chi nhánh/PGD/Trung tâm Võ Văn Ngân

TPHCM, ngày 10 tháng 01 năm 2022.

**TỜ TRÌNH CẤP TÍN DỤNG KHCN**

(Áp dụng cấp tín dụng đối với Khách hàng cá nhân có mục đích vay Phục vụ đời sống)

**A. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

STT	Tiêu chí	Mục đích vay (*)	Mục đích cam kết đồng tài trợ (*)
1	Họ & tên		
2	Ngày sinh		
3	Giới tính	<input checked="" type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	<input type="checkbox"/> Nam <input checked="" type="checkbox"/> Nữ
4	Quốc tịch	Việt Nam	Việt Nam
5	CMND/CCCD/ Hộ chiếu		
6	Địa chỉ HKTT/KT3		Huyện
7	Địa chỉ nơi ở hiện tại		P. Phú
8	Quan hệ với người vay	KH vay	Vợ KH vay
9	Tình trạng hôn nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Đã lập gia đình <input type="checkbox"/> Chưa kết hôn <input type="checkbox"/> Ly hôn/góa	<input checked="" type="checkbox"/> Đã lập gia đình <input type="checkbox"/> Chưa kết hôn <input type="checkbox"/> Ly hôn/góa
10	Nghề nghiệp/ Công việc hiện tại	Chủ doanh nghiệp Công ty CP Đầu tư xây dựng và thương mại Thành Vượng	
11	Điện thoại		
12	Chấm điểm KH	Điểm: 96.76 hạng AAA	
13	Mã khách hàng vay (nếu có):		
14	Khoản cấp tín dụng lần này của Khách hàng	<b>Khoản</b> - Số tiền - Mục đích vay khác - Phương thức trả nợ hàng tháng: theo lịch trình tự <b>Tài sản</b> + Thừa kế từ Ông Phạm Tự Trung ở địa chỉ: Đường Nguyễn Văn Linh, Quận 9, TP. Thủ Đức, Hồ Chí Minh. trđ. CSH: Ông Phạm Tự Trung + Tỷ lệ	
15	Tổng mức cấp tín dụng của Khách hàng tại Vietbank: /.		

**B. TÌNH HÌNH QUAN HỆ TÍN DỤNG CỦA KHÁCH HÀNG, KH LIÊN QUAN TẠI CÁC TCTD (bao gồm Vietbank) VÀ GIAO DỊCH KH TẠI VIETBANK:**

1. Tình hình quan hệ tín dụng của khách hàng, nhóm khách hàng liên quan tại Vietbank và các TCTD:

STT	Tên khách hàng	Mục đích vay	Mối quan hệ với khách hàng vay (*)	Dư nợ NH	Dư nợ TDH	Tổng dư nợ	Biện pháp đảm bảo (Thông tin TSBĐ) (**)	Giá trị
I	Shinhanbank							

CBKD: \_\_\_\_\_

CBTD: \_\_\_\_\_

GD.TTKD: \_\_\_\_\_

Trang: 1/8.

STT	Tên khách hàng	Mục đích vay	Mối quan hệ với khách hàng vay (*)	Dư nợ NH	Dư nợ TDH	Tổng dư nợ	Biện pháp đảm bảo (Thông tin TSBĐ) (**)	Giá trị
	Phạm Tự Thành	Bù đắp chi phí xây dựng và sửa chữa nhà	KH vay	-	1,293	1,293	+ BĐS: [mô tả tài sản đảm bảo] TĐ: [mô tả tài sản đảm bảo] TĐ: [mô tả tài sản đảm bảo] CSH: [mô tả tài sản đảm bảo]	896
		Thẻ TD		4	-	4	Tín chấp	-
II			Vợ KH vay	15		15	Tín chấp	-
II			Vợ KH vay	40		40	Tín chấp	-
<b>Tổng cộng</b>				<b>59</b>	<b>1,293</b>	<b>1,352</b>		<b>3,896</b>

Đã tra cứu đối tượng có liên quan trên Tổng cục Thuế  Chưa tra cứu

Nhận xét uy tín trả nợ: Theo CIC ngày 20/12/2021;

Chưa trả nợ Nhóm 2 trở lên tại TCTD.

- Ông Phạm Tự Thành hiện cư trú tại [địa chỉ] theo chuẩn tại cấp TCTD.
- Ông Phạm Tự Thành hiện cư trú tại [địa chỉ] theo chuẩn tại cấp TCTD.
- + 2 [mô tả chi tiết] đồng, số ngày [số ngày]
- + 24 [mô tả chi tiết] thanh toán 1trđ, số ngày chậm thanh toán 4 ngày
- Công ty [mô tả chi tiết] và dư nợ thẻ tại các TCTD đồng [mô tả chi tiết]

**2. Khách hàng sử dụng các sản phẩm/dịch vụ khác của Vietbank (Có thể đánh dấu nhiều hơn một lựa chọn):**

STT	Sản phẩm/dịch vụ	Đang sử dụng	Sử dụng mới	Chi tiết sử dụng của Khách hàng
1	Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiện chưa phát sinh
2	Thanh toán trong nước (mở tài khoản thanh toán thông thường, chuyển tiền,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiện chưa phát sinh
3	Gói tài khoản thanh toán	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Gói VB 4.0 Ultra, VB 4.0
4	Thẻ tín dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiện chưa phát sinh
5	Thẻ thanh toán nội địa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiện chưa phát sinh
6	Bảo hiểm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiện chưa phát sinh
7	Thanh toán quốc tế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hiện chưa phát sinh
8	Khác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....

**3. Đánh giá các tiêu chí cấp tín dụng theo sản phẩm**

A. Khách hàng có nhu cầu cấp tín dụng theo văn bản số 2486/2020/QĐ-TGD ngày 27/10/2020 v/v ban hành sản phẩm cho vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản dành cho KHCN

STT	Quy định của sản phẩm	Thực tế khách hàng	Nhận xét
1	Độ tuổi từ 18 trở lên không quá	KH năm nay 34 tuổi	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm

*[Chữ ký]*

CBKD

CBTD

*[Chữ ký]*

GD.TTKD

*[Chữ ký]* Trang 2/8

STT	Quy định của sản phẩm	Thực tế khách hàng	Nhận xét
	70 tuổi		<input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
2	Có nơi cư trú không cách Vietbank quá 40km	Địa chỉ cư trú cách VB Vũ Văn Ngân dưới 40km	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
3	Nhóm nợ	Chưa từng phát sinh nợ nhóm 2	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
4	Nguồn thu nhập	KH có nguồn thu nhập từ SXKD kinh doanh hơn 12 tháng. Được chứng minh thông qua sao kê chuyển khoản	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
5	Mức cho vay	2,600trđ, không vượt quá 100% nhu cầu	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
6	Thời hạn cho vay	180 tháng theo đúng sản phẩm	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
7	LTV	71.3%, theo sản phẩm BĐS loại 1: tối đa 80%	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm

**C. TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH CỦA KHÁCH HÀNG:**

Tài sản		Giá trị (tr.đ)	Nguồn vốn		Giá trị (tr.đ)
Tiền mặt, tiền gửi tại các TCTD		150	Vay ngắn hạn		59
Đầu tư/Góp vốn		1,500	Vay trung dài hạn		1,293
Phương tiện đi lại (*)		80	Các khoản phải trả khác		0
Bất động sản, động sản ... (**)		3,497	Nguồn vốn CSH		3,875
<b>Tổng tài sản</b>		<b>5,227</b>	<b>Tổng nguồn vốn</b>		<b>5,227</b>

**Diễn giải:**

- **Đầu tư/Góp vốn:** gồm khoản đầu tư vào Công ty CP đầu tư xây dựng và thương mại Thành Vương
- **Bất động sản:** Thửa đất số 716, TĐĐ số 1, P. Phú Hữu, TP. Thủ Đức, TPHCM.
- **Vay NH/TDH:** đây là khoản vay tại Ngân hàng Shinhan – CN Hồ Chí Minh.

(\*) (\*\*) **Mô tả Tài sản tích lũy thuộc sở hữu của khách hàng và vợ/chồng khách hàng:**

STT	Loại TS	CSH	Mô tả tài sản	Giá trị TS	Thông tin tham khảo	Tình trạng
1						
<b>Tổng cộng</b>				3,497		

Tỷ lệ nợ/Tổng tài sản. Nhận xét về năng lực tài chính của KH 25%

**D. PHƯƠNG ÁN VAY VỐN – NGUỒN TRẢ NỢ:**
**I. PHƯƠNG ÁN VAY VỐN:**

a. Vay phục vụ tiêu dùng:

**1. ĐỀ NGHỊ TÀI TRỢ**

CRKD:

CBTD:

GD.TTKD:

Trang: 3/8

<input checked="" type="checkbox"/> Cấp tín dụng mới	<input type="checkbox"/> Tái cấp tín dụng	<input type="checkbox"/> Tăng thêm/cấp thêm tín dụng
Số tiền vay	[Số tiền vay] (tỷ sáu trăm triệu đồng)	
Mục đích vay	Mua BĐS	
Thời hạn vay	180 tháng	
Phương thức trả nợ	Gửi [Số tiền] tháng, lãi trả hàng tháng theo lãi suất thực tế	
Nhận xét phương án vay	<input checked="" type="checkbox"/> Xác thực <input checked="" type="checkbox"/> Hợp lý <input checked="" type="checkbox"/> Hợp pháp	
<b>2. DIỄN GIẢI MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG VỐN:</b>		
TT	Khoản mục	Diễn giải
1.	<b>Mục đích mua/ nhận chuyển nhượng BĐS</b>	
	Mua/nhận chuyển nhượng BĐS	Mua BĐS tại thửa đất số 650, tờ bản đồ số 31, Xã Trung Chánh, Huyện Hóc Môn, TP Hồ Chí Minh
	Tính pháp lý của BĐS	<input checked="" type="checkbox"/> BĐS đã có GCN quyền sở hữu đất và tài sản gắn liền với đất
	Kế hoạch sử dụng BĐS	Mua để làm tài sản tích lũy.
	Tổng giá trị chuyển nhượng (GTCN)	- Tổng GTCN: 6,440,000,000 đồng
	Đánh giá giá trị chuyển nhượng	<input checked="" type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Không hợp lý, lý do:.....
	Kế hoạch nguồn vốn thực hiện	+ Vốn tự có: 3,600,000,000 đồng + Vốn vay: 2,840,000,000 đồng

**II. ĐÁNH GIÁ – CÂN ĐỐI NGUỒN TRẢ NỢ**

**1. Cân đối nguồn trả nợ**

Nguồn thu nhập			Chi phí	
Stt	Khoản mục	Thành tiền	Khoản mục	Thành tiền
1	Thu nhập từ cho thuê	-	1 Chi phí sinh hoạt	30
a	Từ BĐS hình thành từ vốn vay	-	2 Cấp dưỡng người cấp dưỡng	10
b				
2	Từ lương	-	4 Chi phí trả nợ vay hiện hữu tại VietBank	-
3	Từ kinh doanh	114	5 Chi phí trả nợ vay liên này (lãi vay cao nhất)	38
<b>Tổng thu:</b>		<b>114</b>	<b>Tổng chi:</b>	<b>82</b>
<b>Cân đối Tổng thu – Tổng chi:</b>			<b>114-82= 32</b>	
<b>Tỷ lệ thu nhập DSC:</b>			<b>36%</b>	

\*Chi phí trả nợ tại TCTD khác của KH bao gồm: khoản vay tại Ngân hàng Shinhan có TSBD là TSBD cho khoản vay lần này tại VietBank, và chi phí trả nợ thẻ TD nên TTKD chỉ tính chi phí trả nợ thẻ tín dụng. Khách hàng sẽ tất toán khoản vay tại Shinhan trước khi giải ngân khoản vay tại Vietbank.

**2. Chi tiết Nguồn trả nợ như sau:**

**2.1 Nguồn thu từ hoạt động kinh doanh:**

TT	Khoản mục	Diễn giải
1	Pháp lý hoạt động kinh doanh	Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp
2	Cơ sở SXKD, cửa hàng, ...	- Số lượng: 01

CBKD: \_\_\_\_\_ CBĐ: B GD.TTKD: Beauti Trang: 4/8

TT	Khoản mục	Diễn giải
		- Địa chỉ: [redacted] Long Thành, TP. Đồng Nai - Địa chỉ: [redacted] Tân Phú, Quận Bình Tân
3	MMTB chủ yếu	Máy CNC, [redacted]
4	Quy trình sản xuất	KH sản xuất và thương mại các sản phẩm được làm từ gỗ, tủ, bàn giường, ghế các loại... thiết kế, thi công nội thất. Cty nhận đơn đặt hàng => thiết kế bản vẽ gửi cho KH => tiến hành sản xuất tủ, bàn, giường, ghế... theo yêu cầu của khách hàng => thi công, lắp đặt cho khách hàng.
5	Nguyên liệu hàng hóa đầu vào	Đầu vào: KH mua ván, gỗ công nghiệp từ các công ty sản xuất.
6	Hàng hóa/Sản phẩm SXKD	- Loại hàng: thiết kế và thi công nội thất, sản xuất đồ dùng gia đình bằng gỗ - Nhu cầu thị trường, thường xuyên
7	Thị trường tiêu thụ chủ yếu	[redacted]
8	Phương thức bán hàng, thu tiền	- Bán hàng tại cửa hàng, bán hàng qua các mối quan hệ cá nhân của chủ doanh nghiệp, mạng xã hội facebook, zalo. - Phương thức thanh toán chủ yếu là chuyển khoản qua tài khoản công ty và tài khoản cá nhân của chủ doanh nghiệp chiếm khoảng 70%-80%, tiền mặt chiếm 20%-30%.
9	Kinh nghiệm SXKD của khách hàng. Số lượng công nhân viên	- Thời gian: [redacted] - Số: [redacted] - Công ty: [redacted] BHXH.

**Nhận xét/Đánh giá:**

Quy mô cơ sở so với các hộ/cá nhân kinh doanh ở địa phương:  Lớn  Trung bình  Nhỏ.  
 Tính khả mại của SP/hàng hóa trên thị trường:  Cao  Trung bình  Thấp  
 Khả năng quản lý, điều hành SXKD của khách hàng:  Tốt  Trung bình  Yếu

**Kết quả kinh doanh- tình hình tài chính**

- **Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh:**

TT	Chỉ tiêu	Giá trị		Cơ sở xác định
		Hàng tháng	Hàng Năm	
a	Doanh thu	381	4,580	BCTC nội bộ năm 2021
b	Tổng chi phí	267	3,205	b1 + b2 + b3 + b4 + b5
b1	chi phí giá vốn hàng bán	177	2,125	BCTC nội bộ năm 2021 và phỏng vấn KH.
b2	chi phí điện nước, internet	5	60	
b3	chi phí nhân viên	50	600	
b4	chi phí khác	35	420	
c	Lợi nhuận	114	1,373	(a) - (b) - (c) - (d) + (e)
d	Thu nhập ghi nhận cho khách hàng	114	1,373	Căn cứ Giấy ĐKKD 0315476480

**Nhận xét:**

- Doanh thu chủ yếu chuyển khoản qua tài khoản công ty và tài khoản cá nhân của Ông Phạm Tự Thành, Bà Đỗ Thị Kiều Tiên trong năm 2021 là 3,205trđ phù hợp với BCTC nội bộ của cty.

CBKD: [Signature]      CBTD: [Signature]      GD.TTKD: [Signature] Trang 5/8

- BCTC thuê của công ty ghi nhận doanh thu 83trđ, do khách hàng của cty đa số là khách hàng cá nhân nên không có nhu cầu xuất hóa đơn VAT.

**Nhận xét:**

— Trong hoạt động kinh doanh của Kh không có vay vốn để kinh doanh. Nguồn vốn đầu tư cơ sở vật chất và duy trì hoạt động đều vốn tự có nên không bị mất cân đối vốn

**E. TÀI SẢN BẢO ĐẢM:**

1. Tài sản bảo đảm khác:

STT	Tên tài sản bảo đảm, CSH, mối quan hệ với khách hàng vay	Tuổi CSH	Trị giá	Mức cấp hiện hữu	Mức cấp lần này	LTV theo QĐ	LTV Đề xuất
1	Tên tài sản bảo đảm, CSH, mối quan hệ với khách hàng vay	34	3,497	-	2,600	80%	74.3%
<b>Tổng cộng</b>			<b>3,497</b>	<b>-</b>	<b>2,600</b>	<b>80%</b>	<b>74.3%</b>

**Nhận xét/Danh giá:**

- Mục đích sử dụng của BDS thế chấp
  - BDS kinh doanh
  - BDS không kinh doanh
  - BDS hỗn hợp (diện tích kinh doanh.... m2, diện tích không kinh doanh ..... m2).
- Căn cứ ghi nhận giá trị tài sản: theo thông báo kết quả định giá/chứng thư Theo KQDG số 44582/2022/TBKQDG.BDS-DGTS ngày 10/01/2022.

**F. NGOẠI LỆ QUY ĐỊNH, SẢN PHẨM (nếu có): Không có ngoại lệ so với sản phẩm**

**G. ĐỀ XUẤT**

Từ các thông tin, phân tích đánh giá và nhận xét nêu trên, TTKD đề xuất cấp tín dụng đối với khách hàng Phạm Tự Thành theo Sản phẩm cho vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản dành cho khách hàng cá nhân như sau:

TT	Tiêu chí	Kiểm soát và đề xuất
1	Tổng mức cấp tín dụng của khách hàng	
i.	Mức cấp lần này:	
	<b>Khoản cấp :</b>	
-	Số tiền	2.600.000.000
-	Mục đích sử dụng vốn	Vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản
-	Mã mục đích trên FBE	Nhóm mục đích vay: CET0000045 Chi tiết: Mua, thuê, thuê mua nhà ở khác để ở.
-	Thời hạn cho vay	180 tháng Thời gian ân hạn: /.
-	Phương thức vay	Từng lần
-	Phương thức giải ngân	<input checked="" type="checkbox"/> Chuyển khoản <input type="checkbox"/> Tiền mặt .....%(Cơ sở đề xuất)
-	Phương thức trả nợ	Gốc trả đều hàng tháng – Lãi trả hàng tháng theo dư nợ thực tế
-	Lãi suất cho vay	Theo quy định Vietbank

*mb*

CRKD

CBTD

*f*

GD TTKD

*luantia*

Trang: 6/8

TT	Tiêu chí	Kiến nghị và đề xuất
-	Biện pháp bảo đảm	+ Thời hạn trả nợ: 12 tháng Ông T: ... Giá: 3,497
	Phân loại rủi ro tín dụng vào Hướng dẫn về rủi ro tín dụng KHCN để phân loại.	<input type="checkbox"/> Tín dụng để đầu tư, kinh doanh chứng khoán <input type="checkbox"/> ... thể chấp nhà <input type="checkbox"/> Cho vay để mua BĐS có TSBD hình thành từ vốn vay <input checked="" type="checkbox"/> Khác Hệ số rủi ro (HSRR) khoản vay 40%
ii.	Mức tín dụng đã cấp (ngoài khoản cấp lần này)	-
iii.	T Tài sản bảo đảm	+ Thời hạn trả nợ: 12 tháng Ông T: ... Giá: 3,497
iv.	- Điều kiện cấp tín dụng	
+	Điều kiện trước giải ngân	+ Khách hàng tắt toàn khoản vay hiện tại ở Ngân hàng Shinhan trước khi giải ngân khoản vay tại Vietbank. + Công chứng đăng ký thế chấp theo quy định Vietbank
+	Điều kiện giải ngân	Theo quy định Vietbank
+	Điều kiện sau giải ngân	Theo quy định Vietbank
+	Điều kiện ngoại lệ	Không có ngoại lệ theo sản phẩm cho vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản dành cho khách hàng cá nhân.
v.	Các đề xuất/ điều kiện khác (nếu có):	J.
<b>2 Năng tổng mức cấp tín dụng của khách hàng, khách hàng và người có liên quan tại Vietbank.</b>		

TT	Khách hàng	Mã CIF	Mối quan hệ với KH vay	Tổng mức cấp tín dụng	Số dư hiện tại	Tài sản bảo đảm (Tên TS, giá trị)
1	Từng lần lần này	J.	KH vay			
<b>Tổng cộng</b>						
% Tổng mức cấp tín dụng/Vốn tự có tính đến thời điểm ... của Vietbank		-				

- TTKD cam kết số liệu, các thông tin, hồ sơ trình là chính xác.  
 - TTKD cam kết đã thẩm định khách hàng, đảm bảo dự án, phương án khả thi, hiệu quả.

CBKD: \_\_\_\_\_      CBTĐ: \_\_\_\_\_      GD.TTKD: \_\_\_\_\_ Trang 7/8

TT	Tiêu chí	Kiến nghị và đề xuất
- TTKD cam kết đảm bảo giám sát khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích theo quy định của Vietbank NHNN và pháp luật. Khách hàng đủ khả năng trả nợ đúng hạn.		
Ngày nhận hồ sơ đề nghị		Đủ hồ sơ
Ngày hoàn tất tờ trình		
<b>CÁN BỘ KINH DOANH</b>		
- Họ tên: - Chức vụ: - Địa chỉ:		<b>Chữ ký</b> Đang trong thời gian bàn giao hồ sơ nghị việc.
<b>CÁN BỘ THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG</b>		
- Họ tên: - Chức vụ: - Địa chỉ:		<b>Chữ ký</b>
Ý kiến của Giám Đốc TTKD		
<input checked="" type="checkbox"/> Đồng ý <input type="checkbox"/> Không đồng ý <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:		
- Họ tên: - Chức vụ: - Địa chỉ:		<b>Chữ ký</b>

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. <https://finance.vietstock.vn/VBB-ngan-hang-tmcp-viet-nam-thuong-tin.htm?tab=BCTN>
2. <https://tapchitaichinh.vn/>
3. Tiền tệ ngân hàng – Nguyễn Minh Kiều – 2014
4. Nghiệp vụ ngân hàng thương mại – Lê Thị Mận – 2014
5. Cornett, M. M., McNutt, J. J., Strahan, P. E., & Tehranian, H. (2011). Liquidity risk management and credit supply in the financial crisis. *Journal of Financial Economics*, 101(2), 297-312.
6. Berger, A. N., & Udell, G. F. (2002). Small business credit availability and relationship lending: The importance of bank organizational structure. *Economic Journal*, 112(477), F32-F53.