

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH QUẬN 12

1.1. Khái niệm về ngân hàng TMCP Quân Đội:

Là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam, thuộc Bộ Quốc phòng. Với lịch sử phát triển hơn 25 năm, MBBank đã khẳng định vị thế vững chắc trên thị trường tài chính, cung cấp đa dạng sản phẩm và dịch vụ cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Một số khía cạnh khác về ngân hàng TMCP Quân Đội:

Định chế tài chính: MBBank là một ngân hàng thương mại cổ phần hoạt động dưới sự quản lý của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Ngân hàng này cung cấp các dịch vụ tài chính cơ bản như huy động vốn, cho vay, thanh toán, chuyển tiền, ngoại hối...

Doanh nghiệp trực thuộc Bộ Quốc phòng: MBBank là một doanh nghiệp nhà nước, trực thuộc Bộ Quốc phòng. Điều này mang lại cho ngân hàng sự ổn định và uy tín nhất định trên thị trường tài chính.

Ngân hàng bán lẻ hàng đầu: MBBank là một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam, cung cấp đa dạng sản phẩm và dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân như tiền gửi, vay vốn, thẻ, bảo hiểm, đầu tư..

Nói tóm lại, MBBank có thể được hiểu theo những khía cạnh khác nhau. Tuy nhiên, nhìn chung, MBBank là một ngân hàng có uy tín, năng động và không ngừng đổi mới, mang đến những giá trị tốt đẹp cho khách hàng và cộng đồng.

1.1.1 Đặc điểm của ngân hàng TMCP Quân Đội:

Ngân hàng được thành lập chủ yếu để kinh doanh tiền tệ và cung ứng dịch vụ cho thị trường, nhằm tìm kiếm lợi nhuận.

Ngân hàng có vốn điều lệ lớn, nằm trong top các ngân hàng có vốn hóa lớn nhất trên thị trường chứng khoán Việt Nam.

Ngân hàng đa dạng về sản phẩm và dịch vụ tài chính cá nhân như tiền gửi, vay vốn, thẻ tín dụng/ghi nợ, bảo hiểm. Đáp ứng nhu cầu đa dạng của doanh nghiệp với các sản phẩm tài trợ thương mại, bảo lãnh, quản lý dòng tiền, ngoại hối.

Nền tảng ngân hàng số tiên tiến: MBBank sở hữu App MBBank với giao diện thân thiện, dễ sử dụng, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến một cách nhanh chóng và an toàn.

1.1.2 Chức năng của ngân hàng TMCP Quân Đội:

❖ Cung cấp giải pháp tài chính toàn diện:

Huy động vốn: MBBank cung cấp nhiều hình thức gửi tiền linh hoạt cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, bao gồm tiết kiệm trực tuyến, tiết kiệm định kỳ, tiết kiệm theo mục tiêu và gửi tiền có kỳ hạn.

Cấp tín dụng: MBBank cung cấp các khoản vay cho cá nhân (vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay kinh doanh) và doanh nghiệp (vay sản xuất kinh doanh, vay xuất nhập khẩu, tài trợ dự án...).

Thanh toán và chuyển tiền: MBBank cung cấp các dịch vụ thanh toán và chuyển tiền trong và ngoài nước nhanh chóng, an toàn, tiện lợi qua nhiều kênh khác nhau như chi nhánh, ATM, ngân hàng điện tử.

❖ Dịch vụ ngân hàng số tiên tiến:

MBBank App: Ứng dụng di động cho phép khách hàng thực hiện hầu hết các giao dịch ngân hàng mọi lúc mọi nơi như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, mua sắm trực tuyến, quản lý tài khoản.

Internet Banking: Ngân hàng trực tuyến cung cấp các tính năng tương tự như MBBank App, giúp khách hàng quản lý tài chính dễ dàng hơn.

Các giải pháp thanh toán số: MBBank tích hợp nhiều giải pháp thanh toán số như QR Pay, Samsung Pay, thanh toán không tiếp xúc mang lại sự tiện lợi cho khách hàng.

❖ Các dịch vụ tài chính khác:

Bảo hiểm: MBBank cung cấp các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ và phi nhân thọ đa dạng, giúp khách hàng bảo vệ tài chính và sức khỏe.

Đầu tư: MBBank cung cấp các sản phẩm đầu tư như chứng khoán, quỹ đầu tư, vàng, ngoại tệ... giúp khách hàng gia tăng thu nhập.

Ngân quỹ: MBBank cung cấp dịch vụ ngân quỹ cho các tổ chức, doanh nghiệp, giúp quản lý tài chính hiệu quả.

Nói một cách ngắn gọn, MBBank tập trung vào việc đem đến các giải pháp tài chính đa dạng, dịch vụ ngân hàng kỹ thuật số hiện đại và các sản phẩm tài chính khác để phục vụ tối đa nhu cầu của khách hàng.

1.1.3 Hoạt động của ngân hàng TMCP Quân Đội:

❖ Hoạt động huy động vốn:

MB Bank không ngừng mở rộng các kênh huy động vốn, cải tiến sản phẩm và dịch vụ, nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng để đáp ứng tốt nhất các nhu cầu tài chính và góp phần vào sự phát triển kinh tế. Huy động vốn có ý nghĩa then chốt đối với các ngân hàng thương mại, bởi nó cung cấp nguồn lực cho các hoạt động kinh doanh và giúp đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của ngân hàng. Một số hoạt động huy động vốn tiêu biểu của MBBANK bao gồm:

- Tiền gửi: MBBank cung cấp đa dạng các sản phẩm tiền gửi cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, bao gồm tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm online với lãi suất cạnh tranh và nhiều ưu đãi hấp dẫn.
- Phát hành giấy tờ có giá: MBBank huy động vốn từ các tổ chức và cá nhân trong và ngoài nước thông qua việc phát hành các công cụ tài chính như chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và tín phiếu.

❖ Hoạt động cho vay:

- Cho vay khách hàng cá nhân: MBBank cung cấp các khoản vay tín chấp và thế chấp với lãi suất ưu đãi, thủ tục đơn giản và giải ngân nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng như vay mua nhà, vay mua xe, vay tiêu dùng,...
- Cho vay khách hàng doanh nghiệp: MBBank cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho doanh nghiệp, bao gồm các khoản vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, tài trợ thương mại, bảo lãnh,...

❖ Hoạt động thanh toán :

- Thanh toán trong và ngoài nước: MBBank cung cấp các dịch vụ chuyển tiền nhanh chóng, an toàn và tiện lợi trong và ngoài nước thông qua các kênh giao dịch đa dạng như tại quầy, ATM, internet banking, mobile banking,...

- Thanh toán hóa đơn: Khách hàng có thể thanh toán các loại hóa đơn điện, nước, internet, điện thoại một cách dễ dàng và tiện lợi thông qua các kênh trực tuyến của MB Bank.
- QR Pay: MB Bank tích hợp QR Pay trên ứng dụng MBBank, cho phép khách hàng thanh toán nhanh chóng bằng cách quét mã QR tại các điểm chấp nhận thanh toán.

❖ **Các hoạt động khác:**

- Ngân hàng số: MB Bank là một trong những ngân hàng tiên phong trong việc phát triển ngân hàng số tại Việt Nam, với các ứng dụng như App MBBank, giúp khách hàng dễ dàng thực hiện các giao dịch trực tuyến, quản lý tài chính cá nhân và doanh nghiệp mọi lúc mọi nơi.
- Thẻ: MB Bank cung cấp đa dạng các loại thẻ, bao gồm thẻ ghi nợ trong nước, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng và thẻ trả trước, đi kèm với nhiều ưu đãi hấp dẫn và tính năng tiện lợi.
- Dịch vụ bảo hiểm: MB Bank hợp tác với các công ty bảo hiểm uy tín để cung cấp các sản phẩm bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm phi nhân thọ, bảo hiểm sức khỏe.

1.2. Khái niệm cho vay:

Cho vay là hoạt động mà ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng cung cấp một khoản tiền nhất định cho khách hàng (cá nhân hoặc doanh nghiệp) vay trong một thời gian thỏa thuận, với điều kiện khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi theo đúng hợp đồng.

Hoạt động cho vay của KHCN là hình thức cho vay mà Ngân hàng chuyển nhượng quyền sở hữu vốn cho khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình với mục đích tiêu dùng, hoạt động sản xuất kinh doanh nhỏ của cá nhân và hộ gia đình đó với những điều kiện nhất định được thỏa thuận trong hợp đồng.

1.2.1. Bản chất, đặc điểm của cho vay:

Bản chất: Cho vay là hoạt động ngân hàng thương mại tạm thời chuyển quyền sử dụng vốn cho khách hàng, với cam kết khách hàng sẽ hoàn trả đầy đủ cả tiền gốc và lãi theo thỏa thuận.

Đặc điểm của cho vay có những đặc điểm sau:

Cấp tín dụng: Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, thể hiện mối quan hệ kinh tế giữa ngân hàng (bên cấp vốn) và khách hàng (bên nhận vốn). Khách hàng được sử dụng vốn trong một thời gian nhất định và có trách nhiệm hoàn trả.

Thời hạn: Mỗi khoản vay có thời hạn cụ thể được ghi rõ trong hợp đồng, có thể là ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn.

Lãi suất: Ngân hàng tính lãi dựa trên số tiền khách hàng vay và thời hạn vay. Khoản lãi này chính là một trong những nguồn thu nhập chủ yếu của ngân hàng.

Rủi ro: Cho vay tiềm ẩn rủi ro, chủ yếu là rủi ro tín dụng khi khách hàng không thể trả nợ đúng hạn.

1.2.2. Các hình thức cho vay:

Vay thế chấp: Vay thế chấp ngân hàng MBBank là hình thức cho vay truyền thống, có sử dụng tài sản bảo đảm. Tùy vào mục đích khoản vay, tài sản bảo đảm mà ngân hàng MBBank chấp nhận có thể bao gồm bất động sản, giấy tờ có giá trị, sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, hay ô tô,...

Vay tín chấp: Vay tín chấp tại MB là một hình thức cho vay không yêu cầu tài sản thế chấp, dành riêng cho một số nhóm khách hàng cụ thể như quân nhân có cấp bậc và những người có công việc ổn định, nhận lương qua tài khoản MB tối thiểu 1 năm. Đây là một giải pháp tài chính linh hoạt và tiện lợi, hỗ trợ khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn khi cần thiết.

Vay thấu chi: Vay thấu chi MB Bank là một hình thức vay tín chấp ngắn hạn, không cần tài sản đảm bảo, cho phép khách hàng rút tiền vượt quá số dư hiện có trong tài khoản thanh toán của mình tại MB Bank.

1.2.3. Các sản phẩm cho vay:

Vay mua bất động sản: là một giải pháp tài chính lý tưởng cho những ai muốn đầu tư vào thị trường bất động sản, không chỉ để mua nhà ở mà còn để tham gia các dự án tiềm năng khác. Gói vay này mang đến sự linh hoạt và thuận tiện cho cả những người đầu tư và những cá nhân có mong muốn sở hữu bất động sản.

Vay sản xuất kinh doanh: là khoản vay để phục vụ cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của cá nhân hoặc hộ kinh doanh, doanh nghiệp tư nhân mà cá nhân đó là chủ hộ kinh doanh, chủ doanh nghiệp tư nhân.

Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo: Đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân đa dạng của khách hàng, với bất động sản làm tài sản đảm bảo.

Vay tín chấp: Dành riêng cho những khách hàng đặc biệt như quân nhân và người có thu nhập ổn định nhận lương qua tài khoản MB và có hợp đồng 1 năm. Gói vay này không yêu cầu tài sản đảm bảo mà dựa trên uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng, mang đến sự thuận tiện và linh hoạt trong việc tiếp cận nguồn vốn.

1.3. Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh:

Cho vay sản xuất kinh doanh MBbank là hoạt động cấp tín dụng của MBbank nhằm cung cấp nguồn vốn cho các cá nhân, doanh nghiệp, hộ kinh doanh để phục vụ các hoạt động sản xuất, kinh doanh, thương mại, dịch vụ. Mục đích của khoản vay này là giúp khách hàng mở rộng quy mô, nâng cấp cơ sở vật chất, đầu tư vào công nghệ, bổ sung vốn lưu động hoặc thực hiện các dự án kinh doanh mới. Đối với ngân hàng, cho vay sản xuất kinh doanh không chỉ dừng lại ở việc cung cấp nguồn vốn mà còn bao gồm cả quá trình tư vấn, thẩm định và đồng hành cùng khách hàng. Điều này nhằm đảm bảo khoản vay được sử dụng hiệu quả, bền vững, đáp ứng nhu cầu vốn lưu động và đầu tư, hỗ trợ khách hàng đạt được mục tiêu kinh doanh.

1.3.1. Vai trò của cho vay sản xuất kinh doanh:

Cho vay sản xuất kinh doanh không chỉ mang lại lợi ích cho riêng doanh nghiệp mà còn tác động tích cực đến toàn bộ nền kinh tế và cả ngân hàng. Đối với doanh nghiệp, nguồn vốn vay này là đòn bẩy để mở rộng sản xuất, đầu tư công nghệ, nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo thêm nhiều việc làm cho xã hội. Đối với nền kinh tế, hoạt động cho vay này kích thích đầu tư, sản xuất và tiêu dùng, thúc đẩy tăng trưởng, tạo ra giá trị gia tăng và nâng cao đời sống người dân. Về phía ngân hàng, đây không chỉ là hoạt động kinh doanh sinh lời mà còn là cách để đa dạng hóa danh mục đầu tư, giảm thiểu rủi ro và thể hiện trách nhiệm xã hội thông qua việc hỗ trợ cộng đồng doanh nghiệp phát triển.

1.3.2. Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh:

Mục đích sử dụng rõ ràng: Khoản vay phải được sử dụng trực tiếp cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh, thương mại hoặc dịch vụ của khách hàng, nhằm tạo ra giá trị gia tăng và lợi nhuận.

Thời hạn vay linh hoạt: Thời hạn vay có thể ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn, tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng, cũng như đặc thù của ngành nghề kinh doanh.

Lãi suất cạnh tranh: Các ngân hàng thường đưa ra mức lãi suất ưu đãi cho vay sản xuất kinh doanh để khuyến khích hoạt động đầu tư và phát triển của doanh nghiệp.

Yêu cầu về tài sản đảm bảo: Để đảm bảo khả năng trả nợ, các khoản vay sản xuất kinh doanh thường yêu cầu khách hàng cung cấp tài sản đảm bảo cụ thể.

Đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng: Ngân hàng sẽ xem xét kỹ lưỡng hồ sơ tài chính, phương án kinh doanh và khả năng tạo ra dòng tiền của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ trước khi quyết định cho vay.

Quản lý rủi ro: Để đảm bảo an toàn hoạt động cho vay và giảm thiểu rủi ro khách hàng không thể trả nợ, các ngân hàng thường thực hiện quy trình quản lý rủi ro chặt chẽ và thận trọng đối với các khoản vay sản xuất kinh doanh.

1.3.3. Thời hạn cho vay sản xuất kinh doanh:

Thời hạn vay vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh tại PGD không chỉ dựa vào một yếu tố duy nhất mà được xác định dựa trên nhiều yếu tố quan trọng, bao gồm:

- Hạng mức vay mong muốn: Số tiền vay mà khách hàng cần sẽ ảnh hưởng đến thời hạn vay, vì khoản vay lớn hơn thường đi kèm với thời gian trả nợ dài hơn.
- Quy mô hoạt động kinh doanh: Doanh nghiệp lớn với hoạt động ổn định có thể được xem xét cho vay với thời hạn dài hơn so với doanh nghiệp nhỏ hoặc mới thành lập.
- Năng lực tài chính: Khả năng tạo ra thu nhập và dòng tiền của khách hàng cũng ảnh hưởng đến thời gian vay, vì ngân hàng cần đảm bảo khách hàng có khả năng trả nợ đúng hạn.

PGD xem xét cẩn thận tất cả các yếu tố này để đưa ra quyết định về thời hạn vay phù hợp nhất, đáp ứng nhu cầu và khả năng của khách hàng.

Cụ thể, thời hạn vay thường được chia thành hai nhóm:

- Vay dưới 5 tỷ: Thời hạn trên hợp đồng tín dụng thường là 24 tháng, mang lại sự linh hoạt trong việc trả nợ.
- Vay trên 5 tỷ: Thời hạn trên hợp đồng tín dụng thường là 12 tháng, thể hiện sự thận trọng trong quản lý rủi ro.

Ngoài ra, thời gian cố định lãi suất cũng là một yếu tố quan trọng, được điều chỉnh dựa trên mong muốn của khách hàng, khả năng trả nợ, quy mô kinh doanh và dòng tiền.

1.4. Các chỉ tiêu đánh giá nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh:

Các chỉ số đánh giá hiệu quả tín dụng sản xuất kinh doanh trong ngân hàng cung cấp cái nhìn toàn diện về quy mô và chất lượng hoạt động cho vay. Dư nợ và doanh số cho vay là hai chỉ số quan trọng thể hiện khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của doanh nghiệp và khả năng mở rộng hoạt động của ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng và tỷ lệ thu hồi nợ cho vay phản ánh hiệu quả sử dụng vốn và khả năng quản lý rủi ro tín dụng của ngân hàng.

Ngoài ra, hiệu quả của hoạt động cho vay còn được phản ánh thông qua tỷ lệ nợ chậm trả và tỷ lệ nợ không có khả năng thu hồi. Tỷ lệ nợ chậm trả cho thấy khả năng thanh toán của khách hàng, trong khi tỷ lệ nợ không có khả năng thu hồi thể hiện mức độ rủi ro và hiệu quả quản lý tín dụng của ngân hàng. Các chỉ số này giúp đánh giá rủi ro tiềm ẩn và chất lượng danh mục cho vay, đồng thời là cơ sở để ngân hàng xây dựng chiến lược quản lý tín dụng và đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn, bền vững.

➤ Các chỉ tiêu cụ thể:

Doanh số cho vay: Đây là tổng dư nợ tín dụng mà ngân hàng đã phát hành, bao gồm cả dư nợ hiện tại của các khoản vay đang hoạt động và dư nợ đã được thanh toán.

- Mức tăng trưởng:

Doanh số cho vay = Doanh số cho vay (năm t) - Doanh số cho vay (năm t-1)

- Tỷ lệ tăng trưởng:

$$\text{Tỷ lệ (\%)} = \frac{\text{Doanh số cho vay (năm } t) - \text{Doanh số cho vay (năm } t-1)}{\text{Doanh số cho vay (năm } t-1)} * 100$$

Dư nợ cho vay: Chỉ số này phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đã cho vay và khách hàng vẫn còn nợ.

- Mức tăng trưởng:

$$\text{Dư nợ cho vay} = \text{Dư nợ cho vay (năm } t) - \text{Dư nợ cho vay (năm } t-1)$$

- Tỷ lệ tăng trưởng:

$$\text{Tỷ lệ (\%)} = \frac{\text{Dư nợ cho vay (năm } t) - \text{Dư nợ cho vay (năm } t-1)}{\text{Dư nợ cho vay (năm } t-1)} * 100$$

Doanh số thu nợ: Tổng số tiền đã được khách hàng hoàn trả cho ngân hàng sau khi vay.

- Mức tăng trưởng:

$$\text{Doanh số thu nợ} = \text{Doanh số thu nợ (năm } t) - \text{Doanh số thu nợ (năm } t-1)$$

- Tỷ lệ tăng trưởng:

$$\text{Tỷ lệ (\%)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ (năm } t) - \text{Doanh số thu nợ (năm } t-1)}{\text{Doanh số thu nợ (năm } t-1)} * 100$$

Hệ số thu nợ: Chỉ số doanh số thu nợ là một thước đo quan trọng để đánh giá hiệu quả thu hồi nợ của ngân hàng. Chỉ số này thể hiện mối liên hệ giữa tổng số tiền thu hồi được từ các khoản vay và tổng số tiền đã cho vay. Một tỷ lệ cao cho thấy hoạt động thu hồi nợ đang diễn ra tốt, mang lại nhiều lợi ích cho ngân hàng.

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

Tỷ lệ nợ quá hạn: Tỷ lệ này cho biết phần trăm các khoản vay mà người vay không trả đúng hạn so với thỏa thuận ban đầu. Con số này càng lớn, nguy cơ khách hàng không thể trả nợ càng cao, khiến ngân hàng gặp khó khăn trong việc xử lý nợ xấu.

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

Tỷ lệ nợ xấu: Chỉ số này phản ánh phần trăm nợ xấu so với tổng dư nợ cho vay. Nếu tỷ lệ này cao, ngân hàng sẽ phải đối mặt với nhiều thách thức trong việc giải quyết nợ xấu và giảm thiểu rủi ro liên quan.

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

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH QUẬN 12

2.1. Giới thiệu về Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội:

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển:

➤ Quá trình hình thành:

Tên Ngân hàng: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI

Tên bằng tiếng anh: MILITARY COMMERCIAL JOINT STOCK BANK

Tên viết tắt: MB Bank

Trụ sở chính: 18 Lê Văn Lương, Cầu Giấy, Hà Nội

Chủ tịch Hội đồng quản trị: Lưu Trung Thái

Mã số thuế: 0100283873

Website: www.mbbank.com.vn

Fax: (84-24)37674050

Tell: 1900 545426

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (MB) được thành lập vào ngày 4 tháng 11 năm 1994, với số vốn ban đầu là 20 tỷ đồng và 25 cán bộ nhân viên. Trải qua hơn 28 năm hoạt động và phát triển không ngừng, MB đã vươn lên trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam, với tổng tài sản đạt 671.596 tỷ đồng, vốn điều lệ đạt 29.325 tỷ đồng, mạng lưới hoạt động phủ khắp cả nước với 557 điểm giao dịch, 29.683 nhân viên và phục vụ hơn 10 triệu khách hàng.

❖ Giai đoạn 1994 - 2004: Khởi đầu và phát triển

Từ ý tưởng ban đầu là thành lập một tổ chức tín dụng hỗ trợ các doanh nghiệp quân đội trong hoạt động sản xuất kinh doanh giai đoạn trước khi hội nhập.

Ngày 4/11/1994, Ngân hàng TMCP Quân đội chính thức đi vào hoạt động với số vốn gần 20 tỷ đồng, 25 cán bộ nhân viên và một điểm giao dịch duy nhất tại 28A Điện Biên Phủ, Hà Nội.

Mười năm đầu (1994-2004) là giai đoạn "khởi đầu", định hình phương châm hoạt động, xác định chiến lược kinh doanh và xây dựng thương hiệu. Với sự kiên định với mục tiêu và tầm nhìn dài hạn, MB đã linh hoạt áp dụng các giải pháp phù hợp để từng bước tích lũy kinh nghiệm và năng lực tài chính, từng bước khẳng định vai trò và có những đóng góp quan trọng vào sự phát triển của nền kinh tế, đồng thời góp phần thực hiện nhiệm vụ kinh tế - quốc phòng của Quân đội. MB đã vững vàng vượt qua cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á năm 1997 và là ngân hàng cổ phần duy nhất có lãi; năm 2004, tròn 10 năm thành lập, tổng vốn huy động của MB tăng gấp trên 500 lần, tổng tài sản vượt 7.000 tỷ đồng, lợi nhuận trên 500 tỷ và khai trương trụ sở mới khang trang hơn tại số 3 Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội.

❖ Giai đoạn 2005 - 2009: Phát triển vượt bậc - vươn xa ra thế giới

Giai đoạn này đánh dấu bước chuyển mình quan trọng, tạo nền tảng quan trọng để vươn lên phát triển mạnh mẽ trong những năm tiếp theo.

Trong giai đoạn này, MB áp dụng một loạt các giải pháp đổi mới tổng thể từ mở rộng quy mô hoạt động, phát triển mạng lưới, đầu tư công nghệ, tăng cường nhân sự, hướng mạnh về khách hàng với việc tách bạch chức năng quản lý và chức năng kinh doanh giữa Hội sở và Chi nhánh, tổ chức lại đơn vị kinh doanh theo nhóm khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, nguồn vốn và kinh doanh tiền tệ... Có thể nói, giai đoạn 2005 – 2009 đã tạo cơ sở vững chắc để MB đẩy mạnh triển khai các sáng kiến chiến lược sau này, góp phần đưa MB trở thành một trong những định chế tài chính hàng đầu Việt Nam hiện nay.

Năm 2009, đánh dấu 15 năm phát triển, MB vinh dự nhận Huân chương Lao động Hạng Ba do Chủ tịch nước trao tặng.

Năm 2005, MB bắt đầu mở rộng hoạt động kinh doanh sang thị trường Lào và Campuchia. Đến năm 2008, MB đã thực hiện tái cấu trúc và thiết lập quan hệ đối tác chiến lược quan trọng với Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel. Năm 2009 đánh dấu sự ra đời của Trung tâm Dịch vụ Khách hàng 247 của MB, đồng thời cũng là năm ngân hàng này khai trương chi nhánh đầu tiên tại nước ngoài, cụ thể là ở Lào.

❖ Giai đoạn 2010 - 2016: Đổi mới và phát triển bền vững

Năm 2010 là bước ngoặt quan trọng đưa MB ghi dấu ấn trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam sau này.

MB bắt đầu nghiên cứu xây dựng chiến lược giai đoạn mới 2011 – 2015, với kỳ vọng đưa MB vào TOP 3 ngân hàng TMCP không do nhà nước nắm cổ phần chi phối. Đây cũng là giai đoạn hết sức khó khăn của nền kinh tế. Dưới tác động của cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu, Ngành Ngân hàng thực hiện tái cấu trúc mạnh mẽ, nhiều ngân hàng suy giảm lợi nhuận, thậm chí phải sát nhập, bán lại với giá 0 đồng. Trong bối cảnh đó, MB kiên định với chiến lược phát triển bền vững, an toàn đã vươn lên dẫn đầu về nhiều chỉ tiêu tài chính quan trọng, hoàn thành mục tiêu nằm trong TOP 3 trước 2 năm vào năm 2013.

Với những thành quả đã đạt được, năm 2014, MB vinh dự đón nhận Huân chương Lao động Hạng Nhất. Đến năm 2015, tiếp tục được Phong tặng danh hiệu Anh Hùng Lao động.

Năm 2016 là bước đệm chuyển giao giữa hai giai đoạn chiến lược 2011 – 2015 và 2017 – 2021. Trong năm này, MB tiếp tục thành lập hai công ty thành viên mới trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ là MB Ageas Life và tài chính tiêu dùng là Mcredit, kiện toàn mô hình tập đoàn tài chính đa năng. Những nền tảng vững chắc MB đã xây dựng trong những năm qua sẽ tạo đà phát triển vững chắc cho MB trong giai đoạn mới.

❖ Giai đoạn 2017 – đến nay: Tăng trưởng đột phá

Đây là năm khởi đầu quan trọng cho giai đoạn chiến lược mới 2017 - 2021, trong đó MB xác định tầm nhìn "Trở thành ngân hàng thuận tiện nhất" với mục tiêu đến năm 2021 sẽ nằm trong nhóm 5 ngân hàng hàng đầu Việt Nam về hiệu quả kinh doanh và an toàn.

Năm 2018, với phương châm "Đổi mới, hiện đại, hợp tác, bền vững", Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) đã hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ, chỉ tiêu kinh doanh đề ra từ đầu năm. Trong đó, đáng chú ý là lợi nhuận trước thuế đạt 7.767 tỷ đồng, tăng 68% so với năm 2017. Bên cạnh việc hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu kinh doanh, MB cũng hoàn thành xuất sắc các mục tiêu lớn đặt ra gồm: triển khai chiến lược 2017 - 2021; chuyển dịch ngân hàng số với 2,6 triệu users đang hoạt động với sản phẩm chủ lực nhiều tiện ích là ứng dụng App MBBank; thay đổi nhận diện hình ảnh cho 100% điểm giao

dịch, triển khai quyết liệt các dự án nhằm tăng trưởng đột phá. MB đang được thực hiện mạnh mẽ ở ngân hàng mẹ và các công ty thành viên, tạo nên tinh thần làm việc sáng tạo, hạnh phúc và hiệu quả hơn.



Hình 2.1: Logo của Ngân Hàng TMCP Quân Đội

Nguồn: mbbank.com.vn

➤ **Ý nghĩa logo:**

Phần hình: Biểu tượng ngôi sao được tạo nên từ 10 khối hình màu đỏ xếp nghiêng, tượng trưng cho sự vận động không ngừng và tinh thần đổi mới của thương hiệu, với mục tiêu mang đến dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Ngôi sao còn đại diện cho ý chí, khát vọng và thành công. Hình ảnh này cũng gợi nhớ đến ngôi sao trên lá cờ Tổ quốc, thể hiện niềm tin và sức mạnh dẫn đường cho MB trên hành trình phát triển.

Phần chữ: MB Bank sử dụng 2 chữ cái M và B là chữ viết tắt của tên thương hiệu kết hợp với font chữ in hoa trên logo mang lại nét tối giản nhưng vẫn đầy đủ ý nghĩa tên gọi của ngân hàng, cũng thể hiện được sự vững chắc cho thương hiệu.

Có thể nhận thấy, logo của MB tuy đơn giản nhưng vẫn thể hiện rõ thông điệp mà ngân hàng muốn gửi gắm tới khách hàng: sự đáng tin cậy, chân thành và gần gũi, xứng đáng là một ngân hàng mang đậm truyền thống quân đội.

➤ **Cơ cấu tổ chức:**

Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức hoạt động của MB Bank



➤ **Mục tiêu hoạt động:**

Tầm nhìn: Hướng tới là một Doanh nghiệp công nghệ số hàng đầu; Tập đoàn tài chính tiên phong.

Sứ mệnh: Cống hiến cho sự phát triển của quốc gia, đồng hành cùng sự thịnh vượng của khách hàng.

Giá trị cốt lõi: Đoàn kết, Kỷ luật, Tận tâm, Thực thi, Tin cậy, Hiệu quả

Mục tiêu chiến lược: Top 3 thị trường về hiệu quả, hướng đến top đầu Châu Á.

2.2. Giới thiệu tổng quan về Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội – Chi nhánh Quận 12:

Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – CN Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12.

Tên giao dịch: MBBank PGD Quận 12

Mã số thuế: 0100283873-068

Địa chỉ: Số 312 đường Nguyễn Ảnh Thủ, khu phố 3, phường Hiệp Thành, quận 12, thành phố Hồ Chí Minh

Người đại diện: Lưu Minh Long

Điện thoại: 028.3716.6537

Fax: 028.3716.6540

Website: <https://www.mbbank.com.vn/>.

2.2.1. Quá trình hình thành và cơ cấu tổ chức:

❖ Quá trình hình thành:

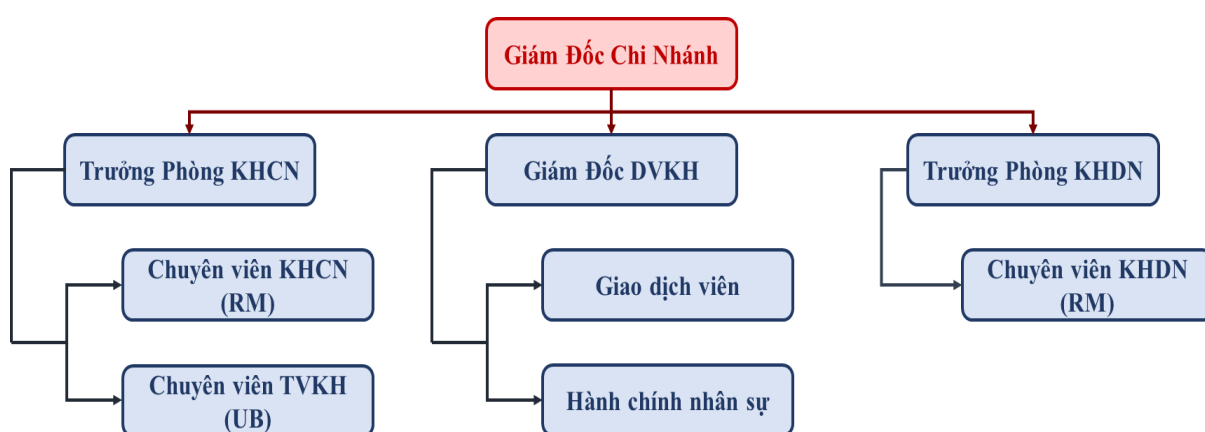
Khu vực Quận 12 đang là một khu vực có tiềm năng phát triển kinh tế vững mạnh, nằm giáp với các khu vực khác như Huyện Hóc Môn, Quận Gò Vấp. Các khu vực này đều sở hữu nền kinh tế thương mại phát triển, điều này tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của quận 12. Đồng thời, khu vực này cũng đang chuyển đổi từ mô hình kinh tế truyền thống sang một hình ảnh hiện đại, hướng tới dịch vụ thương mại và công nghiệp. Chính vì thế chúng ta không khó để nhìn nhận ra môi trường sầm uất với nhiều quán ăn, các cửa hàng chuyên doanh, dịch vụ mua sắm,...

Đây là một bước đi chiến lược, giúp MB Bank mở rộng sự hiện diện tại khu vực này. Trước đó, chi nhánh Quận 12 hoạt động dưới hình thức Phòng Giao Dịch An Lộc. Từ ngày 25/12/2019, ngân hàng đã di dời đến địa điểm mới tại 312 Nguyễn Ảnh Thủ, phường Hiệp Thành và bắt đầu xây dựng thương hiệu tại đây. Địa hình mới không chỉ thuận lợi về giao thông mà còn là nơi quy tụ đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động và đầy nhiệt huyết. Sự chuyên nghiệp, tinh thần làm việc hăng say và tận tâm đã giúp MB Bank - Chi nhánh Quận 12 đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận.

Bên cạnh đó, chi nhánh Quận 12 còn nhận được sự ủng hộ nhiệt tình từ ban lãnh đạo khu vực TPHCM. Việc này có được là nhờ đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động và tinh thần đoàn kết cao, cùng nhau đạt được nhiều thành tựu và không ngừng phát triển. Nhờ vậy, chi nhánh Quận 12 đã xây dựng một sứ mệnh rõ ràng và luôn phấn đấu vươn lên, khắc phục những khó khăn, tận dụng tối đa lợi thế, không ngừng đổi mới để trở thành ngân hàng thân thiện và tiện lợi nhất cho khách hàng, hướng tới một ngân hàng phát triển toàn diện và vững mạnh hơn.

Cơ cấu tổ chức:

Hình 2.3: Sơ đồ tổ chức tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Quận 12



Nguồn: Phòng hành chính dân sự - PGD Quận 12

❖ Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn:

- Ban giám đốc: Là người đứng đầu và chịu trách nhiệm về việc điều hành hoạt động phòng giao dịch theo cơ chế của MB.

Giám đốc chi nhánh có trách nhiệm lãnh đạo và quản lý toàn bộ hoạt động của chi nhánh, đảm bảo việc thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ và quy định của cấp trên. Giám đốc có quyền đưa ra quyết định về tổ chức, nhân sự, khen thưởng, kỷ luật đối với nhân viên trong đơn vị. Đồng thời, giám đốc cũng có quyền xử lý hoặc đề xuất lên cấp có thẩm quyền xử lý các trường hợp vi phạm quy định về tiền tệ, tín dụng và thanh toán của chi nhánh.

Ngoài ra, giám đốc còn đại diện cho chi nhánh ký kết hợp đồng với khách hàng, phối hợp với các tổ chức đoàn thể trong các hoạt động thi đua và đảm bảo quyền lợi cho

nhân viên theo quy định. Giám đốc cũng có quyền quản lý và quyết định các vấn đề liên quan đến nhân sự trong chi nhánh theo sự phân công và ủy quyền của tổng giám đốc.

- Phòng khách hàng cá nhân: Tại MBBank đảm nhận nhiều nhiệm vụ quan trọng, từ việc nghiên cứu thị trường, phân tích nhu cầu khách hàng để đưa ra các giải pháp tài chính phù hợp, cho đến xử lý hồ sơ tín dụng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Bên cạnh đó, phòng còn chịu trách nhiệm về toàn bộ quy trình tín dụng và bảo lãnh cho khách hàng cá nhân, bao gồm các hoạt động như cho vay, cầm cố, chiết khấu, bảo lãnh và cam kết. Đồng thời, phòng cũng không ngừng nỗ lực trong việc huy động vốn và giới thiệu các dịch vụ tài chính đa dạng đến khách hàng. Mỗi giao dịch tín dụng đều được đội ngũ chuyên viên nghiên cứu, thẩm định kỹ lưỡng trước khi trình phê duyệt, đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy định của ngân hàng.

- Phòng khách hàng doanh nghiệp: Phòng Khách hàng Doanh nghiệp đóng vai trò cầu nối giữa ngân hàng và các doanh nghiệp, giúp ngân hàng mở rộng hoạt động kinh doanh và mang lại các giải pháp tài chính hiệu quả cho khách hàng.

- Phụ trách tổ chức, giám sát và triển khai các nghiệp vụ cấp tín dụng, bảo lãnh cho khách hàng, bao gồm cho vay, cầm cố, chiết khấu, bảo lãnh. Thực hiện các giao dịch thanh toán LC, nhờ thu theo quy định của Ngân hàng Quân Đội và quản lý rủi ro. Phát triển, cung cấp và quản lý danh mục sản phẩm dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp. Theo dõi tỷ giá, biểu phí, triển khai hoạt động tiếp thị và mở rộng thị trường. Huy động vốn, khai thác tiềm năng từ các khách hàng doanh nghiệp. Thực hiện các công tác tín dụng bảo lãnh, kinh doanh ngoại hối và thanh toán quốc tế. Xây dựng và trình kế hoạch quảng bá sản phẩm dịch vụ Ngân hàng.

- Bộ phận hành chính nhân sự: Chịu trách nhiệm về quản lý, lưu trữ tài liệu, hồ sơ và xử lý các công việc hành chính nội bộ.
- Bộ phận giao dịch viên: Chịu trách nhiệm về việc lưu trữ và cập nhật thông tin khách hàng, thực hiện các giao dịch liên quan đến tiền mặt, đồng thời cung cấp các dịch vụ tài chính đa dạng cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

2.2.2. Những thuận lợi và khó khăn:

❖ Thuận lợi:

Vị trí thuận lợi: Tọa lạc tại một vị trí đắc địa, gần trung tâm Quận 12 và khu dân cư, chi nhánh có lợi thế về mặt địa lý, giao thông thuận tiện, giúp dễ dàng tiếp cận một lượng lớn khách hàng tiềm năng. Sau 5 năm hoạt động, chi nhánh đã tạo dựng được uy tín và thương hiệu vững chắc trong khu vực, nhận được sự tin tưởng và ủng hộ từ đông đảo khách hàng.

Không gian hiện đại: Chi nhánh MB Bank quận 12 được thiết kế hiện đại, sang trọng, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi giao dịch.

Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp: Đội ngũ nhân viên am hiểu nghiệp vụ, chuyên nghiệp, luôn nhiệt tình và sẵn lòng hỗ trợ khách hàng trong mọi tình huống.

Sản phẩm đa dạng: Chi nhánh mang đến một loạt các giải pháp tài chính toàn diện, đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của khách hàng, bao gồm: tiết kiệm, vay vốn, thanh toán, chuyển tiền và nhiều dịch vụ khác.

Lãi suất cạnh tranh: MB Bank luôn đưa ra mức lãi suất cạnh tranh trên thị trường, mang lại lợi ích tối ưu cho khách hàng.

Nhiều chương trình ưu đãi: Chi nhánh thường xuyên triển khai các chương trình ưu đãi hấp dẫn dành cho khách hàng, giúp tiết kiệm chi phí giao dịch.

Dịch vụ ngân hàng điện tử tiện lợi: MB Bank cung cấp đa dạng các dịch vụ ngân hàng điện tử như: Mobile Banking, Internet Banking,... giúp khách hàng giao dịch mọi lúc mọi nơi.

❖ Khó khăn:

Tuy nhiên, chi nhánh cũng không thể tránh khỏi một số thách thức. Trên cùng tuyến đường với PGD Quận 12, sự hiện diện của nhiều ngân hàng khác đã tạo nên một môi trường cạnh tranh đầy thách thức. Điều này đòi hỏi chi nhánh phải không ngừng đổi mới và phát triển để nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế của mình trên thị trường.

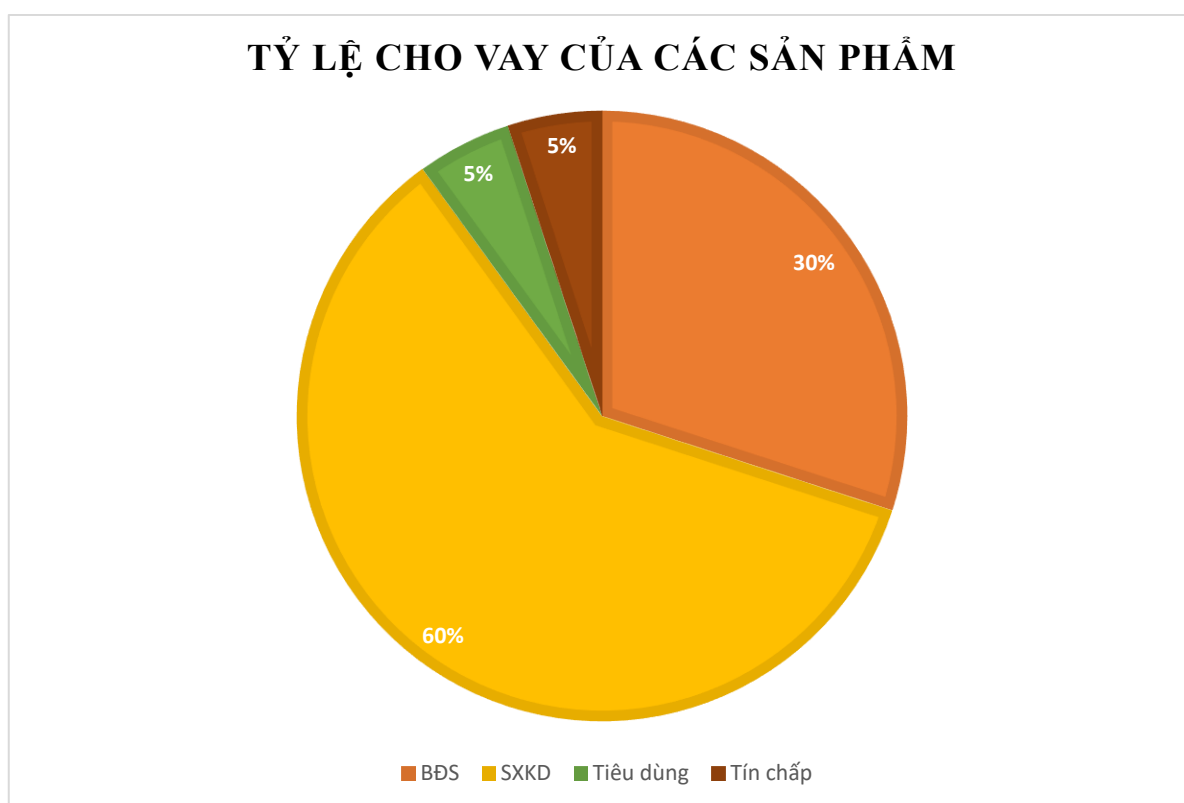
Bên cạnh đó, việc thiết lập và vun đắp lòng tin từ khách hàng cũng là một nhiệm vụ không hề đơn giản khi có nhiều ngân hàng khác cũng đang hoạt động và cung cấp dịch vụ trong khu vực. Đây là một yếu tố quan trọng cần được quan tâm và phát triển một cách chiến lược để thu hút và giữ chân khách hàng.

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

❖ Cơ cấu cho vay:

- Vay mua bất động sản (BDS): Hỗ trợ khách hàng mua, đầu tư vào bất động sản như nhà ở, đất đai, hoặc các dự án bất động sản khác.
- Vay mở rộng sản xuất kinh doanh (SXKD): Đây là giải pháp tài chính được thiết kế nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp và hộ kinh doanh cá nhân trong việc mở rộng quy mô sản xuất, nâng cấp cơ sở vật chất, đầu tư trang thiết bị hoặc triển khai các dự án kinh doanh mới.
- Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo (TSĐB): Nhằm đáp ứng các nhu cầu tài chính đa dạng của khách hàng, sản phẩm này cho phép sử dụng tài sản như bất động sản hoặc ô tô làm tài sản đảm bảo cho khoản vay.
- Vay tín chấp cho khách hàng đặc biệt: Đây là hình thức cho vay ưu đãi được thiết kế riêng cho các khách hàng đặc biệt như quân nhân và những người có hợp đồng lao động (từ 1 năm trở lên) với thu nhập được chuyển khoản qua tài khoản MB.

Biểu đồ 2.1: Tỷ lệ cho vay của các sản phẩm đối với KHCN



Dựa trên thực tế hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh, tỷ lệ cho vay đa dạng cho thấy ngân hàng cung cấp nhiều sản phẩm tài chính phong phú. Với 60% tỷ trọng dành cho sản xuất kinh doanh, ngân hàng thể hiện rõ cam kết hỗ trợ doanh nghiệp và hộ kinh doanh, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Tỷ lệ 30% cho vay bất động sản cũng đáng chú ý, cho thấy ngân hàng đồng hành cùng khách hàng trong việc sở hữu nhà ở, đầu tư tài sản và phát triển dự án. Trong khi đó, tỷ lệ cho vay tiêu dùng và tín chấp lần lượt là 5% và phần còn lại, cho thấy sự thận trọng của ngân hàng trong việc kiểm soát rủi ro từ các khoản vay cá nhân. Mặc dù đây là một chiến lược an toàn, nhưng cũng có thể hạn chế tiềm năng tăng trưởng từ phân khúc khách hàng này.

2.3.1. Quy định cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

➤ Điều kiện và thủ tục cho vay:

❖ Điều kiện:

- Có giấy đăng ký kinh doanh còn hiệu lực đối với những ngành nghề yêu cầu phải đăng ký kinh doanh hoặc giấy xác nhận về hoạt động SXKD của khách hàng đối với những ngành nghề mà pháp luật quy định không bắt buộc có giấy phép.
- Pháp lý minh bạch, rõ ràng.
- Phương án sản xuất kinh doanh khả thi và được đánh giá hiệu quả: Doanh thu dự kiến của khách hàng phải đủ điều kiện để đảm bảo khả năng trả nợ, cụ thể là tỷ lệ Hạn mức vay/Doanh thu phải nằm trong khoảng 18% - 25% (Tỷ lệ cụ thể sẽ được điều chỉnh tùy theo ngành nghề kinh doanh của khách hàng, dựa trên tỷ suất lợi nhuận quy định trong công văn của MB).
- Tình hình tài chính lành mạnh: DTI (tỷ lệ nợ trên thu nhập) dưới 80%.
- Mục đích vay vốn rõ ràng và phù hợp.
- Có tài sản đảm bảo cho khoản vay.
- Lịch sử tín dụng tốt, không có nợ xấu hoặc nợ quá hạn trong vòng 5 năm gần đây.

❖ Thủ tục:

- Hồ sơ pháp lý: Gồm CCCD và hộ chiếu của 2 vợ chồng, giấy đăng ký kết hôn hoặc giấy xác nhận độc thân.

- Tài liệu chứng minh tạo ra nguồn thu nhập của khách hàng: Giấy phép đăng ký kinh doanh, Giấy xác nhận kinh doanh hoặc Giấy xác nhận kinh nghiệm kinh doanh (tùy theo hạn mức vay), sổ sách kế toán và hóa đơn. Ngoài ra, khách hàng cần cung cấp các giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn như đơn đề nghị vay vốn, hóa đơn, hợp đồng mua bán và chứng từ chứng minh quyền sở hữu tài sản đảm bảo.
 - Chứng từ minh chứng sở hữu TSDB: Đối với các khoản vay yêu cầu tài sản đảm bảo, khách hàng cần cung cấp đầy đủ giấy tờ chứng minh quyền sở hữu đối với tài sản bất động sản liên quan.
- ❖ Phương thức cho vay: Cho vay sản xuất kinh doanh theo hạn mức ngắn hạn.
- ❖ Mục đích: Bổ sung vốn kinh doanh, mở rộng quy mô kinh doanh.
- ❖ Hình thức:
- Trả gốc: Vào cuối kỳ
 - Trả lãi: Lãi suất được tính và thanh toán theo từng giai đoạn, dựa trên số dư nợ gốc ban đầu của khoản vay.
- ❖ Thời hạn:
- Đối với khoản vay từ 5 tỷ trở lên: Hạn mức vay có hiệu lực trong 12 tháng, và thời gian giải ngân tối đa là 11 tháng kể từ ngày cấp hạn mức.
 - Đối với khoản vay dưới 5 tỷ: Hạn mức vay có hiệu lực trong 24 tháng, và thời gian giải ngân tối đa là 11 tháng kể từ ngày cấp hạn mức.
- ❖ Lãi suất cho vay:
- Lãi suất thông thường: LSTC + Biên độ cho vay
 - Lãi suất tham chiếu: Có 2 kỳ điều chỉnh
 - Kỳ điều chỉnh 1 tháng: 6.4 %
 - Kỳ điều chỉnh 3 tháng: 6.5 %
 - Lãi suất ưu đãi:

Bảng 2.1: Bảng lãi suất ưu đãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN

Nội dung	Thời gian cố định lãi suất		
	6 tháng	9 tháng	11 tháng
Thời gian cho vay	6 tháng	9 tháng	11 tháng
Thời gian ưu đãi	6 tháng	7 tháng	9 tháng
Lãi suất cho vay	6.5 - 6.8%	6.7 - 6.9%	6.8 – 7.0%
Lãi suất cố định	LS tham chiếu + Biên độ 1.5%		
Phí trả nợ trước hạn	Miễn phí		

Nguồn: Phòng KHCN – PGD Quận 12

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

Bảng trên cung cấp một cái nhìn sâu sắc về các gói vay với lãi suất ưu đãi cố định, cho thấy sự đa dạng và linh hoạt trong việc đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng. Gói vay 6 tháng có lãi suất ưu đãi từ 6.5% đến 6.8%, cho phép khách hàng tận dụng mức lãi suất thấp nhất trong suốt 6 tháng đầu tiên. Đây là lựa chọn lý tưởng cho những ai cần một khoản vay ngắn hạn với chi phí lãi vay tối thiểu. Tiếp theo, gói vay 9 tháng mang lại mức lãi suất ưu đãi dao động từ 6.7% đến 6.9%, với thời gian ưu đãi kéo dài 7 tháng. Mặc dù lãi suất có tăng nhẹ so với gói 6 tháng, nhưng đổi lại, khách hàng có thêm một tháng với mức lãi suất ưu đãi, giúp cân bằng giữa chi phí vay và thời gian ổn định.

Cuối cùng, gói vay 11 tháng là lựa chọn cho những khách hàng ưu tiên sự ổn định lâu dài, với lãi suất ưu đãi từ 6.8% đến 7.0% và thời gian ưu đãi kéo dài đến 9 tháng. Mặc dù có lãi suất cao nhất trong ba gói, nhưng gói này mang lại sự yên tâm cho khách hàng khi không phải lo lắng về biến động lãi suất trong một khoảng thời gian dài hơn.

Bảng số liệu cũng cho thấy, sau khi kết thúc thời gian ưu đãi, lãi suất sẽ được điều chỉnh theo lãi suất tham chiếu cộng với biên độ 1.5%. Điều này giúp khách hàng dự đoán được chi phí vay trong tương lai, tạo điều kiện thuận lợi cho việc lập kế hoạch tài chính dài hạn. Đặc biệt, việc miễn phí trả nợ trước hạn là một lợi thế lớn, cho phép khách hàng linh hoạt hơn trong việc quản lý khoản vay mà không phải chịu thêm chi phí.

Nhìn chung, bảng số liệu phản ánh một chiến lược lãi suất được thiết kế tinh tế, mang đến cho khách hàng sự lựa chọn tối ưu dựa trên nhu cầu cá nhân và khả năng tài chính, từ đó giúp họ đưa ra quyết định vay vốn một cách hiệu quả và có lợi nhất.

2.3.2. Quy trình hoạt động cho vay:

Sơ đồ 2.1: Quy trình hoạt động cho vay



Nguồn: Phòng KHCN – PGD Quận 12

Bước 1: Tìm hiểu nhu cầu và tiếp nhận hồ sơ

Quá trình chuẩn bị hồ sơ vay vốn là một bước quan trọng và không thể bỏ qua trong quy trình vay vốn tại ngân hàng.

Đối với khách hàng mới: Nhân viên ngân hàng sẽ đồng hành cùng khách hàng, cung cấp thông tin chi tiết về các yêu cầu cần thiết, hướng dẫn khách hàng cách cung cấp thông tin cá nhân và giải thích rõ ràng các điều khoản, quy định liên quan đến khoản vay. Họ cũng sẽ hỗ trợ khách hàng trong việc xây dựng hồ sơ vay vốn hoàn chỉnh, đảm bảo đáp ứng các tiêu chuẩn của ngân hàng.

Đối với khách hàng thân quen: Nhân viên ngân hàng sẽ hỗ trợ khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn một cách nhanh chóng và hiệu quả. Dù hồ sơ đã đáp ứng đủ yêu cầu hay chưa, mọi thông tin đều được báo cáo lên cấp trên để xem xét và đưa ra quyết định. Ngân hàng sẽ thông báo cho khách hàng về tình trạng hồ sơ và hướng dẫn cụ thể về các bước cần thực hiện để hoàn thiện hồ sơ.

Các thông tin cơ bản mà nhân viên tín dụng cần trao đổi với khách hàng:

- Nhu cầu vay vốn: Khách hàng vay bao nhiêu tiền và trong thời gian bao nhiêu?
- Mục đích vay vốn: Khách hàng dự định sử dụng khoản vay cho hoạt động kinh doanh nào
- Tài sản đảm bảo: Khách hàng phải có tài sản thế chấp cho khoản vay?
- Thu nhập của khách hàng: Ngoài nguồn thu nhập chính, khách hàng có thêm nguồn thu nhập nào khác không? Có người đồng vay như vợ/chồng cùng tham gia khoản vay không?

Bước 2: Xác nhận hồ sơ

Sau khi thu thập thông tin từ khách hàng, nhân viên ngân hàng sẽ hỗ trợ khách hàng Khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn theo yêu cầu của ngân hàng, có thể bao gồm:

- Giấy tờ tùy thân: CMND/CCCD, hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn...
- Giấy tờ chứng minh thu nhập: Hợp đồng lao động, bảng lương, sao kê tài khoản...
- Giấy tờ liên quan đến mục đích vay vốn (nếu có): Hợp đồng mua bán nhà, giấy phép kinh doanh...
- Giấy tờ về tài sản đảm bảo (nếu có): Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, sổ đỏ...

Bước 3: Thẩm định khách hàng

Ngay sau khi nhận hồ sơ, ngân hàng sẽ tiến hành kiểm tra thông tin tín dụng của khách hàng (CIC). Đồng thời, đánh giá tư cách pháp lý và năng lực thực hiện các giao dịch dân sự của khách hàng.

Đánh giá năng lực tài chính: Ngân hàng sẽ kiểm tra kỹ lưỡng tình hình tài chính của khách hàng thông qua các hồ sơ như bản kê khai thuế giá trị gia tăng, sổ thu chi tiền mặt, sổ phụ tài khoản,... để đảm bảo tính chính xác và hợp lệ.

Thẩm định dự án đầu tư (nếu có): Đối với các khoản vay phục vụ mục đích đầu tư, ngân hàng sẽ đánh giá tính khả thi và hiệu quả của dự án, cũng như khả năng tài chính của khách hàng để thực hiện dự án đó.

Tài sản đảm bảo: Nếu khách hàng sử dụng tài sản để đảm bảo cho khoản vay, ngân hàng sẽ yêu cầu cung cấp hồ sơ tài sản đảm bảo và tiến hành thẩm định giá trị, pháp lý của tài sản đó.

Bước 4: Chuẩn bị hồ sơ trình xét duyệt

Sau khi kết thúc quá trình thẩm định, cán bộ tín dụng sẽ soạn thảo báo cáo đề xuất cấp tín dụng và trình lên cấp có thẩm quyền phê duyệt. Cấp phê duyệt sẽ xem xét kỹ lưỡng hồ sơ vay, cùng với những thông tin được báo cáo từ cán bộ tín dụng, sau đó đưa ra quyết định cuối cùng về việc đồng ý hay từ chối cấp tín dụng. Nếu cấp phê duyệt không chấp thuận đề xuất tín dụng, cán bộ tín dụng sẽ thông báo quyết định từ chối cấp tín dụng cho khách hàng.

Bước 5: Phê duyệt cấp tín dụng: Đây là bước cấp quản lý có thẩm quyền đưa ra quyết định cuối cùng về việc chấp thuận hay từ chối cấp tín dụng, dựa trên quy định phân cấp thẩm quyền phê duyệt tín dụng của MB Bank tại thời điểm đó.

Bước 6: Giải ngân

Ngân hàng tiến hành giải ngân khoản vay bằng cách chuyển tiền vào tài khoản của khách hàng hoặc thông qua hình thức đã được thỏa thuận trong hợp đồng vay vốn. Quá trình giải ngân có thể được thực hiện ngay sau khi hợp đồng được ký kết, tuy nhiên, thời gian giải ngân có thể khác nhau tùy thuộc vào sản phẩm vay cụ thể và quy trình nội bộ của từng ngân hàng. Một số khoản vay có thể được giải ngân nhanh chóng trong cùng ngày, trong khi các khoản vay phức tạp hơn có thể mất vài ngày để hoàn tất. Sự linh hoạt trong phương thức và thời gian giải ngân này giúp đáp ứng nhu cầu tài chính đa dạng của khách hàng một cách hiệu quả.

Bước 7: Kiểm soát sau vay

Sau khi giải ngân, mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng không dừng lại. Ngân hàng sẽ tiếp tục đồng hành cùng khách hàng trong suốt thời gian vay, đảm bảo khoản

vay được sử dụng đúng mục đích và khả năng trả nợ của khách hàng luôn được đảm bảo.

Thường xuyên kiểm tra: Định kỳ đánh giá tình hình kinh doanh của khách hàng, kiểm tra việc sử dụng vốn vay có đúng mục đích hay không, đồng thời xác minh giá trị và tình trạng pháp lý của tài sản đảm bảo.

Nhắc nhở và hỗ trợ: Gửi thông báo nhắc nhở khách hàng thanh toán lãi và gốc đúng hạn. Nếu khách hàng gặp khó khăn, ngân hàng sẵn sàng lắng nghe và xem xét các giải pháp hỗ trợ như gia hạn nợ, cơ cấu lại khoản vay.

Xử lý nợ xấu: Nếu khách hàng không có khả năng thanh toán đúng hạn, ngân hàng sẽ tiến hành các biện pháp thu hồi nợ theo quy định, bao gồm cả việc tịch thu tài sản đảm bảo nếu cần thiết.

Bước 8: Tắt toán hợp đồng tín dụng, lưu trữ hồ sơ

Theo dõi và hỗ trợ thanh toán: Ngân hàng sẽ cung cấp thông tin về lãi suất và lịch trình trả nợ, hướng dẫn khách hàng thanh toán lãi hàng tháng và gốc khi đến hạn. Đồng thời, ngân hàng sẽ kiểm tra và xác nhận việc niêm phong tài sản đảm bảo (nếu có).

Giải phóng tài sản đảm bảo: Khi khách hàng hoàn tất nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng sẽ tiến hành thủ tục giải tỏa tài sản đảm bảo. Điều này bao gồm việc lập đề xuất giải tỏa, sử dụng các giấy tờ cần thiết như tờ thanh lý hợp đồng tín dụng và bản sao hợp đồng bảo đảm. Sau đó, hồ sơ sẽ được chuyển đến bộ phận thẩm định tài sản để thực hiện quy trình giải chấp.

Lưu trữ hồ sơ: Sau khi hoàn tất các thủ tục giải ngân và giải tỏa tài sản đảm bảo, ngân hàng sẽ tổng hợp và lưu trữ toàn bộ hồ sơ tín dụng liên quan đến khoản vay.

2.4. Phân tích tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

2.4.1. Phân tích doanh số cho vay sản xuất kinh doanh KHCN:

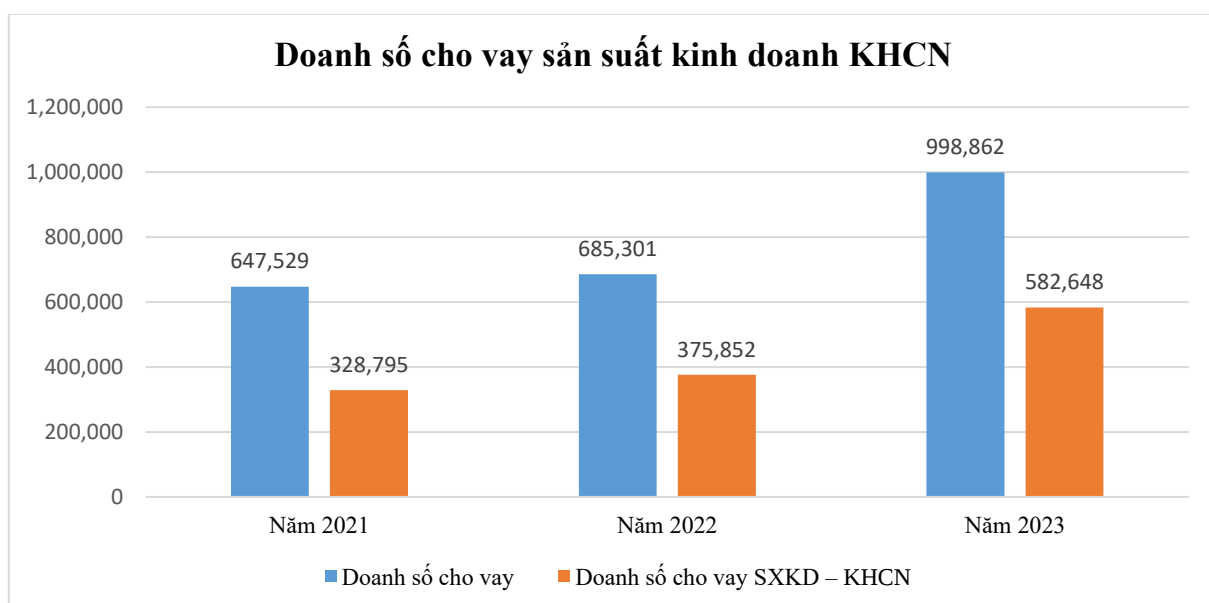
Bảng 2.2: Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh KHCN – PGD Quận 12

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số cho vay	647,529	685,301	998,862	37,772	5.8	313,561	45.8
Doanh số cho vay SXKD – KHCN	328,795	375,852	582,648	47,057	14.3	206,796	55
Tỷ trọng doanh số cho vay SXKD (%)	50.7	54.8	58.3	4.1	8.1	3.5	6.4

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Biểu đồ 2.2: Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh tại PGD Quận 12



Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Bảng chỉ tiêu về doanh số cho vay cho thấy sự tăng trưởng đáng kể trong hoạt động cho vay qua các năm và có sự tăng trưởng vượt bậc trong những năm gần đây.

Từ năm 2021 đến 2022, mặc dù doanh số cho vay đã có sự tiến triển tích cực với mức tăng 5.8%, nhưng bước nhảy vọt thực sự diễn ra từ năm 2022 đến 2023, với mức tăng trưởng ấn tượng lên tới 45.8%. Đặc biệt, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh và KHCN (khách hàng cá nhân) ghi nhận sự bứt phá mạnh mẽ. Từ năm 2022 đến 2023, doanh số cho vay trong lĩnh vực này tăng đến 55%, vượt xa mức tăng trưởng 14.3% của giai đoạn 2021-2022.

Không chỉ tăng trưởng về quy mô, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh còn thể hiện rõ vai trò ngày càng quan trọng trong tổng doanh số cho vay. Tỷ trọng của lĩnh vực này đã tăng từ 50.7% năm 2021 lên 58.3% năm 2023, thậm chí còn tăng 6.4% so với năm 2022.

2.4.2. Phân tích tình hình dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân:

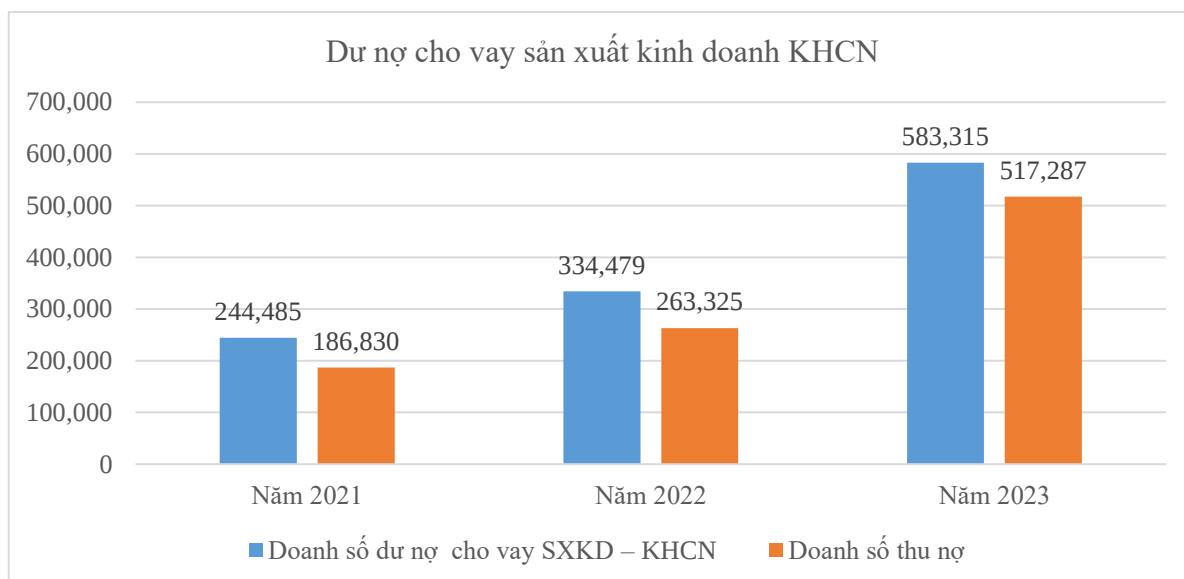
Bảng 2.3: Tình hình dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh KHCN – PGD Quận 12

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				+/ -	%	+/ -	%
Doanh số dư nợ cho vay SXKD – KHCN	179,368	267,645	455,979	88,277	49,2	188,334	70.367
Tổng dư nợ cho vay	560,315	674,499	855,169	114,184	20.4	180,670	26.786
Tỷ trọng dư nợ cho vay SXKD (%)	32.0	39.7	53.3	7.7	24.0	13.6	34.4

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ sản xuất kinh doanh KHCN tại PGD Quận 12



Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Bảng số liệu trên cung cấp một cái nhìn chi tiết về sự tăng trưởng trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh - khách hàng cá nhân và tổng dư nợ cho vay của ngân hàng qua ba năm từ 2021 đến 2023. Một cách rõ ràng, có thể thấy rằng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh - khách hàng cá nhân đã chứng kiến một sự tăng trưởng mạnh mẽ, từ 179,368 triệu đồng trong năm 2021 lên đến 455,979 triệu đồng vào năm 2023. Điều này đại diện cho một mức tăng 49.2% từ năm 2021 đến 2022 và một bước nhảy vọt 70.367% từ năm 2022 đến 2023.

Trong khi đó, tổng dư nợ cho vay của ngân hàng cũng tăng từ 560,315 triệu đồng trong năm 2021 lên 855,169 triệu đồng vào năm 2023, với mức tăng trưởng 20.4% từ 2021 đến 2022 và 26.786% từ năm 2022 đến 2023. Sự tăng trưởng này không chỉ phản ánh mức độ mở rộng trong cung cấp vốn cho vay của ngân hàng mà còn cho thấy sự thay đổi trong nhu cầu vay vốn trong nền kinh tế.

Đặc biệt, tỷ trọng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh trong tổng dư nợ cho vay đã tăng đáng kể từ 32.0% trong năm 2021 lên đến 53.3% vào năm 2023. Mức tăng 7.7% từ năm 2021 đến 2022 và tiếp tục tăng 13.6% từ năm 2022 đến 2023 cho thấy một xu hướng ngày càng lớn mạnh của việc đầu tư vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh, có thể là kết quả của các chính sách ưu đãi cho vay hoặc sự phát triển của nhu cầu thị trường.

2.4.3. Phân tích tình hình thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân:

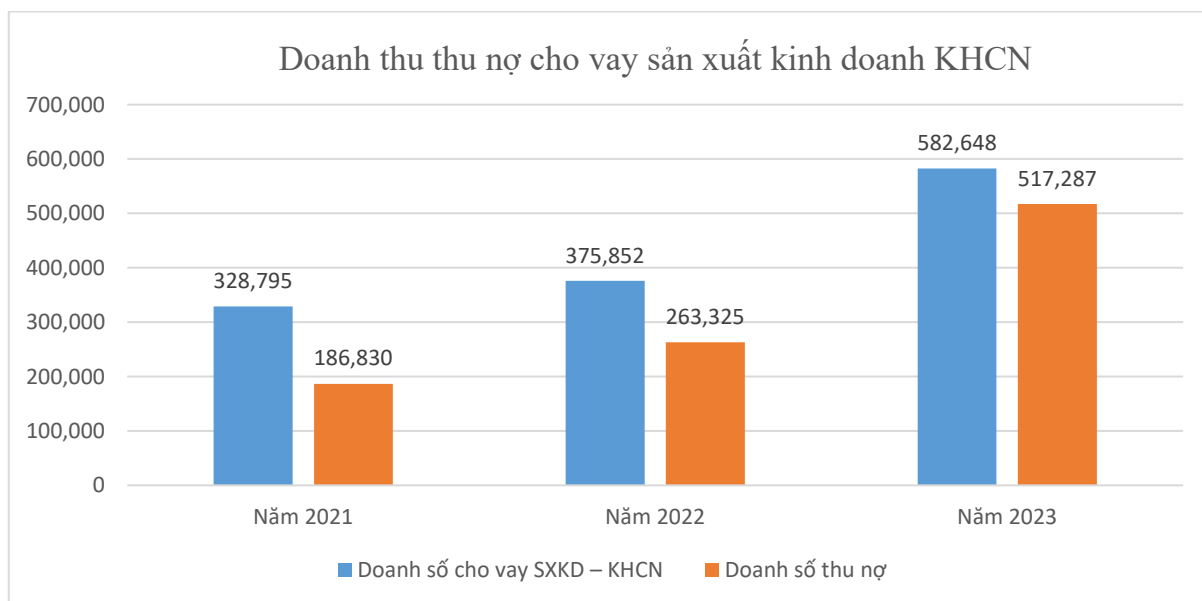
Bảng 2.4: Tình hình thu nợ tại PGD Quận 12

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Doanh số cho vay SXKD – KHCN	328,795	375,852	582,648	47,057	14.3	206,796	55
Doanh số thu nợ	186,830	263,325	517,287	76,495	40.9	253,962	96.444
Hệ số thu nợ (%)	56,8	70,1	88,8				

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Biểu đồ 2.4: Tình hình thu nợ sản xuất kinh doanh KHCN tại PGD Quận 12



Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Bảng số liệu trên cho thấy sự tăng trưởng đáng kể trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân từ năm 2021 đến năm 2023. Cụ thể, doanh số cho vay tăng liên tục qua các năm, từ 328,795 tỷ đồng năm 2021 lên 375,852 tỷ đồng năm 2022 với mức tăng trưởng tăng 14.3%, và đạt mức 582,648 tỷ đồng vào năm 2023 với mức tăng trưởng lên tới 55% so với năm trước. Điều này cho thấy sự mở rộng quy mô cho vay và nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân ngày càng tăng.

Song song với đó, doanh số thu nợ cũng tăng mạnh từ 186,830 tỷ đồng năm 2021 lên 263,325 tỷ đồng năm 2022 với mức tăng 40.9%, và tăng gần gấp đôi vào năm 2023 với mức 517,287 tỷ đồng với mức tăng 96.44%. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy khả năng thu hồi vốn vay ngày càng được cải thiện.

Hệ số thu nợ cũng phản ánh sự hiệu quả trong quản lý nợ với mức tăng từ 56,8% năm 2021 lên 70,1% năm 2022 và 88,8% năm 2023. Kết quả này chứng minh rằng các biện pháp quản lý rủi ro và chính sách thu hồi nợ của ngân hàng đang phát huy hiệu quả, giúp giảm tỷ lệ nợ xấu và cải thiện tình hình tài chính.

2.4.4. Phân tích tình hình nợ xấu và nợ quá hạn:

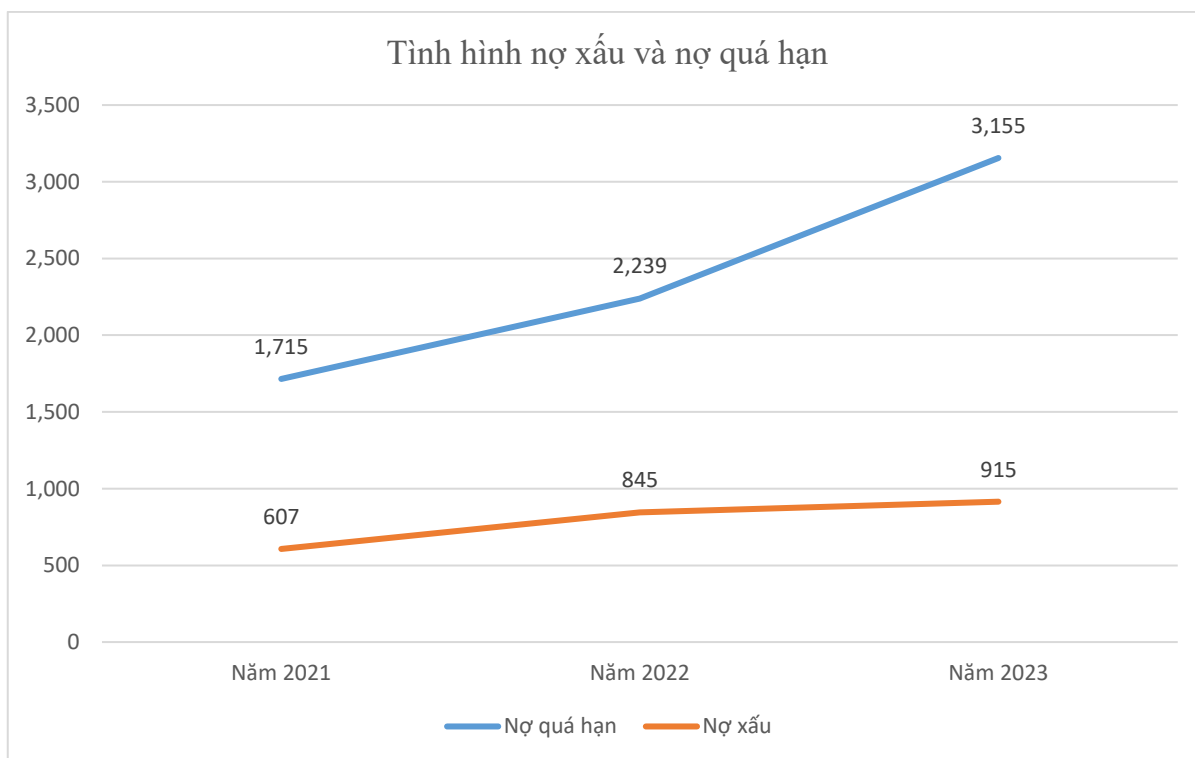
Bảng 2.5: Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay SXKD – KHCN

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tổng dư nợ cho vay SXKD – KHCN	167,379	269,345	455,879	101,966	60.9	186,534	69.3
Nợ quá hạn	1,715	2,239	3,155	524	30.6	916	40.9
Nợ xấu	607	845	915	238	39.2	70	8.3
Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	1.0	0.8	0.7				
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0.4	0.3	0.2				

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Biểu đồ 2.5: Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn trong cho vay SXKD – KHCN



Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Bảng số liệu cho thấy sự tăng trưởng mạnh mẽ trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh - khách hàng cá nhân, đi kèm với đó là sự cải thiện đáng kể về chất lượng tín dụng. Trong giai đoạn 2021-2023, ngân hàng đã đạt được sự tăng trưởng vượt bậc trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Tổng dư nợ cho vay đã tăng từ 167,379 triệu đồng năm 2021 lên 455,879 triệu đồng năm 2023, với mức tăng trưởng lần lượt là 60.9% và 69.3% qua từng năm. Mặc dù quy mô cho vay mở rộng đáng kể, ngân hàng vẫn duy trì và thậm chí cải thiện chất lượng tín dụng. Tỷ lệ nợ quá hạn giảm từ 1.0% xuống 0.7%, và tỷ lệ nợ xấu cũng giảm từ 0.4% xuống 0.2% trong cùng kỳ.

Những con số này cho thấy ngân hàng không chỉ tăng trưởng mạnh mẽ về quy mô mà còn nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn trong hoạt động tín dụng.

2.4.5. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

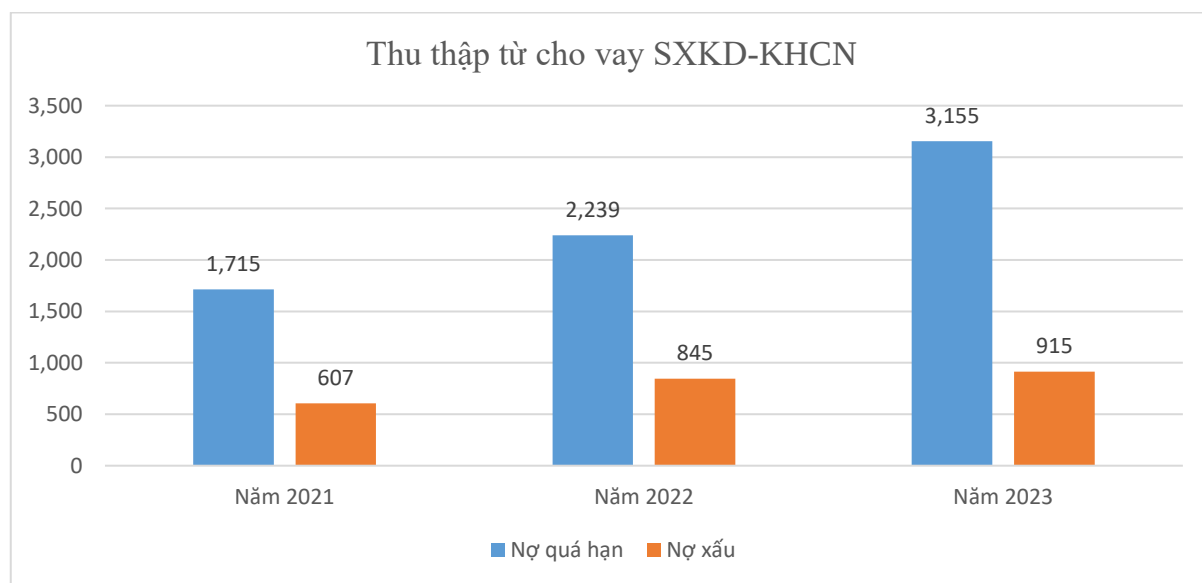
Bảng 2.6: Thu nhập từ cho vay SXKD - KHCN

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Lợi nhuận từ cho vay	2,834	3,679	4,515	845	29.8	836	22.7
Lợi nhuận từ cho vay SXKD - KHCN	1,215	1,438	2,418	223	18.4	980	68.2
Tỷ trọng (%)	42.9	39.1	53.6				

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Biểu đồ 2.6: Thu nhập từ cho vay SXKD – KHCN



Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Quận 12

Trong giai đoạn 2021-2023, ngân hàng đã ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ trong hoạt động cho vay, đặc biệt là mảng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Lợi nhuận từ hoạt động cho vay chung tăng từ 2,834 triệu đồng năm 2021 lên 4,515 triệu đồng năm 2023, với tốc độ tăng trưởng đều đặn là 29.8% năm 2022 và 22.7%

năm 2023. Đặc biệt, lợi nhuận từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đã tăng mạnh từ 1,215 triệu đồng năm 2021 lên 2,418 triệu đồng năm 2023, với mức tăng trưởng đáng chú ý 68.2% trong năm 2023.

Tỷ trọng lợi nhuận từ mảng này cũng tăng từ 39.1% lên 53.6%, cho thấy đây đang trở thành nguồn thu quan trọng trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Những kết quả này phản ánh chiến lược đúng đắn của ngân hàng trong việc đẩy mạnh mảng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, giúp tăng cường hiệu quả và đóng góp tích cực vào sự phát triển tổng thể.

2.5. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Quận 12:

2.5.1. Những thành tựu đạt được:

Qua khảo sát tình hình cấp tín dụng cho hoạt động sản xuất kinh doanh tại MB Chi nhánh Quận 12 trong giai đoạn 2021-2023, chúng ta nhận thấy những kết quả khả quan sau:

Quản lý rủi ro hiệu quả: Mặc dù cho vay sản xuất kinh doanh chiếm phần lớn trong danh mục cho vay, nhưng tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn luôn được kiểm soát chặt chẽ và có xu hướng giảm. Điều này chứng tỏ chi nhánh đã thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro tín dụng một cách chủ động và hiệu quả.

Chất lượng dịch vụ chuyên nghiệp: Đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, luôn cập nhật thông tin mới nhất từ hội sở chính, và thể hiện sự năng động, nhiệt tình trong giao tiếp với khách hàng. Thời gian xét duyệt cho vay được rút ngắn, góp phần nâng cao trải nghiệm dịch vụ tín dụng của khách hàng.

Tuân thủ quy trình nghiêm ngặt: Chi nhánh thực hiện quy trình cho vay một cách chặt chẽ, tuân thủ đầy đủ các quy định của MB. Đồng thời, công tác giáo dục đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ luôn được coi trọng, cùng với việc kiểm tra, kiểm soát nội bộ thường xuyên giúp phát hiện và ngăn chặn kịp thời các sai phạm tiềm ẩn.

Tóm lại, MB Chi nhánh Quận 12 đã đạt được những thành công đáng ghi nhận trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh. Sự tăng trưởng ổn định, quản lý rủi ro

hiệu quả, chất lượng dịch vụ tốt và tuân thủ quy trình chặt chẽ là những yếu tố then chốt đóng góp vào thành công này.

2.5.2. Những mặt hạn chế:

❖ Hồ sơ cho vay chậm giải ngân:

Tình trạng hồ sơ cho vay chậm giải ngân thường bắt nguồn từ nhiều nút thắt trong quy trình. Thủ tục rườm rà, đòi hỏi nhiều giấy tờ và thời gian xử lý kéo dài gây khó khăn cho cả khách hàng và ngân hàng. Bên cạnh đó, việc thiếu hụt nhân lực, đặc biệt là trong giai đoạn cao điểm, khiến quá trình xử lý hồ sơ trở nên quá tải. Khả năng thẩm định của ngân hàng cũng là một yếu tố quan trọng, nếu không được nâng cao sẽ dẫn đến sự chậm trễ trong việc đánh giá và phê duyệt hồ sơ. Cuối cùng, hạn mức tín dụng bị giới hạn cũng có thể là một rào cản lớn, khiến việc giải ngân vốn không thể diễn ra nhanh chóng. Tất cả những yếu tố này kết hợp lại tạo thành một vòng luẩn quẩn, cản trở dòng vốn đến tay người cần, gây ảnh hưởng tiêu cực đến cả khách hàng, ngân hàng và sự phát triển chung của nền kinh tế.

❖ Lãi suất cạnh tranh:

Bảng 2.7: Lãi suất cho vay giữa các ngân hàng

Ngân hàng	Lãi suất vay mua BDS	Lãi suất vay SXKD	Lãi suất vay tiêu dùng có TSDB
MB Bank	7% - 8.5%	6.5% - 7%	8% - 9.5%
Vietcombank	7.5% - 8.5%	6.50%	11%
Vietinbank	7.7%	6.80%	11.50%
BIDV	7.2% - 7.8%	6.50%	10.50%
Agribank	7.00%	6.50%	10%

Mặc dù lãi suất cạnh tranh có thể mang lại lợi ích ngắn hạn cho người đi vay, nhưng nó cũng tiềm ẩn nhiều hệ lụy tiêu cực. Cuộc đua hạ lãi suất giữa các ngân hàng có thể dẫn đến sự mất cân bằng trong hệ thống tài chính, gây áp lực lên lợi nhuận và tăng rủi ro cho các tổ chức tín dụng. Người gửi tiền cũng chịu ảnh hưởng khi thu nhập từ tiền gửi giảm sút. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp nhỏ và người vay có thu nhập thấp có thể gặp khó khăn hơn trong việc tiếp cận vốn do ngân hàng thắt chặt điều kiện cho vay. Cuối

cùng, cạnh tranh lãi suất quá mức còn gây trở ngại cho việc điều hành chính sách tiền tệ, ảnh hưởng đến sự ổn định của nền kinh tế.

❖ Chiến lược chăm sóc khách hàng:

Chiến lược chăm sóc khách hàng bằng ưu đãi và quan tâm cá nhân, dù mang lại nhiều lợi ích, cũng đi kèm với những thách thức không nhỏ. Chi phí triển khai các chương trình này có thể ảnh hưởng đến lợi nhuận, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế khó khăn. Việc quá tập trung vào ưu đãi có thể tạo ra sự phụ thuộc, khiến khách hàng kỳ vọng quá mức. Cá nhân hóa dịch vụ cho số lượng lớn khách hàng cũng là một bài toán khó, tiềm ẩn nguy cơ làm giảm sự hài lòng.

Bên cạnh đó, việc duy trì liên lạc và giải quyết vấn đề cho khách hàng đòi hỏi nhiều thời gian và công sức, ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên. Cuối cùng, việc thu thập và lưu trữ thông tin khách hàng cũng đặt ra thách thức về bảo mật, đòi hỏi ngân hàng phải có biện pháp bảo vệ nghiêm ngặt.

2.5.3. Nguyên nhân gây ra các mặt hạn chế:

Mặc dù hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh tại MB Chi nhánh Quận 12 đã đạt được những kết quả tích cực, song vẫn tồn tại những thách thức cần được giải quyết. Việc thực thi quy định về tín dụng đôi khi gặp khó khăn do sự thiếu thống nhất giữa các bộ phận trong kiểm soát tăng trưởng tín dụng.

Bên cạnh đó, tình hình kinh tế bất ổn với lạm phát cao và lãi suất biến động đã tác động đến khả năng sử dụng vốn hiệu quả của một số khách hàng, tiềm ẩn rủi ro gia tăng nợ xấu. Áp lực chỉ tiêu cũng có thể khiến nhân viên tín dụng ưu tiên số lượng hơn chất lượng, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động chung của chi nhánh.

Để đảm bảo sự phát triển bền vững, MB Chi nhánh Quận 12 cần nhận thức rõ những thách thức này và có những giải pháp phù hợp, bao gồm tăng cường phối hợp giữa các bộ phận, nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng, quản lý rủi ro chặt chẽ và xây dựng một hệ thống chỉ tiêu cân bằng giữa hiệu quả kinh doanh và an toàn tín dụng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VỀ CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHCN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH QUẬN 12

3.1. Định hướng phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

Phòng Giao dịch đã tiến hành đánh giá kỹ lưỡng về hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2021-2023 nhằm xác định chiến lược phát triển và nâng cao hiệu suất cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh. Các giải pháp đề xuất không chỉ đáp ứng nhu cầu vay vốn của người dân mà còn tạo lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường.

Để thúc đẩy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, PGD có thể tập trung vào việc đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ. Điều này bao gồm việc phát triển các gói vay chuyên biệt, phù hợp với từng ngành nghề và quy mô kinh doanh của từng khách hàng, cũng như cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ để khách hàng lập kế hoạch kinh doanh, quản lý tài chính và sử dụng vốn vay hiệu quả.

Đồng thời, PGD cần đơn giản hóa quy trình và thủ tục cho vay, rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân, đồng thời ứng dụng công nghệ thông tin để số hóa quy trình, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ.

Việc tăng cường tiếp cận khách hàng cũng rất quan trọng. PGD có thể mở rộng mạng lưới hoạt động, đẩy mạnh tiếp thị và quảng bá sản phẩm đến các đối tượng khách hàng tiềm năng, đồng thời tận dụng các kênh truyền thông trực tuyến và ngoại tuyến để tiếp cận khách hàng một cách hiệu quả.

Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng dịch vụ cũng là một yếu tố quan trọng. PGD cần đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên có kiến thức chuyên môn và kỹ năng tư vấn tốt, xây dựng mối quan hệ đối tác lâu dài với khách hàng, cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng tận tâm và chuyên nghiệp.

Quản lý rủi ro hiệu quả cũng không thể bỏ qua. PGD cần áp dụng các công cụ và phương pháp đánh giá rủi ro tín dụng tiên tiến, thực hiện giám sát và kiểm soát chặt chẽ các khoản vay, kịp thời phát hiện và xử lý các dấu hiệu rủi ro.

Vì vậy, việc đầu tư vào đội ngũ nhân viên, bao gồm đào tạo nội bộ và thu hút nhân tài mới, là yếu tố then chốt để xây dựng một lực lượng cán bộ chuyên nghiệp, tận tụy và có trách nhiệm. Đội ngũ nhân sự chất lượng cao sẽ giúp PGD duy trì và cải thiện hiệu quả hoạt động cũng như chất lượng dịch vụ, từ đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng và đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

3.2. Giải pháp:

3.2.1. Hồ sơ cho vay chậm giải ngân:

Để giải quyết tình trạng hồ sơ cho vay chậm giải ngân, cần có một cuộc cách mạng toàn diện trong quy trình xét duyệt. Đầu tiên, việc đơn giản hóa thủ tục, giảm thiểu giấy tờ và rút ngắn thời gian xử lý sẽ giúp giảm tải áp lực cho cả khách hàng và ngân hàng. Tăng cường nhân lực, đặc biệt là đội ngũ cán bộ tín dụng có năng lực thẩm định cao, sẽ đảm bảo hồ sơ được đánh giá và phê duyệt nhanh chóng, chính xác. Bên cạnh đó, việc áp dụng chính sách cấp tín dụng linh hoạt, đặc biệt đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa có tiềm năng, sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho họ tiếp cận nguồn vốn. Cuối cùng, không thể bỏ qua vai trò của công nghệ trong việc tự động hóa quy trình, giảm thiểu sai sót và tiết kiệm thời gian, góp phần quan trọng vào việc giải quyết tình trạng chậm giải ngân vốn hiện nay.

3.2.2. Lãi suất cạnh tranh :

Cần tăng cường giám sát và quản lý hoạt động cạnh tranh lãi suất của các ngân hàng, đảm bảo sự công bằng và minh bạch. Và cần có các biện pháp hỗ trợ để tăng cường năng lực tài chính của các ngân hàng, giúp họ có đủ khả năng cạnh tranh lành mạnh mà không phải hy sinh lợi nhuận quá mức. Đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng, tạo ra sự khác biệt và thu hút khách hàng bằng chất lượng dịch vụ chứ không chỉ dựa vào lãi suất.

Cần có các chính sách hỗ trợ để doanh nghiệp nhỏ và vừa, cũng như người vay có thu nhập thấp, có thể tiếp cận vốn dễ dàng hơn. Cuối cùng, Ngân hàng Nhà nước cần điều hành chính sách tiền tệ một cách linh hoạt và hiệu quả, đảm bảo sự ổn định của hệ thống tài chính và kiểm soát lạm phát.

3.2.3. Chiến lược chăm sóc khách hàng:

Phát triển thêm các chương trình ưu đãi đặc biệt dành cho khách hàng thân thiết và có uy tín. Duy trì liên lạc thường xuyên để xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng, mang đến những trải nghiệm và lợi ích tốt nhất, thể hiện sự quan tâm sâu sắc hơn.

Nhân viên ngân hàng cần chủ động thấu hiểu những khó khăn của khách hàng, lắng nghe và tiếp thu ý kiến phản hồi một cách tôn trọng và khách quan. Đồng thời, ngân hàng cũng nên tinh tế gửi lời chúc mừng vào các dịp đặc biệt như lễ, tết, sinh nhật,... để tăng cường sự gắn kết giữa ngân hàng và khách hàng.

3.2.4. Đẩy mạnh chiến lược Marketing:

Quảng bá thông tin thông qua các phương tiện truyền thông, phát triển đội cộng tác viên, tăng cường quảng cáo trực tiếp và gián tiếp đến khách hàng.

Phát triển đa dạng các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng mục tiêu.

Cung cấp các giải pháp tài chính trọn gói cho doanh nghiệp sản xuất kinh doanh, bao gồm sản phẩm cho vay, dịch vụ tư vấn tài chính, dịch vụ bảo hiểm,...

Xây dựng mối quan hệ hợp tác với các tổ chức hỗ trợ doanh nghiệp, các hiệp hội doanh nghiệp để quảng bá sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh.

Xây dựng mối quan hệ hợp tác cùng có lợi với các công ty hàng đầu trong ngành sản xuất kinh doanh, từ đó tiếp cận thêm nhiều khách hàng mới và nâng cao sức ảnh hưởng của hoạt động marketing cho vay sản xuất kinh doanh.

3.3. Kiến nghị:

3.3.1. Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội:

Hướng dẫn khách hàng thực hiện quy trình tín dụng chính xác, nhanh chóng. Ngân hàng cần cung cấp các tài liệu hướng dẫn đầy đủ và chi tiết về thủ tục, quy trình giao dịch trên website để khách hàng dễ dàng tìm hiểu và thực hiện.

Nâng cao công tác chăm sóc khách hàng. Tập trung quan tâm, đáp ứng nhu cầu của khách hàng, duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại và chủ động tìm kiếm khách hàng mới.

Phát triển dịch vụ nhận và trả tiền gửi tiết kiệm tại nhà. Cung cấp dịch vụ này cho khách hàng cao tuổi với mức phí hợp lý. Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ tiện ích để thu hút khách hàng.

Đào tạo và nâng cao trình độ nhân viên. Tổ chức các khóa đào tạo thường xuyên và kiểm tra chuyên môn định kỳ để nhân viên có thể xử lý các tình huống phát sinh một cách linh hoạt.

Nâng cấp cơ sở hạ tầng và công nghệ. Đầu tư vào cơ sở vật chất và công nghệ hiện đại để hỗ trợ nhân viên thực hiện giao dịch chính xác hơn, tăng cường an ninh cho cả khách hàng và ngân hàng. Tăng cường kiểm tra, kiểm soát nội bộ để phát hiện và ngăn chặn sai phạm, đảm bảo hoạt động lành mạnh của ngân hàng.

Tập trung vào hiệu quả và chất lượng tín dụng. Chú trọng nâng cao hiệu quả và chất lượng hoạt động tín dụng của từng chi nhánh và toàn bộ ngân hàng.

Sau thời gian thực tập tại ngân hàng, tôi đã nhận thấy một số cải tiến có thể thúc đẩy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Đề xuất đầu tiên là cải thiện quy trình cho vay để đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay. Đồng thời, việc mở rộng mạng lưới chi nhánh sẽ nâng cao khả năng tiếp cận và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Cuối cùng, việc cập nhật chính sách cho vay và phát triển các sản phẩm mới sẽ tăng cường sức hấp dẫn và khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

3.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Quận 12:

Để tiếp tục khẳng định vị thế dẫn đầu và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt, MBBANK cần không ngừng đổi mới và phát triển trên nhiều phương diện.

Việc đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ là một yêu cầu cấp thiết. Trong thời đại chuyển đổi số, việc ứng dụng công nghệ mới, phát triển các giải pháp ngân hàng số tiên tiến không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn tối ưu hóa quy trình hoạt động, giảm thiểu chi phí và tăng hiệu suất làm việc.

Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ là một chiến lược quan trọng để thu hút và giữ chân khách hàng. MB nên nghiên cứu và phát triển thêm các sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng, phù hợp với từng phân khúc khách hàng và nhu cầu thị trường. Bên cạnh các

sản phẩm truyền thống, MB có thể xem xét mở rộng sang các lĩnh vực như ngân hàng đầu tư, quản lý tài sản, thanh toán điện tử,... để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng là yếu tố then chốt để tạo dựng lòng tin và sự hài lòng của khách hàng. MB cần chú trọng đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên, trang bị cho họ kiến thức chuyên môn vững vàng và kỹ năng mềm tốt, đặc biệt là kỹ năng giao tiếp, tư vấn và giải quyết vấn đề. Bên cạnh đó, MB cần xây dựng một văn hóa phục vụ khách hàng tận tâm, chuyên nghiệp, luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu.

Tăng cường quản trị rủi ro là một nhiệm vụ quan trọng để đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn và bền vững. Trong bối cảnh kinh tế biến động, MB cần tiếp tục tăng cường công tác quản trị rủi ro, xây dựng các hệ thống kiểm soát nội bộ chặt chẽ, đồng thời thường xuyên đánh giá và cập nhật các chính sách, quy trình quản lý rủi ro để thích ứng với những thay đổi của thị trường.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh không chỉ là một yếu tố quan trọng trong việc tạo ra nguồn thu nhập cho phòng giao dịch Quận 12 mà còn đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của nền kinh tế địa phương và cả nước. Hoạt động cho vay này thường có tiềm năng tăng trưởng lớn và đóng góp đáng kể vào doanh thu và lợi nhuận của PGD. Tuy nhiên, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh cũng đối mặt với một số thách thức. Những vấn đề này không chỉ ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của PGD mà còn tác động đến quyết định vay vốn của khách hàng. Trong quá trình nghiên cứu, thực tập và thực hiện đề tài này, việc tìm hiểu và phân tích các hạn chế và nguyên nhân đã giúp tôi đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Mặc dù vấn đề này khá phức tạp và đòi hỏi sự tập trung cũng như kiến thức chuyên sâu, tôi nhận thức rõ rằng việc nghiên cứu này không thể tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót do kiến thức và kinh nghiệm còn hạn chế. Tuy nhiên, tôi hy vọng rằng những đóng góp này có thể góp phần quan trọng vào việc phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh tại phòng giao dịch Quận 12, mang lại lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. <https://www.mbbank.com.vn/>.
2. . NGND. PGS.TS Tô Ngọc Hưng. (2022). Giáo trình tín dụng ngân hàng. NXB lao động.
3. Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quận 12 trong giai đoạn 2021 - 2023.
4. Nguyễn Minh Kiều. (2009). Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại. XB Tài chính.