

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN.

1.1.1 Lý thuyết về NHTM

Theo Luật của các tổ chức tín dụng, ngày 12/12/1997 được Quốc hội khóa X thông qua, ngân hàng thương mại được định nghĩa là một tổ chức tín dụng thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động liên quan. Luật cũng xác định tổ chức tín dụng là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật để kinh doanh tiền tệ, cung cấp dịch vụ ngân hàng bao gồm việc nhận tiền gửi và cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán.

Trong khoản 3 Điều 4 (Thư viện pháp luật) Luật Các tổ chức tín dụng 2010 thì ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2 Khái niệm vay tiêu dùng.

Vay tiêu dùng là một loại hình vay vốn được cung cấp bởi công ty tài chính hoặc ngân hàng nhằm hỗ trợ các cá nhân giải quyết những khó khăn liên quan đến tài chính. Khoản vay tiêu dùng có thể được sử dụng với đa dạng mục đích, từ trả góp, mua sắm đồ gia dụng, phương tiện đi lại cho đến trả học phí, phí khám bệnh, đi du lịch, ...

Tại khoản 1 Điều 3 Thông tư 43/2016/TT-NHNN thì cho vay tiêu dùng là việc công ty tài chính cho vay bằng đồng Việt Nam đối với khách hàng là cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng của khách hàng, gia đình của khách hàng đó với tổng dư nợ cho vay tiêu dùng đối với một khách hàng tại công ty tài chính đó không vượt quá 100.000.000 đồng (một trăm triệu đồng).

Theo đó, nhu cầu vốn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ theo khoản 2 Điều 3 Thông tư 43/2016/TT-NHNN (sửa đổi tại Thông tư 18/2019/TT-NHNN) bao gồm:

- Mua phương tiện đi lại, đồ dùng, trang thiết bị gia đình;
- Chi phí học tập, khám, chữa bệnh, du lịch, văn hóa, thể dục, thể thao;
- Chi phí sửa chữa nhà ở.

1.1.3 Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Thứ nhất, qui mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ dẫn đến chi phí tổ chức cho vay cao.

Dù giá trị khoản vay là lớn hay nhỏ thì nhân viên ngân hàng vẫn phải thực hiện đầy đủ các bước trong qui trình tín dụng, dẫn tới chi phí quản lí món vay này tương đương với chi phí cho doanh nghiệp vay một món lớn để sản xuất kinh doanh.

- Thứ hai, cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kì.

Nó tăng lên trong thời kì nền kinh tế mở rộng, khi mà mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, rất nhiều cá nhân và hộ gia đình cảm thấy không tin tưởng sẽ hạn chế vay mượn từ ngân hàng.

- Thứ ba, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co dãn với lãi suất.

Người tiêu dùng quan tâm đến khoản tiền họ phải trả hàng tháng hơn là lãi suất. Mức thu nhập và trình độ dân trí tác động rất lớn đến việc sử dụng các khoản tiền vay của người tiêu dùng.

- Thứ tư, nguồn trả nợ có thể biến động lớn.

Chênh lệch giữa lương, thưởng thu nhập với chi phí sinh hoạt của cá nhân, hộ gia đình chính là nguồn để hoàn trả gốc và lãi cho ngân hàng. Các yếu tố này lại dễ dàng bị ảnh hưởng khi có sự thay đổi về các điều kiện khách quan và chủ quan: Điều kiện kinh tế, xã hội, tiến bộ khoa học kĩ thuật, sức khỏe...

- Thứ năm, tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định.

Xác định tư cách khách hàng là quan trọng quyết định thiện chí trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên, việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác, dẫn tới ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm, rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

1.1.4 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Đối với ngân hàng
 - Mở rộng mối quan hệ với khách hàng.
 - Góp phần đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, phân tán rủi ro.
- Đối với khách hàng

– Được hưởng các tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền, cần thiết cho những nhu cầu cấp bách. Tuy nhiên, nếu không được sử dụng hợp lý thì nó cũng chứa đựng những rủi ro khôn lường.

- Đối với nền kinh tế

– Tạo cơ hội giảm chi phí giao dịch, mở rộng thị trường hàng hóa, dịch vụ và phân công lao động, sử dụng hiệu quả các nguồn lực cho phát triển, tăng sản lượng, việc làm, tạo nguồn thu nhập cho người lao động.

– Cung cấp tài chính, trang trải các chi tiêu tiêu dùng, thúc đẩy thành phần tiêu dùng, ...

– Công cụ chủ đề xóa bỏ vòng lẩn quẩn: thu nhập thấp – tiết kiệm ít – sản lượng thấp của những người nông dân nghèo và người lao động ở thành thị có thu nhập thấp.

– Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm, tăng thu nhập, phát triển dịch vụ ngân hàng và các tổ chức tín dụng...

1.1.5 Phân loại hình thức vay tiêu dùng.

Các dịch vụ cho vay tiêu dùng hiện nay gồm có cho vay thế chấp và cho vay tín chấp, cùng là dịch vụ cho vay tiêu dùng nhưng 2 loại hình này có những sự khác biệt nhất định.

– Cho vay tiêu dùng thế chấp: Cho vay thế chấp là hình thức cho vay tiêu dùng yêu cầu tài sản đảm bảo (tài sản thế chấp). Theo đó, để được ngân hàng cấp vốn vay thế chấp, người đi vay phải thế chấp các tài sản có giá như bất động sản (nhà, đất, ...) hoặc động sản (xe cộ và các tài sản có giá khác). Sở dĩ ngân hàng yêu cầu tài sản thế chấp vì khoản vay nào cũng tiềm ẩn những rủi ro nhất định, tài sản đảm bảo là điều kiện bắt buộc để ngân hàng thu hồi vốn trong trường hợp xảy ra rủi ro. Tài sản đảm bảo này vẫn hoàn toàn là của khách hàng và không hề bị ảnh hưởng gì trong quá trình vay vốn, khách hàng vẫn có thể sử dụng bình thường. Các tài sản thế chấp chỉ bị thu hồi trong trường hợp khách hàng mất khả năng trả nợ.

– Cho vay tiêu dùng tín chấp: Cho vay tín chấp là hoạt động cho vay không yêu cầu tài sản đảm bảo, vốn vay tín chấp được cấp gần như dựa hoàn toàn vào uy tín của người đi vay. Tất nhiên, uy tín khi đi vay vốn tín chấp phải được chứng minh bằng một

số thông tin cụ thể ví dụ thu nhập, các hóa đơn, hợp đồng có giá trị liên quan đến người đi vay.

1.2 CƠ SỞ PHÁP LÝ CHO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN.

1.2.1 Luật các tổ chức tín dụng

- Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 (Luật số 47/2010/QH12) và các quy định cấp tín dụng hiện hành của Ngân hàng Nhà nước.

- Thông tư 02/2003/TT - NHNN ngày 21/01/2013 của Ngân hàng Nhà nước quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

- Thông tư số 39/2016/TT - NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.

- Thông tư 43/2016/TT - NHNN quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính do NHNN Việt Nam ban hành và thông tư 18/2019/TT- NHNN sửa đổi thông tư 43/2016/TT-NHNN.

1.2.2 Chính sách, quy định của Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai

- Cá nhân, hộ gia đình có đủ năng lực pháp lý và hành vi dân sự theo đúng quy định của pháp luật.

- Sinh sống hoặc thường xuyên làm việc trên cùng địa bàn chi nhánh cho vay hoặc địa bàn lân cận các chi nhánh cho vay.

- Có thu nhập ổn định và đảm bảo đủ khả năng trả nợ cho ngân hàng.

- Có TSBD phù hợp với quy định của từng sản phẩm (nếu có) và chấp thuận các quy định về mua bảo hiểm đối với tài sản bảo đảm tiền vay.

- Mục đích vay vốn rõ ràng, hợp pháp và có đầy đủ chứng từ chứng minh.

- Không có nợ Nhóm 2 tại BAC A BANK và các TCTD khác trong vòng 6 tháng gần nhất.

Ngoài các điều kiện nói trên, đối với mỗi sản phẩm cho vay khác nhau thì khách hàng phải đáp ứng thêm những điều kiện tương ứng. Các điều kiện đó được quy định rõ ràng trong các quyết định về sản phẩm cho vay tiêu dùng.

1.2.3 Giới thiệu về hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh

Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai là một trong những ngân hàng cho vay tiêu dùng tốt tại khu vực Đồng Nai, được nhiều khách hàng tin tưởng lựa chọn khi cần vay vốn. Luôn mang lại cho khách hàng nhiều loại sản phẩm phù hợp cùng với lãi suất ưu đãi với nhiều mục đích vay tiêu dùng khác nhau của từng khách hàng. Cụ thể một vài sản phẩm như:

Bảng 1.1: Sản phẩm vay tiêu dùng cho khách hàng cá nhân tại BAC A BANK

STT	Tên sản phẩm	Mã sản phẩm
1	Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo	603
2	Cho vay mua ô tô	607
3	Cho vay xây sửa nhà	614
4	Cho vay hỗ trợ chi phí du học	622
5	Cho vay mua bất động sản	613

(Nguồn: Chính sách vay tiêu dùng với lãi suất ưu đãi đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bắc Á)

1.3 HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NHTM.

1.3.1 Hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân là gì.

Hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân là quá trình cung cấp khoản vay tiền cho cá nhân với mục đích sử dụng cho các nhu cầu tiêu dùng cá nhân như mua sắm, du lịch, thanh toán hóa đơn, trang trải chi phí hàng ngày, đầu tư vào giáo dục hoặc y tế, và các mục đích tương tự.

Các hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân thường được thực hiện bởi các tổ chức tài chính như ngân hàng, công ty tài chính, công ty tín dụng tiêu dùng và các tổ chức tín dụng khác

1.3.2 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân.

Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng: Hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân giúp đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng và tạo điều kiện cho họ thực hiện các dự án cá nhân, mua sắm và chi tiêu hàng ngày. Điều này góp phần thúc đẩy hoạt động kinh doanh và tăng cường sự tiêu dùng trong nền kinh tế.

Khuyến khích đầu tư và phát triển: Khi khách hàng cá nhân có khả năng tiếp cận được các khoản vay tiêu dùng, họ có thể sử dụng nguồn vốn này để đầu tư vào giáo

dục, sức khỏe, định cư, hoặc phát triển kỹ năng và năng lực cá nhân. Điều này có thể tạo ra lợi ích lâu dài cho cá nhân, gia đình và cộng đồng.

Tạo thu nhập và việc làm: Hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân có thể tạo ra thu nhập cho các tổ chức tài chính và cung cấp việc làm trong ngành tài chính. Đồng thời, nhu cầu cho vay tiêu dùng cũng thúc đẩy hoạt động kinh doanh và tạo ra sự tăng trưởng kinh tế, đóng góp vào việc giảm tỷ lệ thất nghiệp và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Tăng cường tiện lợi và sự tiếp cận: Hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân cung cấp sự tiện lợi và tiếp cận nguồn vốn cho khách hàng. Thông qua việc cung cấp các dịch vụ trực tuyến và quy trình đơn giản hóa, các tổ chức tài chính có thể tạo ra trải nghiệm vay tiêu dùng thuận tiện và nhanh chóng cho khách hàng.

Quản lý rủi ro và bảo vệ khách hàng: Các tổ chức tài chính có vai trò quản lý rủi ro trong việc cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân. Bằng cách đánh giá tín dụng, kiểm tra khả năng trả nợ và thiết lập các chính sách vay hợp lý, tổ chức có thể giảm thiểu rủi ro tín dụng và đảm bảo rằng khách hàng có khả năng trả nợ và không rơi vào tình trạng nợ nần không kiểm soát.

1.3.3 Khách hàng của loại hình cho vay tiêu dùng.

Loại hình cho vay tiêu dùng hướng đến khách hàng cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu vay tiền để đáp ứng các mục đích tiêu dùng cá nhân. Khách hàng của cho vay tiêu dùng có thể bao gồm:

Cá nhân trung lưu: Những người có thu nhập ổn định và khả năng trả nợ tốt có thể sử dụng cho vay tiêu dùng để mua sắm hàng hóa, thanh toán hóa đơn hoặc du lịch. Đây là đối tượng chủ yếu của cho vay tiêu dùng.

Sinh viên: Sinh viên đại học hoặc sinh viên cao đẳng có thể vay tiêu dùng để trang trải chi phí học phí, mua sách giáo trình, mua thiết bị điện tử hoặc đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng khác trong thời gian học.

Các hộ gia đình: Các hộ gia đình có thể vay tiêu dùng để mua sắm đồ điện tử, nội thất, dụng cụ gia đình, hoặc thậm chí để chi trả các chi phí y tế hoặc sự kiện đặc biệt như đám cưới.

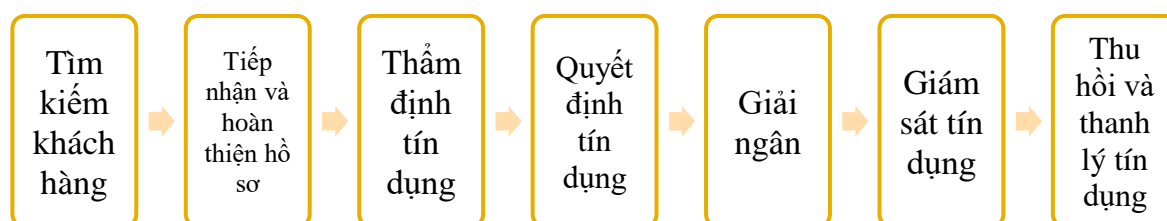
Người lao động: Người lao động có thu nhập ổn định có thể sử dụng cho vay tiêu dùng để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng hàng ngày như mua sắm, đi du lịch hoặc

trung trải chi phí gia đình.

Doanh nhân tự do: Những người kinh doanh tự do có thể vay tiêu dùng để đầu tư vào doanh nghiệp nhỏ, mua sắm thiết bị hoặc cải thiện cơ sở hạ tầng kinh doanh của mình

1.4 QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á - CHI NHÁNH ĐỒNG NAI.

Quy trình nghiệp vụ cho vay là tổng hợp các nguyên tắc, quy định của ngân hàng trong việc thực hiện nghiệp vụ cấp tín dụng. Quy trình thể hiện một trình tự nhất định là quá trình đồng bộ, có tính chất liên hoàn theo trình tự nhất định và có quan hệ chặt chẽ với nhau:



*Hình 1.1: Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bắc Á
(Nguồn: Tài liệu Quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng tại Ngân hàng TMCP Bắc Á)*

Bước 1: Tìm kiếm khách hàng

CVQHKH có trách nhiệm chủ động tìm kiếm khách hàng, làm giàu dữ liệu khách hàng, nắm bắt nhu cầu để tư vấn hoặc khơi gợi nhu cầu của khách hàng, trên cơ sở đó tư vấn cho khách hàng những phương án tín dụng phù hợp nhất, cũng như điều kiện của sản phẩm, độ tuổi, thu nhập của từng khách hàng. Đảm bảo tuân thủ đúng các quy định về tín dụng của BAC A BANK và Pháp luật có liên quan.

Bước 2: Tiếp nhận và hoàn thiện hồ sơ

Tiếp nhận, kiểm tra/ đối chiếu hồ sơ, chứng từ do khách hàng cung cấp theo quy định của BAC A BANK từng thời kỳ đảm bảo tính đầy đủ, hợp lệ, hợp lý, chân thực và thống nhất của bộ hồ sơ tín dụng và CVQHKH hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ còn thiếu, đồng thời khách hàng phải đáp ứng về điều kiện vay vốn và tư vấn việc thiết lập hồ sơ cần thiết để được ngân hàng cho vay.

Bước 3: Thẩm định tín dụng

CVQHKH kiểm tra tính đầy đủ, xác thực và hợp lệ của hồ sơ vay vốn thông qua các kênh thông tin cụ thể các nguồn như hồ sơ vay vốn trước đây và hiện tại của khách

hàng, tra cứu CIC về dư nợ, TSBD của khách hàng và người có liên quan,...

Một là, đánh giá tình hình tài chính: Xem bảng sao kê tài khoản thu nhập, bảng lương, thường chứng minh việc nhận lương, hợp đồng của khách hàng và người đồng trả nợ (nếu có) cung cấp có chính xác hay không.

Hai là, đánh giá TSBD: CVQHKH phối hợp cùng với PTĐ trong việc đi thẩm định trực tiếp khách hàng, định giá hoặc định giá lại TSDB khi được yêu cầu theo đúng quy trình nghiệp vụ, nếu giá trị tài sản vượt quá thẩm quyền thẩm định có thể thuê tổ chức định giá bên ngoài.

Ba là, lập tờ trình thẩm định: Theo mẫu tờ trình thẩm định và ghi rõ ngày nhận hồ sơ lần đầu và ngày nhận đầy đủ hồ sơ, ghi rõ họ tên, ngày sinh, CCCD, hộ khẩu,... của khách hàng. Bảng đánh giá phương án vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng: lịch sử tín dụng của khách hàng, nhu cầu vay, TSDB,...

Bước 4: Quyết định tín dụng

Sau khi thẩm định hồ sơ tín dụng của khách hàng, ngân hàng sẽ đưa ra quyết định đồng ý hoặc từ chối cấp tín dụng đối với khách hàng. CVQHKH trình tờ thẩm định cùng toàn bộ hồ sơ vay vốn cho trưởng PKD hoặc người được ủy quyền ký duyệt. Sau đó trình giám đốc chi nhánh duyệt.

Trường hợp 1, Nếu từ chối phải ghi rõ lý do vào tờ trình thẩm định, sau đó gửi lại CVQHKH để soạn thảo văn bản trả lời khách hàng, thông báo cho khách hàng có cho vay hay không.

Trường hợp 2, khi khách hàng được đồng ý cấp tín dụng, sau khi gửi thông báo đồng ý cấp tín dụng cho khách hàng bổ sung đầy đủ, đồng thời thực hiện hoàn thiện hồ sơ, thủ tục theo phê duyệt. Việc giao nhận, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ được thực hiện và lập thành HĐTD. Trưởng PKD thực hiện xác nhận lại nội dung HĐTD. HĐTD sau khi được kí kết phải được giám đốc chi nhánh (hoặc người được ủy quyền) ký xác nhận.

Bước 5: Giải ngân

Khi khách hàng có nhu cầu và đề nghị giải ngân, ĐVKD tiến hành các thủ tục giải ngân cho khách hàng theo trình tự quy định của ngân hàng. CVQHKH kiểm tra, giám sát các điều kiện giải ngân, mục đích, đối tượng, căn cứ để giải ngân, số tiền và hạn mức được giải ngân đã được thỏa thuận trong HĐTD có lưu ý đến các biến động bất thường, xấu về tình hình tài chính của khách hàng.

Bước 6: Giám sát tín dụng

CVQHKKH thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay thực tế của khách hàng, theo dõi quá trình trả lãi, vốn, đơn đốc thu hồi nợ, kiểm tra đánh giá lại tài sản thế chấp, cầm cố, cơ cấu lại thời hạn trả nợ, đánh giá lại tình hình tài chính của khách hàng để đảm bảo khả năng thu nợ.

Bước 7: Thu hồi và thanh lý tín dụng

Khi khách hàng đã thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ tài chính với BAC A BANK (trả hết nợ gốc, lãi, phí) hoặc bảo lãnh chấm dứt, ĐVKD thực hiện thanh lý HĐTD/hợp đồng cấp bảo lãnh và thực hiện các thủ tục giải chấp TSĐB/giải tỏa ký quỹ (nếu có) đối với khách hàng. PKD chịu trách nhiệm lưu trữ và quản lý hồ sơ tín dụng theo quy định hiện hành của BAC A BANK

1.4.1 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân.

TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH CÁ NHÂN: Tình hình tài chính của khách hàng cá nhân có ảnh hưởng lớn đến khả năng vay và trả nợ. Các yếu tố như thu nhập, nợ nần hiện có, lịch sử tín dụng và tài sản sở hữu sẽ được xem xét để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

ĐÁNH GIÁ TÍN DỤNG: Quá trình đánh giá tín dụng đóng vai trò quan trọng trong quyết định cấp vay. Đánh giá tín dụng sẽ xem xét lịch sử tín dụng, điểm tín dụng và các yếu tố khác để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

MỤC ĐÍCH VAY: Mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Những mục đích vay có tính khả thi và có liên quan đến việc tăng cường tài chính cá nhân như đầu tư vào giáo dục, mua nhà, đầu tư kinh doanh thường được ưu tiên.

LÃI SUẤT VÀ ĐIỀU KIỆN VAY: Mức lãi suất và điều kiện vay cũng ảnh hưởng đến sự hấp dẫn của sản phẩm cho vay. Lãi suất cạnh tranh và điều kiện vay linh hoạt hơn có thể thu hút khách hàng và tăng hiệu quả hoạt động cho vay.

QUY TRÌNH XÉT DUYỆT VAY: Quy trình xét duyệt vay nhanh chóng, thuận tiện và linh hoạt cũng đóng vai trò quan trọng. Khách hàng muốn nhận được quyết định vay nhanh chóng mà không mất quá nhiều thời gian và công sức.

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG: Chất lượng dịch vụ khách hàng cũng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Sự hỗ trợ tận tâm, đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu và giải đáp thắc mắc của khách hàng có thể làm tăng sự hài lòng và tạo niềm tin trong quá trình vay tiêu dùng.

QUẢN LÝ RỦI RO: Khả năng quản lý rủi ro của tổ chức tài chính cũng là yếu tố quan trọng. Quản lý rủi ro tốt giúp đảm bảo rằng các khoản vay được cấp cho khách hàng có khả năng trả nợ và giảm thiểu rủi ro nợ xấu

CHẤT LƯỢNG CỦA KHÁCH HÀNG VAY VỐN: Đây là một yếu tố quan trọng trong việc đánh giá khả năng thanh toán của khách hàng. Các yếu tố bao gồm:

- Khả năng thanh toán: Khách hàng có khả năng thanh toán nợ đúng hạn hay không.
- Khối lượng đơn đặt hàng: Số tiền khách hàng vay và mục đích sử dụng.
- Triển vọng hợp tác/quay lại của khách hàng: Khách hàng có ý định sử dụng dịch vụ tín dụng lâu dài hay không.
- Dự định mua hàng nghiêm túc: Khách hàng có kế hoạch sử dụng tín dụng một cách nghiêm túc hay không.

TÌNH HÌNH CỦA NỀN KINH TẾ XÃ HỘI: Tình hình kinh tế, chính trị, xã hội ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Nếu nền kinh tế đang phát triển, khách hàng có nhu cầu vay vốn sẽ tăng, và ngược lại.

1.4.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân.

** Các chỉ tiêu phản ánh quy mô hoạt động vay tiêu dùng.*

Doanh số cho vay: tổng giá trị của các khoản vay tiêu dùng mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là một chỉ tiêu quan trọng để đo lường tăng trưởng và hiệu suất của hoạt động cho vay tiêu dùng.

$$\text{DOANH SỐ CHO VAY} = \text{SỐ TIỀN ĐÃ PHÁT HÀNH CHO VAY} + \text{SỐ TIỀN ĐÃ THU HỒI}$$

Chỉ tiêu này phản ánh quy mô tuyệt đối của hoạt động cho vay của ngân hàng. Nó bao gồm tổng số tiền đã được phát hành cho vay trong một khoản thời gian nhất, kể cả số nợ đó đã được thu lại hay chưa.

Dư nợ cho vay: là tổng số tiền mà khách hàng đang nợ lại đối với ngân hàng trong các khoản vay tiêu dùng. Đây là một chỉ số quan trọng để đánh giá quy mô và phạm vi của hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

$$\text{DƯ NỢ CHO VAY} = \text{SỐ TIỀN ĐÃ PHÁT HÀNH CHO VAY} - \text{SỐ TIỀN ĐÃ THU HỒI}$$

Chỉ tiêu này thể hiện số tiền mà khách hàng đang nợ lại ngân hàng sau khi đã vay. Nó phản ánh quy mô của các khoản vay đang tồn tại tại một thời điểm cụ thể.

Doanh số thu nợ: Đây là số tiền đã thu lại từ các khoản vay tiêu dùng. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu hồi nợ của ngân hàng và hiệu suất của hoạt động cho vay tiêu dùng.

$$\text{DOANH SỐ THU NỢ} = \text{SỐ TIỀN ĐÃ THU HỒI}$$

** Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng vay.*

Tỷ lệ nợ quá hạn (Delinquency Rate) là tỷ lệ giữa giá trị các khoản vay chưa được thanh toán đúng hạn so với tổng giá trị các khoản vay. Thông thường, các khoản vay được định kỳ trả tiền, ví dụ như hàng tháng. Nếu khách hàng không thanh toán đúng hạn, khoản vay được coi là quá hạn.

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

Chỉ tiêu này cho thấy tỷ lệ khoản vay mà khách hàng không thể hoặc không thanh toán đúng hạn. Mức độ nợ quá hạn càng cao, nguy cơ mất khả năng thu nợ và rủi ro tài chính của tổ chức tín dụng càng tăng. Điều này có thể ảnh hưởng đến lợi nhuận và sự ổn định tài chính của tổ chức, cũng như đánh giá về khả năng quản lý rủi ro và chất lượng của danh mục vay tiêu dùng.

Tỷ lệ nợ xấu (Non-performing Loan Ratio - NPL Ratio) là tỷ lệ giữa giá trị các khoản vay không được trả đúng hạn hoặc không thể thu hồi so với tổng giá trị các khoản

vay. Các khoản vay không được trả đúng hạn trong một khoảng thời gian dài có thể được coi là nợ xấu.

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

Chỉ tiêu này cho thấy tỷ lệ khoản vay mà khách hàng không thể hoặc không trả đúng hạn, và có nguy cơ không thu hồi được. Mức độ nợ xấu càng cao, nguy cơ mất khả năng thu nợ và rủi ro tài chính của tổ chức tín dụng càng tăng. Điều này có thể ảnh hưởng đến lợi nhuận, vốn chủ sở hữu và sự ổn định tài chính của tổ chức. Tỷ lệ nợ xấu cũng thể hiện khả năng quản lý rủi ro và chất lượng của danh mục vay tiêu dùng.

** Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả cho vay.*

$$\frac{\text{Thu nhập từ cho vay tiêu dùng}}{\text{Dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay tiêu dùng. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ các khoản vay tiêu dùng đạt hiệu quả cao, mang lại nhiều khoản thu cho ngân hàng. Do đó, ngân hàng luôn mong muốn tỷ lệ này càng cao càng tốt. Để có được điều này thì ngân hàng cần phải chấp hành nghiêm chỉnh quy trình cho vay, tiến hành thu nợ và giải quyết tốt vấn đề nợ quá hạn.

$$\frac{\text{Thu nhập từ cho vay tiêu dùng}}{\text{Lợi nhuận trước thuế}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời từ hoạt động cho vay tiêu dùng trên lợi nhuận trước thuế mà Ngân hàng nhận được từ hoạt động cho vay. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại nguồn thu nhiều và ngân hàng đang tập chung vào cho vay tiêu dùng

1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.

1.5.1 Phương pháp nghiên cứu và đối tượng khảo sát.

Trong nghiên cứu này, em sẽ sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng để đo lường và phân tích các biến liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Bắc Á Bank - Chi nhánh Đồng Nai. Phương pháp này giúp em thu thập dữ liệu số liệu có thể được phân tích bằng các phương pháp thống kê.

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu bao gồm khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Bắc Á Bank - Chi nhánh Đồng Nai, đặc biệt là những khách hàng đã sử dụng dịch vụ vay tiêu dùng. Em sẽ sử dụng mẫu ngẫu nhiên để chọn một số khách hàng đại diện cho dân số mục tiêu. Dữ liệu từ các khách hàng này sẽ được sử dụng để đo lường và phân tích các biến quan trọng liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.5.2 Mô hình nghiên cứu.

TỪ VIẾT TẮT	DIỄN GIẢI
PCY	Chính sách cho vay
IRT	Lãi Suất
SQS	Chất lượng dịch vụ
INC	Thu nhập khách hàng

Từ các nghiên cứu trước của Ts Đỗ Thị Giang (2021) và phỏng vấn chuyên gia em đã tổng hợp thành bộ thang đo các nhân tố phát triển vay tiêu dùng như sau:

MÃ HÓA	CÁC NHÂN TỐ	GIẢI THUYẾT
I	PCY	Chính sách cho vay
1	PCY1	Thủ tục cho vay nhanh chóng
2	PCY2	Cho vay phù hợp với điều kiện vay vốn nhu cầu
3	PCY3	Đáp ứng được hạn mức vay vốn nhu cầu
II	IRT	Lãi suất
1	IRT1	Lãi suất huy động vốn và cho vay của chúng tôi có hợp lý
2	IRT2	Lãi suất của chúng tôi có cạnh tranh so với thị trường
3	IRT3	Những ưu đãi về lãi suất của chúng tôi có khiến bạn thấy thu hút
III	SQS	Chất lượng dịch vụ
1	SQS1	Hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên
2	SQS2	Hài lòng với tính kịp thời của dịch vụ
3	SQS3	Cung cấp thêm dịch vụ nâng cao trải nghiệm
VI	INC	Thu nhập khách hàng
1	INC1	Sản phẩm phù hợp với mức thu của khách hàng
2	INC2	Mức độ ưu đãi về lãi suất dành cho nhóm thu nhập thấp
3	INC3	Đáp ứng nhu cầu của các nhóm thu nhập khác nhau

**Dưới đây là mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến giải pháp
nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng**



CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG BẮC Á BANK - CHI NHÁNH ĐỒNG NAI.

2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á:

1.5.3 Khái quát chung về ngân hàng TMCP Bắc Á.



Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Bắc Á

Tên Ngân Hàng : Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Bắc Á

Tên Tiếng Anh : Bac A Commercial Joint Stock Bank

Tên Viết Tắt : Bắc Á Bank

Mã Số Thuế : 2900325526

Ngày Thành Lập : 17/09/1994

Mã SWIFT Code : NASCVNVX

Mã Chứng Khoán : BAB

Hotline : 1800 588 828

Email : callcenter@baca-bank.vn

Website : <https://www.baca-bank.vn/>

Trụ Sở Chính : 117 Quang Trung, Phường Quang Trung, TP. Vinh, Tỉnh Nghệ An

Vốn điều lệ : 8.133.863.400.000 đồng (Tám nghìn một trăm ba mươi ba tỷ tám trăm sáu ba triệu bốn trăm ngàn đồng).

Các lĩnh vực hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bắc Á phổ biến nhất là cho vay, huy động vốn ngoài ra còn kinh doanh thêm bảo hiểm, đầu tư tài chính.

Ngân hàng thương mại cổ phần Bắc Á có vốn góp là do các cổ đông có uy tín đóng góp, là một trong số các Ngân hàng thương mại cổ phần có hoạt động kinh doanh lành mạnh, đồng thời là Ngân hàng thương mại cổ phần có doanh số hoạt động kinh doanh lớn nhất khu vực miền Trung Việt Nam.

Cơ quan thực tập: BAC A BANK - DONG NAI

Địa chỉ : Số 324, đường Đồng Khởi, Khu phố 4, Phường Tân Hiệp, Thành phố

Biên Hoà, Tỉnh Đồng Nai, Việt Nam

Số điện thoại: 02512860902

Mã số thuế: 2900325526-043

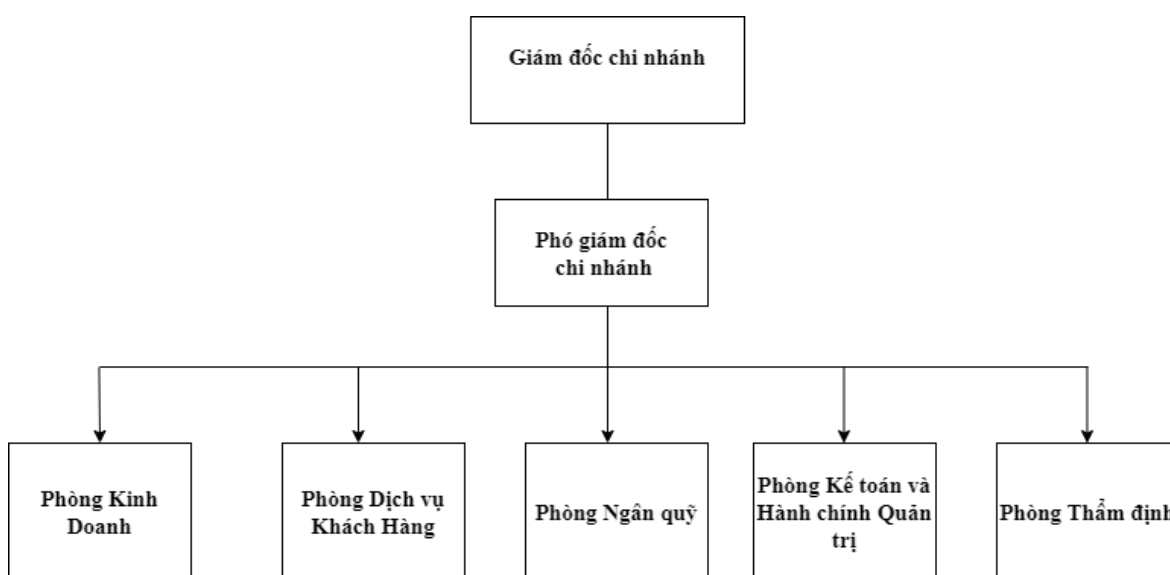
Giám đốc: ĐÀO ĐỨC VĨNH SAN

1.5.4 Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai được thành lập vào ngày 25/12/2018 tại số 16-17 đường Đồng Khởi, phường Tân Hiệp, Thành phố Biên Hoà, tỉnh Đồng Nai. Trong 6 năm xây dựng và phát triển với phương châm luôn chia sẻ và đồng hành, Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai đã nỗ lực vượt qua những khó khăn, thách thức và thiết lập được mối quan hệ bền vững với hơn 10.000 khách hàng là doanh nghiệp, cá nhân, hộ gia đình. Đồng thời, Chi nhánh cũng khẳng định được năng lực khi luôn là một trong những Chi nhánh có quy mô tăng trưởng tốt cùng với nguồn nhân sự có phẩm chất tốt, trình độ chuyên môn giỏi, kỹ năng làm việc chuyên nghiệp.

1.5.5 Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý tại CN Đồng Nai

Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai hoạt động với một bộ máy tổ chức chặt chẽ, rõ ràng được phân chi theo chức năng, nhiệm vụ riêng gồm: Ban giám đốc và các phòng ban. Dưới đây là sơ đồ bộ máy tổ chức hoạt động Chi nhánh:



Hình 2.2: Sơ đồ bộ máy tổ chức của Ngân hàng TMCP Bắc Á - CN Đồng Nai

Đứng đầu chi nhánh là Giám đốc, là người chỉ đạo, điều hành chung toàn bộ

hoạt động của chi nhánh, định ra phương hướng kinh doanh và chịu trách nhiệm trực tiếp với Chi nhánh và Ngân hàng nhà nước.

Phó giám đốc phụ trách khối quản lý khách hàng, khối tác nghiệp, hỗ trợ cho giám đốc, quản lý các phòng ban và một số bộ phận.

Phòng kinh doanh: Thúc đẩy doanh số và lợi nhuận, tìm kiếm và xây dựng, duy trì mối quan hệ với khách hàng trực tiếp tác nghiệp và quản trị cho vay, bảo lãnh, tài trợ thương mại xuất nhập khẩu đối với khách hàng theo quy định và quy trình của BAC A BANK và của chi nhánh, tuân thủ đúng quy trình kiểm soát nội bộ trước giao dịch được thực hiện. Giám sát khách hàng tuân thủ các điều kiện của hợp đồng tín dụng.

Phòng dịch vụ khách hàng: trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch trực tiếp với khách hàng, thực hiện công tác phòng chống rửa tiền đối với giao dịch phát sinh theo quy định của nhà nước và của BAC A BANK, thực hiện nhiệm vụ thanh toán quốc tế.

Phòng Ngân quỹ: trực tiếp thực hiện nghiệp vụ về quản lý kho và xuất nhập quỹ, chịu trách nhiệm đề xuất với Giám đốc chi nhánh về các biện pháp để đảm bảo an toàn kho quỹ và an ninh tiền tệ, phát triển các dịch vụ về kho quỹ, thực hiện đúng quy chế, quy trình quản lý kho quỹ. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về đảm bảo an toàn kho quỹ và an ninh tiền tệ, đảm bảo an toàn tài sản của chi nhánh và của khách hàng.

Phòng Kế toán và Hành chính quản trị: đảm bảo dòng tiền kinh doanh của Ngân hàng, quản lý và thực hiện công tác hạch toán kế toán chi tiết, kế toán tổng hợp, thực hiện công tác hậu kiểm đối với hoạt động tài chính kế toán của chi nhánh, thực hiện tính toán trích lập dự phòng rủi ro theo kết quả phân loại nợ, thực hiện rà soát trình cấp có thẩm quyền quyết định, giám sát các khoản thanh toán để đảm bảo có đủ tiền vào tài khoản.

Phòng thẩm định: đánh giá hồ sơ vay vốn tín dụng của các khách hàng cá nhân, doanh nghiệp, khách hàng có nguồn tài chính ổn định hay không, mục đích vay vốn có phù hợp hay không,...trước khi quyết định phê duyệt hồ sơ. Định giá tài sản thế chấp hoặc tài sản đảm bảo của khách hàng, đánh giá mức độ rủi ro khi cấp tín dụng cho khách hàng. Đề xuất phương án hạn chế rủi ro, xử lý nợ quá hạn

1.5.6 QUY MÔ NGÂN HÀNG.

Trải qua 30 năm xây dựng và phát triển, BAC A BANK đã trở thành một trong những ngân hàng TMCP kinh doanh lành mạnh, hiệu quả; là địa chỉ tin cậy của khách

hàng. Sở hữu mạng lưới 173 điểm giao dịch tại 42 tỉnh thành trên khắp cả nước, BAC A BANK đã xây dựng một nền tảng vững chắc về chất lượng phục vụ khách hàng với các giải pháp tài chính toàn diện. Trong năm 2016, BAC A BANK đã hoàn thành tăng vốn điều lệ lên 5.000.000.000.000 (năm ngàn tỉ đồng) và trong năm 2022, BAC A BANK đã hoàn thành tăng vốn điều lệ lên 8.133.863.400.000 (hơn tám ngàn tỉ đồng) và vinh dự đón nhận giải thưởng quốc tế quan trọng: “Ngân hàng Trách nhiệm xã hội tốt nhất 2016” do Tạp chí International Finance Magazine (Anh quốc) trao tặng.

Ngân hàng Bắc Á đóng vai trò quan trọng trong ngành ngân hàng tại Việt Nam. Vị trí của ngân hàng trong ngành được xác định dựa trên các yếu tố như thị phần, khối lượng giao dịch, mạng lưới phân phối, dịch vụ và sản phẩm tài chính, và uy tín trong cộng đồng. Ngân hàng Bắc Á đã đạt được một số thành tựu đáng kể và được công nhận trong nhiều lĩnh vực khác nhau của ngành ngân hàng. BAC A BANK hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực huy động vốn và cho vay tín dụng.

Huy động vốn: tiền gửi tiết kiệm, trái phiếu, chứng khoán, kì phiếu

Khách hàng mục tiêu của ngân hàng là các doanh nghiệp hoạt động ở lĩnh vực ứng dụng công nghệ cao trong nông nghiệp, nông thôn và các ngành công nghiệp hỗ trợ cho ngành nông nghiệp.

2.2 THỰC TRẠNG HIỆN TẠI VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN.

Thị trường cho vay tiêu dùng đang ngày càng phát triển, thu hút sự quan tâm của nhiều tổ chức tín dụng và ngân hàng. Sự cạnh tranh giữa các đơn vị cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng ngày càng gay gắt, đẩy mạnh việc mở rộng phạm vi và loại hình sản phẩm cho vay để phục vụ nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân.

Trong bối cảnh công nghệ phát triển mạnh mẽ, việc sử dụng internet và các hệ thống trực tuyến đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc tìm kiếm thông tin và trải nghiệm các dịch vụ cho vay tiêu dùng. Khách hàng có thể dễ dàng so sánh và lựa chọn các sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của mình.

Tuy nhiên, bên cạnh sự phát triển và tiềm năng, thị trường cho vay tiêu dùng cũng đối mặt với nhiều thách thức và rủi ro. Sự tăng cường cạnh tranh có thể dẫn đến giảm lãi suất và ảnh hưởng đến lợi nhuận của các tổ chức tín dụng. Rủi ro về nợ xấu cũng tăng cao do cho vay không cân nhắc và khách hàng không đủ khả năng trả nợ, gây ảnh hưởng đến ổn định của hệ thống tài chính.

Trong bối cảnh đó, việc quản lý chặt chẽ hoạt động cho vay tiêu dùng, đảm bảo

tính minh bạch và công bằng là điều cần thiết. Cần thúc đẩy các chính sách hỗ trợ và khuyến khích việc cho vay tiêu dùng an toàn và bền vững. Đồng thời, tăng cường giám sát và kiểm tra để ngăn chặn tình trạng lạm dụng và vi phạm trong hoạt động cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng là rất quan trọng. Chung quy lại để giúp thị trường vay tiêu dùng phát triển một cách bền vững, đồng thời bảo vệ quyền lợi của người vay và cho vay, phát triển ổn định hệ thống tài chính nói chung.

2.2.1 Tình hình hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

2.2.1.1 Hoạt động.

Trước nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai ngày càng có nhiều dịch vụ nhằm cung cấp đến khách hàng các tiện ích đa dạng. Cụ thể các dịch vụ được nằm trong 4 nhóm nghiệp vụ sau:

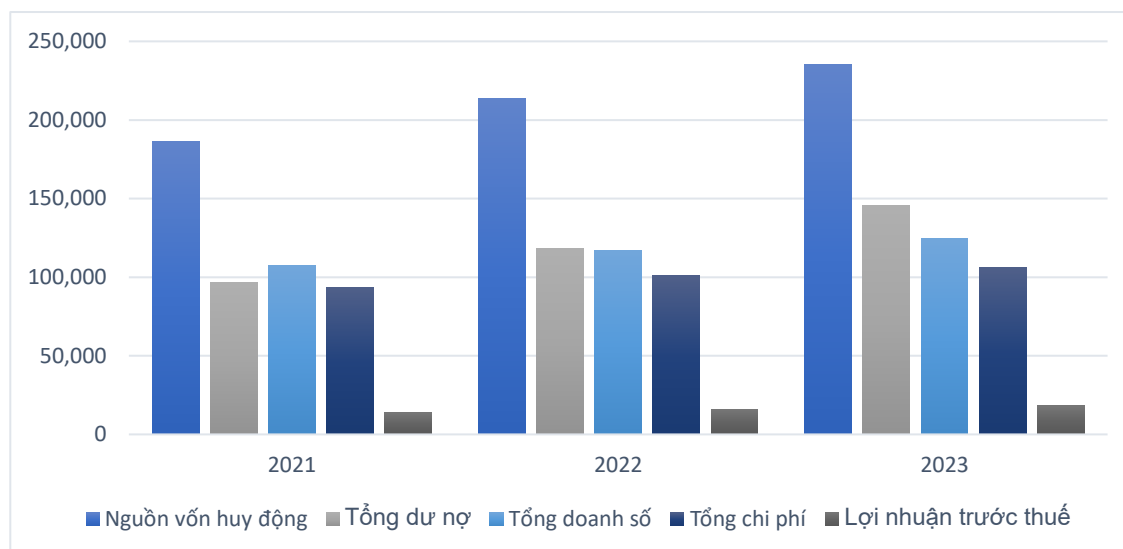
Đầu tiên là nghiệp vụ huy động vốn, chi nhánh cung cấp các gói tiết kiệm đa dạng, từ tiết kiệm có kỳ hạn đến tiết kiệm linh hoạt, tiết kiệm kỳ hạn có lãi suất ưu đãi đến phát hành trái phiếu, phát hành chứng chỉ tiền gửi.

Về nghiệp vụ tín dụng, Chi nhánh cung cấp tín dụng cho các tổ chức, các cá nhân trong và ngoài nước dưới nhiều hình thức như: cho vay, bảo lãnh Ngân hàng, phát hành thẻ tín dụng và còn nhiều hình thức cấp tín dụng khác theo quy định của pháp luật.

Đối với nghiệp vụ thanh toán và ngân quỹ, Chi nhánh sẽ cung cấp mở tài khoản thanh toán và cung ứng phương tiện thanh toán cho khách hàng. Hay có thể cung ứng dịch vụ thanh toán và ngân quỹ cho khách hàng trong nước và ngoài nước. Bên cạnh đó, còn có nhiều hoạt động và dịch vụ khác nhằm hỗ trợ khách hàng.

Cuối cùng là các dịch vụ Ngân hàng thương mại khác như: bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm tai nạn; tư vấn đầu tư và cho thuê tài chính; môi giới kinh doanh; quản lý danh mục đầu tư,...

2.2.1.2 Kết quả hoạt động kinh doanh.



Biểu đồ 2. 1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Bắc Á-Chi nhánh Đồng Nai giai đoạn 2021-2023

Bảng 2. 1: Kết quả kinh doanh của BAB - Chi nhánh Đồng Nai giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Nguồn vốn huy động	186,296	213,914	235,318	27,618	14,82%	21,404	10,00%
Tổng dư nợ	96,699	117,947	145,866	21,248	21,97%	27,919	23,67%
Tổng doanh số	107,328	116,989	124,348	9,661	9,00%	7,359	6,29%
Tổng chi phí	93,435	100,846	106,075	7,411	7,93%	5,229	5,18%
Lợi nhuận trước thuế	13,893	16,143	18,273	2,250	16,19%	2,130	13,20%

(Nguồn: Tài liệu báo cáo nội bộ tại ngân hàng)

Dựa vào dữ liệu biểu đồ 2.1 cho thấy nguồn vốn huy động của ngân hàng tăng dần qua các năm. Cụ thể vào năm 2022 thì nguồn vốn huy động tăng 27,618 tỷ đồng, tăng 14,82% so với năm 2021. Đến năm 2023 tăng 21,404 tỷ đồng, tăng 10% so với

năm 2022 cho thấy mức tăng trưởng ở năm 2023 cao hơn những năm trước. Cho thấy ngân hàng đang hoạt động khá tốt trên thị trường nhờ chiến lược giá cả phù hợp cùng với sự tin tưởng của khách hàng. Điều này cho thấy ngân hàng càng có thể gia tăng đầu tư, tăng khả năng thanh toán các nợ ngắn hạn cho thấy ngân hàng đang hoạt động tốt.

Tổng dư nợ cuối kỳ năm 2022 đạt 117,947 tỷ đồng, tăng 21,97% so với năm 2021, tương đương tăng 21,248 tỷ đồng. Mức dư nợ trong năm 2023 tăng 27,919 tỷ đồng tức 23,67% so với năm 2022. Điều này cho thấy dư nợ của ngân hàng cao và liên tục tăng qua các năm.

Tổng doanh số năm 2022 đạt 116,989 tỷ đồng, tăng 9% so với năm 2021. Đến năm 2023 tiếp tục đạt 124,348 tỷ đồng, tăng 6,92% so với năm 2022. Cho thấy việc hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong 3 năm đạt doanh số khá tốt. Doanh số liên tục tăng thể hiện ngân hàng đang hoạt động khá ổn định.

Đối với chi phí cũng tăng liên tục qua các năm. Năm 2022 tổng chi phí là 100,846 tỷ đồng, tăng 7,93% so với năm 2021, chiếm 86,21% tổng doanh số năm 2022. Năm 2023 tổng chi phí là 106,075 tỷ đồng, tăng 5,18% so với năm 2022, chiếm 85,3% tổng doanh số năm 2023. Do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 cho nên chi phí qua các năm tăng cao. Bởi trong tình hình kinh tế khó khăn như vậy thì ngân hàng buộc phải giảm lãi suất cho vay và tăng lãi suất tiền gửi. Như thế sẽ làm mất cân đối giữa doanh thu và khoản trả lãi tiền gửi cho khách hàng. Việc chi phí cao sẽ làm ảnh hưởng rất nhiều đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

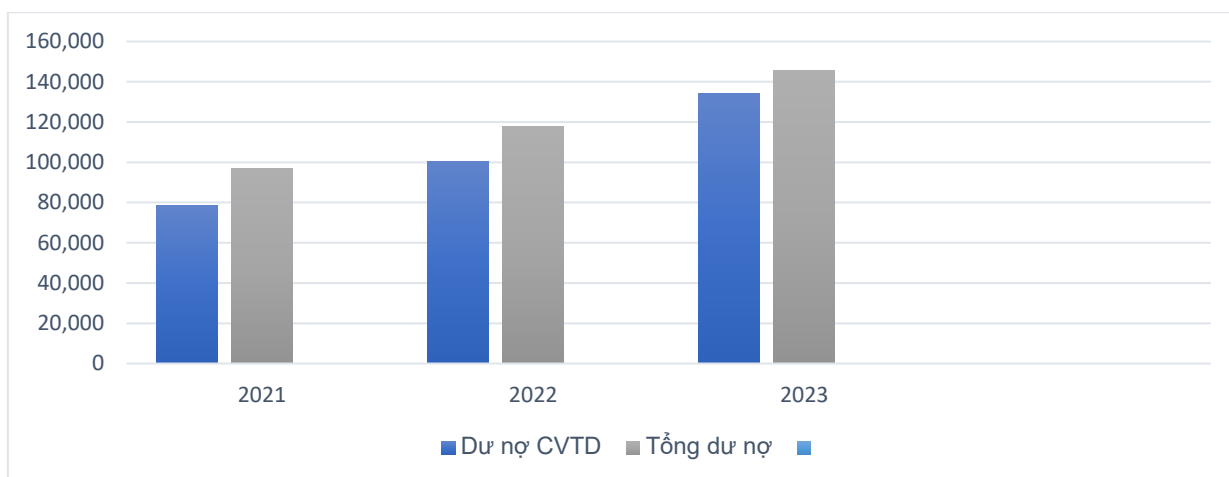
Lợi nhuận trước thuế, trong chiến lược phát triển dài hạn ngân hàng luôn nhắm vào mục tiêu là tăng trưởng lợi nhuận và triển khai nguồn lực có trách nhiệm. Lợi nhuận tăng liên tục trong 3 năm gần đây. Năm 2022 tăng 16,19% so với năm 2021 (tương đương 2,250 tỷ đồng) và năm 2023 tăng 13,20% so với năm 2022 (tương đương 2,130 tỷ đồng). Có thể thấy lợi nhuận của ngân hàng tăng liên tục thể hiện sự gia tăng doanh thu cao hơn gia tăng chi phí trong quá trình hoạt động. Cho thấy ngân hàng đang hoạt động tốt trong việc tạo ra sự tăng trưởng của doanh thu và quản lý hiệu quả chi phí hoạt động giúp ngân hàng tiếp tục phát triển trong tương lai.

2.2.2 THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á - CHI NHÁNH ĐỒNG NAI.

2.2.2.1 Phân tích dư nợ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân.

- **Dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ.**

Với thời điểm hiện nay, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng ngày càng đa dạng vì vậy việc cải tiến cũng như tăng thêm các sản phẩm vay không chỉ giúp thu hút khách hàng, mà còn giúp tăng doanh số cho vay tiêu dùng cũng như tăng vị thế của ngân hàng trên địa bàn.



Biểu đồ 2. 2: Dư nợ cho vay tiêu dùng và tổng dư nợ tại BAB giai đoạn 2021- 2023.

Bảng 2. 2: Dư nợ cho vay tiêu dùng của BAB - Chi nhánh ĐỒNG NAI

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Dư nợ CVTD	78,395	100,563	134,152	22,168	28,28%	33,589	33,4%
Tổng dư nợ	96,699	117,947	145,866	21,248	21,97%	27,919	23,67%
Tỉ trọng	81,07%	85,26%	91,97%				

(Nguồn: Tài liệu báo cáo nội bộ tại ngân hàng)

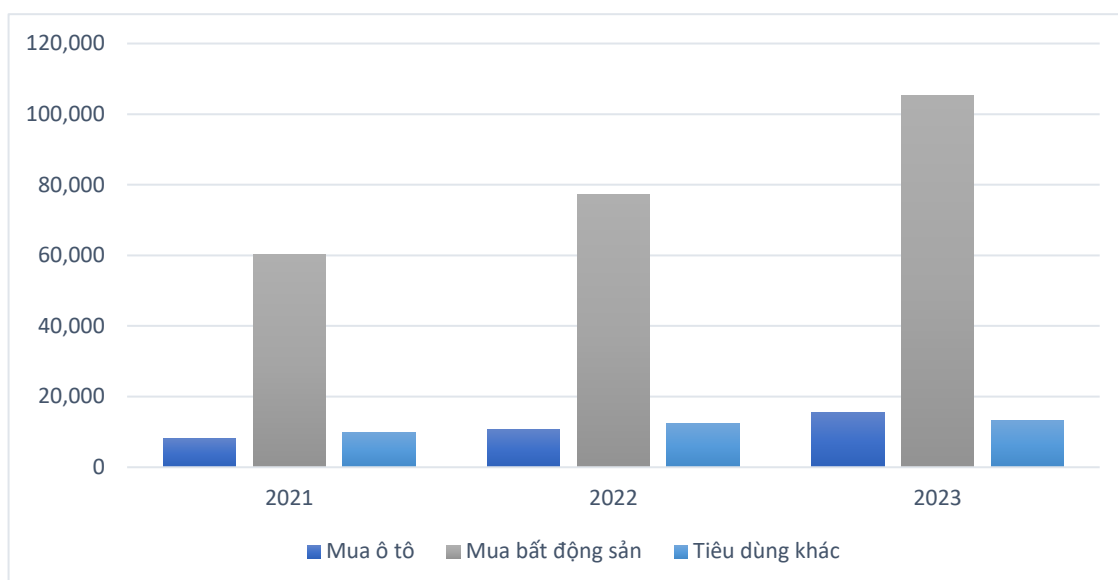
Dựa vào biểu đồ 2.2 bên trên, thấy rằng tổng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ của ngân hàng tăng dần qua các năm, lĩnh vực cho vay tiêu dùng tại ngân hàng có xu hướng ngày càng phát triển, dư nợ năm sau luôn cao hơn dư nợ năm trước. Cụ thể năm 2022, dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 100,563 tỷ đồng tăng 28,28% (tương đương 22,168 tỷ đồng) so với năm 2021. Năm 2023, tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh rất nhiều so với tăng tổng dư nợ, trong khi dư nợ cho vay tiêu dùng đạt

33,4% tương ứng với 33,589 tỷ đồng thì tổng dư nợ của ngân hàng chỉ tăng 23,67% tương ứng 27,919 tỷ đồng. Chứng tỏ nhu cầu về tiêu dùng của người dân ngày càng tăng cũng như ngân hàng đã nỗ lực rất nhiều trong việc gia tăng doanh số cho vay tiêu dùng. Chỉ số cho vay tiêu dùng đang chiếm phần lớn về tỷ trọng trong tổng dư nợ, cho thấy ngân hàng đang chú trọng về mặt cho vay tiêu dùng. Chỉ số này tăng cao, có thể thấy ngân hàng đang tăng cường cho vay tiêu dùng để thu hút khách hàng và tăng doanh số.

Song song đó, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ của ngân hàng giai đoạn 2021 - 2023 tăng qua các năm, cụ thể năm 2022 tăng 4,19% so với năm 2021 và năm 2023 tăng 6,71% so với năm 2022. Đặc biệt tỷ trọng cho vay tiêu dùng cá nhân luôn chiếm trên 80% trong tổng dư nợ cho thấy việc ngân hàng đang tập trung vào việc cho vay tiêu dùng cá nhân, có thể tăng doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng. Khách hàng cá nhân thường có nhu cầu vay tiêu dùng cao. Việc cho vay tiêu dùng có thể tăng khả năng thu hồi nợ của ngân hàng và giúp tăng trưởng tín dụng. Chứng tỏ một điều ngân hàng đang làm rất tốt việc tìm kiếm và thu hút khách hàng được thể hiện trong 3 năm qua. Cho thấy ngân hàng đang có sự hoạt động kinh doanh trên đà phát triển mạnh ở hiện tại và tương lai.

- **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích.**

Hiện nay, nền kinh tế đang phát triển nhu cầu của khách hàng tăng, do đó sẽ có nhiều khách hàng đi vay với mục đích sử dụng khác nhau. Do đó, ngân hàng sẽ có nhiều chính sách phân chia vay tiêu dùng theo mục đích với lãi suất ưu đãi như mua ô tô, xây sửa nhà, đầu tư tài sản phục vụ sản xuất kinh doanh và tiêu dùng khác nhằm đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng. Giúp khách hàng có thể lựa chọn được hình thức cho vay phù hợp với mục đích mong muốn của mình.



Biểu đồ 2. 3: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích của BAB giai đoạn 2021-2023

Bảng 2. 3: Dư nợ cho vay tiêu dùng của BAB - Chi nhánh ĐỒNG NAI

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Mua ô tô	8,123	10,739	15,609	2,616	32,21%	4,870	45,35%
Mua bất động sản	60,321	77,380	105,353	17,059	28,28%	27,973	36,15%
Tiêu dùng khác	9,951	12,443	13,190	2,492	25,05%	0,747	6,00%
Tổng dư nợ CVTD	78,395	100,562	134,152	22,167	28,28%	33,590	33,40%

(Nguồn: Tài liệu báo cáo nội bộ tại ngân hàng)

Từ Biểu đồ 2.3 có thể thấy, khách hàng vay tiêu dùng ở ngân hàng để mua xe ô tô trong nước tăng qua các năm. Mặc dù tăng không nhiều nhưng do nhu cầu về phương tiện đi lại ngày càng tăng cao đồng thời do cơ chế mở cửa của nhà nước đối với các nước sản xuất ô tô. Năm 2022 nhu cầu vay ô tô tăng 2,616 tỷ đồng (tương đương 32,21%) so với năm 2021. Đến năm 2023 thì nhu cầu vay ô tô chiếm 11,64% trong tổng dư nợ CVTD tăng 4,870 tỷ đồng (tương đương 45,35%) so với năm 2022. Cho thấy

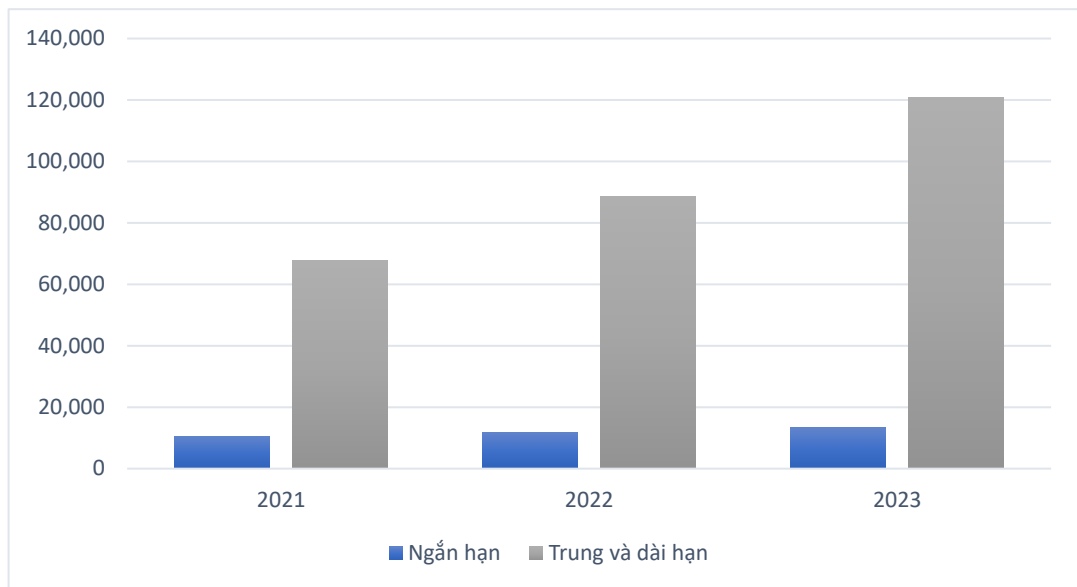
nhu cầu vay mua ô tô của khách hàng ngày một nhiều hơn trong tương lai, cụ thể trong 3 năm gần nhất.

Trong những năm vừa qua, dù thị trường BĐS có những nguy cơ giảm tốc, nhưng nhìn chung với những yếu tố tích cực của kinh tế vĩ mô, cơ bản thị trường này vẫn có sự phát triển ổn định. Những cơn sốt BĐS liên tục xuất hiện trên địa bàn làm cho nhu cầu mua BĐS ngày càng tăng cao được thể hiện qua bảng số liệu. Cụ thể năm 2021 nhu cầu mua BĐS 60,321 tỷ đồng chiếm 76,95% trong tổng dư nợ CVTD cho đến năm 2022 tốc độ tăng là 77,380 tỷ đồng chiếm 28,28%. Và đến năm 2023 tiếp tục tăng 36,15% tương đương với 27,973 tỷ đồng. Nhu cầu vay mua bất động sản trong 3 năm luôn chiếm tỷ trọng lớn trên 75% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng.

Với nền kinh tế ngày càng phát triển hiện đại, đời sống của người dân ngày càng được nâng cao vì thế khách hàng có xu hướng vay để phục vụ nhiều nhu cầu khác nhau. Trong năm 2022 cho vay tiêu dùng khác tăng 25.05% (tương đương với 2,492 tỷ đồng) so với năm 2021. Năm 2023 tăng 6,00% tương ứng với 0,747 tỷ đồng so với năm 2022. Có thể thấy rằng ngân hàng không ngừng đẩy mạnh việc cho vay tiêu dùng. Cho vay tiêu dùng theo mục đích luôn tăng qua các năm cho thấy chính sách của ngân hàng đề ra đang đáp ứng mạnh mẽ đến nhu cầu cần thiết của khách hàng hiện nay.

- **Dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn.**

Đối với các hoạt động chi tiêu ngắn hạn của cá nhân thì có thể đi vay ngắn hạn, còn đối với trung - dài hạn sử dụng để đầu tư mua tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh của khách hàng. Tùy theo khả năng, điều kiện của từng khách hàng mà ngân hàng đã có những chính sách cho vay phù hợp.



Biểu đồ 2. 4: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn tại BAB giai đoạn 2021-2023

Bảng 2. 4: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Ngắn hạn	10,620	11,917	13,287	1,297	12,21%	1,37	11,5%
Trung và dài hạn	67,774	88,645	120,864	20,871	30,79%	32,219	36,35%
Tổng dư nợ CVTD	78,394	100,562	134,151	22,168	28,28%	33,589	33,40%

(Nguồn: Tài liệu báo cáo nội bộ tại ngân hàng)

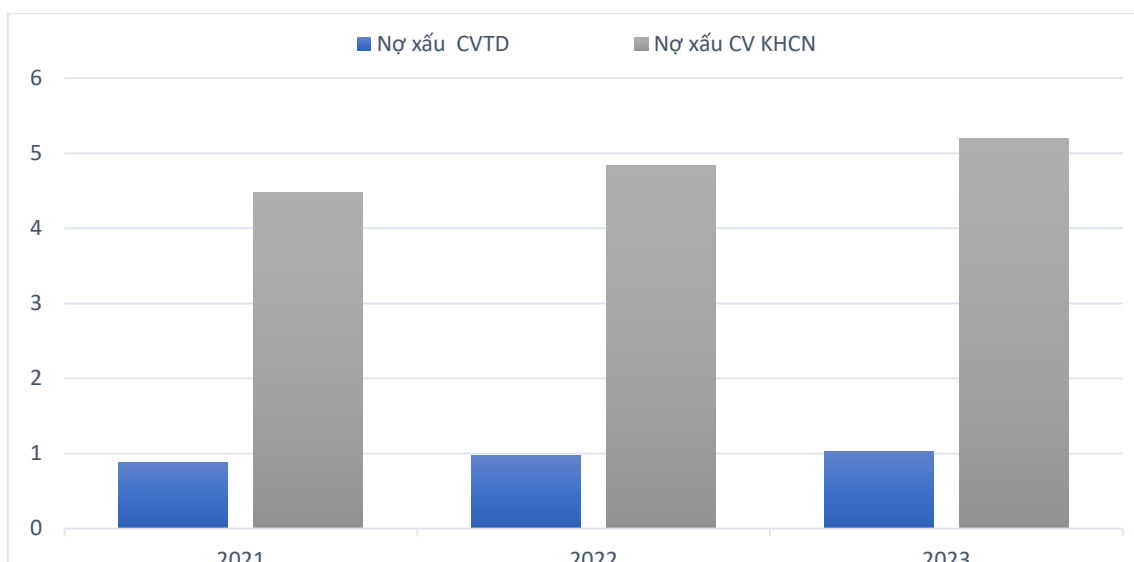
Qua Biểu đồ 2.4 cho thấy, dư nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn chiếm tỷ trọng không quá cao nhưng lại có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể năm 2021 là 10,620 tỷ đồng đến năm 2022 là 11,917 tỷ đồng lên 13,287 tỷ đồng tương ứng tăng 11,5% ở năm 2023. Chỉ số dư nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn của ngân hàng có xu hướng tăng, có thể thấy ngân hàng đang chú trọng trong các khoản cho vay ngắn hạn. Với tình hình kinh tế khó khăn nhưng cho vay tiêu dùng ngắn hạn vẫn tăng là điều đáng mừng thể hiện hoạt động kinh doanh tốt của ngân hàng. Tuy nhiên, nếu không quản lý tốt các khoản vay

ngắn hạn có thể dẫn đến rủi ro tài chính, bởi các khoản nợ tiêu dùng ngắn hạn thường có lãi suất cao và đòi hỏi khách hàng phải trả nợ nhanh chóng, do đó sẽ tạo áp lực cho khách hàng trong việc trả nợ đúng hạn và quản lý rủi ro tín dụng về phía ngân hàng.

Về dư nợ cho vay tiêu dùng trung và dài hạn, chiếm tỷ trọng khá cao và chỉ số này liên tục tăng mạnh qua các năm. Cụ thể là ở năm 2021 chỉ số này đạt 67,774 tỷ đồng đến năm 2022 tăng 30,79% tương ứng với 20,871 tỷ đồng. Đặc biệt tới năm 2023 thì chỉ số cho vay trung và dài hạn đạt tới 120,864 tỷ đồng tăng 36,35% so với năm 2022. Đồng thời qua chỉ số này cũng cho thấy ngân hàng đang hoạt động nổi bật khi chỉ số vay tăng mạnh qua các năm. Với nền kinh tế trong những năm vừa qua vô cùng khó khăn nên việc vay tiêu dùng trung và dài hạn rất phù hợp với khách hàng vì thời gian trả nợ chậm, lãi suất thấp. Do đó việc vay trung và dài hạn trong các năm qua liên tục tăng mạnh và chưa có dấu hiệu dừng lại. Việc tăng cao liên tục chứng minh được ngân hàng ngày càng chiếm được lòng tin của khách hàng và ngân hàng đang kinh doanh tốt song song đó vẫn có những rủi ro đi kèm như: biến động thị trường, thanh khoản, giá tài sản,... buộc ngân hàng phải có những biện pháp tốt để quản lý rủi ro để tránh những vấn đề ảnh hưởng tới việc kinh doanh.

Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai.

Nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng cao, số lượng khách hàng đến ngân hàng vay ngày nhiều và đa dạng điều đó dẫn đến khó khăn trong việc trả nợ của khách hàng. Một số khách hàng mất khả năng trả nợ hoặc không có ý định trả nợ điều này dẫn đến tình trạng nợ xấu trong các khoản vay tiêu dùng của ngân hàng.



Biểu đồ 2. 5: Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại BAB.

Bảng 2. 5: Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại BAB - Chi nhánh Đồng Nai

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Nợ xấu CVTD	0,886	0,968	1,034	0,082	9,2%	0,006	6,99%
Nợ xấu cho vay KHCN	4,472	4,836	5,194	0,364	8,14%	0,358	7,42%
Tỉ trọng	19,81%	20%	19,91%				

(Nguồn: Tài liệu báo cáo nội bộ tại ngân hàng)

Trong những năm gần đây tình hình nợ xấu trong vay tiêu dùng của ngân hàng không quá cao, tuy nhiên chỉ số nợ xấu trong các khoản vay tiêu dùng có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể năm 2021 là 0,886 tỷ đồng, đến năm 2022 chỉ số này là 0,968 tỷ đồng và đến năm 2023 chỉ số tăng lên đạt 1,034 tỷ đồng tương ứng với tỉ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng chiếm tỉ trọng trong nợ xấu cho vay KHCN lần lượt qua các năm từ 2021 - 2023 lần lượt là 19,81%, 20% và 19,91%. Điều này cho thấy sự gia tăng về nợ xấu đang dần diễn ra. Đây là một dấu hiệu không tốt đối hoạt động của ngân hàng. Về chỉ số nợ xấu cho vay tiêu dùng, chỉ số này đang có xu hướng tăng qua các năm. Đối với

điều này, ngân hàng cần phải có sự điều chỉnh chính sách thu nợ và quản lý nợ xấu để ngăn chặn khả năng dẫn đến các vấn đề tài chính cho ngân hàng.

2.3 NHẬN XÉT VỀ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CHO VAY CỦA CHI NHÁNH.

Em nhận thấy quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Chi nhánh được thực hiện bài bản, chặt chẽ và logic. Các công việc được phân chia rõ ràng và hợp lý. Điều đó đã giúp cho khách hàng được cung cấp các dịch vụ tư vấn hỗ trợ một cách chuyên nghiệp, thuận tiện tiếp cận và hoàn thiện hồ sơ. Đồng thời quy trình rõ ràng cũng giúp cho các cán bộ CVQHKH dễ dàng thực hiện đúng với quyền hạn và trách nhiệm của mình, giúp thực hiện tốt hoạt động cho vay và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay của Chi nhánh.

2.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẮC Á - CHI NHÁNH ĐỒNG NAI.

2.4.1 Thành tựu.

Thông qua kết quả phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng giai đoạn 2021-2023 thấy được triển vọng phát triển với các chính sách hợp lý, phù hợp với từng khách hàng. Hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng đạt được một số thành công:

Thứ nhất là tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng và tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ chiếm tỷ trọng cao và ổn định qua các năm. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng được nâng lên đáng kể và đạt trên mức 80%. Ngân hàng có nhiều chính sách cho vay phù hợp với khách hàng như cho vay theo mục đích trong đó cho vay bất động sản chiếm tỉ trọng khá cao, còn cho vay theo kỳ hạn thì trung dài hạn chiếm tỷ trọng lớn.

Thứ hai là, ngân hàng đã tạo được mối quan hệ với mạng lưới khách hàng rộng rãi qua các giao dịch với ngân hàng và thông qua các hoạt động cho vay tiêu dùng. Đa số các khách hàng gửi tiền là khách hàng cá nhân dưới hình thức tiền gửi tiết kiệm nên điều này đã tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong cho vay tiêu dùng với hình thức dùng sổ tiết kiệm là tài sản đảm bảo. Đã tạo được tính liên kết khá tốt trong các nghiệp vụ, phòng ban trong việc cho vay.

Thứ ba là quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng được thực hiện bài bản, chặt chẽ thể hiện tính logic và chuyên nghiệp. Việc thống nhất biểu mẫu và tuân thủ các bước theo trình tự cơ bản trong quy trình cho vay giúp cho các cán bộ CVQHKH sắp xếp công việc, phân chia rõ ràng và hợp lý. Điều đó cũng đã giúp cho khách hàng được cung cấp sự tư vấn hỗ trợ một cách chuyên nghiệp, thuận tiện tiếp cận nắm bắt được quy trình cho vay và hoàn thiện hồ sơ. Đồng thời quy trình rõ ràng cũng giúp cho các cán bộ CVQHKH dễ dàng thực hiện đúng với quyền hạn và trách nhiệm của mình, giúp thực hiện tốt hoạt động cho vay và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay của Chi nhánh.

Thứ tư là, chi nhánh nằm tại vị trí đắc địa thuận lợi cho việc kinh doanh, gần các trung tâm thành phố, khu vực đông dân cư, chợ,...Người dân trong khu vực này có nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống, góp phần giúp ngân hàng có một số lượng khách hàng nhất định.

2.4.2 Những hạn chế và nguyên nhân.

Bất cứ hình thức hoạt động nào cũng tồn tại song song hai mặt tốt và mặt xấu, những mặt làm được và chưa làm được. Mặc dù đạt được nhiều kết quả tích cực, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn còn tồn tại những mặt hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh tại ngân hàng:

Thứ nhất là xảy ra rủi ro tín dụng khi dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh trong giai đoạn 2021-2023. Nhiều khách hàng không kiểm soát được dòng tiền trả nợ của mình để trả nợ cho ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu cho vay dùng chiếm tỷ trọng không cao trong tổng nợ xấu tại ngân hàng nhưng vẫn tăng qua các năm. Do quy trình thu nợ chưa thật sự hiệu quả, cụ thể việc nhắc nợ đôn đốc khách hàng trả nợ chưa diễn ra một cách quyết liệt, còn sử dụng các biện pháp mềm mỏng đối với khách hàng dẫn đến việc khách hàng thờ ơ đến khoản nợ của mình.

Thứ hai là, khách hàng khi vay tại ngân hàng tập trung nhiều ở sản phẩm mua BĐS, đây là sản phẩm chịu nhiều ảnh hưởng bởi những yếu tố biến động của thị trường. Đặc biệt là thị trường BĐS thời điểm hiện tại đang gặp nhiều khó khăn, biến động. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng không tạo được sự khác biệt nhìn chung giống các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng khác nên sức cạnh tranh không cao. Chính vì điều

đó có thể làm đánh rơi thị phần vào tay các đối thủ khác khi họ tìm ra được điểm khác biệt.

Thứ ba là, hệ thống chấm điểm tín dụng chưa thật sự hiệu quả, phần mềm cập nhật được tất cả các dữ liệu của khách hàng. Tuy nhiên phần mềm chỉ cập nhật chung chung và không cập nhật thường xuyên. Thông tin mà phần mềm đánh giá chỉ là những thông tin có sẵn trên hệ thống không đánh giá được các vấn đề khách quan khi biến đổi kinh tế, biến động thị trường,...dẫn đến việc đánh giá xếp loại khách hàng chưa chính xác.

Thứ tư là mặc dù nằm gần trung tâm thành phố Biên Hòa nhưng đa số khách hàng đến giao dịch là khách hàng cũ, chưa có sự hoạt động marketing mạnh mẽ để thu hút nhiều khách hàng ở khu vực biết đến ngân hàng. Chưa áp dụng nhiều hoạt động truyền thông để ngân hàng nhận được sự quan tâm từ các khách hàng mới. Chưa có nhiều ưu đãi hấp dẫn hỗ trợ khách hàng, khiến cho các đối thủ khác nắm bắt cơ hội chiếm thị trường.

Thứ năm là đại dịch COVID-19 đã gây ra sự suy thoái kinh tế toàn cầu, dẫn đến tăng cường áp lực tài chính cho các ngân hàng và tổ chức tín dụng. Việc suy giảm thu nhập và không chắc chắn về tương lai đã làm tăng rủi ro về nợ xấu và gây khó khăn trong việc cho vay tiêu dùng. Việc giảm thu nhập của người dân nói chung trong đại dịch đã làm giảm thu nhập và tăng tỷ lệ thất nghiệp, ảnh hưởng đến khả năng chi tiêu và trả nợ của người dân. Điều này có thể dẫn đến tăng cường rủi ro về nợ xấu và giảm khả năng vay tiêu dùng của khách hàng.

Thứ sáu là các sản phẩm dịch vụ chưa đáp ứng được nhu cầu của nhiều nhóm thu nhập khác nhau một phần là vì tình hình kinh tế đang trong giai đoạn suy thoái lên ngân hàng đánh giá khách hàng chưa cao nên chưa tung ra nhiều sản phẩm thu hút khách hàng vay. Vì quy trình vay nghiêm ngặt bảo mật chuyên nghiệp cao lên quá trình vay có thể hơi lâu dẫn đến những khoản vay gấp chưa được tối ưu

Chung quy lại thì nguyên nhân khách quan Sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng đồng thời cũng chịu ảnh hưởng của tình hình kinh tế, lạm phát, thu nhập người dân chưa ổn định và quy định pháp luật về hoạt động cho vay tiêu dùng thường xuyên thay đổi. Ảnh hưởng của đại dịch COVID-2019

và suy thoái kinh tế toàn cầu cũng đặt cho một áp lực vô hình về tài chính đối với ngân hàng, đây là một khó khăn khó mà tránh khỏi trong bối cảnh đó nhưng Bắc Á- Chi nhánh Đồng Nai tính đến hiện tại thì đã hoàn thành khá là xuất sắc.

Nguyên nhân chủ quan Ngân hàng chưa có chiến lược phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng rõ ràng và hiệu quả. Hạ tầng công nghệ thông tin chưa được đầu tư đồng bộ, hiện đại hóa. Nguồn nhân lực làm việc trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng còn hạn chế về số lượng và chất lượng. Chưa có chính sách đãi ngộ, động viên nhân viên phù hợp. Về mặt khác thì việc thiếu quyết tâm và nỗ lực của con người. Việc không đầu tư đúng cách vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ và không đáp ứng đúng nhu cầu khách hàng cũng là một nguyên nhân chủ quan tạo ra những hạn chế trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nhưng giống như một chiếc thuyền lướt trên biển, ngân hàng và những nhân viên của nó vẫn còn cơ hội để thay đổi, để vượt qua những thách thức, học hỏi từ những sai lầm và tiến xa hơn trong hành trình kinh doanh của mình. Để có thể vươn lên và thành công, ngân hàng cần phải cải thiện quy trình, tăng cường marketing và truyền thông, đồng thời đáp ứng đúng nhu cầu của khách hàng và thích ứng với biến đổi của thị trường. Chỉ khi đó, câu chuyện về hạn chế sẽ trở thành câu chuyện về sự vươn lên và thành công của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ

3.1 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG.

3.1.1 Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vay tiêu dùng Ngân hàng.

Hoạt động cho vay của ngân hàng BẮC Á BANK - chi nhánh ĐỒNG NAI có phát triển vượt bậc về dịch vụ cho vay trong những năm qua song bên cạnh đó vẫn còn tồn tại nhất định một số khó khăn cụ thể như: Tiện lợi các dịch vụ của Ngân hàng, các gói sản phẩm, tính kịp thời của các khoản vay và ít người biết đến ngân hàng.

- **Chính sách cho vay (PCY).**

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
PCY1	Bạn cảm thấy quy trình xác nhận và xử lý hồ sơ vay của Ngân hàng Bắc Á Bank - Chi nhánh Đồng Nai có nhanh chóng và thuận tiện không?	4,02
PCY2	Theo bạn, chính sách cho vay hiện tại của ngân hàng có đáp ứng đúng nhu cầu vốn và điều kiện tài chính của khách hàng cá nhân không?	4,34
PCY3	Bạn nghĩ ngân hàng có thể cải thiện chính sách cho vay như thế nào để tạo ra giải pháp tốt hơn cho khách hàng cá nhân?	4,4
Trung bình nhân tố		4,25

Dữ liệu cho thấy rằng điểm trung bình của các nhân tố đều khá cao, với trung bình nhân tố là 4,25. Tuy nhiên, điểm trung bình của nhân tố "PCY1" (4,02) thấp hơn so với trung bình nhân tố, cho thấy có một số khách hàng cảm thấy quy trình xử lý hồ sơ và cho vay của ngân hàng cần được cải thiện để trở nên nhanh chóng và thuận tiện hơn. Trong quá trình thực tập tại ngân hàng em cũng được các anh chị nói về quy trình Bắc Á khá là phức tạp và mất nhiều thời gian để thực hiện các bước. Một số khách hàng cần gấp họ có thể cung cấp thông tin và hồ sơ khá nhanh và thuận tiện, bên cạnh đó một số khách hàng vẫn chậm chạp trong việc cung cấp thông tin khiến quy trình xử lý hồ sơ bị trì trệ. Song song với đó thì nhiều bước trong xử lý hồ sơ vẫn còn thủ công bằng tay chưa được tự động hóa đây cũng là một trong những nguyên nhân chính.

Để cải thiện điểm trung bình của nhân tố "PCY1", ngân hàng có thể xem xét việc tối ưu hóa quy trình xác nhận và xử lý hồ sơ vay, đảm bảo rằng quy trình này được

thực hiện một cách nhanh chóng, hiệu quả và thuận tiện cho khách hàng. Việc tăng cường đào tạo nhân viên và cải thiện hệ thống công nghệ cũng có thể giúp tăng cường khả năng phục vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

- **Chất Lượng dịch vụ (SQS).**

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
SQS1	Bạn hài lòng với thái độ phục vụ và sự chuyên nghiệp của nhân viên tại Ngân hàng Bắc Á Bank - Chi nhánh Đồng Nai không?	4,54
SQS2	Cảm thấy dịch vụ của ngân hàng được cung cấp đúng thời gian và kịp thời không? Nếu không, bạn nghĩ ngân hàng cần cải thiện điều gì?	4,36
SQS3	Bạn nghĩ ngân hàng có thể cung cấp thêm dịch vụ hoặc cải thiện dịch vụ nào để nâng cao trải nghiệm của khách hàng cá nhân?	4,38
Trung bình nhân tố		4,43

Ta thấy rằng điểm trung bình của nhân tố "SQS2: Cảm thấy dịch vụ của ngân hàng được cung cấp đúng thời gian và kịp thời không? Nếu không, bạn nghĩ ngân hàng cần cải thiện điều gì?" là 4,36 và điểm trung bình của nhân tố "SQS3: Bạn nghĩ ngân hàng có thể cung cấp thêm dịch vụ hoặc cải thiện dịch vụ nào để nâng cao trải nghiệm của khách hàng cá nhân?" là 4,38.

Như vậy, điểm trung bình của cả hai nhân tố "SQS2" và "SQS3" đều thấp hơn điểm trung bình chung của các nhân tố, là 4,43. Điều này có thể cho thấy rằng khách hàng có một số ý kiến hoặc đánh giá tiêu cực về dịch vụ được cung cấp hoặc cảm thấy rằng có khả năng cải thiện trong các dịch vụ hiện tại để nâng cao trải nghiệm của họ.

Để cải thiện điểm trung bình của nhân tố "SQS2" và "SQS3", ngân hàng có thể tiến hành khảo sát chi tiết với khách hàng để hiểu rõ hơn về ý kiến và mong muốn của họ. Sau đó, ngân hàng có thể thực hiện các biện pháp cải thiện như tối ưu hóa quy trình, cung cấp đào tạo cho nhân viên, mở rộng dịch vụ hoặc cải thiện chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng một cách tốt nhất. Thực tế về cung cấp dịch vụ hiện tại có thể ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc cung cấp dịch vụ đúng thời gian và kịp thời như yêu cầu của khách hàng. Có thể có sự chậm trễ trong quy trình

hoặc thiếu linh hoạt trong việc xử lý yêu cầu của khách hàng, dẫn đến sự không hài lòng từ phía khách hàng. Dịch vụ đa dạng khiến khách hàng có thể cảm thấy rằng ngân hàng có thể cung cấp thêm dịch vụ hoặc cải thiện dịch vụ hiện tại để nâng cao trải nghiệm của họ. Điều này có thể phản ánh sự mong muốn của khách hàng về việc có thêm các dịch vụ mới, cải thiện chất lượng dịch vụ hoặc tăng cường sự tiện lợi trong quá trình giao dịch. Thị trường cạnh tranh trong môi trường ngân hàng cạnh tranh, việc cải thiện dịch vụ để đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng là rất quan trọng. Sự chênh lệch về dịch vụ và trải nghiệm khách hàng có thể ảnh hưởng đến việc giữ chân khách hàng và thu hút khách hàng mới.

Để cải thiện vấn đề này thì em có một số biện pháp như: Tăng cường đào tạo cho nhân viên về việc cung cấp dịch vụ kịp thời và chất lượng. Nghiên cứu và phát triển các dịch vụ mới hoặc cải thiện dịch vụ hiện tại để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Lắng nghe ý kiến phản hồi từ khách hàng và thực hiện cải thiện dựa trên thông tin thu thập được.

- **Lãi Suất (IRT).**

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
IRT1	Bạn cảm thấy lãi suất huy động vốn và lãi suất cho vay của Ngân hàng Bắc Á Bank - Chi nhánh Đồng Nai có phản ánh đúng mức rủi ro và chi phí của ngân hàng không?	4,44
IRT2	Theo bạn, lãi suất cho vay của ngân hàng so với các ngân hàng khác trên thị trường có cạnh tranh không?	4,38
IRT3	Bạn nghĩ ngân hàng cần áp dụng thêm những chính sách lãi suất để thu hút và duy trì khách hàng cá nhân?	4,3
Trung bình nhân tố		4,37

Khách hàng cho rằng ngân hàng cần áp dụng thêm những chính sách lãi suất để thu hút và duy trì khách hàng cá nhân. Điểm này ở mức cao, có thể khách hàng mong muốn thêm sự linh hoạt và ưu đãi về lãi suất từ ngân hàng. Trong bối cảnh tình hình kinh tế hiện tại, lãi suất thị trường có thể đang biến động hoặc giảm sút. Nếu lãi suất thị

trường giảm mạnh, khách hàng có thể cảm thấy lãi suất huy động vốn và lãi suất cho vay của ngân hàng không đủ cạnh tranh. Trong một thị trường ngân hàng cạnh tranh, các ngân hàng khác có thể áp dụng chính sách lãi suất cạnh tranh hơn, làm cho khách hàng cảm thấy lãi suất của Ngân hàng Bắc Á Bank không đủ hấp dẫn. Điều này có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng và đánh giá của khách hàng về lãi suất của ngân hàng. Dường như có những sự kiện hoặc biến động trong tình hình kinh tế hiện tại, như tăng trưởng kinh tế chậm lại, ảnh hưởng của dịch bệnh, hay biến động trên thị trường tài chính, làm cho khách hàng cảm thấy lo ngại về rủi ro và chi phí, từ đó ảnh hưởng đến đánh giá về lãi suất của ngân hàng.

Với tình hình như vậy bây giờ ngân hàng có thể phát triển các chương trình khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt để thu hút khách hàng cá nhân. Điều này có thể bao gồm việc cung cấp quà tặng, giảm giá hoặc phí dịch vụ cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng. Ngân hàng có thể phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới dựa trên nhu cầu và mong muốn của khách hàng cá nhân. Việc đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ giúp tăng cơ hội thu hút khách hàng mới và tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng hiện tại.

- **Thu nhập khách hàng (INC)**

Nhân tố	Thang đo	Giá trị trung bình
INC1	Sản phẩm cho vay của Ngân hàng Bắc Á Bank - Chi nhánh Đồng Nai có phù hợp với mức thu nhập của bạn không? Nếu không, bạn nghĩ ngân hàng cần cải thiện như thế nào?	3,32
INC2	Bạn nghĩ ngân hàng có thể cung cấp những ưu đãi về lãi suất hoặc chính sách nào đặc biệt cho nhóm khách hàng thu nhập thấp để họ tiếp cận dịch vụ tài chính tốt hơn?	3,62
INC3	Bạn nghĩ ngân hàng cần phát triển những sản phẩm và dịch vụ nào để đáp ứng nhu cầu tài chính đa dạng của khách hàng cá nhân?	3,32
Trung bình nhân tố		3,42

Một số khách hàng cảm thấy rằng sản phẩm cho vay của ngân hàng không phù hợp với mức thu nhập của họ do các yếu tố như lãi suất cao, hạn mức vay thấp, thủ tục

phức tạp, hoặc không đáp ứng được nhu cầu vay của họ. Ngân hàng cần phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu tài chính đa dạng của họ, bao gồm dịch vụ tiết kiệm, đầu tư, bảo hiểm, ... Ngân hàng cần tiến hành nghiên cứu thị trường để hiểu rõ hơn về nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng trong từng đối tượng. Dựa vào đó, ngân hàng có thể tinh chỉnh các sản phẩm cho vay để phù hợp hơn với mức thu nhập và nhu cầu của khách hàng. Ngân hàng có thể phát triển các sản phẩm cho vay linh hoạt, bao gồm lãi suất cạnh tranh, hạn mức vay linh hoạt, và quy trình đơn giản hóa để thuận tiện cho khách hàng. Ngân hàng có thể kết hợp các sản phẩm và dịch vụ thành gói sản phẩm đa dạng để khách hàng có thể lựa chọn theo nhu cầu của mình, giúp tăng cường trải nghiệm và hài lòng của khách hàng.

3.1.2 Đơn giản hóa thủ tục và quy trình cho vay.

Rà soát, cải tiến quy trình và thủ tục cho vay tiêu dùng, loại bỏ các bước rườm rà không cần thiết

Tận dụng công nghệ số hóa để tăng tính tiện lợi và rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ cho khách hàng

3.1.3 Đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Nghiên cứu và phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng

Cập nhật, điều chỉnh các sản phẩm hiện có để phù hợp với thị trường và xu hướng khách hàng

3.1.4 Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Đầu tư, hiện đại hóa hạ tầng công nghệ thông tin để cung cấp các tiện ích số hiện đại cho khách hàng

Cải thiện quy trình xử lý giao dịch, giảm thiểu thời gian chờ đợi và phát sinh khiếu nại của khách hàng

3.1.5 Tăng cường truyền thông và tiếp thị sản phẩm.

Triển khai các chiến dịch marketing đa kênh và hiệu quả để tiếp cận và thu hút khách hàng tiềm năng

Tập trung vào việc xây dựng thương hiệu, nâng cao nhận diện thương hiệu của Bắc Á Bank trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng

3.1.6 Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ tín dụng.

Xây dựng chương trình đào tạo và phát triển chuyên sâu về nghiệp vụ tín dụng, kỹ năng giao tiếp và tư vấn cho cán bộ tín dụng

Cải thiện chính sách đãi ngộ, động viên nhân viên nhằm thu hút và giữ chân nguồn nhân lực chất lượng cao

3.2 KIẾN NGHỊ.

3.2.1 Đối với Bắc Á Bank.

Đề xuất xem xét và ban hành các chính sách, quy định mới nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho hoạt động cho vay tiêu dùng

Hỗ trợ về nguồn lực tài chính và công nghệ để triển khai các giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2.2 Đối với Chính phủ và các cơ quan quản lý.

Đề xuất các chính sách ưu đãi, hỗ trợ từ Chính phủ và các cơ quan quản lý có liên quan nhằm thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng của các tổ chức tín dụng.

Đề nghị xem xét và điều chỉnh kịp thời các quy định pháp luật về hoạt động cho vay tiêu dùng để phù hợp với thực tiễn.

3.3 MỘT SỐ ĐỀ XUẤT ĐỂ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI BAB - CHI NHÁNH ĐỒNG NAI.

Từ những hạn chế và những điểm khác biệt của ngân hàng, đề ra những giải pháp, phương án phù hợp nhằm cải thiện và khắc phục những hạn chế nêu trên. Những giải pháp dưới đây được áp dụng dành riêng cho ngân hàng.

Thứ nhất là, để hạn chế rủi ro tín dụng cũng như đưa tình trạng nợ xấu về mức thấp nhất có thể. Ngân hàng cần phải luôn tạo cơ hội học hỏi, bổ sung và trau dồi thêm nhiều kiến thức chuyên ngành để có một đội ngũ kinh doanh luôn đạt trình độ chuyên môn cao, có khả năng nắm bắt được những biến động thị trường của nền kinh tế hiện tại và tương lai. Song song với đó ngân hàng nên có sự điều chỉnh trích lập quỹ dự phòng dành riêng cho khoản nợ xấu của cho vay tiêu dùng để phù hợp hơn, cải tiến công nghệ phần mềm hiện đại hơn để xây dựng hệ thống cảnh báo sớm các khoản nợ sẽ dẫn đến tình trạng nợ xấu. Nhằm giảm thiểu tình trạng nợ xấu thì ngân hàng nên áp dụng các tiêu chí thẩm định rõ ràng, chặt chẽ, đồng thời phát triển thêm các công cụ tự động hóa hỗ trợ xác minh nhanh chóng, hiệu quả và giảm được nguy cơ sai sót. Ngân hàng nên thường xuyên ra soát, phân tích lại các khoản vay của khách hàng để giảm thiểu rủi ro.

Thứ hai là, hiện nay phần lớn khách hàng tập trung vay mua BĐS mà thị trường BĐS đang gặp nhiều khó khăn, biến động. Nên hoạt động cho vay cần được giám sát chặt chẽ mục đích sử dụng vốn vay, hạn chế cho vay hoặc không nên cho vay với mục đích đầu cơ ảnh hưởng đến chênh lệch giá khi thị trường biến động. Do khi biến động thị trường BĐS đóng băng có nguy cơ làm cho khách hàng mất khả năng trả nợ, đặc biệt là các khách hàng vay ngắn hạn dẫn đến tình trạng nợ xấu tăng cao sẽ ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của ngân hàng rất nhiều. Về sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa tạo được sự khác biệt nhiều so với các ngân hàng khác nên cần có chính sách lãi suất thấp hơn so với các ngân hàng khác nhưng vẫn phải duy trì nguồn vốn ở mức ổn định, thường xuyên có các chương trình ưu đãi, khuyến mãi tặng nón bảo hiểm, dù, túi,... dành cho các khách hàng mới khi vay tiêu dùng tại ngân hàng và các chính sách ưu đãi khi đáo hạn sớm của các khách hàng lâu năm. Đồng thời để tạo sự khác biệt nhiều hơn với các đối thủ khác, ngân hàng cần phải tối ưu hóa quy trình cho vay một cách nhanh chóng và thuận tiện hơn cho khách hàng, cần phải tối thiểu giảm bớt các khoản phí và các chi phí liên quan để tạo sự hấp dẫn hơn cho sản phẩm vay. Tạo thêm nhiều sản phẩm hơn phục vụ nhiều đối tượng khách hàng khác nhau như: học sinh, sinh viên, người lao động, nội trợ,...và thêm nhiều sản phẩm với những mục đích vay khác nhau phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng hơn giúp thu được được nhiều khách hàng.

Thứ ba là, hệ thống chấm điểm tự động chưa hiệu quả. Hệ thống công nghệ luôn là chìa khóa quan trọng trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ. Một ngân hàng luôn hấp dẫn và dẫn đầu trên thị trường luôn kèm theo thế mạnh về công nghệ thông tin và hệ thống xử lý hiện đại. Nâng cao hệ thống xếp hạng tín nhiệm ngân hàng cần kết hợp dữ liệu tín dụng đáng tin cậy để chấm điểm cho khách hàng cá nhân như: thiết lập các mối quan hệ chặt chẽ với các cơ quan quản lý chính quyền (cơ quan làm việc, cục thuế, doanh nghiệp bảo hiểm xã hội,...) để thu thập thông tin khách hàng hiệu quả và có tính chính xác cao hơn; xây dựng thông tin chi tiết về thu nhập, mức độ chi tiêu, sự ổn định của ngành nghề, độ tín nhiệm của khách hàng qua các giao dịch trước đó, liên kết giữa các ngân hàng với nhau để thuận lợi trao đổi thông tin. Sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo để phân tích khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn. Cần có sự phân tích đa chiều để xác định các yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới tình hình tài chính của khách hàng. Điều này bao gồm nhận diện khách hàng, xác định mối liên hệ các yếu tố và dự đoán được tình hình tín dụng trong tương lai của khách hàng.

Thứ tư là, mặc dù nằm ở vị trí thuận lợi gần trung tâm nhưng chưa thu hút được lượng khách hàng mới. Ngân hàng cần chú trọng và quan tâm việc quảng bá sản phẩm cho vay khi phân khúc khách hàng là những người có nhu cầu vay vốn. Sử dụng các phương tiện truyền thông như truyền hình, báo chí, internet để giới thiệu về ngân hàng cũng như các sản phẩm vay, các hình ảnh về các sản phẩm cho vay và những quyền lợi khi vay cho khách hàng có thể dễ dàng thấy được. Nên tài trợ cho các sự kiện, chương trình như ngày hội việc làm, workshop, các chương trình đào tạo kỹ năng tại các trường học trên địa bàn. Tạo dựng các cuộc thi tìm kiếm gương mặt đại diện cho các dòng sản phẩm của ngân hàng từ các bạn học sinh, sinh viên. Có các chiến lược marketing rõ ràng và phù hợp để đưa sự nhận biết của ngân hàng đến tai khách hàng nhiều hơn.

Cuối cùng là, muốn đơn giản hóa quy trình cho vay để tránh mất thời gian của khách hàng thì Ngân hàng phải tận dụng công nghệ số hóa để tăng tính tiện lợi cho khách hàng nhanh chóng hoàn thành thủ tục và hồ sơ. Cho các chuyên viên đi tham gia thêm các hội thảo, hội nghị, tòa đàm, ... để có thể giao lưu trao đổi kinh nghiệm của mình đối với các đồng nghiệp khác. Các lãnh đạo cũng sắp xếp thời gian ngoài các cuộc họp trong công việc thì cũng có thêm các buổi chia sẻ, đào tạo để chuyên viên ngày càng nâng cao nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, tư vấn khách hàng ngày càng tốt và hoàn thiện hơn. Không những nâng cao kỹ năng cho các chuyên viên mà còn kéo gần khoảng cách với các lãnh đạo để chuyên viên có thể thoải mái chia sẻ góp ý của bản thân họ giúp chi nhánh ngày càng phát triển và vươn đến tương lai

KẾT LUẬN

Cho vay là hoạt động then chốt của ngân hàng, vì vậy nâng cao chất lượng cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân nói riêng sẽ mang lại nhiều lợi ích cho ngân hàng. Có thể thấy nghiệp vụ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai không chỉ là một sản phẩm đơn thuần mà còn là một sản phẩm phổ biến đóng một vai trò rất lớn, đặc biệt quan trọng trong quá trình phát triển chung của ngân hàng. Mặc dù có những biến động đầy khó khăn và thách thức đối với ngành ngân hàng cũng như nền kinh tế khó khăn như hiện nay nhưng chi nhánh vẫn duy trì hoạt động kinh doanh khá ổn định nhờ những chiến lược mang tính sâu rộng của Ban lãnh đạo ngân hàng và sự hỗ trợ từ Chính phủ.

Hiện nay hoạt động cho vay tiêu dùng triển khai nhiều sản phẩm cho vay được nhiều ngân hàng áp dụng trong đó có Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai và đã đạt được kết quả khả quan như: tỷ lệ tăng trưởng các khoản vay tương đối tốt, chất lượng các khoản vay cao, đa dạng hóa các sản phẩm, nâng cao uy tín của chi nhánh,...Ngân hàng đã có một lượng lớn khách hàng thân thuộc cho nên việc mở rộng địa bàn cho vay và doanh số cho vay cũng tăng lên đáng kể. Với chiến lược kinh doanh phù hợp và phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân đã mang đến cho ngân hàng một số thành quả nhất định như: chất lượng tín dụng cao, uy tín ngân hàng vững mạnh, tỷ lệ nợ xấu thấp,....

Ngân hàng vẫn còn một số hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng như cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa được cân đối, tỷ trọng cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ của chi nhánh thấp. Trong tương lai, đời sống của người dân không ngừng được phát triển và nâng cao, thị trường khách hàng cá nhân sẽ trở thành cuộc cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng. Cùng với những chiến lược phát triển và nguồn nhân lực mạnh mẽ, Ngân hàng TMCP Bắc Á - Chi nhánh Đồng Nai hoàn toàn có thể trở thành một đối thủ mạnh trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cho Vay Tiêu Dùng là gì? Đặc điểm, Phân Loại, Hình Thức, Quy Trình (no date) TriThucCongDongNet. Available at: <https://trithuccongdong.net/tai-chinh-ngan-hang/khai-niem-phan-loai-va-dac-diem-cua-cho-vay-tieu-dung-la-gi.html> (Accessed: 08 June 2024).
2. Cho Vay Tiêu Dùng là gì? Lãi Suất Cho Vay Tiêu Dùng Của công Ty Tài Chính (no date) <https://thuvienphapluat.vn/>. Available at: <https://thuvienphapluat.vn/chinh-sach-phap-luat-moi/vn/thoi-su-phap-luat/tu-van-phap-luat/44493/cho-vay-tieu-dung-la-gi-lai-suat-cho-vay-tieu-dung-cua-cong-ty-tai-chinh> (Accessed: 07 June 2024).
3. hoạt động Cho Vay Của Ngân Hàng Thương Mại (no date) UB. Available at: <https://ub.edu.vn/blog/hoat-dong-cho-vay-ngan-hang-thuong-mai/> (Accessed: 04 June 2024).
4. Ngân Hàng TMCP Bắc Á - bac a bank. Available at: <https://www.bacabank.vn/SitePages/website/ve-bac-a.aspx?vbaid=9&vba=T%E1%BA%A7m+nh%C3%ACn+v%C3%A0+s%E1%BB%A9+m%E1%BB%87nh&s=VBACT> (Accessed: 01 June 2024).
5. Ngân hàng TMCP BAC A Bank – Chi nhánh Đồng Nai, báo cáo tổng kết hoạt động cho vay tiêu dùng (2021-2023).
6. Ngân hàng TMCP BAC A Bank – Chi nhánh Đồng Nai, Quy trình cho vay tiêu dùng và các khái niệm về vay tiêu dùng, các sản phẩm vay tiêu dùng.
7. TaiLieu.VN (no date) Thư Viện Chia sẻ tài liệu, Luận Văn, Biểu Mẫu, Văn Bản, Giáo Trình Trực Tuyến Việt Nam, TaiLieu.VN: Thư Viện chia sẻ Tài liệu, Luận văn, Biểu mẫu, Văn Bản, Giáo trình trực tuyến Việt Nam. Available at: <https://tailieu.vn/> (Accessed: 03 June 2024).
8. Nghiên cứu khoa học về nâng cao hiệu quả vay tiêu dùng TS. Đỗ Thị Giang