

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGHIỆP VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

- “Ngân hàng thương mại là loại ngân hàng giao dịch trực tiếp với các doanh nghiệp, tổ chức đoàn thể xã hội và cá nhân, bằng việc huy động vốn dưới hình thức nhận tiền gửi hoặ kỳ, tiền gửi định kỳ, tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, đồng thời sử dụng số vốn huy động được để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng là khách hàng trong nền kinh tế.” (*Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, PGS.TS. Nguyễn Đăng Dờn, 2014)
- Theo Luật Các tổ chức tín dụng 2024 có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024 (trừ quy định tại khoản 2 Điều 209 Luật Các tổ chức tín dụng 2024) Định nghĩa: “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 của luật này, nhằm mục tiêu lợi nhuận”. Khoản 23, Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng 2024.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Chức năng trung gian tín dụng

Trung gian tín dụng là chức năng quan trọng và cơ bản nhất của ngân hàng thương mại, nó không những phản ánh bản chất mà còn thể hiện nhiệm vụ chính yếu của ngân hàng thương mại. Trong chức năng này, ngân hàng thương mại đóng vai trò trung gian để đứng ra tập trung, huy động các nguồn vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế (bao gồm tiền tiết kiệm của các tầng lớp dân cư, vốn bằng tiền của các đơn vị, tổ chức kinh tế...) biến nó thành nguồn vốn tín dụng để cho vay (cấp tín dụng) đáp ứng các nhu cầu vốn cho các ngành kinh tế và đầu tư, đồng thời cung ứng cho nhu cầu tiêu dùng của xã hội.

1.1.2.2. Chức năng trung gian thanh toán và cung ứng phương tiện thanh toán cho nền kinh tế

Đây là chức năng quan trọng, không những thể hiện khá rõ bản chất của ngân hàng thương mại mà còn cho thấy tính chất “đặc biệt” trong hoạt động. Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung gian để thực hiện các giao dịch thanh toán giữa các khách hàng, giữa người mua, người bán... nhằm hoàn tất các quan hệ kinh tế và thương mại giữa họ với nhau.

1.1.2.3. Chức năng cung ứng dịch vụ ngân hàng

Thực hiện chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán đã mang lại những lợi ích to lớn cho nền kinh tế - xã hội. Tuy vậy, nếu chỉ dừng lại ở đó thì chưa đủ, các ngân hàng thương mại cần phải đáp ứng tất cả các nhu cầu có liên quan đến hoạt động ngân hàng của khách hàng. Đó chính là lý do việc cung ứng dịch vụ ngân hàng cũng trở nên quan trọng.

Dịch vụ ngân hàng mà ngân hàng thương mại cung cấp cho khách hàng không chỉ nhằm mục đích hưởng hoa hồng và dịch vụ phí, từ đó làm tăng doanh thu và lợi nhuận cho ngân hàng, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ các mặt hoạt động chính của ngân hàng thương mại, đặc biệt là hoạt động tín dụng. Vì vậy, các ngân hàng thương mại chỉ nhận cung ứng các dịch vụ có liên quan đến hoạt động ngân hàng.

1.1.3. Phân loại

1.1.3.1 Căn cứ vào hình thức sở hữu

- NHTM Nhà nước là còn gọi là ngân hàng công. Là ngân hàng thương mại, trong đó Nhà nước sở hữu trên 50% vốn điều lệ.
- NHTM Cổ phần là ngân hàng thương mại được tổ chức dưới hình thức công ty cổ phần.
- NHTM Liên doanh là ngân hàng được ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp giấy phép thành lập và hoạt động theo hợp đồng liên doanh giữa một bên là Ngân hàng thương mại Việt Nam và một bên khác là Ngân hàng thương mại nước ngoài có trụ sở tại Việt Nam, hoạt động theo pháp luật Việt Nam.

- Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài là những chi nhánh của ngân hàng nước ngoài, được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp giấy phép thành lập và hoạt động tại Việt Nam, theo pháp luật của Việt Nam.
- Ngân hàng 100% vốn nước ngoài là ngân hàng của người nước ngoài được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp giấy phép thành lập và hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam. Ngân hàng 100% vốn thuộc sở hữu nước ngoài, trong đó phải có một ngân hàng nước ngoài sở hữu trên 50% vốn điều lệ (Ngân hàng mẹ).

1.1.3.2. Căn cứ vào loại hình hoạt động

- Ngân hàng bán buôn: Ngân hàng bán buôn chủ yếu là những ngân hàng có quy mô lớn, hoặc rất lớn. Đối tượng vay vốn của ngân hàng này là những khách hàng lớn. Hoạt động tín dụng mang tính chất bán buôn.
- Ngân hàng bán lẻ: Ngân hàng bán lẻ chủ yếu là những ngân hàng có quy mô nhỏ và vừa, cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng trực tiếp đến khách hàng. Đối tượng khách hàng mà ngân hàng bán lẻ hướng đến bao gồm 2 nhóm là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, khách hàng cá nhân.
- Ngân hàng vừa bán buôn vừa bán lẻ.

1.1.3.3. Căn cứ vào lĩnh vực hoạt động

- Ngân hàng chuyên doanh: Là loại ngân hàng có đặc điểm hoạt động với tính chuyên môn hoá cao, có sự phân biệt rõ rệt về chuyên ngành và lĩnh vực kinh doanh.
- Ngân hàng đa năng: Là loại ngân hàng mà hoạt động của nó không bị giới hạn trong một ngành hay một lĩnh vực cụ thể nào thuộc ngành tài chính ngân hàng.

1.1.3.4. Căn cứ vào tính chất và mục tiêu hoạt động

- Ngân hàng thương mại: Là loại ngân hàng hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ và dịch vụ ngân hàng, đây là loại ngân hàng rất phổ biến với số lượng lớn trong nền kinh tế. Hoạt động của ngân hàng này bao gồm huy động vốn; cấp tín dụng; dịch vụ thanh toán, ngân quỹ, dịch vụ ngân hàng hiện đại và các hoạt động kinh doanh khác.

- Ngân hàng Đầu tư: Là loại hình ngân hàng mà hoạt động chính của nó tập trung vào hoạt động đầu tư tài chính và kinh doanh chứng khoán. Loại hình ngân hàng này không được phép huy động vốn, không được cấp tín dụng, không cung cấp các dịch vụ ngân hàng như ngân hàng thương mại. Thay vào đó, nguồn vốn chủ yếu là vốn cổ phần và vốn đi vay bằng cách phát hành trái phiếu ngân hàng.
- Ngân hàng Phát triển: Ngân hàng phát triển dựa vào nguồn vốn điều lệ và một phần vốn tiếp nhận từ các nguồn tài trợ của Chính phủ và các tổ chức tài chính. Hoạt động của ngân hàng này không nhằm mục tiêu lợi nhuận, mà tập trung vì sự ổn định và phát triển của toàn bộ nền kinh tế xã hội.
- Ngân hàng hợp tác: Là loại ngân hàng mà các thành viên của ngân hàng này chủ yếu là các Quỹ tín dụng nhân dân. Ngân hàng này hoạt động tương tự như ngân hàng thương mại, tuy nhiên, chủ yếu và cơ bản là mở tài khoản tiền gửi và cung cấp tín dụng cho các thành viên của Quỹ tín dụng nhân dân.

1.2. Tổng quan về tín dụng ngân hàng

1.2.1. Khái niệm

“Tín dụng ngân hàng: Là việc thoả thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.” (*Giáo trình Tín dụng ngân hàng*, GS.TS. Nguyễn Văn Tiến, 2013)

1.2.2. Đặc điểm của tín dụng ngân hàng

Tín dụng ngân hàng có 5 đặc điểm của tín dụng nói chung như sau:

- Tín dụng ngân hàng xây dựng trên cơ sở lòng tin. Ngân hàng chỉ cấp tín dụng khi tin tưởng vào việc khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, hiệu quả và có khả năng hoàn trả nợ vay (gốc và lãi) đúng hạn. Còn người đi vay thì tin tưởng vào khả năng kiếm được tiền trong tương lai để trả nợ gốc và lãi vay. Đây là đặc điểm quan trọng nhất, từ đó tạo ra các đặc điểm tiếp theo.

- Sự chuyển nhượng tài sản có thời hạn hoặc có tính hoàn trả. Vì ngân hàng đóng vai trò là trung gian tài chính nên mọi khoản tín dụng của ngân hàng đều phải có thời hạn, nhằm bảo đảm rằng ngân hàng hoàn trả vốn huy động.
- Nguyên tắc hoàn trả gốc mà còn phải trả cả lãi. Giá trị hoàn trả phải lớn hơn giá trị lúc cho vay, điều này có nghĩa là bên cạnh việc hoàn trả gốc, khách hàng phải trả cho ngân hàng một khoản lãi theo đúng nguyên tắc đã thoả thuận trước đó.
- Hoạt động tín dụng tiềm ẩn nhiều rủi ro cao cho ngân hàng và việc đánh giá độ an toàn của hồ sơ vay vốn là rất khó khăn. Hơn nữa, việc thu hồi khoản vay không chỉ phụ thuộc riêng vào bản thân khách hàng mà còn ảnh hưởng bởi môi trường hoạt động.
- Trên cơ sở cam kết hoàn trả vô điều kiện, do đó, quá trình xin vay và cho vay diễn ra trên cơ sở những căn cứ pháp lý rõ ràng và chặt chẽ. Bên đi vay phải cam kết rằng hoàn trả một cách vô điều kiện cho ngân hàng khi đến hạn của khoản vay.

1.2.3. Phân loại

Phân loại tín dụng sẽ căn cứ vào mục đích vay vốn, thời hạn tín dụng, bảo đảm tín dụng, chủ thể vay vốn, phương thức hoàn trả nợ vay, hình thái giá trị của tín dụng, xuất xứ tín dụng và tín dụng khác.

1.2.3.1. Căn cứ vào mục đích vay vốn

- Tín dụng bất động sản: là các khoản tín dụng đầu tư vào bất động sản, bao gồm 2 loại là tín dụng ngắn hạn và tín dụng dài hạn.
- Tín dụng công thương nghiệp: là các khoản tín dụng cấp cho các doanh nghiệp với mục đích thanh toán các chi phí như mua hàng hoá, nguyên vật liệu...
- Tín dụng nông nghiệp: là các khoản tín dụng cấp cho các hoạt động liên quan đến nông nghiệp, nhằm trợ giúp việc trồng trọt, thu hoạch và chăn nuôi.
- Tín dụng tiêu dùng: là các khoản tín dụng cấp cho cá nhân hoặc hộ gia đình để mua sắm hàng hoá tiêu dùng có giá trị cao như xe cộ, trang thiết bị trong nhà, cho vay du học...

- Tín dụng đầu tư tài chính: là các khoản tín dụng cấp cho các cá nhân và doanh nghiệp để mua chứng khoán, vàng.

1.2.3.2. Căn cứ vào thời hạn tín dụng

- Tín dụng ngắn hạn: là loại tín dụng có thời hạn dưới 1 năm, giúp bù đắp thiếu hụt vốn lưu động tạm thời, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình...
- Tín dụng trung hạn: là loại tín dụng có thời hạn trên 1 năm đến 5 năm, chủ yếu sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, mở rộng sản xuất hay xây dựng công trình vừa và nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh chóng.
- Tín dụng dài hạn: là loại tín dụng có thời hạn trên 5 năm, cung ứng cho nhu cầu đầu tư dài hạn như xây dựng cơ sở hạ tầng, cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn...

1.2.3.3. Căn cứ vào bảo đảm tín dụng

- Tín dụng có bảo đảm: là tín dụng có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc có bảo lãnh của người thứ ba để đảm bảo khoản vay. Đây là hình thức tín dụng đối với những khách hàng không đủ uy tín, khi vay vốn phải có tài sản đảm bảo hoặc phải có người bảo lãnh để được vay vốn.
- Tín dụng không có bảo đảm: là tín dụng không yêu cầu tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của người thứ ba. Thường dành cho những khách hàng truyền thống, có hệ số tín nhiệm cao và số tiền vay không lớn.

1.2.3.4. Căn cứ vào chủ thể vay vốn

- Tín dụng doanh nghiệp: thường được gọi là bán buôn vì những doanh nghiệp thường vay những khoản tiền lớn. Dù vậy, những khoản cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa, thường không lớn, vẫn phụ thuộc bán lẻ.
- Tín dụng cá nhân, hộ gia đình: được gọi là bán lẻ vì các cá nhân thường vay với những khoản tiền nhỏ nhằm mục đích tiêu dùng hoặc kinh doanh hộ gia đình.
- Tín dụng cho các tổ chức tài chính: đây là các khoản tín dụng cấp cho các ngân hàng, công ty tài chính, công ty bảo hiểm và các tổ chức tài chính khác.

1.2.3.5. Căn cứ phương thức hoàn trả nợ vay

- Tín dụng hoàn trả nhiều lần: là loại tín dụng áp dụng cho những khoản vay lớn với thời hạn dài. Tín dụng trả góp là loại tín dụng trong đó khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ với những khoản bằng nhau, thường được dùng trong mua nhà trả góp.
- Tín dụng hoàn trả một lần: là loại tín dụng mà trong đó khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi khoản vay đến hạn. Loại tín dụng này áp dụng cho những khoản vay nhỏ và thời hạn ngắn.
- Tín dụng hoàn trả theo yêu cầu: là loại tín dụng cho phép khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào. Loại tín dụng này thường được sử dụng cho những khoản vay thấu chi, thẻ tín dụng.

1.2.3.6. Căn cứ vào hình thái giá trị của tín dụng

- Tín dụng bằng tiền: là tín dụng mà hình thái giá trị của nó được thể hiện bằng tiền. Tín dụng bằng tiền, thường gọi là cho vay. Chiết khấu cũng là hình thức cho vay bằng tiền, tuy nhiên, dưới hình thức mua bán giấy tờ có giá.
- Tín dụng bằng tài sản: là tín dụng mà hình thái giá trị của nó được thể hiện bằng tài sản. Hình thức tín dụng này chính là cho thuê tài chính.
- Tín dụng bằng uy tín: là tín dụng mà hình thái giá trị của nó được thể hiện bằng sự uy tín. Hình thức tín dụng này chính là bảo lãnh ngân hàng.

1.2.3.7. Căn cứ vào xuất xứ tín dụng

- Tín dụng ngân hàng trực tiếp: là hình thức tín dụng mà ngân hàng trực tiếp cấp vốn cho khách hàng có nhu cầu vay và khách hàng thực hiện việc hoàn trả nợ vay trực tiếp cho ngân hàng.
- Tín dụng ngân hàng gián tiếp: là hình thức cấp tín dụng thông qua trung gian, chẳng hạn như: tín dụng uỷ thác, tín dụng thông qua tổ chức đoàn thể.

1.2.3.8. Tín dụng khác

- Chiết khấu giấy tờ có giá
- Tín dụng chứng từ
- Cho thuê tài chính...

1.2.4. Vai trò của tín dụng ngân hàng

1.2.4.1. Đối với nền kinh tế

Thứ nhất, tín dụng ngân hàng thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tạo việc làm bằng cách góp phần tăng lượng vốn đầu tư và nâng cao hiệu quả đầu tư. Điều này dựa trên chức năng kinh tế cơ bản của thị trường tài chính nói chung và thị trường tín dụng ngân hàng nói riêng, đó là luân chuyển vốn từ những người có nguồn vốn thặng dư tạm thời đến những người thiếu hụt.

Thứ hai, đóng vai trò là công cụ điều tiết kinh tế xã hội của Nhà nước. Thông qua việc đầu tư vốn tín dụng vào những ngành nghề, khu vực kinh tế đó, góp phần nên cơ cấu kinh tế hiệu quả. Ở Việt Nam, tín dụng ngân hàng là kênh quan trọng để truyền tải vốn tài trợ của Nhà nước đến nông nghiệp và nông thôn, góp phần vào việc xoá đói giảm nghèo, ổn định chính trị, xã hội.

1.2.4.2. Đối với khách hàng

Thứ nhất, tín dụng ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng cả về số lượng lẫn chất lượng vốn. Các ưu điểm như không bị hạn chế về thời gian vay, mục đích sử dụng, nhanh chóng và có khả năng đáp ứng nhu cầu vốn lớn, vì vậy, tín dụng ngân hàng đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Thứ hai, tín dụng ngân hàng giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho doanh nghiệp. So với việc sử dụng vốn chủ sở hữu, tín dụng ngân hàng buộc khách hàng phải có trách nhiệm hoàn trả vốn gốc và lãi trong thời hạn nhất định đã thoả thuận. Điều này buộc khách hàng phải tận dụng hết khả năng để sử dụng vốn vay hiệu quả để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng.

Thứ ba, việc được ngân hàng đồng ý cho vay, điều này chứng tỏ khách hàng đã được chọn lọc và có chất lượng tốt. Việc này không những tăng cường thương hiệu của khách hàng trên thương trường mà còn giúp khách hàng mở rộng kinh doanh.

1.2.4.3. Đối với ngân hàng

Thứ nhất, tín dụng mang lại lợi nhuận quan trọng nhất cho ngân hàng. Đây là hoạt động truyền thống, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản có và đóng vai trò là nguồn thu nhập chủ yếu cho ngân hàng.

Thứ hai, ngân hàng mở rộng được các loại hình dịch vụ khác như thanh toán, thu hút tiền gửi, kinh doanh ngoại tệ... thông qua hoạt động tín dụng. Nhờ đó, ngân hàng có thể đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, gia tăng lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro khi gặp rủi ro tín dụng hoặc khi Ngân hàng Trung ương thắt chặt tiền tệ.

1.3. Nghiệp vụ cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân

1.3.1. Khái niệm

Theo *Giáo trình Tín dụng ngân hàng*, GS.TS. Nguyễn Văn Tiến, NXB Thống kê: “Cho vay tiêu dùng là một hình thức tín dụng, qua đó ngân hàng cho khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình vay một lượng tiền nhất định để mua hàng hoá hay dịch vụ sử dụng vào mục đích tiêu dùng.”

1.3.2. Đặc điểm

- Đối tượng được cấp tín dụng: người tiêu dùng (cá nhân và hộ gia đình).
- Mục đích tín dụng: để mua hàng hoá và dịch vụ phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng, chủ yếu là nhà ở, đồ dùng gia đình, phương tiện đi lại, giáo dục...
- Quy mô các món vay thường nhỏ, nhưng số lượng các món vay lại lớn. Xuất phát từ mục đích tiêu dùng nên nhu cầu vay thường nhỏ lẻ. Vì các khoản vay có giá trị nhỏ, nên chi phí tổ chức cho vay cao, dẫn đến lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất cho vay thương mại hay công nghiệp.
- Cho vay tiêu dùng có rủi ro cao hơn so với cho vay thương mại hay công nghiệp, vì ngoài chịu rủi ro các nhân tố khách quan, các khoản vay tiêu dùng còn chịu rủi ro từ bản thân khách hàng.
- Thời hạn cho vay tiêu dùng thường ngắn, nên lãi suất cho vay thường là cố định, do đó không phản ánh được những biến động của thị trường, điều này khiến cho các hợp đồng cho vay tiêu dùng bộc lộ rủi ro lãi suất là rất lớn.
- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co giãn với lãi suất. Điều này là do giá trị khoản vay thường nhỏ, nên người đi vay thông thường chỉ quan tâm đến số tiền phải thanh toán định kỳ (hàng tháng) hơn là lãi suất mà họ phải chịu.
- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng thường phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Khi nền kinh tế đang tăng trưởng, người dân cảm thấy lạc quan về thu nhập của họ trong tương lai và có xu hướng tăng chi tiêu, kích thích tăng trưởng tín dụng

tiêu dùng. Ngược lại, khi kinh tế suy thoái, tín dụng tiêu dùng cũng có xu hướng giảm xuống.

- Mức thu nhập và trình độ học vấn có mối quan hệ mật thiết tới nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng. Những người có trình độ học vấn cao hơn thì thu nhập cũng cao hơn, góp phần làm cho các khoản vay của họ trở nên an toàn hơn.
- Chất lượng thông tin tài chính của khách hàng vay thường không cao. Do các thông tin về khách hàng cá nhân chủ yếu được khách hàng tự cung cấp nên độ chính xác không cao.
- Tư cách của khách hàng là một yếu tố khó xác định, nhưng lại rất quan trọng vì nó quyết định sự hoàn trả của khoản vay.

1.3.3. Vai trò

1.3.3.1. Đối với nền kinh tế

Bằng cách tài trợ cho tiêu dùng, ngân hàng thực chất đã gián tiếp tài trợ cho hoạt động sản xuất của các doanh nghiệp. Khi tiêu dùng được thúc đẩy (kích cầu), sản xuất của các doanh nghiệp cũng phát triển theo, từ đó kích thích tăng trưởng kinh tế, tạo công ăn việc làm cũng như tăng thu nhập cho người lao động.

1.3.3.2. Đối với người tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng cho phép họ được hưởng các tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền, giúp nâng cao chất lượng cuộc sống. Cho phép họ chi tiêu ở hiện tại và thanh toán trong tương lai, điều này đặc biệt quan trọng đối với giới trẻ. Nhờ cho vay tiêu dùng mà cá nhân hay hộ gia đình có thể đưa ra những quyết định lớn và quan trọng như xây dựng nhà cửa, mua sắm phương tiện đi lại, du học, chữa bệnh...

1.3.3.3. Đối với ngân hàng

Cho vay tiêu dùng không chỉ mang lại thu nhập cho ngân hàng mà còn giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, từ đó tăng khả năng huy động tiền gửi vào ngân hàng và cung cấp các loại hình dịch vụ khác. Hơn nữa, vì khách hàng vay tiêu dùng là số đông với khoản vay nhỏ, ngân hàng có thể phân tán được rủi ro và đa dạng hóa sản phẩm của mình.

1.3.4. Phân loại

1.3.4.1. Căn cứ vào mục đích vay vốn

- Cho vay cư trú: Gồm các khoản cho vay để tài trợ cho việc mua căn hộ chung cư, nhà liền kề hay biệt thự, xây dựng, hay sửa chữa nâng cấp nhà ở,... với mục đích là cư trú.
- Cho vay phi cư trú: Đây là các khoản cho vay được sử dụng để tài trợ cho các hoạt động phi cư trú, chẳng hạn như trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng sinh hoạt, y tế, học hành, du lịch...

1.3.4.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Cho vay trả góp: Là hình thức cho vay mà người đi vay trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng thành nhiều lần, theo định kỳ nhất định (thường là tháng hay quý), trong thời hạn cho vay.
- Cho vay phi trả góp: Là phương thức cho vay trong đó việc trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng chỉ xảy ra một lần khi khoản vay đến hạn, thường được áp dụng cho món vay nhỏ, thời hạn vay ngắn.
- Cho vay tuần hoàn: Là hình thức cho vay mà ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai.

1.3.4.3. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

- Cho vay tiêu dùng trực tiếp: là các khoản cho vay trong đó toàn bộ quy trình từ việc ký kết hợp đồng, giải ngân và thu nợ đều được thực hiện trực tiếp giữa ngân hàng với khách hàng tiêu dùng.
- Cho vay tiêu dùng gián tiếp: là hình thức cho vay, trong đó ngân hàng mua lại các khoản nợ phát sinh từ việc các công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa cho người tiêu dùng.

1.4. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng

1.4.1. Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay (DSCV) (%)

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng tín dụng qua các năm để đánh giá hiệu quả khả năng cho vay, tìm kiếm các khách hàng và đánh tình hình thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng.

Nếu chỉ tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của NH càng ổn định, có hiệu quả tốt và ngược lại NH gặp khó khăn, nhất là tìm kiếm khách hàng và thể hiện rõ trong việc thực hiện kế hoạch tín dụng chưa đạt hiệu quả.

$$\begin{aligned} \text{Tỷ lệ tăng trưởng DSCV (\%)} \\ = \frac{(\text{DSCV năm nay} - \text{DSCV năm trước})}{\text{DSCV năm trước}} \times 100\% \end{aligned}$$

1.4.2. Hệ số thu nợ (%)

Chỉ tiêu chủ yếu đánh giá vào hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của NH.

Chỉ tiêu phản ánh trong 1 thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

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

1.4.3. Tỷ lệ nợ quá hạn (%)

Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong quá trình cho vay, nhanh chóng thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

Đây là chỉ tiêu dùng để đánh giá chất lượng tín dụng cũng như những rủi ro tín dụng tại ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thì chất lượng tín dụng của NH càng kém và ngược lại.

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

1.4.4. Tỷ lệ nợ xấu (%)

Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng ở ngân hàng, Tổng số nợ xấu của ngân hàng bao gồm nợ quá hạn, nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn, chính vì vậy chỉ tiêu này cho thấy rõ thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong quá trình cho vay, nhanh chóng thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của NH càng kém và ngược lại.

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

1.4.5. Tỷ lệ Dư nợ/Tổng nguồn vốn (%)

Căn cứ vào chỉ tiêu này, so sánh qua các năm để đánh giá mức độ tập trung vốn tín dụng của NH.

Chỉ tiêu này càng cao thì khả năng sử dụng vốn càng cao, ngược lại càng thấp thì ngân hàng đang bị thiếu vốn, sử dụng nguồn vốn bị lãng phí, có thể gây ảnh hưởng xấu đến doanh thu cũng như tỷ lệ thu lãi của ngân hàng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN (VIETBANK) CN BẮC SÀI GÒN - PGD ĐỖ XUÂN HỢP TỪ NĂM 2020 - 2023.

2.1. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank)

2.1.1. Thông tin chung

Tên : Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín

Tên Tiếng Anh: VIETNAM THƯƠNG TÍN COMMERCIAL JOINT STOCK BANK

Tên viết tắt: VIETBANK

Logo:



Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank)

Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

- Trụ sở chính: Hội sở: 47 Trần Hưng Đạo, Phường 3, Thành phố Sóc Trăng, Tỉnh Sóc Trăng.
Điện thoại: (0299) 388 6666 - Fax: (0299) 3615 666
- Trụ sở Vietbank tại TP.Hồ Chí Minh: Số 62A Cách Mạng Tháng 8, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM.
Điện thoại: 1800 1122
Email: cskh@vietbank.com.vn
Swift Code: VNTTVNVX

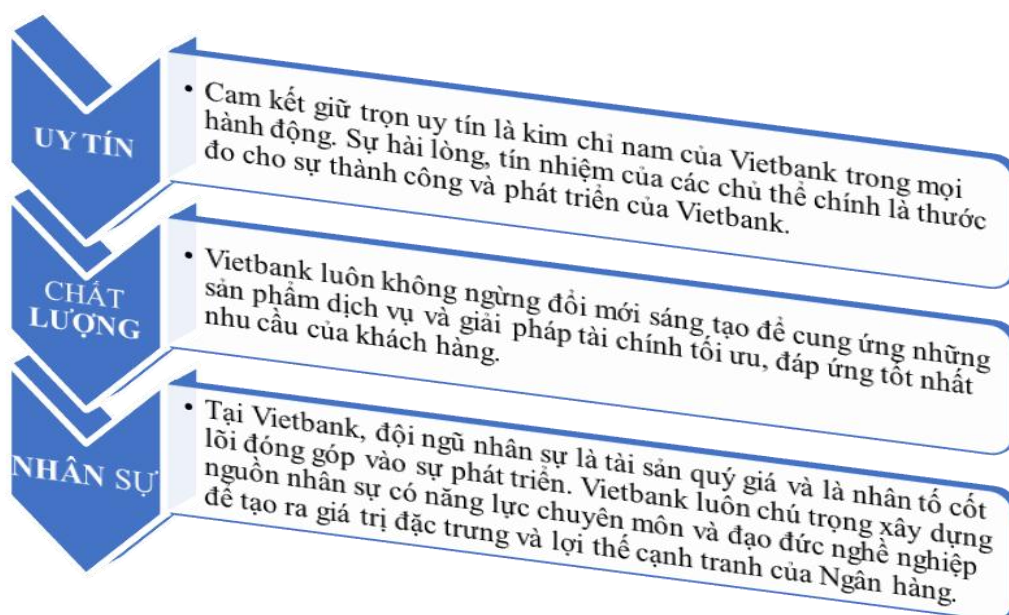
Mẫu đồng phục Vietbank:



Hình 2.2 : Mẫu đồng phục Vietbank

Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

- + Tầm nhìn chiến lược: Trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: "TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ."
- + Sứ mệnh: Tối ưu hoá mọi mặt hoạt động nhằm mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ CBNV. Tích cực đóng góp và đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội.
- + Giá trị cốt lõi:



2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

- + 2007: Ngày 02/02/2007, Vietbank được thành lập tại Sóc Trăng với số vốn điều lệ ban đầu 200 tỷ đồng.
- + 2009: Đánh dấu sự phát triển bằng việc mở các chi nhánh tại các thành phố lớn trên toàn quốc như TP. HCM, Hà Nội, Cần Thơ, Hải Phòng và Đà Nẵng.
- + 2010: Nâng vốn điều lệ lên 3.000 tỷ đồng.
- + 2013: Toà nhà Vietbank tại Thủ đô Hà Nội chính thức đi vào hoạt động, đánh dấu bước phát triển quan trọng của Vietbank tại khu vực miền Bắc.
- + 2015: Tháng 1, khởi công xây dựng tòa nhà VietBank tại TP. HCM với tổng diện tích 14.500 m² . Tiếp theo sau đó, khai trương Chi nhánh Quảng Ngãi, QTK Huỳnh Tấn Phát (TP. HCM), Bà Rịa - Vũng Tàu. Tháng 11, chính thức khánh thành và đi vào hoạt động tòa nhà mới của Vietbank tại TP HCM.
- + 2016: Di dời và khai trương các PGD mới. Hệ thống mạng lưới gần 100 điểm giao dịch tại hầu hết các vùng kinh tế trọng điểm trên toàn quốc. Tăng vốn điều lệ lên 3.249 tỷ đồng.
- + 2017: Triển khai dự án Core Banking, đánh dấu quá trình chuyển đổi số. Kỷ niệm 10 năm thành lập.
- + 2018: Triển khai nhiều dự án nhằm phát triển Vietbank theo hướng Digital Banking, tăng vốn điều lệ lên 4.105 tỷ đồng.
- + 2019: Ngày 30/07, mã chứng khoán VBB của Vietbank chính thức giao dịch trên thị trường UpCom, đánh dấu một cột mốc quan trọng trong quá trình hội nhập. Chuyển đổi thành công hệ thống ngân hàng lõi, mở mới thêm 18 Trung tâm Kinh doanh tại các tỉnh thành trọng điểm trên cả nước. Tăng vốn điều lệ lên 4.190 tỷ đồng.
- + 2020: Trong điều kiện khó khăn của đại dịch Covid-19, Vietbank vẫn mở mới thành công 5 chi nhánh. Vietbank cũng được các tổ chức uy tín trong nước và quốc tế vinh danh là ngân hàng triển khai công nghệ ngân hàng lõi tốt nhất.
- + 2021: Trong bối cảnh đại dịch diễn biến phức tạp, nền kinh tế bị ảnh hưởng nghiêm trọng nhưng Vietbank vẫn đạt được những mục tiêu kép. Tổng tài sản

Vietbank đạt 103.377 tỷ đồng. Vietbank hoàn tất việc tăng vốn điều lệ lên 4.776 tỷ đồng. Việc tăng vốn điều lệ này giúp Vietbank nâng cao năng lực tài chính, củng cố các tỷ lệ an toàn trong hoạt động trong đó có hệ số an toàn vốn (CAR), đặc biệt khi Vietbank đã hoàn thiện và áp dụng cả 3 trụ cột theo chuẩn Basel II. Mạng lưới 118 Trung tâm Kinh doanh 25 chi nhánh và 93 phòng giao dịch có mặt tại 21 tỉnh, thành trên cả nước.

2.1.3. Một số sản phẩm cho vay của ngân hàng Vietbank

2.1.3.1. Sản phẩm cho vay Khách hàng Doanh nghiệp

- Vay tài trợ xuất khẩu: cung cấp gói tài chính nhằm bổ sung vốn lưu động để thanh toán các chi phí phục vụ cho việc sản xuất, chế biến, gia công và kinh doanh hàng hoá xuất nhập khẩu.
- Vay bổ sung vốn lưu động: là sản phẩm đáp ứng các nhu cầu vốn lưu động ngắn hạn cho việc thanh toán các chi phí trong nước.
- Vay tài trợ nhập khẩu thế chấp bằng chính lô nhập: đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn lưu động để thanh toán các chi phí nhập khẩu đối với những lô hàng thanh toán qua Vietbank và đảm bảo bằng việc cầm cố chính lô hàng nhập.
- Vay đại lý phân phối xe ô tô: hỗ trợ các Nhà phân phối chính thức/ Đại lý uỷ quyền xe tiếp cận vốn dễ dàng và thanh toán tiền cho Hãng xe trước khi nhận lô hàng một cách nhanh nhất.
- Vay mua xe ô tô: đáp ứng nhu cầu mua xe ô tô đi lại, kết hợp với kinh doanh/ cho thuê của Quý khách doanh nghiệp với các thủ tục đơn giản.
- Vay doanh nghiệp, thương nhân, hộ kinh doanh trong chuỗi sản xuất thu mua cung ứng và kinh doanh lúa gạo: là sản phẩm tín dụng thiết kế dành riêng cho các doanh nghiệp, hộ kinh doanh, hợp tác xã tham gia chuỗi liên kết của Tổng công ty lương thực miền Nam (Vinafood 2).
- Vay sản xuất kinh doanh trả góp: Chủ động nguồn vốn kinh doanh cùng sản phẩm Vay Sản xuất kinh doanh.
- Vay thấu chi: là sản phẩm cho vay bổ sung vốn lưu động, đáp ứng nhu cầu đột xuất của doanh nghiệp để bù đắp thiếu hụt vốn kinh doanh tạm thời. Theo đó,

khách hàng được tiêu vượt số tiền (dư có) trên tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại Vietbank.

2.1.3.2. Sản phẩm cho vay Khách hàng Cá nhân

- Vay mua nhà/căn hộ thuộc dự án có liên kết với Vietbank: đáp ứng nhu cầu sở hữu nhà ở đối với các đối tượng là khách hàng cá nhân mua nhà ở/căn hộ thuộc các dự án bất động sản có liên kết với Vietbank.
- Vay mua, nhận chuyển nhượng bất động sản có sẵn: phục vụ mục đích vay vốn là mua/chuyển nhượng nhà/đất.
- Vay xây dựng sửa chữa nhà: là sản phẩm tài trợ vốn để mua, nhận chuyển nhượng bất động sản có sẵn nhằm mục đích để ở, cho thuê, phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh...
- Vay tiêu dùng tín chấp: đáp ứng mọi nhu cầu chi tiêu nhanh chóng, thuận tiện mà không cần tài sản đảm bảo.
- Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo: hỗ trợ vốn cho khách hàng phục vụ nhu cầu sinh hoạt, tiêu dùng
- Vay theo hạn mức tiêu dùng: là sản phẩm vay vốn phục vụ cho mục đích tiêu dùng phục vụ đời sống, khách hàng được cấp một hạn mức tín dụng để sử dụng trong một thời gian nhất định.
- Vay mua xe ô tô: đáp ứng nhu cầu của cá nhân và hộ gia đình trong việc mua xe ô tô để phục vụ nhu cầu đi lại và cho thuê.
- Vay chứng minh tài chính đi nước ngoài và thanh toán chi phí đi nước ngoài: đáp ứng các nhu cầu tài chính như đi du học, du lịch, chữa bệnh, thanh toán chi phí đi nước ngoài.
- Vay cầm cố Sổ tiết kiệm, số dư tài khoản, giấy tờ có giá: đáp ứng cho các nhu cầu đột xuất về vốn để tiêu dùng hoặc kinh doanh.
- Vay đối với tiểu thương kinh doanh tại chợ: là sản phẩm tín dụng dành riêng cho đối tượng là các tiểu thương kinh doanh tại các chợ có ký Hợp đồng liên kết với Vietbank.

2.1.4. Những thành tựu đạt được

- Giải thưởng “Thương hiệu uy tín – Trusted Brand” và “Doanh nghiệp phát triển bền vững 2015” và giải thưởng “Thương hiệu mạnh Việt Nam”.
- Top 500 Doanh nghiệp có lợi nhuận tốt nhất Việt Nam năm 2021, Top 100 Sản phẩm - Dịch vụ Tin và Dùmng Việt Nam năm 2021.
- Bằng khen của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước khen tặng Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín đã có nhiều thành tích xuất sắc trong công tác phòng, chống dịch Covid-19.
- Ngày 16/04/2023, tại Hà Nội, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín được vinh danh "Top 10 dịch vụ chất lượng vàng vì quyền lợi người tiêu dùng 2023".
- Ngày 26/5/2023, Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam phối hợp với Tập đoàn Dữ liệu Quốc tế tại Việt Nam, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín vinh dự nhận giải thưởng “Ngân hàng tiêu biểu vì cộng đồng 2023”.
- Ngày 05/10/2023, tại TP.HCM, trong khuôn khổ lễ trao giải thưởng Asia Pacific Enterprise Awards 2023, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín được vinh danh ở hạng mục “Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023 - Corporate Excellence Award 2023”.



Hình 2.3: Bà Trần Tuấn Anh - Tổng Giám đốc, đại diện Vietbank nhận giải thưởng "Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023".

Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

- Ngày 06/10/2023, vinh dự nhận giải thưởng “Thương hiệu mạnh - Phát triển bền vững 2023” tại lễ vinh danh Thương hiệu mạnh Việt Nam 2023.
- Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) vừa vinh dự nhận 2 giải thưởng “Top 100 nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam năm 2023” và “Top 10 Nơi làm việc tốt nhất Việt Nam năm 2023”.
- Ngày 24/04/2024, tại Trung tâm Hội nghị Quốc gia, Ngân hàng Việt Nam Thương Tín (Vietbank) vinh dự nhận giải thưởng “Top 50 Doanh nghiệp tăng trưởng xuất sắc Việt Nam năm 2024” do Báo Vietnamnet và Tổ chức Báo cáo đánh giá Việt Nam (Vietnam Report) bình chọn.

2.1.5. Cơ cấu tổ chức

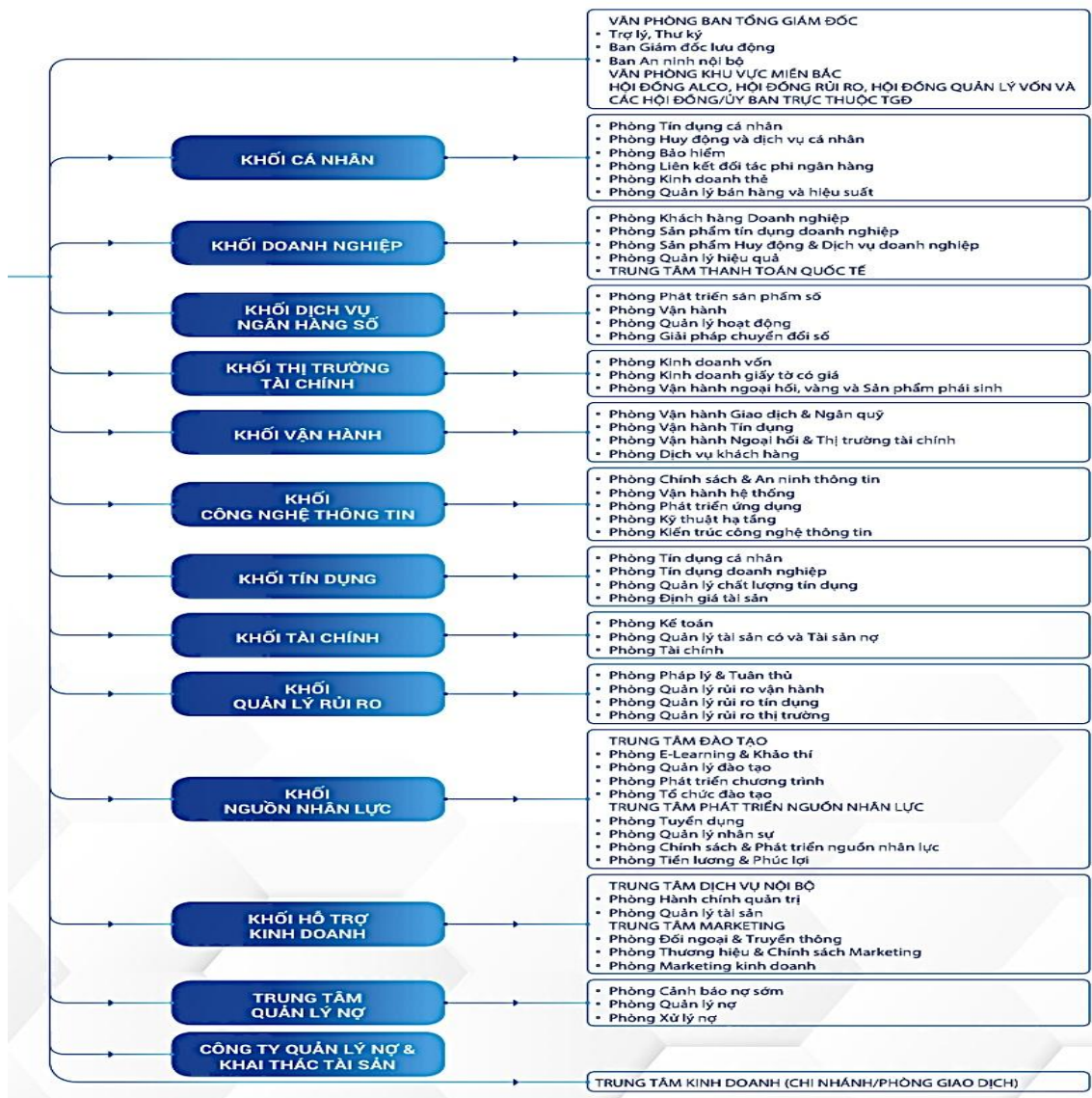
SƠ ĐỒ TỔ CHỨC



Hình 2.4 : Sơ đồ tổ chức của ngân hàng Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

Ban điều hành có nhiệm vụ điều hành các Khối, Phòng và Trung tâm kinh doanh



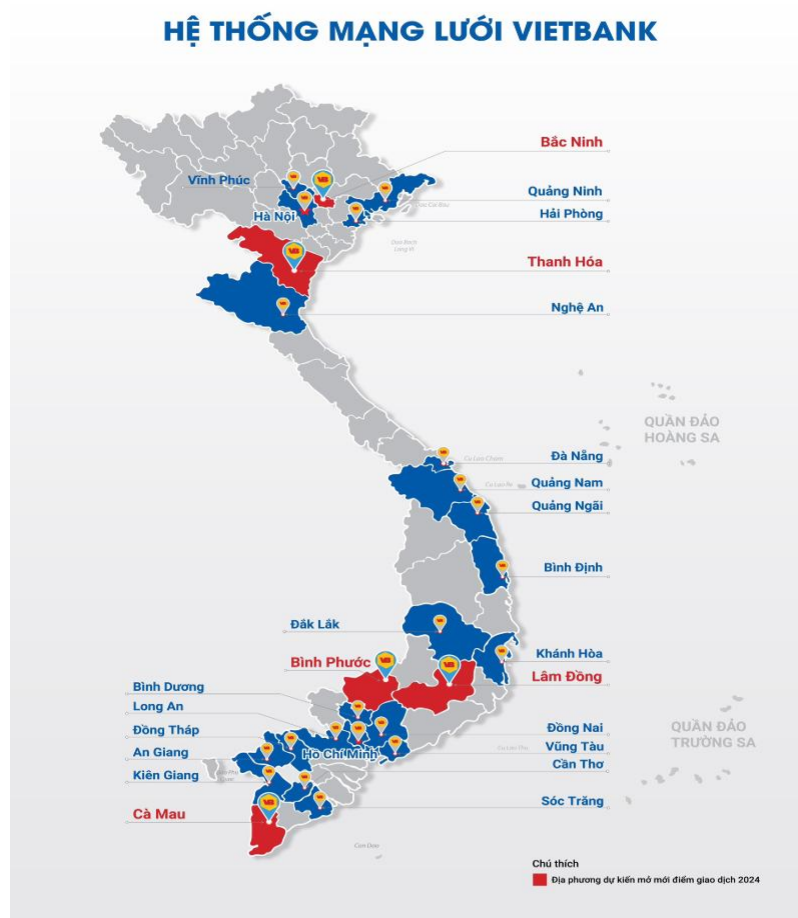
Hình 2.5: Các khối - Phòng của Ngân hàng Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank)

Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

2.1.6. Mạng lưới Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank)

Theo cập nhật ngày 22/04/2024, Vietbank cho biết hiện có 118 điểm giao dịch trên toàn quốc, hiện diện tại 21 Tỉnh, Thành phố - tập trung tại các khu vực kinh tế trọng điểm như TP. Hồ Chí Minh, Thủ Đô Hà Nội, Đà Nẵng, Hải Phòng, Nghệ An... Cuối năm 2023, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã chấp thuận cho Vietbank mở mới thêm 14 điểm giao dịch trong đó có 05 Chi nhánh và 09 Phòng

Giao dịch. Theo đó nâng tổng số điểm giao dịch của Vietbank lên 132 điểm, phủ khắp 26 Tỉnh, Thành phố.



Hình 2.6: Hệ thống mạng lưới Ngân hàng Vietbank

Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

2.2. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Đỗ Xuân Hợp

2.2.1. Thông tin chung

Tên tổ chức: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Đỗ Xuân Hợp

Địa chỉ: Số 519 Đỗ Xuân Hợp, Phường Phước Long B, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh

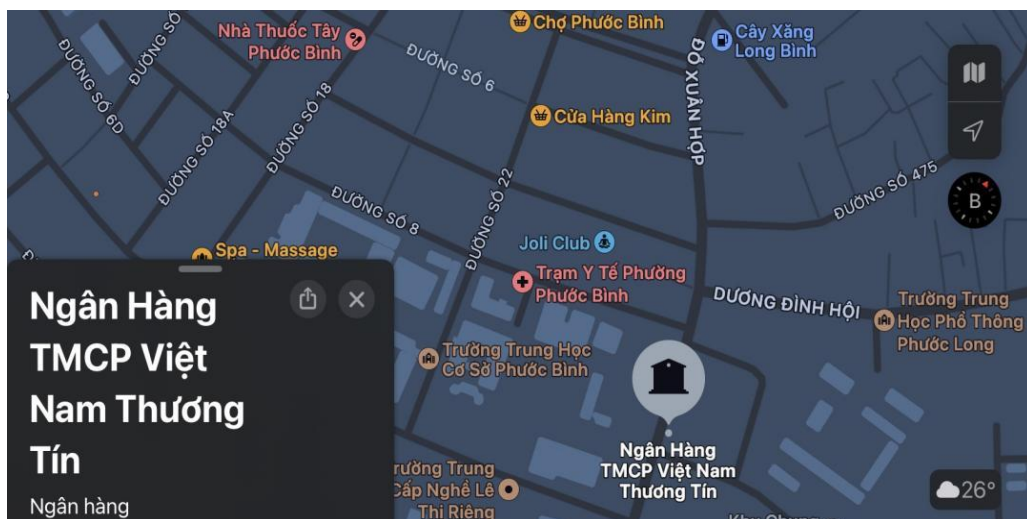
Điện thoại: 028.6294.7296 - Fax: 028.6294.7298

Giám đốc: Phan Trung Hiếu



Hình 2.7: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Đỗ Xuân Hợp

Nguồn: Ngân hàng Vietbank-PGD Đỗ Xuân Hợp



Hình 2.8: Vị trí trên bản đồ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Đỗ Xuân Hợp

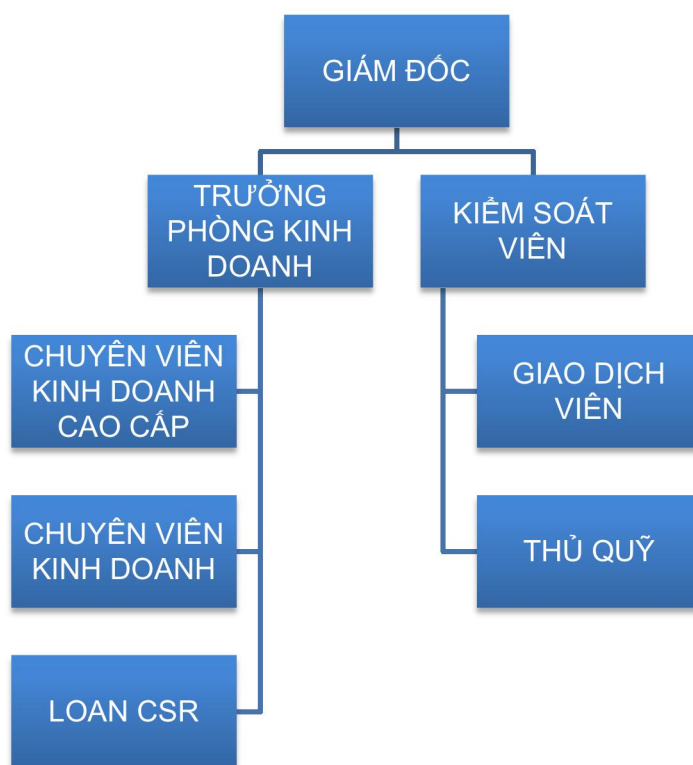
2.2.2. Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - Phòng giao dịch Thanh Đa được thành lập ngày 20/10/2010 theo quy định tại Thông tư số 21/2013/TT-NHNN của Thống đốc NHNN.

Ngân hàng Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp tiền thân là PGD Thanh Đa. Sáng ngày 25/5/2019, Ngân hàng Vietbank tung bừng khai trương Phòng giao dịch Đỗ Xuân Hợp địa chỉ số 519 Đỗ Xuân Hợp, Khu phố 6, P. Phước Long B, quận 9, TP. HCM nay là TP Thủ Đức, TP. HCM. Cùng với sự tham dự của lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước TP. HCM, lãnh đạo địa phương, lãnh đạo Vietbank cùng đồng đảo các doanh nghiệp, đối tác, khách hàng cùng toàn thể cán bộ nhân viên.

Đường Đỗ Xuân Hợp – tuyến đường kết nối các dòng xe từ Xa lộ Hà Nội qua Nguyễn Duy Trinh đến cảng Cát Lái và vành đai 2. Với mật độ dân cư và lưu lượng xe di chuyển qua lại hàng ngày rất lớn, nhu cầu về dịch vụ thanh toán, tài chính ngân hàng cao. PGD Đỗ Xuân Hợp được đầu tư về cơ sở vật chất, đội ngũ cán bộ nhân viên được đào tạo về chuyên môn, thân thiện và tận tình với khách hàng... chắc chắn sẽ đáp ứng, phục vụ tốt nhu cầu cho người dân trên địa bàn.

2.2.3. Cơ cấu tổ chức



Hình 2.9: Sơ đồ tổ chức ngân hàng Vietbank- PGD Đỗ Xuân Hợp

Chức năng và nhiệm vụ của các Phòng, Ban:

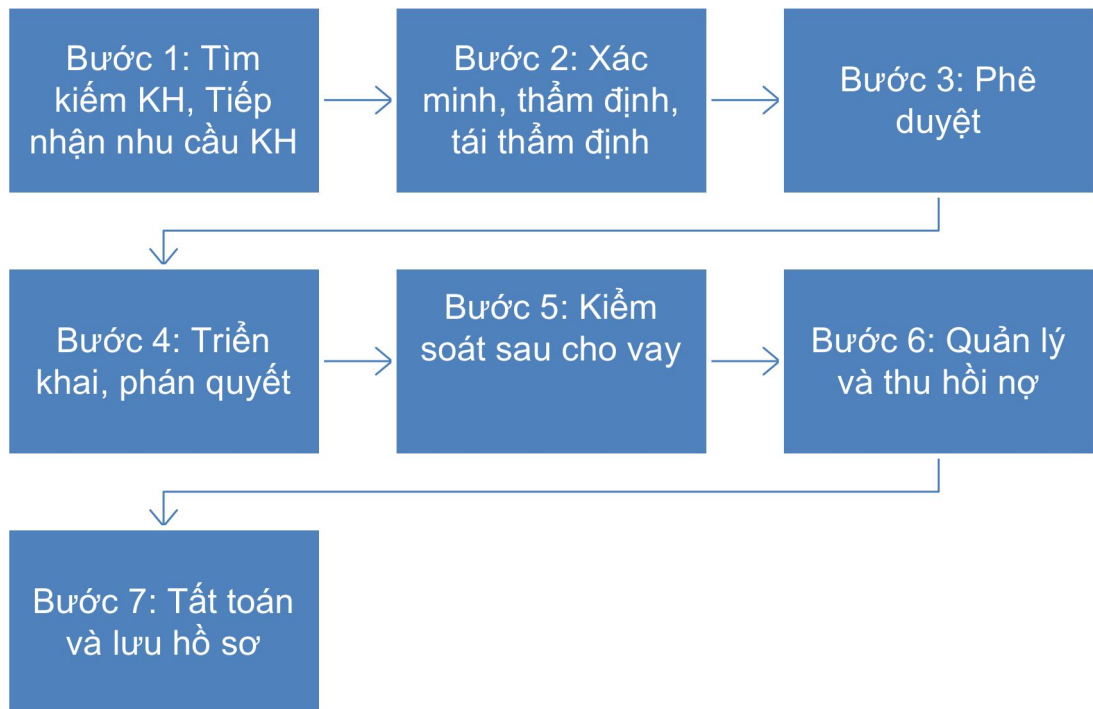
- Ban Giám Đốc:
 - + Quản lý và phát triển kinh doanh của Chi nhánh và các đơn vị trực thuộc
 - + Quản lý và triển khai các hoạt động nghiệp vụ
 - + Quản trị nhân sự và hành chính chi nhánh
 - + Quan hệ đối ngoại
 - + Phát triển hệ thống theo kế hoạch phát triển hệ thống hàng năm.
 - + Tham gia các khóa đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng cho cán bộ nhân viên kênh phân phối theo yêu cầu công việc hoặc yêu cầu của Tổng Giám đốc/Phó Tổng Giám đốc phụ trách và Trưởng Phòng Nhân sự Hội sở.
 - + Tham gia các khóa đào tạo và tập huấn nghiệp vụ liên quan đến công việc.
 - + Các nhiệm vụ khác do Tổng Giám đốc/Phó Tổng Giám đốc phụ trách giao.
 - + Trong quá trình thực hiện tất cả các công việc, có trách nhiệm thực hiện đúng các quy định của Vietbank, của pháp luật có liên quan.

- Phòng Kinh doanh
 - + Thực hiện các chỉ tiêu bán hàng liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng
 - + Thực hiện các hoạt động tiếp thị và quản lý khách hàng
 - + Chăm sóc khách hàng, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng
 - + Phân tích, đánh giá và thẩm định, đề xuất cấp tín dụng, chất lượng tín dụng
 - + Lưu trữ hồ sơ tín dụng của khách hàng
 - + Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của trưởng đơn vị

- Phòng Giao dịch - Ngân quỹ
 - + Tổ chức việc thực hiện, giám sát, điều phối khu vực sảnh giao dịch, thu chi tiền mặt, quản lý ACAP

- + Tư vấn, giải đáp thông tin khách hàng, chăm sóc khách hàng và bán hàng tại chỗ, quản lý và bảo mật USER đăng nhập vào hệ thống.
- + Thực hiện công tác luân chuyển hồ sơ chứng từ theo quy định
- + Thực hiện nghiệp vụ kiểm đếm, phân loại, đồng bộ đúng quy định các loại tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá trị theo quy định.
- + Tuân thủ chế độ ra vào kho tiền, quây gia dịch tiền mặt theo nội quy, quy định của Ngân hàng.

2.3. Quy trình cho vay tiêu dùng của ngân hàng Vietbank



Hình 2.10: Quy trình nghiệp vụ cho vay khách hàng

Nguồn: Quyết định số 354/NVQĐ -PTTD.16 quy trình cấp tín dụng tại Vietbank

- + Bước 1: Tìm kiếm khách hàng, tiếp nhận nhu cầu khách hàng
 Tìm kiếm những khách hàng cá nhân có nhu cầu vay tiêu dùng, tư vấn, hướng dẫn KH đăng kí những thông tin cần thiết, phù hợp với điều kiện vay, nhu cầu vay, hạn mức vay giúp KH lựa chọn sản phẩm vay tiêu dùng thích hợp nhất với nhu cầu.

+ Bước 2: Xác minh, thẩm định, tái thẩm định

Đây là bước khá phức tạp và đặc biệt quan trọng. Cán bộ tín dụng phải kiểm tra tính xác thực của hồ sơ, điều tra, thu thập thông tin về mục đích vay và sử dụng vốn cũng như khả năng trả nợ của KH.

+ Bước 3: Phê duyệt

Thực hiện phê duyệt tín dụng theo mức uỷ quyền đã được phân quyền theo quy định về thẩm quyền phê duyệt cấp tín dụng đối với các cấp phán quyết do Vietbank ban hành trong từng thời kì.

Các cấp phê duyệt chịu trách nhiệm về nội dung phê duyệt khoản tín dụng, đảm bảo tuân thủ đầy đủ quy định của Ngân hàng Vietbank.

+ Bước 4: Triển khai, phán quyết

Cán bộ tín dụng chuyển 1 bản chính Hợp đồng tín dụng, khế ước vay và các giấy tờ khác đến bộ phận giao dịch để thực hiện việc giải ngân.

Giao dịch viên kiểm tra tính hợp lệ, hướng dẫn KH viết uỷ nhiệm chi hoặc giấy nhận tiền, tiến hành giải ngân và hạch toán nội bộ, ngoại bảng, chuyển tiền... Sau đó, nhập hồ sơ tín dụng vào chương trình phần mềm nội bộ.

+ Bước 5: Kiểm soát sau vay

Thực hiện theo quy định, hướng dẫn về kiểm soát sau vay do Ngân hàng Vietbank ban hành trong từng thời kỳ.

+ Bước 6: Quản lý và thu hồi nợ

Thông báo và nhắc nhở, đôn đốc KH trả nợ khi đến hạn.

+ Bước 7: Tắt toán và lưu hồ sơ

Cán bộ tín dụng lập giấy đề nghị giải toả TSDB kèm theo tờ trình thanh lý đã được phê duyệt và 1 bản sao HĐBĐ tiền vay và đăng ký giao dịch bảo đảm chuyển phòng Thẩm định tài sản để làm thủ tục thế chấp. Cán bộ tín dụng lập danh mục từng loại hồ sơ, chuyển Trưởng phòng ký xác nhận nhằm tránh thất lạc hồ sơ bên trong, bảo đảm tính pháp lý đầy đủ tại thời điểm giải ngân.

2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank CN Bắc Sài Gòn - PGD Đỗ Xuân Hợp

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Vietbank CN Bắc Sài Gòn - PGD Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023

Dvt: triệu đồng

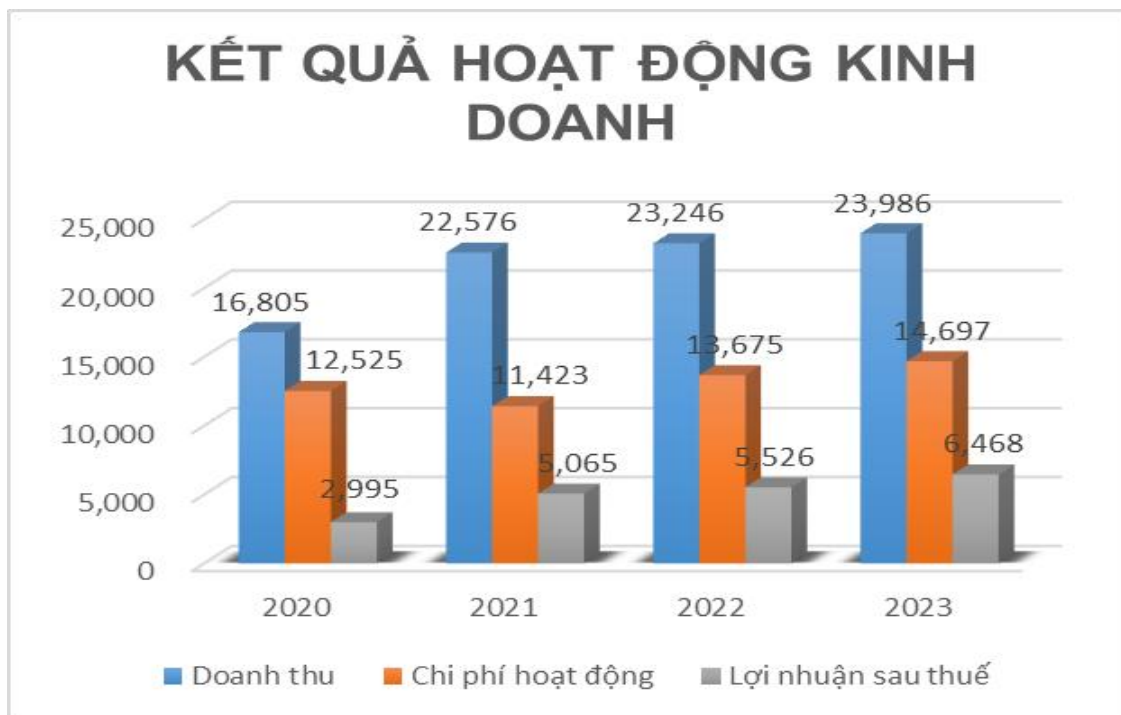
Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
Doanh thu	16,805	22,576	23,246	23,986
Chi phí hoạt động	12,525	11,423	13,675	14,697
Lợi nhuận sau thuế	2,995	5,065	5,526	6,468

Chi tiêu	SS 2021/2020		SS 2022/2021		SS 2023/2022		SS 2023/2020	
	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Doanh thu	5,771	34.34%	670	2.97%	740	3.18%	7,181	42.73%
Chi phí hoạt động	(1,102)	-8.80%	2,252	19.71%	1,022	7.47%	2,172	17.34%
Lợi nhuận sau thuế	2,070	69.12%	461	9.10%	942	17.05%	3,473	115.96%

Nguồn: Số liệu được Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp cung cấp

Qua những năm gần đây giai đoạn những năm 2020-2023, tình hình kinh tế và chính trị thế giới chứng kiến nhiều biến động khó lường. Tuy nhiên, nhờ vào sự nỗ lực không ngừng nghỉ của toàn Đảng và toàn dân thì nền kinh tế nước ta vẫn phát huy được nhiều điểm tích cực hơn so với nhiều nền kinh tế khác trên thế giới. Trong bối cảnh đó, ngân hàng Vietbank Đỗ Xuân Hợp đã đạt được kết quả hoạt động kinh doanh khá tốt với mức lợi nhuận sau thuế tăng qua các năm.

Tháng 05/2019, Ngân hàng Vietbank – PGD Thanh Đa, được di dời khai trương tại địa chỉ mới ở Đỗ Xuân Hợp, trở thành PGD Đỗ Xuân Hợp. Tuy chỉ mới đi vào hoạt động tại địa chỉ mới nhưng PGD đã nhanh chóng ổn định hoạt động, cũng như tiếp cận lượng khách hàng mới ở khu vực này và tiếp tục duy trì, xây dựng mối quan hệ với khách hàng cũ. Doanh thu từ năm 2020 đến 2023 lần lượt đạt 16,805trđ; 22,576trđ; 23,246trđ và 23,986trđ. Tuy có sự tăng trưởng doanh thu qua các năm, nhưng phải kể đến doanh thu năm 2023 so với 2020, tăng xấp xỉ 42.73%. Chi phí hoạt động năm 2021 giảm 1,102trđ so với năm 2020, dù vậy, qua các năm sau lại tăng trở lại thậm chí cao hơn năm 2020, có thể do ngân hàng đã triển khai các chiến lược kinh doanh và tiếp thị, dẫn đến việc tăng chi phí để chi trả các hoạt động này. Tuy nhiên, lợi nhuận sau thuế có chiều hướng tăng qua các năm.



Biểu đồ 2.1: Đồ thị biểu diễn kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Nhìn chung doanh thu và chi phí hoạt động tăng cùng chiều với nhau. Tuy nhiên, doanh thu năm 2021 so với năm 2020 có sự tăng trưởng đáng kể, chênh lệch 5,771 triệu đồng, sau đó tăng nhẹ từ năm 2021 đến 2023. Bởi lẽ cuối năm 2021, nhìn chung tình hình kinh tế cũng như dịch bệnh đang được dần phục hồi. Chi phí hoạt động năm 2021 giảm so với năm 2020, trong khi đó doanh thu tăng, thể hiện kết quả của việc tối ưu hoá chi phí hoạt động. Chứng minh rằng chiến lược kinh doanh của PGD đạt hiệu quả kinh tế cao với mức lợi nhuận sau thuế tăng vọt.

Lợi nhuận sau thuế giai đoạn 2020 - 2023 có xu hướng tăng có thể cho thấy rằng sự phát triển và hiệu quả trong hoạt động của ngân hàng. Năm 2021 có sự tăng trưởng đáng kể, tăng 2,070 triệu đồng tương ứng 69.12%. Kinh tế với xu hướng phục hồi kể từ khi chịu tác động nghiêm trọng và nặng nề của đại dịch Covid-19. Thích ứng an toàn, kiểm soát hiệu quả, xu hướng phục hồi này vẫn tiếp diễn trong cuối năm 2021 và trong năm 2022, 2023. Tuy nhiên, số liệu cho thấy tốc độ chậm lại khi hiệu ứng của các biện pháp hỗ trợ tăng trưởng, kích cầu giảm, vừa phải kiểm soát dịch bệnh, vừa phải thực hiện mục tiêu thúc đẩy tăng trưởng kinh tế trong bối cảnh áp lực lạm phát gia tăng. Nhưng khi so sánh với năm 2020, lợi nhuận sau thuế năm 2023 gấp 2 lần, tương ứng với mức chênh lệch 3,473 triệu đồng.

2.5. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân

2.5.1. Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân

Bảng 2.2: Tình hình tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
Doanh số cho vay mua nhà, đất	77,098	91,274	118,784	170,487
Doanh số cho vay PTĐL	49,938	60,280	80,019	95,594
Khác	38,023	53,795	78,171	82,118
Doanh số CVTD	165,059	205,349	276,974	348,199
Tỷ lệ tăng trưởng DSCVTD		24%	35%	26%

Nguồn: Số liệu được Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp cung cấp



Biểu đồ 2.2: Đồ thị biểu diễn Doanh số cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Doanh số cho vay tiêu dùng tăng trưởng rõ rệt qua các năm từ năm 2020 đến năm 2023. Đồng nghĩa với tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng tăng lần lượt là: 24%, 35% và 26%. Đến năm 2022, có sự tăng trưởng rõ rệt, bước vào giai đoạn bình thường mới sau Đại dịch, Đảng và Nhà nước đưa ra những chính sách hỗ trợ người dân, thu nhập dần ổn định hơn, góp phần vào tăng trưởng nhu cầu tiêu

dùng cá nhân. Trước tình hình đó, được xem là thuận lợi để thu hút khách hàng vay tiêu dùng, ngân hàng Vietbank Đỗ Xuân Hợp đã đưa ra nhiều chính sách với lãi suất ưu đãi cùng quà tặng kèm. Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng này, đánh giá sự tăng trưởng của tín dụng qua các năm, phản ánh khả năng cho vay tiêu dùng của PGD Đỗ Xuân Hợp đạt hiệu quả, chiến lược tìm kiếm khách hàng và thực hiện kế hoạch cho vay tiêu dùng triển khai thành công. Chỉ tiêu này cao cho thấy rằng mức độ hoạt động của PGD ổn định và có hiệu quả tốt. Tuy nhiên, doanh số cho vay càng cao thì rủi ro tín dụng cũng càng lớn, đòi hỏi Ngân hàng về trình độ quản lý, chuyên môn của chuyên viên tín dụng, để hạn chế rủi ro gây tổn thất cho Ngân hàng.

2.5.2. Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân

Bảng 2.3: Hệ số thu nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Vietbank - PGD
Đỗ Xuân Hợp

Đvt: triệu đồng

Chi tiêu	2020	2021	2022	2023
Doanh số CVTD	165,059	205,349	276,974	348,199
Thu nợ CVTD	156,941	187,692	250,009	328,436
Mức độ tăng giảm thu nợ CVTD	-	+30,751	+62,317	+78,427
Tỷ lệ tăng trưởng doanh số (%)	-	20%	33%	31%
Tỷ lệ thu nợ CVTD/doanh số CVTD	95.08%	91.40%	90.26%	94.32%

Nguồn: Số liệu được Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp cung cấp

Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2020 đến 2023 của Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp như sau:

Doanh số thu nợ và hệ số thu nợ năm 2020 lần lượt là 156,941 trđ và 95.08%, đây cũng là năm có tỷ lệ thu nợ cho vay tiêu dùng cao nhất trong 4 năm. Qua các năm 2021, 2022 và 2023, thì cả doanh số thu nợ và hệ số thu nợ đều tăng. Năm 2022, tăng 62,317 trđ ở doanh số thu nợ, tức là đã tăng tương đương 33% - tỷ lệ tăng trưởng doanh số cao nhất trong giai đoạn 2020- 2023, tuy nhiên, tỷ lệ thu nợ CVTD/ doanh số CVTD lại thấp nhất trong 4 năm. Chứng tỏ rằng nhu cầu khách hàng vay càng cao, nhưng chưa có sự uy tín cao trong thanh toán. Nhờ sự nỗ lực trong quá trình thẩm định tín dụng của Phòng kinh doanh ngân hàng Vietbank Đỗ Xuân Hợp, mà doanh số thu nợ và hệ số thu nợ năm 2023 tăng lần lượt là 328,436

trở và 94.32%, khách hàng được chọn lọc với uy tín thanh toán cao, đồng thời cũng cho thấy quy trình thẩm định chặt chẽ, giúp việc đánh giá và ra quyết định cho vay chính xác, nâng cao khả năng quản lý và thu hồi nợ vay.

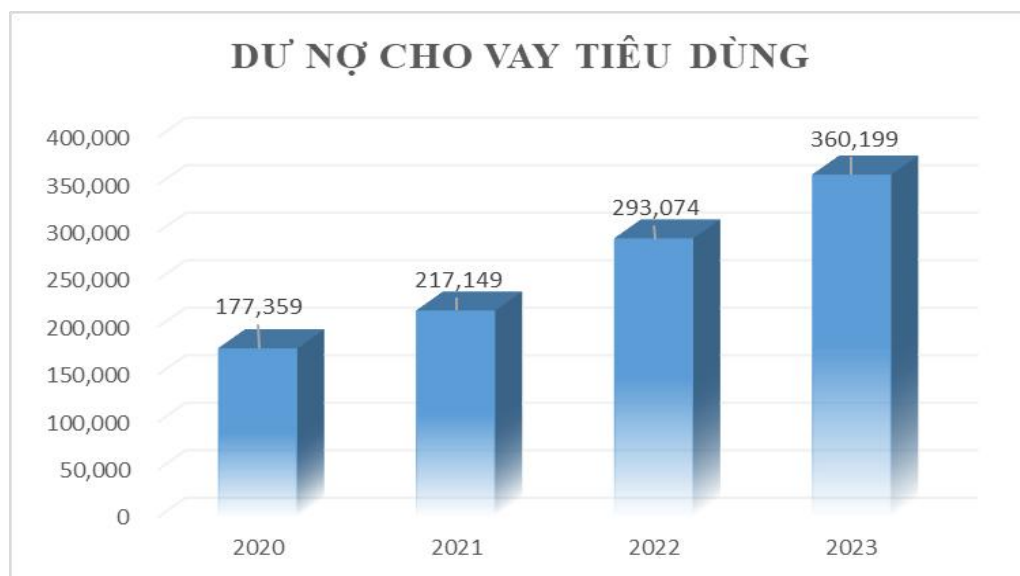
2.5.3. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân

Bảng 2.4: Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
Dư nợ CVTD	177,359	217,149	293,074	360,199
Mức độ tăng giảm dư nợ CVTD	-	+39,79	+75,93	+67,13
Tỷ lệ tăng trưởng Dư nợ CVTD	-	22%	35%	23%

Nguồn: Số liệu được Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp cung cấp



Biểu đồ 2.3: Đồ thị biểu diễn Dư nợ cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2020 đạt 177,359 trđ, 2 năm tiếp theo đạt lần lượt là 217,149 trđ và 293,074 trđ, năm 2023 đã đạt đến 360,199 trđ. Tức là năm 2021 đã tăng 39,79 trđ, tương ứng tăng 22% so với năm 2020; đặc biệt năm 2022 tăng lên 35%, với mức tăng chênh lệch 75,93 trđ so với năm trước đó; năm 2023 thì tăng 67,13 trđ, tương đối với mức tăng 23% so với năm 2022. Nhìn chung, dư nợ

cho vay tiêu dùng có xu hướng tăng đều qua các năm với mức chênh lệch khá đáng kể. Được xem là một tín hiệu tốt, bởi vì nó cho thấy kênh tín dụng cho người dân đã được khơi thông. Cùng với các chính sách hỗ trợ tiêu dùng cá nhân của Đảng và Nhà nước, Ngân hàng Vietbank PGD Đỗ Xuân Hợp cũng nỗ lực đồng hành cùng người dân về mặt lãi suất cũng như trong việc quảng bá các gói cho vay dành cho nhiều đối tượng, nâng cao chất lượng dịch vụ, chăm sóc hỗ trợ khách hàng tốt, đã góp phần tích cực nâng cao vị thế của mình trong thị trường cạnh tranh.

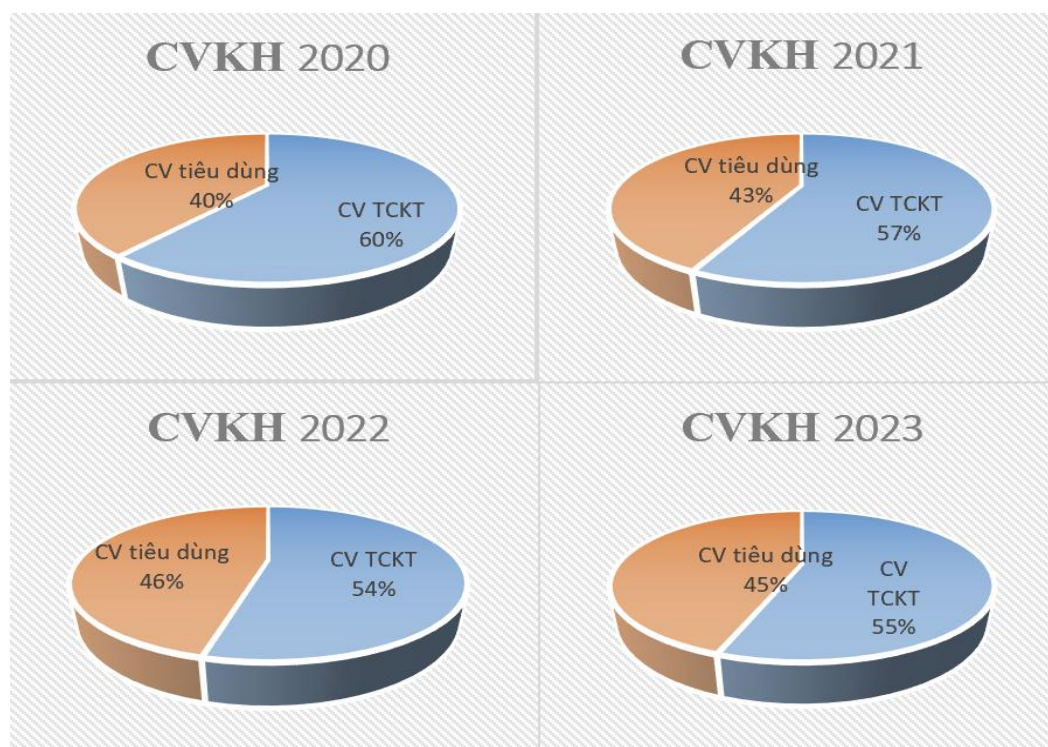
2.5.4. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng/ Tổng cho vay Khách hàng

Bảng 2.5: Tình hình cho vay KH theo đối tượng

Dvt: triệu đồng

Tiêu chí	2020	2021	2022	2023
Cho vay khách hàng	448,019	505,301	636,329	807,544
Cho vay các TCKT	270,660	288,152	343,255	447,345
Cho vay TD	177,359	217,149	293,074	360,199

Nguồn: Tổng hợp từ BCTC Vietbank Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023



Biểu đồ 2.4: Tỷ trọng cho vay TD/ Tổng cho vay KH

Có thể thấy rằng tỷ trọng cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng khá ổn định trong tổng cho vay khách hàng và tăng nhẹ qua các năm 2020, 2021, 2022 lần lượt là 40%,

43% và 46%. Phản ánh rằng không riêng khách hàng doanh nghiệp, mà khách hàng cá nhân với mục đích tiêu dùng cũng là đối tượng mang lại doanh số cho vay của PGD Đỗ Xuân Hợp, nên ngân hàng luôn cho ra mắt và phát triển các sản phẩm cho vay dành riêng cho khách hàng cá nhân phù hợp với từng nhu cầu vay với mục đích tiêu dùng khác nhau. Riêng năm 2023 thì tỷ trọng cho vay tiêu dùng trên tổng cho vay khách hàng chỉ đạt 45%, giảm 1% so với năm trước đó, mặt khác thì vẫn tăng 5% so với năm 2020. Kết quả này thể hiện tỷ trọng cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng và xu hướng này đang được quan tâm nhiều hơn, cũng như nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng cũng tăng lên. Hoạt động tiếp thị, sản phẩm vay đa dạng và chính sách lãi suất phù hợp cho từng đối tượng khách hàng của PGD đạt hiệu quả khá tốt trong những năm gần đây.

2.5.5. Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng/ Vốn huy động

Bảng 2.6: Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng/ Vốn huy động

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
Dư nợ CVTD	177,359	217,149	293,074	360,199
Mức độ tăng giảm dư nợ CVTD	-	+39,790	+75,925	+67,125
Tổng vốn huy động	645,371	667,571	759,882	899,957
Mức độ tăng giảm vốn HĐ	-	+ 22,200	+ 92,311	+ 140,075
Tỷ trọng Dư nợ CVTD/Tổng VHD	27.48%	32.53%	38.57%	40.02%

Nguồn: Tổng hợp từ BCTC Vietbank Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023

Căn cứ vào chỉ tiêu tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng/ Tổng vốn huy động, so sánh qua các năm để đánh giá mức độ tập trung vốn tín dụng của Ngân hàng tốt, sử dụng hiệu quả nguồn vốn, góp phần tác động tích cực đến doanh thu cũng như tỷ lệ thu lãi của ngân hàng. Tỷ lệ cho vay tiêu dùng trên vốn huy động năm 2023 là 40.02% là một con số khả quan, chứng tỏ nguồn vốn huy động của PGD đã được sử dụng tốt. Bên cạnh đó, chỉ tiêu tỷ trọng Cho vay tiêu dùng /Tổng vốn huy động của ngân hàng cũng tăng trưởng tốt qua các năm. Phản ánh hiệu quả sử dụng vốn huy động của PGD Đỗ Xuân Hợp ngày càng hiệu quả, nó thể hiện ở tỷ lệ tham gia của vốn huy động vào cho vay. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng trên nguồn vốn ngày càng được cải thiện rõ rệt từ 27.48% lên 32.53% ở năm 2021, theo diễn biến đó tiếp tục tăng lên 38.57% và 40.02% ở năm 2022 và 2023.

Đầu ra của dòng vốn huy động được sử dụng để cho vay với mục đích tiêu dùng càng cao, đồng nghĩa với việc lượng vốn dư thừa càng thấp và tiền lãi phải trả cho vốn huy động được bù đắp nhiều hơn từ số tiền thu được từ nguồn vốn cấp tín dụng. Từ đó, làm cho doanh thu cũng như lợi nhuận của ngân hàng tăng lên. Vì vậy, Vietbank Đỗ Xuân Hợp cần tiếp tục đẩy mạnh, chú trọng vào công tác quảng bá các sản phẩm vay tiêu dùng hơn nữa để đầu ra của dòng vốn huy động được sử dụng tối ưu, giúp ngân hàng tăng doanh thu và phát triển bền vững.

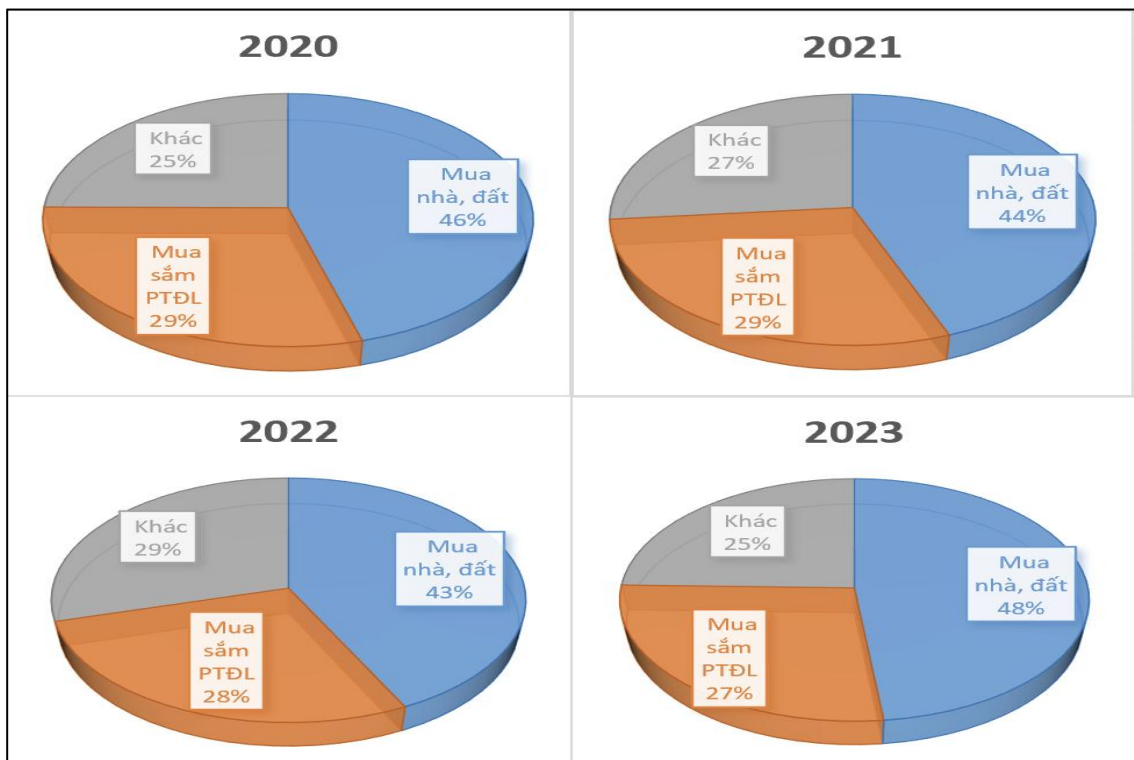
2.5.6. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng

Bảng 2.7: Phân tích dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng

Đvt: triệu đồng

Chỉ Tiêu	2020	2021	2022	2023
Dư Nợ CVTD	177,359	217,149	293,074	360,199
Mục đích sử dụng				
Mua nhà, đất	80,798	95,734	124,784	173,587
Mua sắm PTĐL	52,378	63,880	82,339	97,994
Khác (du học, chữa bệnh...)	44,183	57,535	85,951	88,618

Nguồn: Tổng hợp từ BCTC Vietbank Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023



Biểu đồ 2.5: Biểu đồ biểu diễn cơ cấu dư nợ CVTD theo mục đích sử dụng của Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng trong giai đoạn năm 2020 đến 2023 của Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp như sau:

Dư nợ cho vay tiêu dùng phân loại theo mục đích tiêu dùng bao gồm vay mua nhà và đất, vay mua sắm phương tiện đi lại và những mục đích khác. Trong đó, dư nợ cho vay mua nhà và đất luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn, gần 50% cụ thể là 46%, 44%, 43% và 48%, tiếp đến là vay mua sắm phương tiện đi lại cũng có tỷ trọng tương đối lớn trong cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng lần lượt là 29%, 29%, 28% và 27% ở năm 2023. Ở mục đích tiêu dùng khác như vay du học, vay du lịch, vay chữa bệnh... thì tăng lên 27% và 29% năm 2021 và 2022, sau đó giảm ở năm 2023 còn 25% - bằng với năm 2020.

Nhu cầu vay tiêu dùng tăng cho nên PGD cũng đã tập trung vào phân khúc cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân nhằm thúc đẩy tăng trưởng tín dụng. Tuy có sự biến động tăng giảm trong cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng nhưng nhìn chung vay mua nhà và đất luôn giữ tỷ trọng cao, cho thấy rằng PGD đã thành công trong việc đẩy mạnh cho vay tiêu dùng về phân khúc này, kèm theo đó là nhiều gói vay ưu đãi nhằm thúc đẩy các phân khúc khác và kích cầu tiêu dùng. Khi tiêu dùng được thúc đẩy, các doanh nghiệp sản xuất sẽ phát triển theo, từ đó kích thích tăng trưởng nền kinh tế, mở ra nhiều cơ hội việc làm và tăng thu nhập cho người lao động, đời sống người dân được cải thiện.

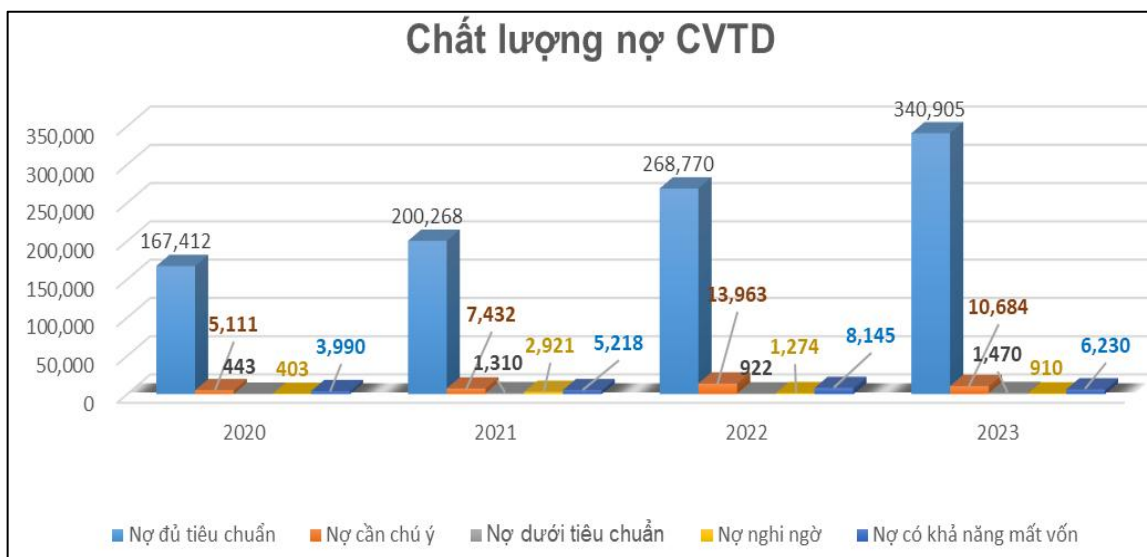
2.5.7. Tình hình chất lượng nợ cho vay tiêu dùng

Bảng 2.8: Chất lượng nợ cho vay tiêu dùng

Đvt: triệu đồng

Tiêu chí	2020	2021	2022	2023
Nợ đủ tiêu chuẩn	167,412	200,268	268,770	340,905
Nợ cần chú ý	5,111	7,432	13,963	10,684
Nợ dưới tiêu chuẩn	443	1,310	922	1,470
Nợ nghi ngờ	403	2,921	1,274	910
Nợ có khả năng mất vốn	3,990	5,218	8,145	6,230
Tổng cộng	177,359	217,149	293,074	360,199

Nguồn: Tổng hợp từ BCTC Vietbank Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023



Biểu đồ 2.6: Biểu đồ biểu diễn chất lượng nợ CVTD của Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Từ số liệu bảng 2.8 trên phản ánh rằng trong giai đoạn từ năm 2020-2023, nợ đủ tiêu chuẩn và nợ cần chú ý có xu hướng tăng lên theo từng năm. Ngoại trừ nợ cần chú ý giảm 3,279 trđ từ 13,963 trđ năm 2022 xuống còn 10,684 ở năm 2023, tuy nhiên vẫn cao hơn cả năm 2020 và năm 2021. Xu hướng tăng nợ đủ tiêu chuẩn này có thể được coi là một dấu hiệu tốt, đặc biệt là nó phản ánh khả năng thu hồi nợ cả gốc và lãi đúng hạn tăng. Điều này biểu thị rằng PGD Đỗ Xuân Hợp đang quản lý nợ với chất lượng nợ cao, thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân hiệu quả, tránh được rủi ro tín dụng.

Trong khi đó, nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn có nhiều biến động. Nợ dưới tiêu chuẩn có chiều hướng tăng mạnh ở năm 2021, sau đó lại giảm mạnh ở năm 2022, năm 2023 thì lại tăng trở lại, cao hơn cả năm 2021. Nợ nghi ngờ tăng đột ngột 2,921 triệu đồng ở năm 2021, chênh lệch 2,518 triệu đồng so với năm 2020, sau đó lại giảm xuống còn 1,274 triệu đồng và tiếp tục theo đà giảm ở năm 2023 còn 910 triệu đồng. Nợ có khả năng mất vốn tăng khá mạnh ở giai đoạn 2020-2022, nhưng tín hiệu tích cực là đã giảm ở năm 2023, cho thấy rằng ngân hàng đã thành công trong việc nâng cao chất lượng các khoản nợ trong việc cấp tín dụng, giảm thiểu rủi ro tín dụng ngày một hiệu quả hơn.

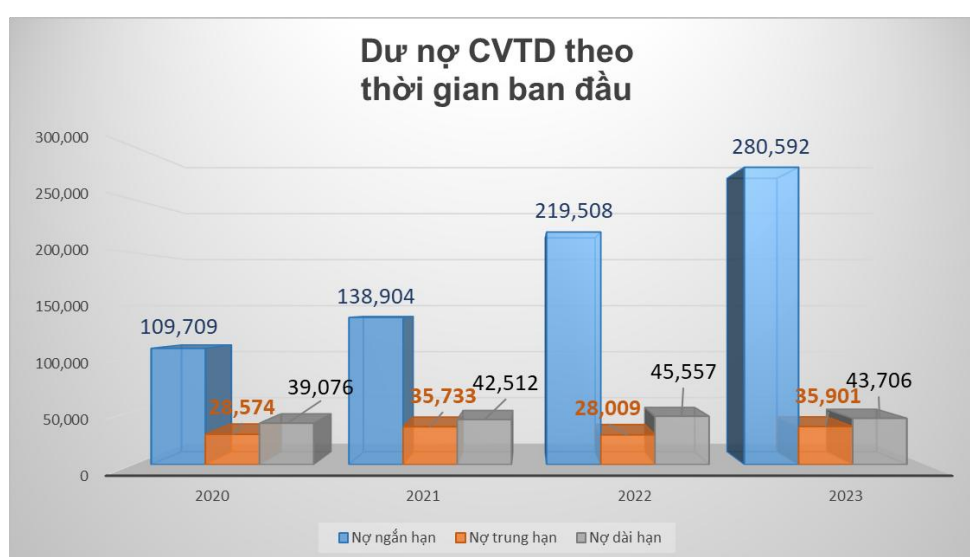
2.5.8. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian cho vay ban đầu

Bảng 2.9: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời gian cho vay ban đầu

Đvt: triệu đồng

Tiêu chí	2020	2021	2022	2023
Nợ ngắn hạn	109,709	138,904	219,508	280,592
Nợ trung hạn	28,574	35,733	28,009	35,901
Nợ dài hạn	39,076	42,512	45,557	43,706
Tổng cộng	177,359	217,149	293,074	360,199

Nguồn: Tổng hợp từ BCTC Vietbank Đồn Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023



Biểu đồ 2.7: Biểu đồ biểu diễn dư nợ CVTD theo thời gian ban đầu của Ngân hàng Vietbank - PGD Đồn Xuân Hợp

Đặc điểm của cho vay tiêu dùng là thời hạn cho vay thường ngắn và bởi vì xuất phát từ mục đích tiêu dùng nên nhu cầu vay sẽ thường nhỏ lẻ. Do đó, mà trong cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng thì nợ ngắn hạn đóng một vai trò quan trọng, luôn chiếm tỷ trọng cao. Từ bảng số liệu và biểu đồ, dư nợ với thời hạn ngắn tăng đều qua các năm, điều này được chứng minh ở năm 2023 đạt 280,592 trđ với mức chênh lệch lên đến 170,883 trđ so với năm 2020. Mặt khác, nợ trung và dài hạn có chiều hướng tăng giảm nhiều thay đổi.

Mặc dù, cho vay tiêu dùng trung và dài hạn có lãi suất cao hơn, mang lại nhiều rủi ro hơn chẳng hạn như khó thu hồi nợ hơn, khả năng thanh khoản giảm, những yếu tố đó tác động đến hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng giảm. Những khoản vay ngắn hạn chủ yếu là những khách hàng cá nhân có tài khoản tiền gửi tiết

kiệm tại PGD Đỗ Xuân Hợp nên việc thu hồi nợ của PGD lại thuận tiện và tiết kiệm chi phí. Do đó, Ngân hàng nên tiếp tục phát triển nhiều hơn vào hoạt động cho vay tiêu dùng ngắn hạn để đảm bảo hoạt động kinh doanh đạt hiệu quả và an toàn.

2.5.9. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ vay tiêu dùng

Bảng 2.10: Tỷ lệ nợ cho vay tiêu dùng quá hạn

Dvt: triệu đồng

Tiêu chí	2020	2021	2022	2023
Nợ quá hạn CVTD	2,589	4,864	7,854	5,943
Tổng dư nợ cho vay CVTD	177,359	217,149	293,074	360,199
Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD	1.46%	2.24%	2.68%	1.65%

Nguồn: Tổng hợp từ BCTC Vietbank Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023

Trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng, bên cạnh việc đánh giá nguồn thu chính của ngân hàng thì phải cần đánh giá tính hiệu quả của hoạt động, do đó, phải cần chú ý đến tỷ lệ nợ quá hạn. Việc mà ngân hàng quản lý nợ yếu kém sẽ dễ dẫn đến nhiều rủi ro nghiêm trọng như mất vốn, ảnh hưởng đến thanh khoản, tăng chi phí dự phòng rủi ro và nhiều hệ lụy trong hoạt động kinh doanh.

Sự gia tăng nợ quá hạn trong giai đoạn năm 2021 và năm 2022, có thể một phần do kinh tế nước ta vẫn còn chịu tác động nghiêm trọng bởi đại dịch, do vẫn còn một số hệ quả do đại dịch để lại. Tuy nhiên, nhờ sự nỗ lực của chính phủ, Đảng ta và các cơ quan chức năng đã đưa ra các giải pháp nhằm thích nghi với dịch bệnh trong giai đoạn bình thường mới và khôi phục trở lại nền kinh tế,...giúp cho tình hình nợ quá hạn tại riêng PGD Đỗ Xuân Hợp giảm, mà hầu hết các ngân hàng cũng được kiểm soát trở lại. Nợ quá hạn của PGD năm 2023 đã giảm xuống còn 1.65%, giảm 1.03% so với năm 2022.

Cho thấy rằng khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong quá trình cho vay đã khá tốt, dù tỷ lệ này còn khá biến động, nhưng nhìn chung đã giảm ở năm 2023 - đây là một dấu hiệu tích cực. Nhờ công tác giám sát, chính sách điều chỉnh lãi suất phù hợp, đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp nhắc nhở nợ thường xuyên cho khách hàng mà PGD đã thành công trong việc quản lý nợ quá hạn, khi chất lượng khoản vay tăng do nhóm nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn giảm ở năm 2023.

2.5.10. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ vay tiêu dùng

Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng

Đvt: triệu đồng

Tiêu chí	2020	2021	2022	2023
Nợ xấu CVTD	851	2,237	3,869	2,449
Tổng dư nợ cho vay CVTD	177,359	217,149	293,074	360,199
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0.48%	1.03%	1.32%	0.68%

Nguồn: Tổng hợp từ BCTC Vietbank Đủ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023

Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2020 đến năm 2023 lần lượt là 0.48%, 1.03%, 1.32% và 0.68%. Nhìn chung, tỷ lệ nợ xấu có sự biến động theo chiều tăng ở năm 2021 và 2022, sau đó, giảm ở năm 2023. Tỷ lệ nợ quá hạn có chiều hướng thay đổi như tỷ lệ nợ xấu, cho thấy rằng sự biến động này chủ yếu do tỷ lệ nhóm nợ cần chú ý thay đổi qua các năm. Tuy có sự biến động tăng giảm, nhưng tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng nằm ở mức khá an toàn và có xu hướng giảm. Kết quả này phản ánh công tác hỗ trợ khách hàng giải quyết khó khăn kịp thời, đôn đốc nhắc nhở thu tiền và khả năng quản lý tín dụng của PGD ngày một tốt hơn.

Ba tháng đầu năm 2023, tình hình phát triển kinh tế xã hội trong nước đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức. Do đó, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ tại Nghị quyết 50/NQ-CP năm 2023 và Nghị quyết 59/NQ-CP năm 2023, ngày 23/04/2023, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư 02/2023/TT-NHNN quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn. “Ngân hàng Nhà nước trao quyền chủ động cho các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài trong việc xem xét, đánh giá khó khăn của khách hàng để quyết định việc cơ cấu lại khoản nợ vay của khách hàng. Góp phần kéo dài thời gian vay và trả nợ ngân hàng, tạo điều kiện tiếp tục quay vòng vốn và tiếp cận vốn vay mới phục vụ sản xuất kinh doanh, tiêu dùng qua đó góp phần phát triển sản xuất, thúc đẩy phát triển kinh tế theo các mục tiêu đề ra của năm 2023 và cả giai đoạn 2021-2025.” (Thông tư 02/2023/TT-NHNN). Cùng với đó là sự nỗ lực và cố gắng của PGD trong nghiệp vụ quản lý nợ, mà tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng năm 2023 đã giảm sau 2 lần tăng.

2.6. Đánh giá thực trạng

2.6.1. Những kết quả Phòng giao dịch đạt được

Thông qua các số liệu, phản ánh rằng hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN đã có sự tăng trưởng tốt, sự nỗ lực tập trung vào chiến lược để phát triển thị trường tài chính tiêu dùng, đóng góp một phần vào doanh thu của ngân hàng, nhờ đó nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và tăng lợi nhuận. PGD Đỗ Xuân Hợp đã đạt được một số kết quả sau:

- Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD tốt với doanh thu và lợi nhuận sau thuế tăng qua các năm. Kết quả kinh doanh tốt là một dấu hiệu tích cực cho sự phát triển và thành công của ngân hàng Vietbank. PGD Đỗ Xuân Hợp đã thực hiện rất tốt trong việc tăng cường hoạt động cho vay KHCN, đặc biệt là vay tiêu dùng, giúp nâng cao doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng. Điều này không chỉ thể hiện sự thành công trong việc phát triển mảng kinh doanh này mà còn cho thấy PGD đã và đang quản lý và sử dụng vốn một cách hiệu quả. Ngoài ra, kết quả này cũng phản ánh việc xây dựng mối quan hệ với khách hàng, đáp ứng nhu cầu tài chính thông qua các sản phẩm vay tiêu dùng với lãi suất và thời hạn vay phù hợp.
- Hiệu quả của việc cho vay tiêu dùng KHCN cũng khá cao. Thị trường này đang được xem là một mảnh đất tiềm năng đầy hứa hẹn. Vai trò cung cấp vốn cho cá nhân phục vụ mục đích tiêu dùng, giúp kích thích sản xuất, tiêu dùng, và đầu tư, từ đó thúc đẩy sự phát triển kinh tế tổng thể. Thời gian gần đây, Vietbank quan tâm hơn về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân bằng cách đa dạng hoá các sản phẩm cho vay như vay tiêu dùng tín chấp, vay xây dựng sửa chữa nhà, vay tiêu dùng có đảm bảo, vay theo hạn mức tiêu dùng ... Như vậy, tỷ trọng cho vay KHCN trên tổng cho vay KH đạt 45% (năm 2023) chứng minh rằng cho vay tiêu dùng vẫn thể hiện được tính ưu việt của chiến lược kinh doanh đem lại lợi ích kinh tế cao và nhu cầu của người dân về vốn ngày càng nhiều, cũng như sự nỗ lực không ngừng nghỉ của Ban lãnh đạo và của CBNV PGD Đỗ Xuân Hợp.
- Sử dụng nguồn vốn huy động hiệu quả. Đầu ra của dòng vốn được sử dụng để cho vay khách hàng, lượng vốn dư thừa thấp và tiền lãi phải trả cho vốn huy

động được bù đắp nhiều hơn từ số tiền thu được từ nguồn vốn cấp tín dụng. Từ đó, làm tăng lợi nhuận cho PGD.

- Tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu luôn nằm trong mức khá an toàn, đúng với quy định của NHNN, đây là hiệu quả trong hoạt động thẩm định và quản lý nợ tốt của PGD.
- Các sản phẩm vay đa dạng phù hợp cho nhiều nhu cầu của khách hàng. Đạt hiệu quả cao trong việc cung cấp các sản phẩm vay đa dạng, là một phần quan trọng trong việc phục vụ nhu cầu tài chính đa dạng của khách hàng, làm cho doanh số cho vay cũng như lợi nhuận PGD tăng.
- Với lợi thế vị trí PGD ở đường Đỗ Xuân Hợp tuyến giao thông quan trọng kết nối các dòng xe. Cùng với mật độ dân cư đông và lưu lượng xe di chuyển rất lớn, thêm vào đó nằm đối diện Ủy Ban Nhân Dân phường Phước Bình, xung quanh là các quán ăn, cửa hàng, PGD Đỗ Xuân Hợp lại được xây dựng khang trang với 2 tầng lầu, 1 tầng trệt và 1 hầm giữ xe rộng rãi. Khu vực giao dịch và văn phòng luôn đảm bảo gọn gàng và vô cùng sạch đẹp cùng với tác phong làm việc đầy chuyên nghiệp của đội ngũ CBNV giàu kinh nghiệm và nhiệt tình. Vì thế, luôn mang đến những dịch vụ và trải nghiệm đầy hài lòng cho từng vị khách hàng.

2.6.2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được trong những năm vừa qua, PGD Đỗ Xuân Hợp vẫn còn một số ít hạn chế trong hoạt động cho vay KHCN. Cụ thể như:

- Chất lượng nợ cho vay từ nhóm nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ đến nợ có khả năng mất vốn, vẫn còn khá biến động. Tồn ẩn nhiều rủi ro về thu hồi nợ, tác động đến tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu, điều này có thể dẫn đến việc tăng trích lập dự phòng rủi ro tín dụng. Chất lượng nợ cho vay thấp, ngân hàng sẽ phải chi trả các khoản phải thu không được thu hồi. Điều này làm giảm lợi nhuận của ngân hàng do việc tiêu tốn nhiều nguồn lực để quản lý và thu hồi nợ.
- Cơ hội tiếp cận khách hàng còn hạn chế, sự hạn chế này chủ yếu đến từ việc một số khách hàng vẫn chưa có cơ hội tiếp cận với nguồn tài trợ từ ngân hàng.

- Máy móc thiết bị trong Phòng kinh doanh - nơi em trực tiếp thực tập, cụ thể là một vài máy tính, máy scan hay gặp trục trặc, lỗi phần mềm, đứng máy gây ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của Phòng.
- Thiếu nhân sự trong Phòng kinh doanh của PGD Đỗ Xuân Hợp, do nhân sự nghỉ việc khá nhiều. Hiện tại, lúc em đến thực tập chỉ có 1 Loan CSR - phụ trách nghiệp vụ hỗ trợ tín dụng và quản lý hồ sơ, trong khi đó lại có đến 4 Chuyên viên kinh doanh. Điều này gây ảnh hưởng đến hiệu suất cũng như hiệu quả làm việc của cả Phòng.

2.6.3. Nguyên nhân

2.6.3.1. Nguyên nhân chủ quan

- Từ phía ngân hàng:
 - + Công tác thẩm định tốt nhưng vẫn còn một vài hạn chế nhỏ. Việc thu thập thông tin thực tế, khai thác và sử dụng thông tin về tài sản đảm bảo hầu như Chuyên viên phải tự tìm kiếm, thu thập, sàng lọc và tổng hợp từ nhiều nguồn khác nhau. Do đó, có thể bị nhiễu thông tin, việc định giá chính xác trở nên khó khăn và ảnh hưởng đến chất lượng của khoản vay.
 - + Hoạt động tiếp thị của PGD tốt, tuy nhiên còn chưa được phát huy hết mức. Thực tế, mặc dù đã có sự phát triển và thay đổi, nhưng việc xâm nhập rộng rãi vào mọi lĩnh vực và ngành nghề vẫn chưa được khai thác đầy đủ. Công tác tiếp thị hiện tại vẫn đang ở mức độ khá truyền thống và chưa thể tạo ra sự khác biệt đáng kể cũng như thu hút sự chú ý lớn đến mọi đối tượng khách hàng.
 - + Tình trạng ngân hàng chưa sửa chữa hay mua sắm máy tính mới, máy scan mới có thể xuất phát từ nhiều nguyên nhân, từ hạn chế ngân sách đến các yếu tố chiến lược tối ưu chi phí.
 - + Văn hoá doanh nghiệp, môi trường làm việc hay chính sách đãi ngộ chưa thực sự được chú trọng.

- Từ phía khách hàng:
 - + Khách hàng chưa tuân thủ nghiêm ngặt và nghiêm túc các quy định của Pháp luật, có hành vi sử dụng vốn sai mục đích hoặc không có thiện chí trong việc trả nợ vay. Một số tài liệu khách hàng cung cấp thiếu tính xác thực, không phản ánh đúng được tình hình tài chính của khách hàng.
 - + Một số khách hàng vẫn chưa có cơ hội tiếp cận với nguồn tài trợ từ ngân hàng. Nhận thức về tín dụng ngân hàng của người dân còn khá hạn chế.

2.6.3.2. Nguyên nhân khách quan

- + Môi trường kinh tế không ổn định: môi trường kinh tế có sự biến động quá nhanh và không dự đoán được. Nền kinh tế Việt Nam vẫn còn lệ thuộc quá nhiều vào sản xuất nông nghiệp và công nghiệp phục vụ nông nghiệp (nuôi trồng, chế biến thực phẩm và nguyên liệu), dầu thô, may gia công... vốn rất nhạy cảm với rủi ro thời tiết và giá cả thế giới. Quá trình tự do hóa tài chính và hội nhập quốc tế có thể làm cho nợ xấu gia tăng khi tạo ra một môi trường cạnh tranh gay gắt.
- + Môi trường pháp lý chưa thuận lợi: hoạt động chưa thực sự hiệu quả của cơ quan pháp luật cấp địa phương; công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát vẫn còn những bất cập. Bên cạnh những cố gắng và kết quả đạt được, hoạt động thanh tra ngân hàng và đảm bảo an toàn hệ thống cần được cải thiện hơn nữa về chất lượng.
- + Môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng: các sản phẩm của các ngân hàng gần như giống nhau, sự thành công nằm ở thái độ phục vụ tận tình, đầy chuyên nghiệp, khả năng giao tiếp tốt của chuyên viên.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN (VIETBANK) CN BẮC SÀI GÒN - PGD ĐỒ XUÂN HỢP TỪ NĂM 2020 - 2023.

3.1. Triển vọng và mục tiêu phát triển của Vietbank – PGD Đồ Xuân Hợp

3.1.1. Tầm nhìn và mục tiêu hoạt động của ngân hàng Vietbank

- Tầm nhìn chiến lược: Tối ưu hoá mọi mặt hoạt động nhằm mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ CBNV. Vietbank sẽ tập trung trọng tâm chủ yếu vào nguồn nhân lực, nhằm phát triển và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.
- Mục tiêu: Trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: "TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ."

3.1.2. Định hướng hoạt động của ngân hàng Vietbank

Chiến lược	Mục tiêu
Tài Chính	+ Tổng tài sản: Tăng bình quân 20 - 30%/năm + Vốn CSH: Tăng bình quân 15 - 20%/năm + Lợi nhuận sau thuế: Tăng bình quân 20 - 25%/năm
Sản phẩm/ Dịch vụ	+ Tổng doanh thu từ dịch vụ/ tổng thu nhập của ngân hàng mỗi năm sẽ đạt bình quân 10 - 20%/năm
Huy động/ Cho vay	+ Tổng nguồn vốn tăng ở mức 15 - 20%/năm + Doanh số cho vay tăng bình quân 18 - 25%/năm
Kênh phân khối	+ Có khoảng 250 điểm giao dịch ở Việt Nam, trải khắp 63 tỉnh thành. + Dự kiến mở rộng hoạt động ngoài nước, khu vực Đông Nam Á

3.1.3. Mục tiêu phát triển của ngân hàng Vietbank - PGD Đồ Xuân Hợp

Vietbank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Đồ Xuân Hợp luôn kiên định với mục tiêu hoạt động “Tăng trưởng, an toàn, bền vững và hiệu quả”. Cam kết giữ trọn uy tín,

luôn đề cao sự hài lòng, tín nhiệm của các khách hàng, đối tác, nhà đầu tư. Trong những năm tới, cụ thể là năm nay 2024 trở đi kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng Vietbank - CN Bắc Sài Gòn - PGD Đỗ Xuân Hợp luôn đạt kết quả tốt, hoàn thành chỉ tiêu đã đề ra, đem lại cho ngân hàng Vietbank nói chung và PGD Đỗ Xuân Hợp những thành công và thành tựu nhất định.

3.1.4. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng của ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp

Cho vay tiêu dùng luôn giữ vị trí thiết yếu trong việc thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Ngoài việc đáp ứng các nhu cầu hợp lý của người dân, cho vay tiêu dùng còn thúc đẩy nhu cầu tiêu dùng, hỗ trợ sản xuất và kinh doanh, từ đó tạo động lực cho sự tăng trưởng kinh tế. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng còn được coi là một biện pháp quan trọng để hạn chế việc tiếp cận vốn từ các kênh không chính thức, như “tín dụng đen”, từ đó giúp giảm thiểu những tác động tiêu cực và đảm bảo an ninh và trật tự của xã hội. Trong những năm gần đây, cho vay tiêu dùng tại Việt Nam đã có sự phát triển đáng kể về quy mô dư nợ, số lượng các tổ chức tín dụng tham gia, và các sản phẩm và dịch vụ cũng trở nên đa dạng. Kết quả này đạt được nhờ sự chỉ đạo chặt chẽ của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ, cùng với nỗ lực quyết liệt của ngành Ngân hàng và sự phối hợp tích cực từ các bộ ngành và địa phương. Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng ở Việt Nam vẫn còn đối mặt với một số hạn chế và thách thức đáng kể. Kể từ năm 2020, thị trường tài chính tiêu dùng đã phải đối mặt với những tác động tiêu cực từ đại dịch Covid-19 và sự suy giảm tổng cầu.

Để vượt qua thách thức, đặc biệt trong bối cảnh thị trường cho vay tiêu dùng như hiện nay, việc ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp định hướng và triển khai các giải pháp để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng lành mạnh, hiệu quả và bền vững là vô cùng quan trọng. Điều này không chỉ hỗ trợ thực hiện Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, mà còn giúp phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu của người vay và đảm bảo lãi suất hợp lý, qua đó ngăn chặn "tín dụng đen" theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp mở rộng và đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng, cung cấp các khoản vay với lãi suất hợp lý, đồng thời đơn giản hóa các thủ tục vay vốn. Ứng dụng khoa học, công nghệ nhằm thực hiện chuyển đổi số để rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng. Đồng thời, cần đẩy mạnh, rà soát và đơn giản hóa quy trình, thủ tục nội bộ nhằm tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho khách hàng khi vay vốn. Tăng cường các hoạt động truyền thông về các cơ chế, chính sách cho vay và dịch vụ ngân hàng nhằm đưa thông tin đến gần hơn với đông đảo người dân, giúp họ tiếp cận được thông tin của kênh chính thống. Tiếp tục củng cố niềm tin và sự tin tưởng của khách hàng thông qua công tác tư vấn hỗ trợ của đội ngũ Cán bộ nhân viên của PGD. Nhờ đó, kịp thời giải quyết những khó khăn, khúc mắc mà khách hàng đang gặp phải.

3.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp

Việc đề ra các giải pháp thiết thực phù hợp với định hướng của ngân hàng Vietbank là việc vô cùng cần thiết bởi lĩnh vực tài chính ngân hàng đang được từng ngày đổi mới và không ngừng phát triển theo một chiều hướng đơn giản hóa, hiện đại hoá các hoạt động giao dịch, thanh toán, rút ngắn các quy trình nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả ngân hàng và khách hàng.

3.2.1. Tiếp tục đẩy mạnh hoàn thiện công tác thẩm định, kiểm soát chất lượng khoản vay

Thiết lập các tiêu chuẩn và quy trình chặt chẽ và cụ thể hơn cho việc thẩm định và kiểm soát chất lượng khoản vay. Điều này giúp đảm bảo tính nhất quán và minh bạch trong quá trình thẩm định khách hàng và xử lý hồ sơ vay.

Tuân thủ chặt chẽ sự chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước và Hội sở ngân hàng Vietbank, đảm bảo tốt tính thanh khoản, phối hợp tốt với các ngành chức năng.

Thực hiện các hoạt động kiểm tra định kỳ và giám sát liên tục để đảm bảo rằng chất lượng khoản vay cũng như các quy trình và tiêu chuẩn đều được tuân thủ đúng cách.

Đồng thời chuyên viên tín dụng phải hiểu rõ và nắm chắc các quy trình, giúp cho khách hàng tiết kiệm được thời gian mà vẫn đảm bảo tính đầy đủ và chính xác nhất của công tác thẩm định.

Thực hiện đúng quy trình thẩm định, đánh giá tài sản thế chấp, dự án sản xuất kinh doanh một cách trung thực và khách quan nhằm nâng cao chất lượng thông tin đầu vào, đặc biệt là những thông tin liên quan đến cá nhân khách hàng và tài sản.

Xử lý những vấn đề còn tồn đọng trong công tác tín dụng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng, đưa ra những giải pháp hiệu quả nhất để thu hồi những khoản nợ xấu, nợ quá hạn, tiếp tục duy trì tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu theo đúng quy định của NHNN.

Bảo đảm cân đối giữa vốn huy động và cho vay, bên cạnh đó là cân đối về kỳ hạn vay, đảm bảo khả năng thanh khoản.

Tăng cường công tác quản lý rủi ro để giảm thiểu các rủi ro tín dụng, tránh gây ra tổn thất trong kết quả hoạt động kinh doanh cũng như uy tín của ngân hàng.

Tăng cường mối quan hệ giữa các cơ quan Công An, Viện kiểm soát, Ủy ban Nhân dân quận, huyện để quản lý tín dụng, tăng cường mức độ an toàn của các khoản cho vay và khả năng thu hồi được vốn.

Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị của Bộ Công an để kết nối và khai thác dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng dữ liệu này trong hoạt động thẩm định cho vay tiêu dùng.

3.2.2. Đẩy mạnh chiến lược Marketing

PGD Đỗ Xuân Hợp nên tuyển dụng thêm những nhân sự trẻ để có những ý tưởng sáng tạo độc đáo trong chiến lược Marketing, gây ấn tượng nổi bật cũng như dễ tiếp cận đến đối tượng khách hàng cá nhân là những người trẻ tuổi.

Cần có sự chuẩn bị trước về kiến thức cũng như tác phong đồng phục, quà tặng, hồ sơ, tờ quảng cáo... trước mỗi buổi đi Road show ở các khu vực tìm kiếm khách hàng theo kế hoạch đã đề ra.

Nghiên cứu và phân tích thị trường, để hiểu rõ hơn về nhu cầu cũng như mong muốn của khách hàng trong các lĩnh vực và ngành nghề cụ thể. Dựa trên thông tin này, Vietbank có thể phát triển các chiến lược tiếp thị phù hợp với nhu cầu đặc thù của từng lĩnh vực và ngành nghề khác nhau.

Kết hợp sử dụng nhiều kênh tiếp thị khác nhau như mạng xã hội facebook, tiktok, quảng cáo trực tuyến, sự kiện và quảng cáo thông qua những người nổi tiếng, để tạo ra sự hiện diện mạnh mẽ và thu hút sự chú ý của khách hàng.

Tạo ra các chương trình khuyến mãi như tặng quà, bốc thăm trúng thưởng hay những ưu đãi đặc biệt cho từng đối tượng khách hàng cụ thể để thu hút sự quan tâm và tăng cường sự tương tác giữa khách hàng và PGD.

3.2.3. Đầu tư máy móc thiết bị hiện đại, ứng dụng đổi mới công nghệ

Đầu tư sửa chữa hoặc mua để thay mới các máy tính và máy scan cũ, giúp cho hiệu suất công việc trong Phòng kinh doanh đạt hiệu quả tốt nhất.

Tìm hiểu nguyên nhân và nhanh chóng thực hiện bảo trì phần cứng, cập nhật phần mềm lên phiên bản mới nhất. Đảm bảo phần mềm bảo mật và hệ điều hành luôn được cập nhật.

Bên cạnh đó, tăng cường ứng dụng công nghệ số bằng cách đầu tư vào các giải pháp công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), Blockchain, và Big data để tối ưu hóa quy trình, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tạo ra các sản phẩm và dịch vụ hiện đại.

Phát triển bảo mật và cải thiện ứng dụng Vietbank Digital của Vietbank để cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm linh hoạt và nhanh chóng khi thực hiện các giao dịch trực tuyến. Tăng cường hệ thống bảo mật thông tin để đảm bảo rằng hệ thống và dữ liệu của Vietbank được bảo vệ một cách hiệu quả nhất trước các mối đe dọa bảo mật ngày càng tinh vi.

3.2.4. Tăng cường tuyển dụng nhân sự

Sử dụng nhiều kênh tuyển dụng khác nhau để dễ dàng và nhanh chóng tiếp cận nhiều ứng viên tiềm năng và phù hợp hơn. Cải thiện quy trình tuyển dụng như rút ngắn thời gian tuyển dụng và quy trình phỏng vấn để nhanh chóng lấp đầy các vị trí cần thiết.

Xem xét để cung cấp các tùy chọn làm việc linh hoạt, như làm việc từ xa, làm việc tại nhà hoặc giờ làm việc linh hoạt, để thu hút ứng viên. Đưa ra các chính sách đãi ngộ và lương cạnh tranh để thu hút ứng viên.

Ưu tiên tuyển dụng và đào tạo các sinh viên mới ra trường, để mang đến cơ hội việc làm cũng như đón nhận các ý tưởng mới và mang tính sáng tạo của lực lượng lao động trẻ.

3.2.5. Chú trọng đến văn hoá doanh nghiệp, môi trường làm việc và chính sách đãi ngộ

Tổ chức các hoạt động nhóm và sự kiện công ty để xây dựng mối quan hệ giữa các nhân viên và thúc đẩy tinh thần đồng đội, xây dựng văn hoá doanh nghiệp gắn kết và yêu thương. Tạo môi trường làm việc nơi mà CBNV cảm thấy thoải mái khi đưa ra ý kiến và phản hồi về công việc và môi trường làm việc.

Cải thiện cơ sở hạ tầng, tạo một không gian làm việc thoải mái và thân thiện với ánh sáng tốt, không gian xanh, và có khu vực nghỉ ngơi cho CBNV.

Tạo nhiều cơ hội học hỏi và phát triển để nhân viên có thể phát triển kỹ năng và đóng góp tích cực cho ngân hàng.

Phát động các phong trào thi đua, xem công tác thi đua khen thưởng là nhiệm vụ hàng năm. Bên cạnh đó là tổ chức các hoạt động văn hoá thể thao nâng cao tinh thần đồng đội và rèn luyện sức khỏe.

Thiết lập các chương trình khen thưởng để ghi nhận và động viên nhân viên có thành tích xuất sắc. Đưa ra các gói phúc lợi bao gồm bảo hiểm sức khỏe, hỗ trợ tài chính và các phúc lợi khác để nâng cao sự hài lòng của CBNV.

3.2.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ Cán bộ Nhân viên

Thường xuyên tổ chức các bài thi liên quan đến nghiệp vụ, có hình thức thưởng đối với cá nhân, tập thể có thành tích thi đạt. Ngược lại, có hình thức phạt đối với cá nhân, tập thể chưa đạt yêu cầu.

Xây dựng một đội ngũ cán bộ nhân viên đầy năng động và đam mê, từ đó nâng cao hiệu suất và chất lượng phục vụ của ngân hàng.

Rà soát toàn bộ nhân sự toàn PGD, thực hiện đánh giá nghiệp vụ và bổ nhiệm đúng năng lực, đảm bảo hiệu quả trong sử dụng nhân sự, tận dụng nguồn lực hiện tại.

Tăng cường các biện pháp giám sát nâng cao ý thức của đội ngũ CBNV trong việc chấp hành nội quy, đảm bảo tuân thủ các quy trình, có ý thức trách nhiệm cao và đạo đức nghề nghiệp.

Tổ chức và đào tạo chuyên sâu về các nghiệp vụ, quy trình thẩm định và kiểm soát chất lượng khoản vay cho nhân viên. Đảm bảo họ có kiến thức và kỹ năng cần thiết để xử lý các trường hợp đa dạng và phức tạp.

Xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thoải mái và hoà đồng, giúp nhân viên cảm thấy tự tin và thoải mái làm việc mang lại hiệu quả cao.

Tổ chức các buổi giao lưu và hoạt động giải trí, không chỉ giúp tăng tính đoàn kết và sự gắn kết giữa các nhân viên mà còn giúp họ thư giãn và tạo ra sự cân bằng trong cuộc sống. Đánh giá và khen thưởng một cách công bằng và đúng đắn tạo ra động lực và tinh thần làm việc cho đội ngũ cán bộ nhân viên.

3.2.7. Đa dạng hóa các sản phẩm vay cho các đối tượng đặc biệt

Để tăng vị thế cạnh tranh trên thị trường, ngân hàng Vietbank PGD Đỗ Xuân Hợp cần phải nghiên cứu, triển khai thêm nhiều sản phẩm cho vay tiêu dùng mới mẻ với lãi suất ưu đãi nhằm mang tính khác biệt vượt trội hơn các ngân hàng cùng khu vực hoạt động. Có thể tư vấn và cung cấp các sản phẩm vay cho đối tượng đặc biệt là sinh viên, giới trẻ, phụ nữ ...

3.2.8. Tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ

Tập trung vào chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng, cả trên các kênh truyền thống và trực tuyến. Đồng nghĩa với việc cải thiện giao diện người dùng, tối ưu hóa quy trình giao dịch và tăng cường dịch vụ hỗ trợ khách hàng tận nhà.

Thường xuyên thăm hỏi, tặng quà cho khách hàng vào các dịp lễ, Tết.

Phân tích hành vi khách hàng để cho ra đời các loại hình sản phẩm và dịch vụ đáp ứng tốt được các nhu cầu tiêu dùng, mang đến sự hài lòng cho khách hàng vay.

Mở rộng các hoạt động dịch vụ, bán chéo sản phẩm, tăng tỷ lệ thu ngoài tín dụng. Đẩy mạnh tăng trưởng cho vay tiêu dùng kết hợp với việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ để đa dạng hoá nguồn thu cũng như hoạt động kinh doanh của PGD.

3.3. Kiến nghị với Chi nhánh Bắc Sài Gòn

- Tiếp tục đưa ra những chính sách kịp thời, lãi suất hợp lý, theo chỉ đạo của Hội sở phù hợp với từng bối cảnh kinh tế và nhu cầu tiêu dùng của khách hàng.
- Hoạch định chiến lược và mục tiêu chung là phát triển cho vay tiêu dùng, nhằm tạo ra sự thống nhất về quản lý giữa các Phòng giao dịch.

- Tạo điều kiện về ngân sách để phát triển hoạt động Marketing về cho vay tiêu dùng được quan tâm nhiều hơn, xuất phát từ thực tiễn khách quan và phù hợp với nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân hay hộ gia đình.
- Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với các đơn vị trong ngành để triển khai đồng bộ và hiệu quả nhiều giải pháp nhằm thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển, hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu và hạn chế “tín dụng đen”.
- Tổ chức các cuộc họp, hội thảo để thảo luận rõ về các khó khăn và thách thức mà hoạt động cho vay tiêu dùng của các Phòng giao dịch đang phải đối mặt. Nhờ đó, đưa ra những giải pháp và chính sách hỗ trợ hiệu quả.

3.4. Kiến nghị với Hội sở Vietbank

- Thực hiện các hoạt động kiểm soát nội bộ trong chi nhánh và giám sát liên tục nhằm chấn chỉnh lại những sai sót, góp phần ngăn ngừa được các rủi ro tín dụng.
- Hoàn thiện quy trình, thủ tục cho vay một cách đơn giản hoá, giảm thiểu các thủ tục giấy tờ không cần thiết, nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ và minh bạch.
- Kết hợp sử dụng nhiều kênh tiếp thị khác nhau để thu hút sự chú ý cho khách hàng. Tạo ra các chương trình khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt cho từng đối tượng khách hàng cụ thể để thu hút sự quan tâm và tăng cường sự tương tác.
- Hỗ trợ chi nhánh về mặt nhân sự, do lực lượng bán hàng trực tiếp phải được chuẩn bị một cách chu đáo và đầy đủ. Tổ chức các buổi huấn luyện, khoá học nghiệp vụ về kỹ năng bán hàng, kỹ năng giao tiếp,... Tổ chức các cuộc họp trực tuyến giải đáp thắc mắc đối với các chính sách tín dụng, chính sách sản phẩm mới.
- Định kỳ tổ chức các buổi gặp mặt và giao lưu giữa Hội sở với các chi nhánh, PGD khác nhau để học hỏi thêm kinh nghiệm trong công tác nghiệp vụ và cũng góp phần tạo môi trường làm việc hoà đồng và văn hoá doanh nghiệp.
- Tăng cường ứng dụng công nghệ số bằng cách đầu tư vào các giải pháp công nghệ hiện đại để tối ưu hóa quy trình, cải thiện trải nghiệm khách hàng.

KẾT LUẬN

Ngày nay, nhu cầu về chất lượng cuộc sống của con người ngày càng cao. Con người luôn tìm kiếm sự tiện lợi, thoải mái và tiêu chuẩn cao hơn, từ các dịch vụ đến sản phẩm tiêu dùng hàng ngày. Do đó, kinh tế cũng ngày càng phát triển để đáp ứng được nhu cầu của họ. Nhờ vậy, cho vay tiêu dùng là mảnh đất tiềm năng đầy hứa hẹn. Dựa trên sự nắm bắt về nhu cầu và xu hướng tất yếu của việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng Vietbank nói chung và PGD Đỗ Xuân Hợp nói riêng cũng có các sản phẩm, dịch vụ nhằm cung cấp các sản phẩm vay tiêu dùng linh hoạt và thuận tiện để đáp ứng nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng.

Thông qua báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của VietBank - PGD Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020-2023, phản ánh hoạt động cho vay đã mang lại hiệu quả tốt, góp phần vào sự phát triển của ngân hàng, thông qua việc cung cấp vốn cho đúng đối tượng và đúng mục đích cũng như đem lại lợi nhuận cao. Bên cạnh đó, PGD cũng nên duy trì ổn định sự tăng trưởng này trong thời gian tới để đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng ngày một gia tăng và thu hút thêm được nhiều khách hàng mới.

Qua thời gian thực tập tại PGD Đỗ Xuân Hợp, được sự hướng dẫn của các anh chị tại ngân hàng và sự quan tâm, hướng dẫn của thầy. Góp phần hỗ trợ em hoàn thành bài báo cáo “Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) CN Bắc Sài Gòn - PGD Đỗ Xuân Hợp từ năm 2020 - 2023”. Từ đó đưa ra giải pháp, kiến nghị đối với một số ít tồn tại của Vietbank- PGD Đỗ Xuân Hợp, để đóng góp cho sự phát triển của ngân hàng ngày một tốt hơn. Tuy nhiên, do thời gian thực tập có hạn cũng như kiến thức chuyên môn của em còn nhiều thiếu sót, nhiều vấn đề chưa được làm rõ nên bài báo cáo không tránh khỏi những sai sót và có thể chưa đề cập đầy đủ các giải pháp đề xuất giúp chi nhánh đạt hiệu quả tốt hơn. Bản thân em rất mong nhận được những đóng góp đến từ thầy và Quý ngân hàng để bài Khoá luận của em được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến các Anh Chị trong Phòng Kinh doanh Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp và đặc biệt là thầy đã tận tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện bài Khoá luận này.

PHỤ LỤC

Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp :

1. Vay mua nhà/căn hộ thuộc dự án có liên kết với Vietbank

Tiện ích:

- + Áp dụng cơ chế lãi suất ưu đãi dành riêng cho KH mua các căn hộ nằm trong dự án đã liên kết với Vietbank
- + Số tiền cho vay lên đến 100% giá trị hợp đồng mua/nhận chuyển nhượng
- + Thời gian cho vay: tối đa 30 năm
- + Tài sản bảo đảm, tài sản hình thành từ vốn vay
- + Không phạt tất toán trước hạn
- + Miễn phí công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm liên quan đến tài sản thế chấp.

2. Vay xây dựng, sửa chữa nhà

Tiện ích:

- + Tỷ lệ cho vay: tối đa 100% giá trị bất động sản chuyển nhượng, nhưng không quá 70% giá trị TSDB
- + Thời gian vay: tối đa 20 năm
- + Phương thức trả gốc linh hoạt
- + Lãi suất ưu đãi

3. Vay tiêu dùng tín chấp

Tiện ích:

- + Mức cho vay tối đa 300 triệu
- + Thời hạn cho vay: tối đa 60 tháng
- + Số tiền phải trả hằng tháng bằng nhau
- + Thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng: không quá 48 giờ làm việc kể từ ngày Vietbank nhận đầy đủ hồ sơ vay.

4. Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

Tiện ích:

- + Đáp ứng nhanh mọi nhu cầu chi tiêu
- + Thời gian vay tối đa: 60 tháng
- + Có nhiều phương án trả nợ gốc linh hoạt phù hợp tình hình tài chính của khách hàng
- + Thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng
- + Mức cho vay tối đa: 500 triệu đồng

5. Vay theo hạn mức tiêu dùng

Tiện ích:

- + Mức cho vay tối đa: 500 triệu đồng
- + Phương thức cho vay: hạn mức
- + KH có thể giải ngân/nhận nợ nhiều lần trong HMTD
- + KH có thể trả góp đối với từng KUNN

6. Vay mua xe ô tô phục vụ nhu cầu tiêu dùng

Tiện ích:

- + Tài sản đảm bảo là chính xe mua hoặc tài sản khác
- + Số tiền cho vay cao
- + Thời gian giải quyết hồ sơ nhanh chóng
- + Hưởng các ưu đãi đặc biệt khi mua xe tại các showroom/ công ty xe có liên kết Vietbank

7. Vay chứng minh tài chính đi nước ngoài và thanh toán chi phí đi nước ngoài

Tiện ích:

- + KH có thể vay vốn để thanh toán toàn bộ học phí của người học dưới 03 hình thức: Cho vay kí quỹ du học, cấp hạn mức tín dụng du học và cho vay thanh toán chi phí du học
- + Mức cho vay cao nhất lên đến 100% học phí và chi phí sinh hoạt

+ Phương thức cho vay và phương thức trả nợ linh hoạt

8. Vay cầm cố Sổ tiết kiệm, số dư tài khoản, giấy tờ có giá: đáp ứng cho các nhu cầu đột xuất về vốn để tiêu dùng.

Tiện ích:

- + Phương thức trả nợ linh hoạt: trả lãi hàng tháng hoặc hàng quý, gốc trả cuối kỳ
- + Tiết kiệm: lãi suất vay rất cạnh tranh
- + Thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng

KH chuẩn bị hồ sơ vay vốn như sau:

- + Giấy đề nghị vay vốn
- + CCCD/hộ chiếu còn hiệu lực
- + Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
- + Giấy tờ chứng minh thu nhập
- + Hợp đồng mua nhà/Giấy tờ xác định đối tượng khách hàng theo quy định Vietbank/Hợp đồng mua bán xe/ theo yêu cầu của sản phẩm vay
- + Hồ sơ về tài sản đảm bảo
- + Giấy tờ khác (nếu cần thiết) theo yêu cầu của Vietbank

(Nguồn: Ngân hàng Vietbank - PGD Đỗ Xuân Hợp)

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tài liệu sách:

1. PGS.TS. Nguyễn Đăng Dòn (2014), *Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại Trường ĐH Kinh tế TP.HCM*, Nhà xuất bản Kinh tế TP.HCM.
2. GS.TS. Nguyễn Văn Tiến (2013), *Giáo trình Tín dụng Ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống kê.

- **Thông tư 02/2023/TT-NHNN quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn**

- **Báo cáo kết quả HĐKD của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp năm 2020 – 2023**

- **Văn bản, tài liệu nội bộ của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp**

- **Website của Vietbank: <https://www.vietbank.com.vn/>**

- Website:

1. <https://kinhtevadubao.vn/kinh-te-viet-nam-giai-doan-2020-2023-va-du-bao-nam-2024-28160.html>
2. <https://tapchinganhang.gov.vn/phat-trien-lanh-manh-tin-dung-tieu-dung-day-lui-tin-dung-den.htm>
3. <https://tapchinganhang.gov.vn/rui-ro-tin-dung-va-cac-mo-hinh-quan-li-rui-ro-tin-dung-tai-viet-nam.htm>