

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

1.1 Khái niệm về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

Theo Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại PGS.TS. Trâm Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc. “Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”.

Cho vay của ngân hàng thương mại hoạt động trong lĩnh vực sản xuất – kinh doanh, thương mại, dịch vụ... được thực hiện chủ yếu với các tổ chức kinh tế. Ngân hàng cho khách hàng vay với thời hạn và lãi suất khác nhau để các thành phần kinh tế có đủ nguồn năng lực tài chính phục vụ cho các hoạt động của mình. Ngoài ra, các ngân hàng thương mại có thể cho vay đối với hộ gia đình, tổ chức xã hội, các tầng lớp dân cư phục vụ cho nhu cầu sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng...

Các phương thức cho vay:

- Căn cứ vào thời hạn cho vay
 - + Cho vay ngắn hạn: Là hình thức cho vay mà người vay cần hoàn trả trong một khoảng thời gian ngắn, thường từ vài tháng đến một năm.
 - + Cho vay trung – dài hạn: Là khoản cho vay thường áp dụng trong cho vay đầu tư mua sắm tài sản cố định, mở rộng sản xuất kinh doanh, thực hiện các dự án đầu tư, có thời hạn cho vay trên 12 tháng
- Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn
 - + Cho vay tiêu dùng: Là hình thức cho vay mà ngân hàng cung cấp tiền cho người đi vay để phục vụ chi trả nhu cầu xây dựng, sửa chữa nhà ở, mua sắm tư liệu tiêu dùng,....
 - + Cho vay sản xuất kinh doanh: Là khoản cho vay để bổ sung phục vụ cho nhu cầu xây dựng, mua sắm tài sản cố định phục vụ cho sản xuất kinh doanh của khách hàng vay.

- Căn cứ vào người đi vay
 - + Cho vay khách hàng cá nhân: Là khoản vay áp dụng cho khách hàng là khách hàng cá nhân.
 - + Cho vay khách hàng doanh nghiệp: Khách hàng vay là các tổ chức kinh tế.
- Căn cứ vào phương thức cho vay
 - + Cho vay theo hạn mức: Trong khoản thời gian nhất định ngân hàng và khách hàng xác định thỏa thuận theo hạn mức tín dụng.
 - + Cho vay từng lần: Ngân hàng và khách hàng phải thực hiện các thủ tục vay vốn cần thiết mỗi lần đi vay.
 - + Cho vay trả góp: Là một hình thức cho vay mà người vay nhận được một khoản tiền từ ngân hàng và cam kết trả lại số tiền vay này cùng với lãi suất qua các kỳ trả góp định kỳ.
 - + Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là một hình thức cho vay cho phép người vay có thể rút tiền từ tài khoản ngân hàng của mình vượt quá số dư hiện có, lên đến một hạn mức tín dụng nhất định được ngân hàng cấp.
- Căn cứ vào phương thức đảm bảo nợ vay
 - + Cho vay tín chấp: Người vay không cần phải cung cấp tài sản đảm bảo cho khoản vay, mà chỉ dựa vào uy tín của bản thân.
 - + Cho vay thế chấp: Là phương thức cho vay mà người vay cung cấp tài sản đảm bảo (hay còn gọi là tài sản thế chấp) cho ngân hàng. Nếu người vay không thực hiện nghĩa vụ trả nợ theo hợp đồng, ngân hàng có quyền thu hồi và xử lý tài sản thế chấp để thu hồi nợ.

1.2 Hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

Theo Giáo trình Tín dụng ngân hàng GS.TS.Nguyễn Văn Tiến – TS. Nguyễn Thị Lan. “Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp 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 hóa hay sử dụng dịch vụ vào mục đích tiêu dùng. Vay tiêu dùng là nguồn tài chính quan trọng giúp cá nhân và hộ gia đình có thể chi trả nhu cầu về nhà ở, mua sắm phương tiện đi lại, đồ dùng gia đình hay những chi tiêu cho nhu cầu du lịch, giáo dục, y tế,... Mà không phải là phục vụ trực tiếp cho mục đích sản xuất kinh doanh”.

1.2.2 Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng tại các NHTM

Các đặc điểm chính cho vay tiêu dùng là:

Hoạt động CVTD có tính nhạy cảm theo chu kỳ của nền kinh tế: Trong thời kỳ nền kinh tế tăng trưởng, người tiêu dùng mong muốn thu nhập của họ sẽ tăng lên dẫn đến là nhu cầu tiêu dùng cũng gia tăng. Nhưng nếu thu nhập không đủ để chi trả được nhu cầu tiêu dùng của họ thì sẽ phát sinh ra nhu cầu vay tiêu dùng để chi tiêu cho các khoản vay ngân hàng trong tương lai.

Quy mô của hoạt động CVTD nhỏ: Các khoản vay tiêu dùng thường nhắm đến là các cá nhân và hộ gia đình. Vay tiêu dùng sử dụng cho các nhu cầu cá nhân nhỏ hoặc mục đích tiêu dùng ngắn hạn. Nên các khoản vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ, tuy nhiên số lượng khoản vay rất lớn vì hộ gia đình hiện nay ngày càng nhiều và nhu cầu tiêu dùng thì đa dạng, phong phú.

Hoạt động CVTD ít nhạy cảm với lãi suất: Người đi vay đa số chỉ quan tâm đến giá trị và lợi ích mà cho vay tiêu dùng mang lại nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân hơn là thanh toán để có được số tiền vay đó.

Chất lượng thông tin khách hàng đi vay cung cấp không chính xác: Đối với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình thì thông tin chính là cơ sở quyết định cho vay là những thông tin về tuổi tác, tình trạng sức khỏe, nghề nghiệp, nơi cư trú,... Nếu thông tin không chính xác, ngân hàng có thể đánh giá sai khả năng tài chính của khách hàng. Điều này có thể dẫn đến việc cấp khoản vay cho những người có khả năng không đủ để trả nợ, làm tăng nguy cơ nợ xấu và tổn thất cho ngân hàng.

Nguồn trả nợ không ổn định phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau: Những người có thu nhập không ổn định, có thể gặp khó khăn trong việc đảm bảo nguồn trả nợ đều đặn. Các yếu tố như biến động trong ngành nghề, mùa vụ hoặc tình trạng kinh tế cá nhân có thể ảnh hưởng đến thu nhập. Nếu chi tiêu cá nhân vượt quá thu nhập, khả năng trả nợ của người vay sẽ bị ảnh hưởng. Việc quản lý tài chính cá nhân kém có thể dẫn đến thiếu hụt nguồn tài chính để thanh toán các khoản vay.

Lãi suất của các khoản vay tiêu dùng cao: Nhiều khoản vay tiêu dùng, đặc biệt là vay tín chấp, không yêu cầu tài sản đảm bảo. Điều này làm tăng rủi ro cho ngân hàng vì nếu người vay không trả nợ, ngân hàng không có tài sản để thu hồi. Để bù đắp cho rủi ro này, ngân hàng thường áp dụng lãi suất cao hơn.

1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng

– Đối với người tiêu dùng: Các cá nhân và hộ gia đình là những người sẽ được hưởng lợi trực tiếp từ các hoạt động CVTD. Nhờ những khoản vay tiêu dùng mà họ có thể mua sắm hàng hóa cần thiết. Do khả năng về tài chính chưa cho phép nên họ không thể chi trả một số tiền khá lớn để đáp ứng ngay lập tức mà cần phải có một khoảng thời gian tích lũy nhất định. Vì vậy, việc ngân hàng thực hiện và phát triển cho vay tiêu dùng đã giúp người đi vay kết hợp được nhu cầu hiện đại với khả năng chi trả trong tương lai.

– Đối với các ngân hàng thương mại: Khi thực hiện cho vay tiêu dùng, NHTM có thể đa dạng hóa hoạt động kinh doanh của mình. Nhờ đó, góp phần giúp ngân hàng nâng cao thu nhập phân tán rủi ro có thể gặp phải trong hoạt động tín dụng, tăng khả năng cạnh tranh. Cho vay tiêu dùng còn giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, vừa đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, vừa tận dụng nguồn vốn huy động.

– Đối với nền kinh tế xã hội: Cho vay tiêu dùng giúp người dân có thêm nguồn tài chính để mua sắm hàng hóa và dịch vụ, điều này kích thích nhu cầu tiêu dùng và làm tăng hoạt động kinh tế. Khi người tiêu dùng chi tiêu nhiều hơn, các ngân hàng sẽ được hưởng lợi từ doanh thu tăng lên. Tiêu dùng chiếm một phần lớn trong tổng sản phẩm quốc nội (GDP). Khi người tiêu dùng vay tiền để chi tiêu, nó làm tăng mức tiêu dùng cá nhân, từ đó thúc đẩy sự tăng trưởng GDP.

1.2.4 Phân loại cho vay tiêu dùng

- **Theo thời hạn cho vay:** chia thành các khoản tín dụng ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.
 - + **Cho vay ngắn hạn:** Là khoản vay phục vụ chủ yếu cho nhu cầu trong ngắn hạn mang tính tức thì của người dân. Các khoản vay có thời gian ngắn thường là dưới 1 năm.
 - + **Cho vay trung hạn:** Là khoản vay phục vụ cho nhu cầu tài chính cụ thể không quá ngắn hạn nhưng cũng không dài hạn như: vay để sửa nhà, vay mua xe máy,...các khoản vay có thời gian dài hơn thường từ 1– 5 năm
 - + **Cho vay dài hạn:** Là khoản vay nhằm phục vụ nhu cầu vốn dài hạn của khách hàng như xây dựng nhà ở, mua xe oto,...có thời gian dài trên 5 năm
- **Theo hình thức đảm bảo:**
 - + **Cho vay tiêu dùng thế chấp:** Là hình thức vay tiêu dùng mà khách hàng phải cung cấp tài sản thế chấp để đảm bảo nghĩa vụ trả nợ. Mà người vay phải sử dụng tài sản cá nhân, như bất động sản, ô tô, hoặc các tài sản giá trị khác, làm đảm bảo cho khoản vay.
 - + **Cho vay tiêu dùng tín chấp:** Là một hình thức vay tiêu dùng mà khách hàng không cần cung cấp tài sản đảm bảo để đảm bảo nghĩa vụ trả nợ. Thay vào đó, khoản vay dựa chủ yếu vào uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng.
- **Theo mục đích vay:**
 - + **Cho vay tiêu dùng cư trú:** KH là cá nhân và hộ gia đình các khoản cho vay nhằm phục vụ cho nhu cầu xây dựng, cải tạo nhà ở, mua sắm.
 - + **Cho vay tiêu dùng phi cư trú:** Là các khoản cho vay nhằm bổ sung cho việc chi trả các chi phí học hành, giải trí, du lịch mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình,...

– **Theo phương thức hoàn trả:**

- + *Cho vay tiêu dùng trả góp:* Là hình thức cho vay tiêu dùng mà khách hàng phải trả nợ cho ngân hàng nhiều lần và phải trả nợ theo từng kỳ hạn, thường là hàng tháng, cho đến khi hoàn tất khoản vay.
- + *Cho vay tiêu dùng phi trả góp:* Là một hình thức cho vay tiêu dùng mà khách hàng nhận được một khoản vay và không cần phải trả nợ theo các kỳ hạn định kỳ như trong vay trả góp. Thay vào đó, khách hàng có thể phải trả một lần hoặc theo các phương thức khác tùy vào điều khoản của hợp đồng vay.
- + *Cho vay tiêu dùng tuần hoàn:* Là một hình thức cho vay tiêu dùng mà khách hàng có quyền vay và trả nợ nhiều lần một cách tuần hoàn, trong một hạn mức tín dụng cụ thể.

– **Theo nguồn gốc của khoản nợ:**

- + *Cho vay tiêu dùng trực tiếp:* Là một hình thức cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng nhận trực tiếp cho khách hàng vay mà không cần phải thông qua trung gian hoặc bên thứ ba.
- + *Cho vay tiêu dùng gián tiếp:* Là một hình thức cho vay tiêu dùng mà khách hàng vay tiền không trực tiếp từ ngân hàng mà thông qua một trung gian hoặc bên thứ ba. Trung gian này có thể là các tổ chức tài chính không phải ngân hàng, các công ty tài chính, đại lý tín dụng, hoặc thậm chí là các cửa hàng bán lẻ có hợp tác với các tổ chức cho vay.

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

1.3.1 Nhân tố khách quan

Ngân hàng là một tổ chức kinh doanh tiền tệ có vai trò quan trọng trong nền kinh tế, hoạt động của ngân hàng rất nhạy cảm với các sự kiện kinh tế, chính sách kinh tế, chính trị xã hội, tiến bộ khoa học công nghệ,...

- Môi trường kinh tế: khá là quan trọng, trong thời kỳ kinh tế tăng trưởng và ổn định, hoạt động tiêu dùng có xu hướng tăng lên bởi vì mức sống và thu nhập của người dân được cải thiện do đó sẽ khuyến khích hoạt động cho vay của ngân hàng.

Ngược lại trong thời kỳ suy thoái, hoạt động sản xuất bị thu hẹp, thu nhập giảm sút dẫn đến hạn chế khả năng phát triển mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Môi trường kinh tế được thể hiện thông qua những biến số kinh tế như mức thu nhập bình quân đầu người, thu nhập GDP, tốc độ tăng trưởng thu nhập và tốc độ tăng giảm tỷ lệ thất nghiệp...

– Môi trường văn hóa – xã hội: Các yếu tố như thói quen sử dụng các sản phẩm ngân hàng, trình độ dân trí, tỷ lệ tiết kiệm,... thuộc về văn hóa – xã hội ảnh hưởng to lớn đến việc ra quyết định lựa chọn phương thức cho vay tiêu dùng.

– Môi trường pháp luật: Ngân hàng là trung gian tài chính tập trung một khối lượng tài sản và vốn rất lớn trong nền kinh tế. Do đó hoạt động của ngân hàng phải chịu sự kiểm soát kỹ lưỡng, chặt chẽ của pháp luật. Việc này không chỉ đảm bảo an toàn cho ngân hàng mà còn cho các KH khi thực hiện giao dịch cũng như sự ổn định cho toàn bộ nền kinh tế.

1.3.2 Nhân tố chủ quan

– Năng lực tài chính của ngân hàng: Nếu ngân hàng có tỷ lệ phần trăm lợi nhuận lớn, vốn chủ sở hữu lớn, có số lượng tài sản thanh khoản lớn và nợ quá hạn thấp, khả năng huy động vốn lớn trong thời gian ngắn thì có thể coi là ngân hàng thật sự có sức mạnh về tài chính. Khi có sức mạnh về tài chính thì ngân hàng sẽ có khả năng cung cấp các món vay có giá trị lớn và nhiều sản phẩm đa dạng.

– Trình độ của nhân viên tín dụng: Trong lĩnh vực cung cấp các sản phẩm dịch vụ như NH, đội ngũ cán bộ nhân viên tín dụng cùng với trình độ chuyên môn và phẩm chất đạo đức của họ chính là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp nhất tới hoạt động CVTD. Họ là người trực tiếp, tiếp xúc với khách hàng thẩm định các hồ sơ, đưa ra quyết định về cấp tín dụng, thu nợ và xử lý các vấn đề nảy sinh. Nếu ngân hàng có thể xây dựng được một đội ngũ cán bộ nhân viên tín dụng giỏi về nghiệp vụ chuyên môn, có phẩm chất đạo đức tốt thì sẽ nâng cao được chất lượng dịch vụ và thuận lợi trong việc mở rộng các khoản vay tiêu dùng.

1.4 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động tín dụng

❖ *Doanh số cho vay*

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho các khoản vay của KH trong một khoảng thời gian cụ thể. Doanh số cho vay có thể được đo lường theo ngày, tháng, quý, hoặc năm. Doanh số cho vay phản ánh về việc mở rộng phát triển hoạt động cho vay với tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ tín dụng của ngân hàng. Nếu doanh số cho vay càng cao phản ánh việc mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng càng tốt, ngược lại doanh số cho vay của ngân hàng giảm thì chứng tỏ hoạt động của ngân hàng là không tốt.

❖ *Doanh số thu nợ*

Doanh số thu dư nợ là toàn bộ khoản tiền được thu hồi về mà ngân hàng cho khách hàng vay. Khoản tiền này được tính cho cả năm hiện tại lẫn những năm trước đó. Doanh số thu nợ cao cho thấy ngân hàng quản lý tốt các khoản phải thu, khách hàng thanh toán đúng hạn, giúp cải thiện dòng tiền. Ngược lại nếu doanh số thu nợ thấp có thể ngân hàng gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ, ảnh hưởng đến khả năng thanh toán các khoản nợ phải trả.

❖ *Dư nợ cho vay:*

Là phản ánh số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng sau khi đã trừ các khoản thanh toán gốc và lãi đã thực hiện. Căn cứ vào dư nợ có thể cho ta biết cho vay tại ngân hàng có hiệu quả hay không. Để đánh giá chính xác hiệu quả cho vay thì ta cần kết hợp giữa chỉ tiêu doanh số cho vay và dư nợ cho vay của ngân hàng.

$$\text{Dư nợ cuối kỳ} = \text{Dư nợ đầu kỳ} + \text{Doanh số cho vay trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ trong kỳ}$$

– Theo quy định về phân loại nợ tại Điều 10, Thông tư số: 31/2024/TT-NHNN của NHNN phân loại nhóm nợ như sau:

- + **Nhóm 1 dư nợ đủ tiêu chuẩn:** Các khoản nợ trong nhóm này được coi là có chất lượng tốt và ít rủi ro. Khách hàng trả nợ đúng hạn và không có dấu hiệu về khả năng không trả nợ.
- + **Nhóm 2 dư nợ cần chú ý:** Các khoản nợ thuộc nhóm này có dấu hiệu về

rủi ro tín dụng tăng cao nhưng chưa đến mức nghiêm trọng. Khách hàng có thể gặp khó khăn trong việc thanh toán nợ hoặc có sự thay đổi trong tình hình tài chính.

- + **Nhóm 3 dư nợ dưới tiêu chuẩn:** Các khoản nợ trong nhóm này có dấu hiệu rõ ràng về rủi ro tín dụng. Khách hàng đã có nhiều lần thanh toán trễ hạn và khả năng thu hồi nợ có thể gặp khó khăn.
- + **Nhóm 4 dư nợ có nghi ngờ:** Các khoản nợ thuộc nhóm này có nguy cơ cao về khả năng thu hồi nợ. Khách hàng có thể đang gặp khó khăn tài chính nghiêm trọng hoặc không có khả năng trả nợ.
- + **Nhóm 5 dư nợ có nguy cơ mất vốn:** Các khoản nợ trong nhóm này là những khoản nợ có khả năng không thu hồi được. Là nhóm nợ xấu nhất, thường là các khoản nợ mà khách hàng không còn khả năng trả nợ và đã bị xử lý thành nợ xấu nặng.

❖ ***Nợ quá hạn, nợ xấu***

– Nợ quá hạn: Nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng chưa thanh toán đúng hạn hoặc chưa được thanh toán đầy đủ theo thỏa thuận trong hợp đồng vay ban đầu giữa người cho vay và người vay.

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

Chỉ tiêu nợ quá hạn được dùng để đánh giá chất lượng tín dụng cũng như những rủi ro tín dụng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng. Nợ quá hạn là khoản nợ thuộc nhóm 2,3,4,5. Tỷ lệ này càng cao thì độ an toàn của ngân hàng càng thấp, chất lượng các khoản vay càng kém, làm giảm đi khả năng phát triển mở rộng cho vay tiêu dùng và ngược lại.

– Nợ xấu: là các khoản nợ khó đòi khi người đi vay đến hạn phải thanh toán không thể chi trả như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Tại Điều 3 Thông tư 31/2024/TT – NHNN cụ thể nợ xấu gồm nhóm 3, 4, 5. Tỷ lệ nợ xấu của một ngân hàng càng thấp càng tốt, ngược lại tỷ lệ nợ ngân hàng càng cao thì chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém. Thực tế việc rủi ro xảy ra là không thể tránh khỏi

nên NH thường chấp nhận một tỷ lệ nhất định được coi là giới hạn an toàn. Quy định nợ xấu của NHNN về việc tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng và xử lý nợ xấu phải ở mức an toàn, bền vững dưới 3% tổng dư nợ.

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

Bên cạnh các chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng, người ta còn dùng chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu để phản ánh tình trạng chất lượng hoạt động cho vay của NH. Tổng nợ xấu của NH bao gồm nợ quá hạn, nợ khoanh, nợ trong hạn. Chỉ tiêu nợ xấu cho thấy mức độ chất lượng của các khoản vay, đồng thời phản ánh mức độ rủi ro tín dụng của NH trong khâu cho vay, đôn đốc việc thu hồi nợ của NH đối với các khoản cho vay. Chỉ tiêu này càng cao thì rủi ro cho vay tiêu dùng càng lớn, khả năng mất vốn càng cao từ đó hạn chế khả năng mở rộng của hoạt động cho vay tiêu dùng và ngược lại.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua chương 1, khóa luận đã làm rõ được vấn đề CVTD. Nêu rõ được các hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, thông qua khái niệm cho vay, cho vay tiêu dùng, phân loại và đặc điểm. Như vậy, những nội dung trình bày trong chương 1 là cơ sở để phân tích “Thực trạng về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ trong chương 2”.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH PHÚ NHUẬN – PGD HOÀNG VĂN THỤ

2.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển



Hình 2. 1: Logo ngân hàng OCB

Nguồn: Website ocb.com.vn

- Tên gọi đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông
- Tên tiếng Anh: Orient Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt: OCB
- Hội sở chính: Tòa nhà The Hallmark – Số 15 Đ. Trần Bạch Đằng – P. Thủ Thiêm – Tp. Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh
- Điện thoại: (84)28 38 220 960
- Hotline: 1800 6678
- Website: www.ocb.com.vn
- Email: ocb@ocb.com.vn

Được thành lập từ năm 1996, trải qua 27 năm xây dựng và phát triển, Ngân hàng Phương Đông (OCB) đã ghi tên mình trong nhóm các ngân hàng tư nhân hàng đầu tại Việt Nam với tốc độ tăng trưởng, an toàn hiệu quả, tiên phong trong hoạt

động chuyển đổi số và phát triển bền vững. Với nhiều cột mốc phát triển quan trọng:

– Năm 2021: OCB niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán Tp. HCM (HOSE) ngày 28/01/2021. Top 25 thương hiệu tài chính dẫn đầu tại Việt Nam do Forbes bình chọn.

– Năm 2022: Top 10 Ngân hàng mạnh nhất Việt Nam trong bảng xếp hạng 500 ngân hàng mạnh nhất khu vực Châu Á – Thái Bình Dương do The Asian Banker công bố. Tự hào thương hiệu quốc gia Việt Nam 2022. Top 30 doanh nghiệp đóng thuế nhiều nhất Việt Nam do tạp chí Forbes công bố. Ra mắt nền tảng vay mua nhà trực tuyến Unlock Dream Home.

– Năm 2023: Di dời văn phòng hội sở về tòa nhà The Hallmark (Tp.HCM). Chính thức tăng vốn điều lệ lên 20.548 tỷ đồng, đưa ngân hàng vào top 10 ngân hàng tư nhân có vốn điều lệ lớn nhất hệ thống. Ngân hàng đầu tiên hoàn thành triển khai và áp dụng nền tảng quản lý vốn theo Basel III. Ra mắt ngân hàng số thế hệ mới LIOBANK.

2.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi

- Tầm nhìn: Top 5 Ngân hàng Thương mại Cổ phần tư nhân vào năm 2025.
- Sứ mệnh: Hỗ trợ hiện thực hóa ước mơ và tham vọng của người tiêu dùng, doanh nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam, giúp họ đạt được sự tăng trưởng và hoài bão như kỳ vọng.

➤ Giá trị cốt lõi:



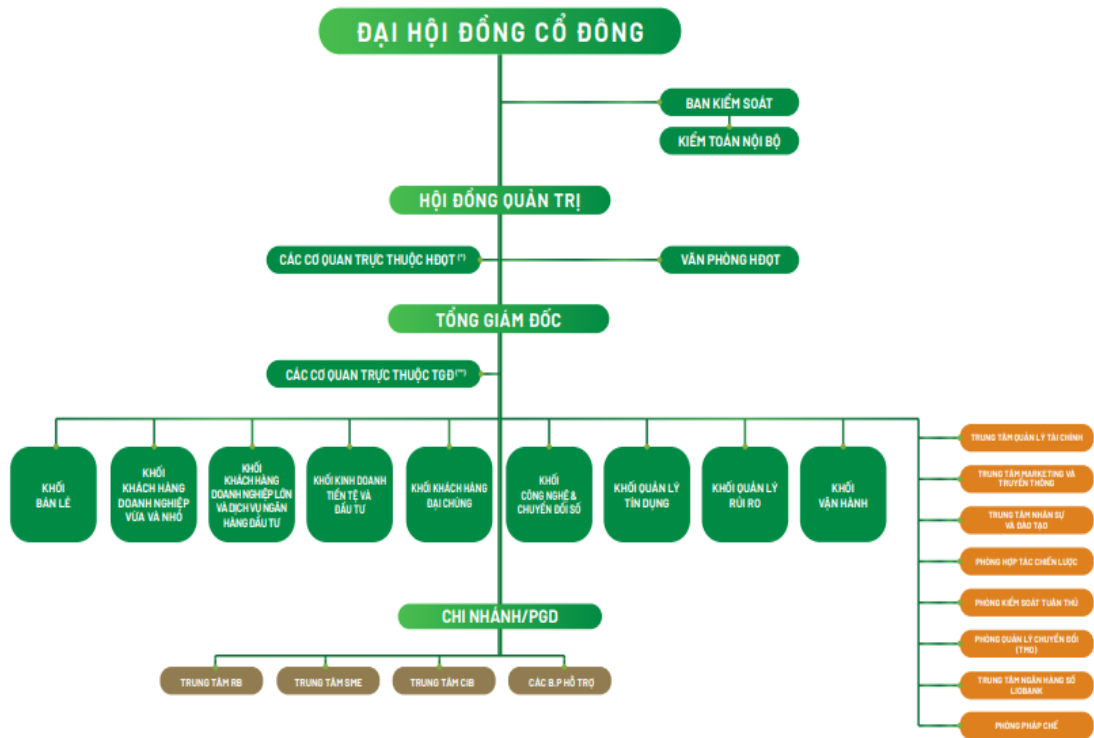
Hình 2. 2: Giá trị cốt lõi

Nguồn: Website ocb.com.vn

2.1.3 Ngành nghề kinh doanh

- Dịch vụ huy động vốn
- Dịch vụ cho vay
- Dịch vụ thanh toán quốc tế
- Dịch vụ tài trợ xuất nhập khẩu
- Dịch vụ tài khoản
- Dịch vụ thẻ
- Dịch vụ ngân hàng số OCB OMNI
- Dịch vụ Chuyển tiền nhanh trong và ngoài nước
- Dịch vụ chi trả kiều hối
- Dịch vụ mua bán ngoại tệ
- Các dịch vụ ngân hàng khác trong khuôn khổ được phép hoạt động của OCB

2.1.4 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Phương Đông



Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức của OCB

Nguồn: Website ocb.com.vn

- Đại hội đồng cổ đông: Đây là cơ quan cao nhất, gồm tất cả các cổ đông của ngân hàng, có quyền quyết định các vấn đề quan trọng như bầu cử Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát và thông qua các báo cáo tài chính hàng năm.
 - + Ban kiểm soát: Có nhiệm vụ kiểm tra, giám sát các hoạt động của NH để đảm bảo tuân thủ pháp luật và các quy định nội bộ.
 - + Kiểm toán nội bộ: Đảm bảo các hoạt động tài chính của ngân hàng được thực hiện minh bạch và chính xác.
- Hội đồng quản trị: Là cơ quan quản lý ngân hàng, chịu trách nhiệm giám sát các hoạt động của ngân hàng, thực hiện các quyết định của Đại hội đồng cổ đông và định hướng chiến lược phát triển của ngân hàng.
 - Tổng Giám đốc: Là người đứng đầu điều hành hoạt động hàng ngày của NH, chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị về kết quả kinh doanh.
 - Các khối trực thuộc Tổng Giám đốc:

- + Khối Bán lẻ: Chịu trách nhiệm cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân.
 - + Khối Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ: Phục vụ các doanh nghiệp nhỏ và vừa, cung cấp các sản phẩm tín dụng và dịch vụ tài chính.
 - + Khối Khách hàng doanh nghiệp lớn và dịch vụ ngân hàng đầu tư: Phục vụ các doanh nghiệp lớn và các dịch vụ tài chính phức tạp như đầu tư, mua bán sáp nhập.
 - + Khối Kinh doanh tiền tệ và đầu tư: Phụ trách các hoạt động kinh doanh liên quan đến thị trường tiền tệ, đầu tư tài chính.
 - + Khối Khách hàng đại chúng: Cung cấp dịch vụ tài chính cho nhóm khách hàng phổ thông.
 - + Khối Công nghệ và Chuyển đổi số: Quản lý và triển khai các hoạt động công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong ngân hàng.
 - + Khối Quản lý tín dụng: Đảm bảo các hoạt động tín dụng được thực hiện đúng quy định, giảm thiểu rủi ro tín dụng.
 - + Khối Quản lý rủi ro: Đánh giá và quản lý các rủi ro trong hoạt động ngân hàng.
 - + Khối Vận hành: Quản lý các hoạt động vận hành hàng ngày, đảm bảo ngân hàng hoạt động hiệu quả.
- Chi nhánh/PGD: Các đơn vị trực thuộc tại các địa phương, chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ trực tiếp cho khách hàng.

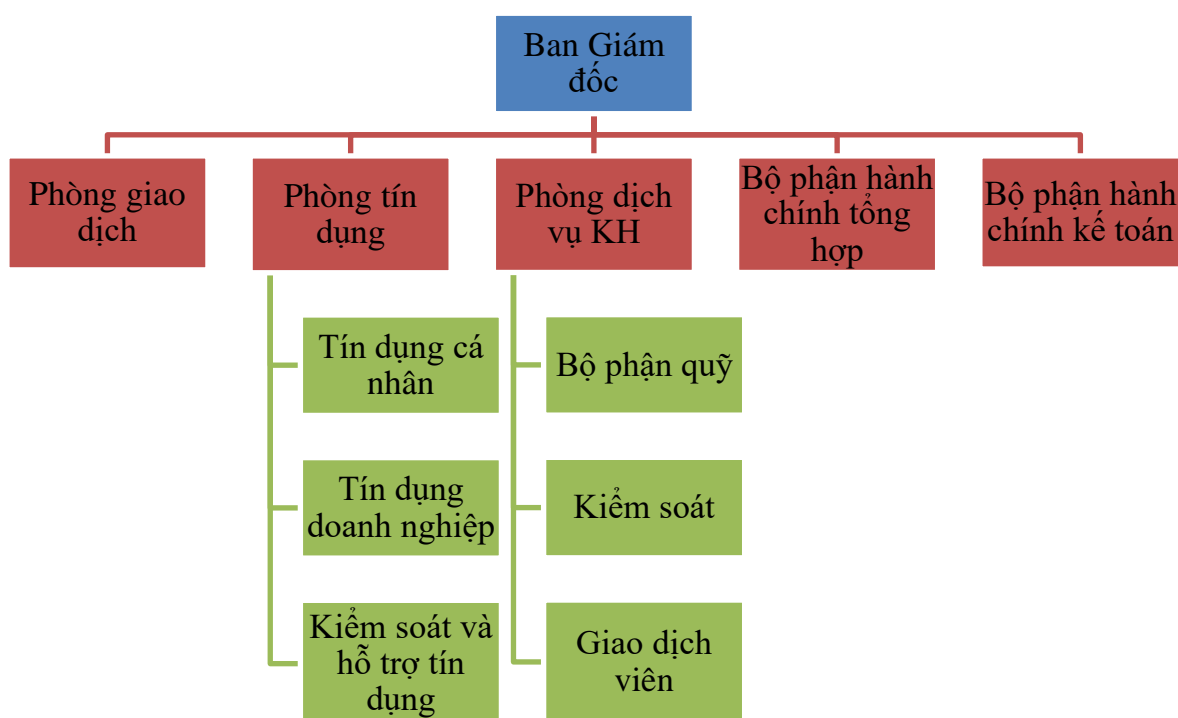
2.2. Sơ lược về Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

2.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Ngày 24/10/2017, Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) tổ chức khai trương hoạt động PGD Hoàng Văn Thụ trực thuộc OCB Chi nhánh Phú Nhuận. PGD Hoàng Văn Thụ mới tọa lạc tại Tòa nhà TTC - 253 Hoàng Văn Thụ, phường 2, quận Tân Bình, Tp.HCM.

Với mục tiêu trở thành NH dẫn đầu đa năng về dịch vụ NH bán lẻ và doanh nghiệp tại Việt Nam, các điểm giao dịch cùng với các trung tâm kinh doanh phục vụ cho từng phân khúc khách hàng khác nhau lãnh đạo OCB chia sẻ: “Hiện OCB đang trong giai đoạn đổi mới và phát triển từng ngày, với hàng loạt các chủ đề chiến lược được vạch ra; từ Kế hoạch kinh doanh, hiện đại hóa công nghệ, phát triển nguồn nhân lực, và đặc biệt là mở rộng kênh phân phối, tăng cường tìm kiếm những địa điểm mới, nơi tập trung khu dân cư cũng như cộng đồng doanh nghiệp để đặt các trụ sở giao dịch tạo điều kiện thuận lợi để OCB phục vụ khách hàng được tốt nhất”.

2.2.2 Cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 2. 2: Cơ cấu tổ chức của OCB - PGD Hoàng Văn Thụ

Nguồn: OCB - PGD Hoàng Văn Thụ

- **Ban Giám đốc:** Đây là bộ phận cao nhất trong ngân hàng, chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của ngân hàng và ra các quyết định chiến lược.
- **Phòng giao dịch:** Tiếp nhận và xử lý các giao dịch của khách hàng như gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn,... Tư vấn các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho khách hàng.
- **Phòng tín dụng:**
 - + **Tín dụng cá nhân:** Phụ trách các sản phẩm cho vay và tín dụng dành cho

khách hàng cá nhân.

- + **Tín dụng doanh nghiệp:** Phụ trách các sản phẩm cho vay và tín dụng dành cho doanh nghiệp.
- + **Kiểm soát và hỗ trợ tín dụng:** Đảm bảo các hoạt động tín dụng tuân thủ quy định và cung cấp hỗ trợ cần thiết cho các hoạt động tín dụng.
- **Phòng Dịch vụ Khách hàng:**
 - + **Bộ phận quỹ:** Quản lý các hoạt động liên quan đến quỹ tiền mặt của NH
 - + **Kiểm soát:** Đảm bảo các hoạt động giao dịch và dịch vụ khách hàng được thực hiện đúng quy định và quy trình.
 - + **Giao dịch viên:** Những người trực tiếp thực hiện các giao dịch với khách hàng, hỗ trợ khách hàng trong các hoạt động như gửi/rút tiền, tư vấn sản phẩm dịch vụ.
- **Bộ phận Hành chính tổng hợp:** Quản lý các công việc hành chính chung trong ngân hàng, bao gồm quản lý văn phòng, nhân sự, và các dịch vụ hỗ trợ nội bộ.
- **Bộ phận Hành chính kế toán:** Quản lý các hoạt động kế toán, tài chính của ngân hàng, bao gồm hạch toán, báo cáo tài chính và quản lý chi phí.

2.2.3 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng

Hiện nay, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông (OCB) – CN Phú Nhuận - PGD Hoàng Văn Thụ đã và đang triển khai chương trình ưu đãi lãi suất chỉ từ 5,2% dành cho khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng và sản xuất kinh doanh. Nổi bật là gói vay dành cho sản xuất kinh doanh, ngoài áp dụng lãi suất hấp dẫn chỉ từ 5,2%, gói vay này còn có những ưu đãi như: thời gian vay lên đến 120 tháng, vay tối đa đến 80% giá trị tài sản, hồ sơ được phê duyệt nhanh chóng.

Ngoài ra, OCB – PGD Hoàng Văn Thụ còn có gói vay mua xe ô tô; mua nhà ở, đất ở thông qua các sản phẩm Khởi đầu an cư, Ngôi nhà mơ ước (Dream Home), bất động sản riêng lẻ với phương thức cho vay linh hoạt, quy trình thủ tục và hồ sơ chứng minh đơn giản. Với sản phẩm Khởi đầu an cư dành riêng cho khách hàng trẻ có một phần nguồn thu nhập từ lương, thời gian được ngân hàng cho vay lên đến 30

năm, tỷ lệ tài trợ tối đa 100% nhu cầu vốn và đến 80% giá trị tài sản; Sản phẩm Dream Home và bất động sản riêng lẻ hỗ trợ thời gian vay từ 25 năm đến 30 năm giúp khách hàng hiện thực hóa giấc mơ an cư lạc nghiệp.

Khách hàng cũng có thể sở hữu ô tô với tỷ lệ cho vay lên đến 100% giá trị tài sản. "Cho vay sản xuất kinh doanh, mua nhà ở, vay tiêu dùng là nhóm nhu cầu lớn của khách hàng cá nhân và luôn được ngân hàng chú trọng, ưu tiên phục vụ. Trong năm 2024, OCB sẽ tiếp tục triển khai nhiều ưu đãi để giúp người dân dễ dàng tiếp cận được nguồn vốn thúc đẩy sản xuất kinh doanh, cũng như hỗ trợ các nhu cầu về nhà ở, tiêu dùng". Đại diện lãnh đạo OCB cho biết.

Trên thực tế, từ nhiều năm qua, OCB luôn chú trọng đến mảng bán lẻ (Retail Banking) và coi đây là hoạt động cốt lõi. Theo đó, ngân hàng đã tập trung phát triển chiến lược đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, tung hàng loạt sản phẩm với mục tiêu cá nhân hóa với từng đối tượng khách hàng. Với định hướng đúng đắn trong việc hoạch định chiến lược cùng sự nỗ lực không ngừng nghỉ, những năm qua, OCB liên tục được vinh danh trong các giải thưởng danh giá như: "Best Digital Banking Brand" (Thương hiệu Ngân hàng số tốt nhất) và "Excellence in Retail Banking" (Ngân hàng Bán lẻ xuất sắc – Việt Nam).

2.2.4 Những sản phẩm, dịch vụ cho vay chủ yếu

| Ngân hàng | Lãi suất (%/năm) | Thời gian cho vay | Yêu cầu thu nhập |
|--------------------|------------------|-------------------|------------------|
| VPBank | 20% | 5 năm | 4 triệu |
| Vietcombank | 15% | 5 năm | 5 triệu |
| Techcombank | 18,64% | 5 năm | 5 triệu |
| TPBank | 17% | 4 năm | 7 triệu |
| VIB | 17% | 5 năm | 6 triệu |
| HSBC | 16,49% | 4 năm | 6 triệu |
| Standard Chartered | 13,49% | 5 năm | 10 triệu |
| ANZ | 20% | 5 năm | 8 triệu |
| Citibank | 14,75% | 4 năm | 10 triệu |
| Sacombank | 16.8% | 5 năm | 7 triệu |
| Shinhanbank | 22% | 5 năm | 7.2 triệu |
| OCB | 21% | 5 năm | 5 triệu |

Hình 2. 3: Lãi suất cho vay của các ngân hàng trên thị trường hiện nay

Nguồn: Website Homeup.vn

Dựa vào bảng lãi suất cho vay của các ngân hàng thương mại ta thấy được: Với mức lãi suất 21%/năm cho khoản vay 5 năm, OCB có mức lãi suất khá cạnh tranh so với một số ngân hàng khác trong danh sách.

Cho vay mua xe ô tô

- Khách hàng: đối với cá nhân có nhu cầu mua xe ô tô với mục đích tiêu dùng.
- Tiện ích nổi bật:
 - + Cho vay mua xe mới: Cung cấp tài chính để khách hàng mua xe ô tô mới từ đại lý hoặc nhà sản xuất.
 - + Cho vay mua xe đã qua sử dụng: Cung cấp tài chính để khách hàng mua xe ô tô đã qua sử dụng từ các nguồn khác nhau.

Cho vay mua nhà

- Khách hàng: Đối với cá nhân có nhu cầu hỗ trợ vốn mua, nhận chuyển nhượng bất động sản như nhà, căn hộ, đất ở.
- Tiện ích nổi bật:
 - + Cho vay mua nhà ở: Cung cấp tài chính để khách hàng mua hoặc xây dựng nhà ở. Ngân hàng thường yêu cầu tài sản đảm bảo là chính căn nhà hoặc bất động sản mà khách hàng định mua.
 - + Cho vay sửa chữa nhà: Cung cấp tài chính để khách hàng sửa chữa hoặc cải tạo nhà ở hiện có.

Cho vay tiêu dùng đối với cán bộ công nhân viên

- Khoản vay tiêu dùng đối với cán bộ công nhân viên không yêu cầu tài sản đảm bảo (vay tín chấp), vì NH dựa vào thu nhập và uy tín của người vay.
 - + Thời hạn có thể vay tối đa là 36 tháng.
 - + Lãi suất cố định hoặc lãi suất biến động, tùy theo chính sách của NH.

Cho vay du học

- Khách hàng: Đối với người đi du học (nước ngoài/Việt Nam) hoặc thân nhân của những đối tượng này.
- Tiện ích nổi bật: Cung cấp tài chính cho sinh viên để trang trải chi phí học tập, bao gồm học phí, sách vở, và chi phí sinh hoạt.

2.2.5 Quy trình cho vay tiêu dùng



Sơ đồ 2. 3: Quy trình cho vay tiêu dùng

Nguồn: OCB – PGD Hoàng Văn Thu

Thông thường, một bộ hồ sơ yêu cầu cho vay sẽ gồm có:

- Giấy tờ cá nhân bao gồm: CCCD/ CMND/Hộ chiếu, sổ hộ khẩu.
- Giấy tờ chứng minh thu nhập: Bảng lương, sao kê tài khoản ngân hàng, giấy xác nhận thu nhập.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc Giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản.
- Đơn xin vay vốn theo mẫu của Ngân hàng

✚ Bước 1: Tiếp xúc khách hàng và tiếp nhận hồ sơ vay

Nhân viên tiếp xúc khách hàng có nhu cầu vay vốn, giới thiệu khách hàng về sản phẩm, dịch vụ cho vay. Dựa trên điều kiện thực tế của Khách hàng để tư vấn hỗ trợ sản phẩm nào phù hợp nhất. Nếu khách hàng hội đủ điều kiện thì hướng dẫn lập hồ sơ. Hướng dẫn khách hàng cung cấp hồ sơ chi tiết và đầy đủ theo đúng quy định của ngân hàng. Kiểm tra đầy đủ, tính phù hợp của hồ sơ do khách hàng cung cấp để phục vụ cho công tác thẩm định.

✚ Bước 2: Thẩm định

Bước này sẽ thu thập và xử lý các thông tin liên quan đến KH, đến phương án vay vốn và đến tài sản đảm bảo để làm cơ sở ra quyết định cho vay. Là khâu quan trọng nhất của quy trình cho vay nhằm xác minh tính chính xác của giấy tờ KH đã nộp cho NH. Thông thường, trong bước này sẽ kiểm tra hồ sơ về mục đích vay vốn, điều tra và thu thập thông tin về KH, xác minh thông tin, phân tích và thẩm định KH để làm căn cứ cho quyết định về việc cho vay vốn hay không.

✚ Bước 3: Quyết định cho vay

NH sẽ ra quyết định có đồng ý cho vay hay không. Đối với hồ sơ vay vốn được xét duyệt, NH sẽ thông báo cho KH để làm thủ tục vay vốn.

✚ Bước 4: Ký kết hợp đồng và giải ngân

Sau khi đạt được sự đồng thuận, cả hai bên sẽ ký hợp đồng để chính thức hóa thỏa thuận vay vốn. Hợp đồng tín dụng bao gồm các thông tin như thông tin cá nhân của KH, số tiền vay, mục đích sử dụng khoản vay, lãi suất cho vay, thời hạn cho vay,... Sau khi được phê duyệt thì phòng kế toán của ngân hàng có trách nhiệm giải ngân khoản vay tới KH theo cách thức đã thỏa thuận.

✚ Bước 5: Giám sát và theo dõi việc sử dụng khoản vay

Sau khách hàng nhận được tiền giải ngân từ phía ngân hàng, cán bộ tín dụng sẽ phải thường xuyên giám sát kiểm tra việc sử dụng khoản vay theo mục đích đã thỏa thuận, theo dõi việc thanh toán khoản vay để đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng, đôn đốc khách hàng trả nợ.

✚ Bước 6: Thu nợ và lãi

Thông thường, đến kỳ hạn thanh toán, NH sẽ thông báo đến KH và yêu cầu thực hiện thanh toán các khoản vay đúng hạn về tiền gốc và lãi mà 2 bên đã ký hợp đồng trước đó.

✚ Bước 7: Thanh lý hợp đồng

Khi KH đã hoàn trả đầy đủ nợ gốc và lãi, hợp đồng vay vốn sẽ được thanh lý, tức là kết thúc hiệu lực. Những việc thực hiện khi thanh lý hợp đồng:

- Kiểm tra đối chiếu tình hình thu nợ;

- Lập biên bản thanh lý;
- Hoàn trả TSDB, thực hiện thủ tục giải chấp tài sản.

🚩 Bước 8: Lưu trữ hồ sơ KH

Sau khi thanh lý hợp đồng, NH sẽ lưu trữ hồ sơ vay vốn của KH để quản lý cũng như thuận lợi cho việc kiểm tra của các cơ quan chức năng, đảm bảo minh chứng cho các số liệu kế toán, hồ sơ vay của KH.

2.3 Phân tích thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

2.3.1 Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay

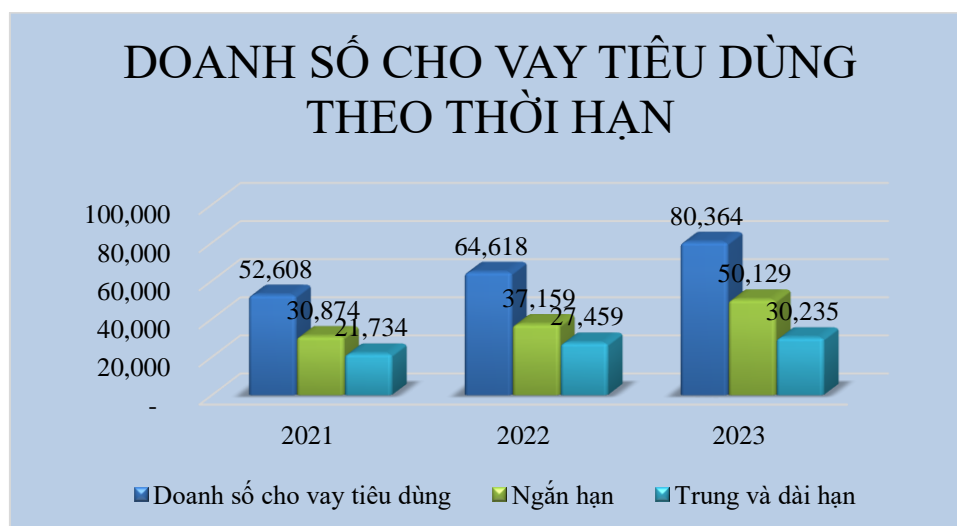
a. Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn

Bảng 2. 1: Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn

ĐVT: Triệu đồng

| Chi tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|-----------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Doanh số cho vay tiêu dùng | 52,608 | 100% | 64,618 | 100% | 80,364 | 100% | 12,010 | 23% | 15,746 | 24% |
| Ngắn hạn | 30,874 | 59% | 37,159 | 58% | 50,129 | 62% | 6,285 | 20% | 12,970 | 35% |
| Trung và dài hạn | 21,734 | 41% | 27,459 | 42% | 30,235 | 38% | 5,725 | 26% | 2,776 | 10% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 1: Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn

Doanh số CVTD ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng trên 50% và thay đổi không ổn định. Cụ thể, năm 2021 do ảnh hưởng dịch Covid 19 nên doanh số CVTD không cao đạt 52,608 triệu đồng, đến năm 2022 đạt 64,618 triệu đồng (tăng 12,010 triệu

đồng tương ứng 23%), sau khi dịch bùng phát thì doanh số vay tiêu dùng tăng cao do nhu cầu người dân vay tiêu dùng để phục vụ đời sống, đến năm 2023 đạt 80,364 triệu đồng (tăng 15,746 triệu đồng tương ứng 24%). Doanh số CVTD trung và dài hạn luôn có tỷ trọng thấp hơn ngắn hạn là do những khoản vay lớn như vay mua xe ô tô, mua xây – sửa nhà,... Năm 2023, tỷ trọng doanh số CVTD dài hạn thấp nhất vì NH không muốn phải đối mặt với tình trạng rủi ro nợ quá hạn, nợ xấu tăng và vốn quay vòng chậm. Chính vì vậy mà NH đã áp dụng nhiều gói sản phẩm vay tiêu dùng trung và dài hạn, làm cho tỷ trọng doanh số CVTD trung và dài hạn tăng.

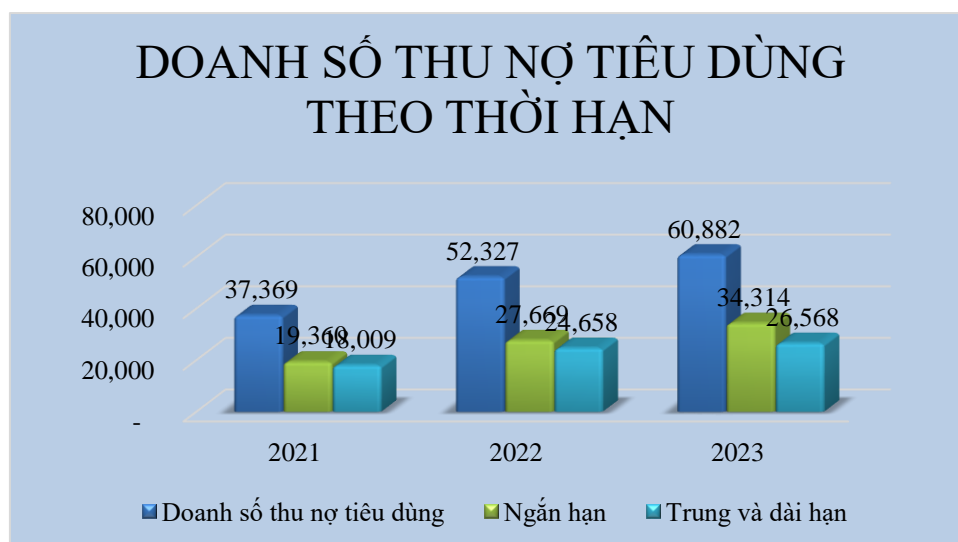
b. Doanh số thu nợ tiêu dùng theo thời hạn

Bảng 2. 2: Doanh số thu nợ tiêu dùng theo thời hạn

ĐVT: Triệu đồng

| Chi tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|----------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Doanh số thu nợ tiêu dùng | 37,369 | 100% | 52,327 | 100% | 60,882 | 100% | 14,958 | 40% | 8,555 | 16% |
| Ngắn hạn | 19,360 | 52% | 27,669 | 53% | 34,314 | 56% | 8,309 | 43% | 6,645 | 24% |
| Trung và dài hạn | 18,009 | 48% | 24,658 | 47% | 26,568 | 44% | 6,649 | 37% | 1,910 | 8% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 2: Doanh số thu nợ tiêu dùng theo thời hạn

Doanh số thu nợ tiêu dùng ngắn hạn chiếm tỷ trọng trên 50% và qua các năm có sự thay đổi không đều. Năm 2022, doanh số thu nợ tiêu dùng ngắn hạn tăng 8,309 triệu đồng tương ứng 43% so với năm 2021, năm 2023 tăng 6,645 triệu đồng tương ứng 24% so với năm 2022, do doanh số thu nợ tiêu dùng ngắn hạn tăng và

các khoản nợ đến hạn tăng do thu nhập của KH ổn định và các khoản vay đến hạn thu hồi tăng. Bên cạnh đó, được sự chỉ đạo của Ban Giám đốc nhằm phòng ngừa rủi ro mất vốn hoặc lãi hoặc cả hai và nhờ sự nỗ lực từ công tác thu nợ của cán bộ thu nợ. Còn doanh số thu nợ trung và dài hạn thì thay đổi theo chiều hướng ngược lại, năm 2023 các khoản nợ trung và dài hạn của các năm trước chưa đến hạn nhiều nên tỷ trọng này giảm mạnh.

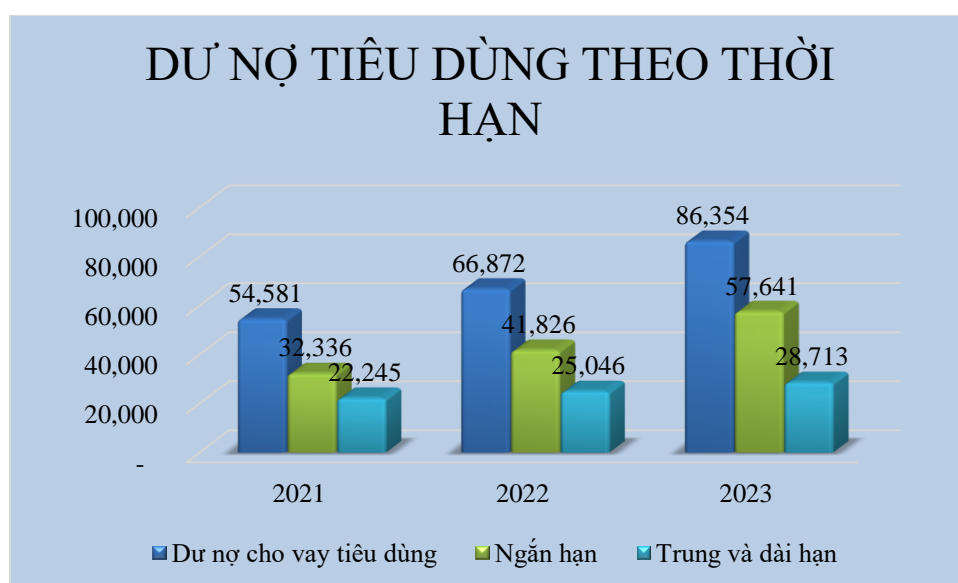
c. Dư nợ tiêu dùng theo thời gian

Bảng 2. 3: Dư nợ tiêu dùng theo thời hạn

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|--------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Dư nợ cho vay tiêu dùng | 54,581 | 100% | 66,872 | 100% | 86,354 | 100% | 12,291 | 23% | 19,482 | 29% |
| Ngắn hạn | 32,336 | 59% | 41,826 | 63% | 57,641 | 67% | 9,490 | 29% | 15,815 | 38% |
| Trung và dài hạn | 22,245 | 41% | 25,046 | 37% | 28,713 | 33% | 2,801 | 13% | 3,667 | 15% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 3: Dư nợ tiêu dùng theo thời hạn

Dư nợ tiêu dùng ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao có xu hướng tăng qua các năm, năm 2022 dư nợ ngắn hạn tăng 9,490 triệu đồng tương ứng tăng 29% so với năm 2021 do NH mở rộng doanh số cho vay thông qua việc cung cấp nhiều sản phẩm tiện ích cho KH với thủ tục đơn giản, năm 2023 dư nợ tiêu dùng ngắn hạn tăng mạnh so với năm 2022 tăng 15,815 triệu đồng tương ứng tăng 38%. Sự gia tăng này

là do tỷ trọng thu nợ tiêu dùng giảm mạnh hơn tỷ trọng doanh số CVTD trong giai đoạn 2021 – 2023. Ngược lại, tỷ trọng dư nợ tiêu dùng trung - dài hạn giảm từ 41% năm 2021 còn 37% năm 2022 và 33% năm 2023 do các khoản vay trung và dài hạn thường có giá trị lớn và thời gian thu hồi chậm làm cho tỷ trọng dư nợ giảm xuống.

2.3.2 Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

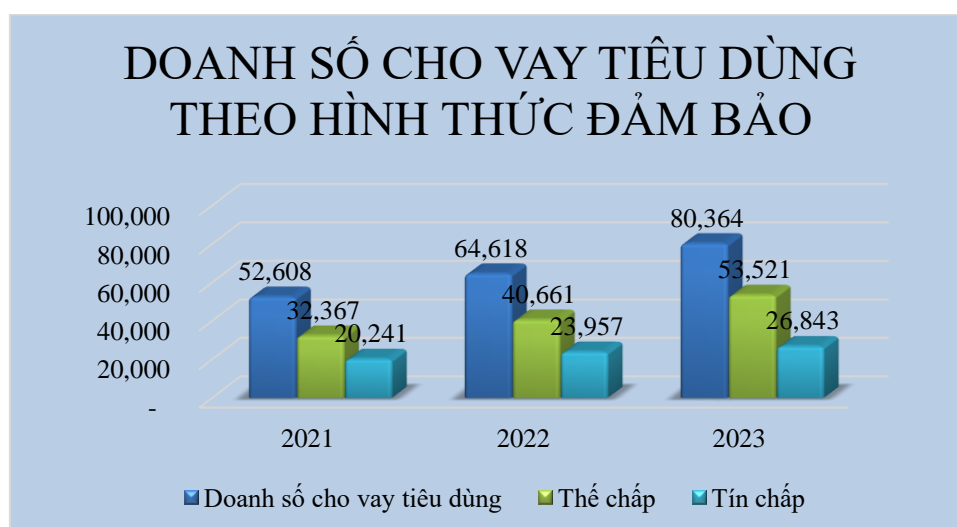
a. Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Bảng 2. 4: Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

ĐVT: Triệu đồng

| Chi tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|-----------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Doanh số cho vay tiêu dùng | 52,608 | 100% | 64,618 | 100% | 80,364 | 100% | 12,010 | 23% | 15,746 | 24% |
| Thế chấp | 32,367 | 62% | 40,661 | 63% | 53,521 | 67% | 8,294 | 26% | 12,860 | 32% |
| Tín chấp | 20,241 | 38% | 23,957 | 37% | 26,843 | 33% | 3,716 | 18% | 2,886 | 12% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 4: Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Doanh số CVTD thế chấp luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng doanh số CVTD và có sự gia tăng qua các năm. Năm 2022 doanh số cho vay thế chấp đạt 40,661 triệu đồng tăng 8,294 triệu đồng (tương ứng 26%) so với năm 2021 do NH còn chú trọng đến việc thế chấp tài sản nhằm đảm bảo khoản vay. Đến năm 2023 doanh số cho vay thế chấp tăng nhưng không cao đạt 53,521 triệu đồng tăng 12,860 triệu đồng (tương ứng 32%) so với năm 2022, nguyên nhân là do NH mở rộng cho

vay tín chấp với nhiều gói sản phẩm tín chấp đáp ứng được nhu cầu của nhiều tầng lớp dân cư. Tỷ trọng doanh số cho vay tín chấp thì tăng giảm theo chiều hướng ngược lại nhưng nhìn chung thì tỷ trọng này đã tăng lên đáng kể, hiện nay sự cạnh tranh giữa các TCTD khá lớn nên NH phải mở rộng cho vay đặc biệt là tín chấp để mang lại nhiều KH hơn.

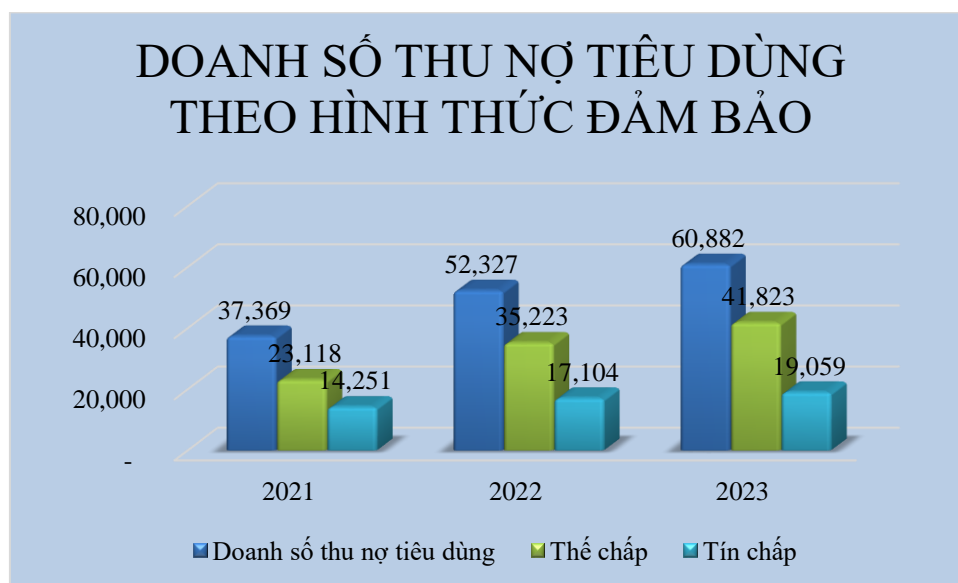
b. Doanh số thu nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Bảng 2. 5: Doanh số thu nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

ĐVT: Triệu đồng

| Chi tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|----------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Doanh số thu nợ tiêu dùng | 37,369 | 100% | 52,327 | 100% | 60,882 | 100% | 14,958 | 40% | 8,555 | 16% |
| Thế chấp | 23,118 | 62% | 35,223 | 67% | 41,823 | 69% | 12,105 | 52% | 6,600 | 19% |
| Tín chấp | 14,251 | 38% | 17,104 | 33% | 19,059 | 31% | 2,853 | 20% | 1,955 | 11% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 5: Doanh số thu nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Năm 2022, doanh số thu nợ thế chấp là 35,223 triệu đồng tăng 12,105 triệu đồng (tương ứng 52%) so với năm 2021, năm 2023 tăng lên 6,600 triệu đồng (tương ứng tăng 19%) so với năm 2022. Ngược lại, doanh số thu nợ tín chấp luôn chiếm tỷ trọng nhỏ và giảm qua các năm, các khoản vay tín chấp thường có rủi ro cao nên các cán bộ thu nợ kiểm soát chặt chẽ các khoản nợ đến hạn và làm tốt công tác thu nợ.

c. Dự nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Bảng 2. 6: Dự nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

ĐVT: Triệu đồng

| Chi tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|--------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Dự nợ cho vay tiêu dùng | 54,581 | 100% | 66,872 | 100% | 86,354 | 100% | 12,291 | 23% | 19,482 | 29% |
| Thế chấp | 37,951 | 70% | 43,389 | 65% | 55,087 | 64% | 5,438 | 14% | 11,698 | 27% |
| Tín chấp | 16,630 | 30% | 23,483 | 35% | 31,267 | 36% | 6,853 | 41% | 7,784 | 33% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 6: Dự nợ tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Năm 2022, dự nợ tiêu dùng thế chấp đạt 43,389 triệu đồng tăng 5,438 triệu đồng (tương ứng 14%) so với năm 2021, năm 2023 vẫn còn duy trì tăng 11,698 triệu đồng (tương ứng 27%) so với năm 2022, chứng tỏ ngân hàng đã bớt khắt khe hơn trong thủ tục cho vay, nhằm hỗ trợ cho những người có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản để thế chấp. Do doanh số cho vay thế chấp tăng mạnh qua 3 năm và các khoản nợ chưa đến hạn nên dự nợ thế chấp tăng mạnh. Người dân có nhu cầu tiêu dùng cao và có tài sản thế chấp sẽ có quyết định vay Ngân hàng để thỏa mãn nhu cầu mà chưa có đủ vốn. Dự nợ tín chấp cũng tăng nhưng không đáng kể năm 2022 tăng 6,853 triệu đồng tương ứng tăng 41% so với năm 2021, năm 2023 tăng 7,784 triệu đồng tương ứng tăng 33% so với năm 2022, nguyên nhân là do ngân hàng đưa ra nhiều sản phẩm cho vay tín chấp nhằm mở rộng cho vay.

2.3.3 Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

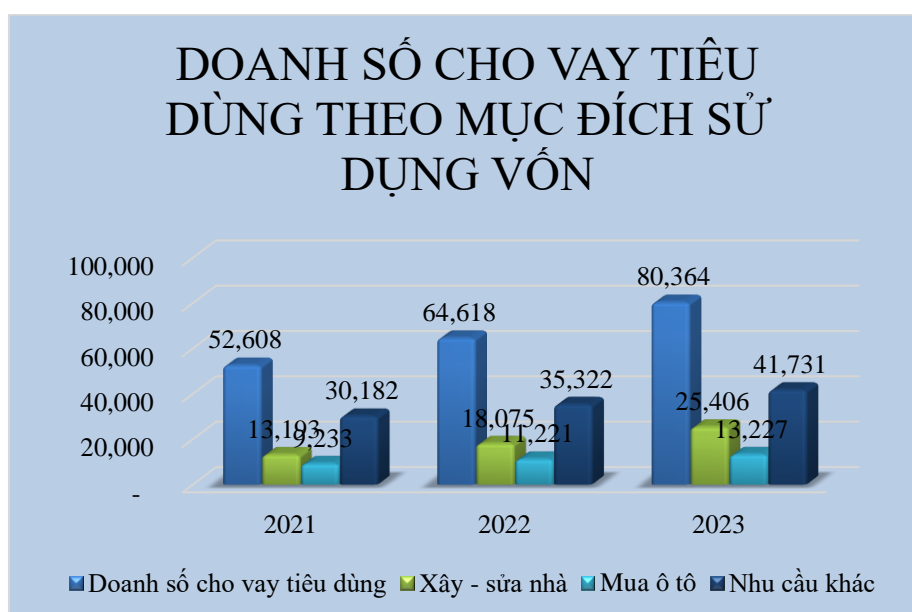
a. Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 2. 7: Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|-----------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Doanh số cho vay tiêu dùng | 52,608 | 100% | 64,618 | 100% | 80,364 | 100% | 12,010 | 23% | 15,746 | 24% |
| Xây - sửa nhà | 13,193 | 25% | 18,075 | 28% | 25,406 | 32% | 4,882 | 37% | 7,331 | 41% |
| Mua ô tô | 9,233 | 18% | 11,221 | 17% | 13,227 | 16% | 1,988 | 22% | 2,006 | 18% |
| Nhu cầu khác | 30,182 | 57% | 35,322 | 55% | 41,731 | 52% | 5,140 | 17% | 6,409 | 18% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 7: Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

Khoản mục xây – sửa chữa nhà luôn chiếm tỷ trọng trên 24% qua 3 năm. Năm 2022, doanh số cho vay xây – sửa chữa nhà tăng 4,882 triệu đồng tương ứng tăng 37% so với năm 2021 do nhu cầu vay tiền sửa chữa, xây nhà mới tăng, đến năm 2023 thì doanh số cho vay xây – sửa chữa nhà tăng 7,331 triệu đồng tương ứng tăng 41% so với năm 2022 dù thị trường bất động sản đóng băng nhưng nhu cầu vay tiền để sở hữu nhà ở, đất ở vẫn tăng. Do mức lãi suất vay vẫn còn cao và thời hạn vay chủ yếu là ngắn hạn và trung hạn, trong khi đại bộ phận người dân có nhu cầu về nhà ở, đất ở lại có mức thu nhập trung bình nên với tình hình lãi suất và thời hạn như vậy chưa có nhiều khách hàng có thể sở hữu nhà ở.

Khoản mục mua xe ô tô chiếm tỷ trọng thấp nhất nhưng doanh số cho vay

mua xe ô tô năm 2022 tăng 1,988 triệu đồng so với năm 2021 là 22% do giao thông đường bộ ngày càng phát triển nên nhu cầu về mua sắm xe ô tô cá nhân phục vụ đi lại gia tăng. Đến năm 2023 tăng 2,006 triệu đồng tương ứng 18% so với năm 2022 do trong thời buổi hiện nay thì việc muốn sở hữu xe ô tô cá nhân không còn là ước muốn quá xa xỉ, nhất là đối với những KH có thu nhập ổn định.

Khoản mục nhu cầu khác bao gồm: vay du học, vay mua vật dụng sinh hoạt,... Khoản mục này luôn chiếm tỷ trọng cao là có nhiều sản phẩm vay. Do tình hình nền kinh tế đã phần nào ổn định, thu nhập của người dân cũng ngày càng tăng lên và nhu cầu tiêu dùng cũng tăng theo nên nhiều người muốn vay vốn NH để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của mình.

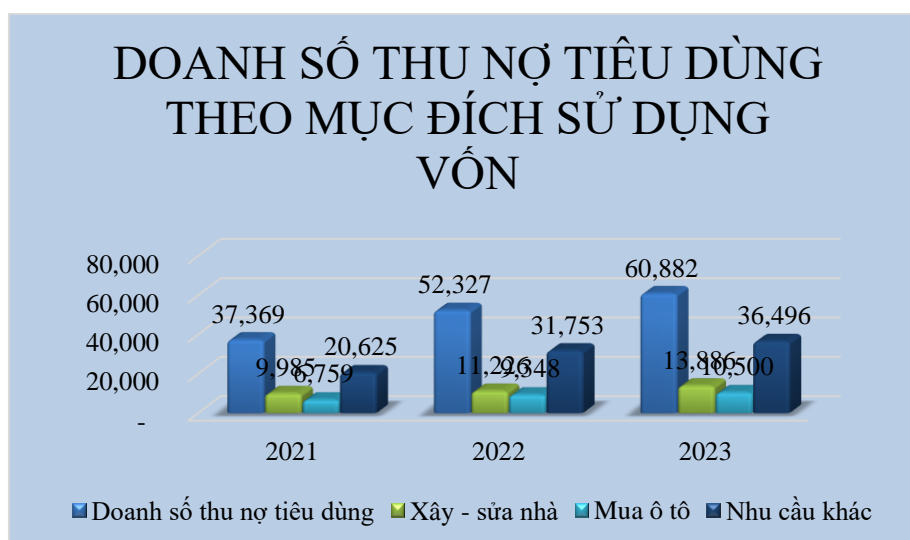
b. Doanh số thu nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 2. 8: Doanh số thu nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

DVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|----------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Doanh số thu nợ tiêu dùng | 37,369 | 100% | 52,327 | 100% | 60,882 | 100% | 14,958 | 40% | 8,555 | 16% |
| Xây - sửa nhà | 9,985 | 27% | 11,226 | 21% | 13,886 | 23% | 1,241 | 12% | 2,660 | 24% |
| Mua ô tô | 6,759 | 18% | 9,348 | 18% | 10,500 | 17% | 2,589 | 38% | 1,152 | 12% |
| Nhu cầu khác | 20,625 | 55% | 31,753 | 61% | 36,496 | 60% | 11,128 | 54% | 4,743 | 15% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 8: Doanh số thu nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

Doanh số thu nợ xây – sửa chữa nhà năm 2022 tăng 1,241 triệu đồng tương ứng tăng 12% so với năm 2021, năm 2023 tăng 2,660 triệu đồng tương ứng tăng 24% so với năm 2022. Do cán bộ tín dụng tích cực theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ nhằm hạn chế những rủi ro.

Doanh số thu nợ mua ô tô cũng liên tục tăng qua 3 năm. Năm 2022, doanh số thu nợ tăng 2,589 triệu đồng tương ứng tăng 38% so với năm 2021, năm 2023 tăng 1,152 triệu đồng tương ứng 12% so với năm 2022. Do doanh số cho vay của mua xe ô tô tăng và các khoản cho vay đến hạn nhiều làm cho doanh số thu nợ tăng mạnh.

Nhu cầu khác có doanh số thu nợ năm 2022 tăng 11,128 triệu đồng tương ứng tăng 54% so với năm 2021, năm 2023 tăng 4,743 triệu đồng tương ứng tăng 15% so với năm 2022.

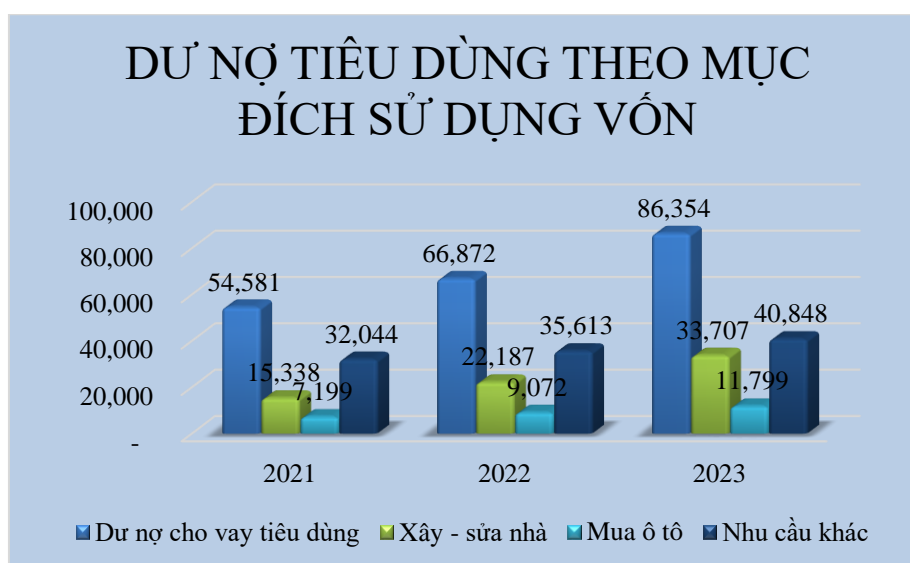
c. Dư nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 2. 9: Dư nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

ĐVT: Triệu đồng

| Chi tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | | Chênh lệch | | | |
|--------------------------------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | 2022-2021 | | 2023-2022 | |
| | | | | | | | Tuyệt đối | Tương đối | Tuyệt đối | Tương đối |
| Dư nợ cho vay tiêu dùng | 54,581 | 100% | 66,872 | 100% | 86,354 | 100% | 12,291 | 23% | 19,482 | 29% |
| Xây - sửa nhà | 15,338 | 28% | 22,187 | 33% | 33,707 | 39% | 6,849 | 45% | 11,520 | 52% |
| Mua ô tô | 7,199 | 13% | 9,072 | 14% | 11,799 | 14% | 1,873 | 26% | 2,727 | 30% |
| Nhu cầu khác | 32,044 | 59% | 35,613 | 53% | 40,848 | 47% | 3,569 | 11% | 5,235 | 15% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 9: Dư nợ tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

Khoản mục xây – sửa chữa nhà tăng không đều qua các năm. Năm 2022 tăng 6,849 triệu đồng tương ứng tăng 45% so với năm 2021, năm 2023 tăng mạnh 11,520 triệu đồng tương ứng tăng 52% so với năm 2022. Do doanh số cho vay của khoản mục này có tỷ trọng tăng và các khoản vay này có thời hạn trên 1 năm nên chưa đến thời hạn thu hồi làm cho tỷ trọng dư nợ tăng lên.

Cũng giống như khoản mục xây – sửa chữa nhà, vay mua xe ô tô thường có thời hạn vay dài và tỷ trọng doanh số cho vay tăng lên nên làm cho tỷ trọng dư nợ của khoản vay ô tô tăng lên.

Khoản mục nhu cầu khác có tỷ trọng dư nợ giảm qua các năm, nhưng năm 2022 dư nợ cho vay tăng 3,569 triệu đồng so với năm 2021 là 11% do doanh số cho vay tăng trưởng mạnh và chưa đến hạn thu hồi và đến năm 2023 tăng 5,235 triệu đồng tương ứng tăng 15% so với năm 2022.

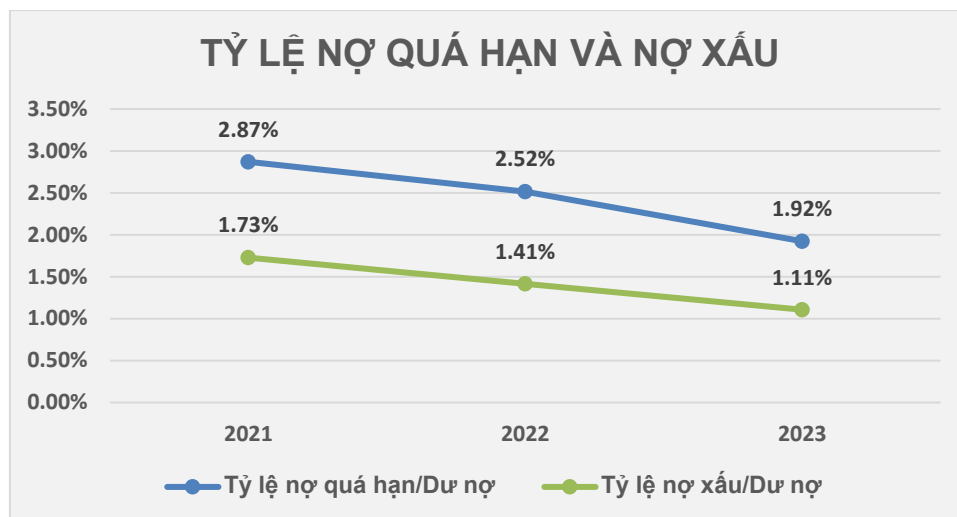
2.3.4 Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay tiêu dùng

Bảng 2. 10: Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|------------------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ | Số tiền | Tỷ lệ |
| Tổng dư nợ | 54,581 | 100% | 66,872 | 100% | 86,354 | 100% |
| Nhóm 1 (nợ đủ chỉ tiêu) | 53,014 | 97.13% | 65,189 | 97.48% | 84,693 | 98.08% |
| Nhóm 2 (nợ cần chú ý) | 624 | 1.14% | 737 | 1.10% | 705 | 0.82% |
| Nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn | 448 | 0.82% | 421 | 0.63% | 506 | 0.59% |
| Nhóm 4 (nợ nghi ngờ) | 235 | 0.43% | 252 | 0.38% | 317 | 0.37% |
| Nhóm 5 (nợ có khả năng mất | 260 | 0.48% | 273 | 0.41% | 133 | 0.15% |
| Nợ quá hạn | | 1,567 | | 1,683 | | 1,661 |
| Nợ xấu | | 943 | | 946 | | 956 |
| Tỷ lệ nợ quá hạn/Dư nợ | | 2.87% | | 2.52% | | 1.92% |
| Tỷ lệ nợ xấu/Dư nợ | | 1.73% | | 1.41% | | 1.11% |

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 10: Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu

Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu giảm qua các năm. Tỷ lệ nợ quá hạn/dư nợ năm 2021 là 2.87%, năm 2022 giảm còn 2.52% và đến năm 2023 giảm xuống còn 1.92%. Tỷ lệ nợ xấu năm 2021 là 1.73%, năm 2022 giảm xuống 1.41% và năm 2023 giảm xuống còn 1.11%.

Nợ quá hạn và nợ xấu cho vay tiêu dùng của OCB liên tục giảm trong những năm gần đây. Nguyên nhân của việc nợ xấu tại OCB thấp là do ngân hàng chủ yếu cho vay tiêu dùng, công tác thẩm định tín dụng và quyết định cho vay khách hàng được thẩm định tốt. Ngoài ra, OCB cũng tích cực giám sát hoạt động vay vốn của khách hàng bằng cách hàng ngày các nhân viên tín dụng sẽ lập báo cáo nợ hằng ngày từ đó sẽ biết được tình hình dư nợ và nhóm nợ của KH.

2.4 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

2.4.1 Thành tựu đạt được

Một là, hiện nay Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ đang dần chiếm lĩnh thị trường cạnh tranh với các NHTM và không ngừng phấn đấu để phát triển và tăng trưởng mạnh mẽ trong mảng cho vay tiêu dùng, nhờ vào việc triển khai nhiều sản phẩm và dịch vụ tài chính phù hợp với nhu cầu của KH.

Hai là, chất lượng cho vay tiêu dùng được cải tiến dần qua các năm, sản phẩm cho vay tiêu dùng đa dạng phù hợp với nhu cầu thị trường. Nhờ ứng dụng

công nghệ tiên tiến, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, trong đó có cho vay tiêu dùng góp phần nâng cao tính cạnh tranh và uy tín ngân hàng.

Ba là, cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng ổn định và phù hợp với định hướng và mục tiêu NH đặt ra trong từng giai đoạn. OCB luôn giữ ổn định cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng, do đặc thù của hoạt động cho vay tiêu dùng nên tỷ lệ cho vay ngắn hạn cao hơn cho vay trung – dài hạn, tuy nhiên cơ cấu dư nợ cho vay chung tại OCB là cân đối, phù hợp với kế hoạch đã được đề ra.

Bốn là, việc kiểm soát rủi ro trong cho vay tiêu dùng tương đối tốt và luôn được OCB đặt lên hàng đầu, tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp. Các cán bộ tín dụng thường xuyên rà soát, đôn đốc KH trong công tác thu hồi nợ nhằm hạn chế đến mức thấp nhất nợ quá hạn phát sinh.

2.4.2 Hạn chế tồn tại

Bên cạnh những thành tựu đạt được thì hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ vẫn còn tồn tại một số vấn đề hạn chế cần khắc phục để hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng ổn định và phát triển hơn.

Một là, hiện nay OCB đã triển khai rất nhiều sản phẩm cho vay tiêu dùng, nhưng tại PGD Hoàng Văn Thụ chỉ chú trọng vào các sản phẩm truyền thống như cho vay mua ô tô, xây dựng sửa chữa nhà ở, các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới đã triển khai nhưng chưa được chú trọng như cho vay du học, thẻ tín dụng,... Tỷ trọng của các sản phẩm này trong cơ cấu cho vay tiêu dùng còn rất thấp.

Hai là, dựa trên sự tồn tại về cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị chưa phát huy hết hiệu quả sử dụng và còn hạn chế,... Chẳng hạn, các máy móc thiết bị chưa thể đáp ứng đầy đủ cho cán bộ nhân viên, hệ thống thông tin chưa được nâng cao và cải tiến.

Ba là, còn tồn tại những điều kiện cho vay khắt khe. Trong nhiều sản phẩm cho vay với mục đích tiêu dùng, ngân hàng đã đặt ra những điều kiện như khách hàng phải có thu nhập 10 triệu/tháng, điều kiện về tài sản đảm bảo và nguồn trả nợ, chỉ cho vay tín chấp cán bộ công nhân viên, cho vay thấu chi với các đơn vị trả lương qua tài khoản.

2.4.3 Nguyên nhân

Thứ nhất, trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, sự cạnh tranh đang diễn ra gay gắt khi các ngân hàng thường xuyên tung ra sản phẩm mới và những chương trình khuyến mãi thu hút khách nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường. Nếu chỉ chú trọng vào các sản phẩm cho vay tiêu dùng truyền thống thì chưa thể đáp ứng được hết các nhu cầu của người dân hiện nay.

Thứ hai, việc lưu trữ thông tin thực hiện bằng hai hình thức: Lưu bằng các hồ sơ, giấy tờ và lưu bằng máy tính. Tất cả các máy tính của PGD đều được nối mạng và sử dụng phần mềm ngân hàng bán lẻ do trung tâm tin học của OCB cung cấp. Thêm vào đó, việc hoạt động không ổn định của mạng máy tính cũng gây khó khăn cho nhân viên ngân hàng trong việc truy cập cũng như theo dõi thông tin liên quan đến khách hàng.

Thứ ba, để hạn chế rủi ro ngân hàng buộc phải đưa ra những điều kiện cho vay khắt khe, gây ra cho khách hàng cảm giác khó chịu, và không muốn vay nữa.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua nội dung chương 2, khóa luận đã làm rõ được thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông (OCB) – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ thông qua 3 hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay, theo hình thức đảm bảo và theo mục đích sử dụng vốn, đây cũng là một trong những nội dung trọng tâm. Đồng thời khóa luận cũng đi sâu vào tìm hiểu kết quả hoạt động CVTD, là một trong những căn cứ để đánh giá hoạt động CVTD tại PGD. Trên cơ sở những nội dung đã nêu trên, sẽ đưa ra những giải pháp để phát triển hoạt động CVTD tại OCB – PGD Hoàng Văn Thụ, là mục tiêu chính của bài khóa luận.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CN PHÚ NHUẬN – PGD HOÀNG VĂN THỤ

3.1 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

3.1.1 Nhận định tình hình chung

Cùng với xu hướng giảm lãi suất huy động, các ngân hàng đã và đang vào cuộc giảm lãi suất cho vay, song khách hàng cá nhân mới chỉ được hưởng lãi vay ưu đãi trong giai đoạn đầu dao động từ 7,19-10%/năm, sau đó cộng thêm biên độ 3-4%/năm.

Chẳng hạn, UOB áp dụng mức lãi suất ưu đãi 7,19%/năm, sau ưu đãi tăng lên 11%/năm. ACB áp dụng lãi suất cho vay mua nhà là 8,5%/năm, sau ưu đãi là 12,5%/năm. Vietcombank có lãi suất ưu đãi 7,5%/năm, sau ưu đãi là 10,5%/năm. Lãi suất cho vay mua nhà bình quân tại OCB nếu tính khuyến mãi là 7-8%/năm, không khuyến mãi vào khoảng 10%/năm... Đó là vay mua nhà, nếu vay tiêu dùng tín chấp, mức lãi vay còn cao hơn.

Điều đáng nói là trong bối cảnh tín dụng khó tăng trưởng, để cạnh tranh thu hút khách hàng vay vốn, nhất là với khoản vốn tiêu dùng tín chấp, nhân viên tín dụng nhiều ngân hàng quảng bá mức lãi suất ưu đãi khá thấp, nhưng khi tiếp cận thì lãi vay thực tăng lên gấp đôi.

Nhân viên tín dụng tại một ngân hàng trong nước cho biết, đối với khoản vay có tài sản đảm bảo, lãi suất dao động quanh mức 8-9,5%/năm, thời hạn vay tối đa 180 tháng, còn trong trường hợp vay tín chấp (không có tài sản đảm bảo), lãi suất khoảng 13-15%/năm, thời hạn vay tối đa 60 tháng. Tại một ngân hàng nước ngoài chuyên về bán lẻ đang hoạt động tại Việt Nam, nhân viên trung tâm tín dụng tiêu dùng của ngân hàng này chào với mức lãi suất chỉ 7%/ năm đối với khoản vay tín chấp có giá trị lên đến 900 triệu đồng, nhưng không nói rõ lãi suất được tính trên dư nợ ban đầu và phải duy trì khoản vay trong 60 tháng, trong khi lãi suất cho vay tiêu dùng tín chấp tại đây đang áp dụng là hơn 13%/năm (tính trên dư nợ giảm dần).

3.1.2 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng

Với mục tiêu đồng hành cùng khách hàng thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh và đáp ứng các nhu cầu phục vụ đời sống như mua nhà, mua xe..., kể từ tháng 01/2024, OCB chính thức triển khai nhiều gói vay ưu đãi với quy mô lên đến 7.000 tỷ đồng và lãi suất chỉ từ 5,2%/năm.

Vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn dành cho khách hàng mới và hiện hữu

Luôn là điểm tựa tài chính cung ứng nguồn vốn dồi dào cho khách hàng thực hiện các dự án, hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển kinh tế, gói vay ưu đãi ngắn hạn dành riêng cho KHCCN với lãi suất chỉ từ 5,2%/năm. Ưu đãi áp dụng cho KHCCN kinh doanh ở tất cả các lĩnh vực theo quy định pháp luật như Nông nghiệp, sản xuất, thương mại, dịch vụ và có nhu cầu vay vốn tại OCB.

Vay ưu đãi phục vụ nhu cầu nhà ở

Với lãi suất chỉ từ 6,49%/năm, OCB không chỉ đồng hành mà còn giúp khách hàng hiện thực hóa ước mơ mua nhà ở/ đất ở, thông qua các sản phẩm Khởi Đầu An Cư, Ngôi nhà mơ ước (Dream Home) và bất động sản riêng lẻ với phương thức cho vay linh hoạt, cùng quy trình thủ tục và hồ sơ chứng minh đơn giản, linh hoạt theo nguồn thu của khách hàng.

Theo đó, gói vay mua nhà Khởi đầu an cư dành riêng cho khách hàng trẻ có một phần nguồn thu nhập từ lương; với lãi suất 6,49%/năm cùng thời gian vay lên đến 30 năm, tỷ lệ tài trợ tối đa 100% nhu cầu vốn và đến 80% giá trị tài sản. Ngoài ra, gói vay được phê duyệt hồ sơ trong vòng 4 giờ, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.

Bên cạnh đó, với sản phẩm Vay mua Nhà đất - Nhà sang, Deluxe home..., khách hàng sẽ được hỗ trợ thời gian vay từ 25 năm đến 30 năm với lãi suất từ 6,79%; cùng chứng từ hồ sơ linh hoạt đơn giản.

Vay mua xe ô tô

Với mong muốn hỗ trợ khách hàng nguồn tài chính để phục vụ nhu cầu mua ô tô, vay để tiêu dùng cá nhân, OCB triển khai gói vay với lãi suất ưu đãi chỉ từ 7,99%, giúp quý khách biến ước mơ sở hữu và sử dụng một chiếc xe tiện nghi, hiện đại thành hiện thực.

Để tham gia gói vay ưu đãi lớn nhất năm của OCB, khách hàng chỉ cần sử dụng 3 sản phẩm - dịch vụ khác của OCB như: VietQR, Thẻ tín dụng, Tài khoản OMNI với Casa duy trì trung bình tối thiểu 10 triệu đồng/tháng, Tài khoản số đẹp, Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn từ 01 tháng trở lên với số dư tối thiểu 100 triệu đồng, Sản phẩm bán chéo khác..

Trước đó, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và tháo gỡ khó khăn cho khách hàng, OCB đã triển khai nhiều giải pháp hỗ trợ khách hàng vượt qua khó khăn như tung hai gói lãi suất ưu đãi dành cho khách hàng cá nhân với tổng hạn mức lên đến 12.000 tỷ đồng, liên tục điều chỉnh lãi suất huy động, với mức giảm 1,8% bình quân tính với kỳ hạn 12 tháng.

Trên thực tế, từ nhiều năm qua, OCB luôn chú trọng đến mảng bán lẻ (Retail Banking) và coi đây là hoạt động cốt lõi. Theo đó, ngân hàng đã tập trung phát triển chiến lược đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, tung hàng loạt sản phẩm với mục tiêu cá nhân hóa với từng đối tượng khách hàng. Với định hướng đúng đắn trong việc hoạch định chiến lược cùng sự nỗ lực không ngừng nghỉ, những năm qua, OCB liên tục được vinh danh trong các giải thưởng danh giá như: "Best Digital Banking Brand" (Thương hiệu Ngân hàng số tốt nhất) và "Excellence in Retail Banking" (Ngân hàng Bán lẻ xuất sắc – Việt Nam).

3.2 Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân tại Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

3.2.1 Phát triển và đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng

Hiện nay, OCB đang tập trung tới các sản phẩm cho vay tiêu dùng phục vụ cho mục đích mua xe ô tô, sửa chữa nhà cửa. Tuy nhiên, nhu cầu vay tiêu dùng của người dân rất phong phú và đa dạng như: vay du học, vay thẻ tín dụng,...OCB cũng đã chú trọng tới những nhu cầu đó của khách hàng nhưng chưa thể đáp ứng tốt. Việc phát triển và đa dạng hóa các sản phẩm giúp NH giảm thiểu rủi ro. Tăng doanh số cho vay, tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác và tăng quy mô mạng lưới hoạt động.

3.2.2 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị.

Cơ sở vật chất kỹ thuật là một trong những hình ảnh mang tính tốt đẹp về ngân hàng khi khách hàng đến giao dịch. Do kinh doanh trong lĩnh vực đặc biệt, nhu cầu về thông tin và xử lý thông tin một cách chính xác là điều hết sức quan trọng. Do đó, phòng giao dịch cần phải chú trọng trong việc áp dụng vật chất kỹ thuật công nghệ, trang thiết bị một cách khoa học, hiệu quả và thích hợp từ đó phục vụ tốt hơn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Về tâm lý khách hàng luôn mong muốn giao dịch vay vốn với những NH có các trang thiết bị hiện đại và trụ sở kiên cố. Những yếu tố này sẽ giúp cho khách hàng tin tưởng, thoải mái khi giao dịch. Vì thế, OCB – PGD Hoàng Văn Thụ cần nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật, các trang thiết bị hiện đại hơn, đồng bộ hơn nữa để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Sự nâng cao vật chất kỹ thuật và các trang thiết bị hiện đại sẽ giúp cho PGD thu hút khách hàng ngày càng đông hơn, giúp tăng lợi nhuận, đứng vững trên thị trường, và tính cạnh tranh với cái PGD khác.

3.2.3 Đơn giản hóa các thủ tục cho vay

Thủ tục cho vay quá rườm rà, không linh hoạt, nhiều điều kiện bắt buộc là rào cản khiến cho khách hàng ngại khi đến ngân hàng để vay. Chính vì vậy, OCB cần thực hiện đơn giản hóa các thủ tục cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng để thực hiện tốt nhất quá trình mở rộng CVTD. Tuy nhiên, đơn giản hóa phải đi kèm với nâng cao năng lực thẩm định tín dụng để quá trình đơn giản hóa thủ tục được thực hiện mang lại hiệu quả lớn nhất.

3.3 Một số kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông

Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng: Ngày nay khi công nghệ thông tin bùng nổ, công nghệ ngân hàng ngày càng hiện đại thì việc đưa tin học vào hoạt động ngân hàng trở thành một nhu cầu cần thiết của hầu hết ngân hàng. Nhận biết được sự cần thiết của công nghệ thông tin, hạ tầng đối với sự phát triển của NH, nhưng nếu chỉ dừng ở cấp độ PGD thì không thể làm thay đổi được. Do đó, cần trang bị cơ sở vật chất, kỹ thuật hiện đại, trang bị các máy tính, máy thanh toán ở trụ sở và các địa điểm giao dịch. Cần thường xuyên nâng cao và hoàn thiện công nghệ để thu nhập thông tin một cách thuận tiện và nhanh nhất, xu hướng tự động hóa, hình

thành kho dữ liệu, hệ thống dự phòng có phương án an toàn, đảm bảo trong mọi tình huống. Cần phải nghiên cứu hoàn thiện và hiện đại hóa quá trình quản lý rủi ro, phân tích dự báo, xếp hạng tín dụng.... Vì vậy, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông nên xây dựng một chiến lược phát triển hiện đại hóa công nghệ dài hạn để theo kịp được sự phát triển công nghệ trên thế giới.

Cải tiến quy trình nghiệp vụ, thủ tục cho vay tiêu dùng: Cải tiến theo hướng đơn giản, nhanh gọn hợp pháp là yêu cầu cấp thiết trong môi trường cạnh tranh gay gắt hiện nay. Cải tiến quy trình cho vay nhằm giảm thời gian trình và phê duyệt một khoản vay, giảm thiểu các thủ tục cho khách hàng. Đối với những khoản vay đơn giản và nhỏ có thể xem xét và đưa ra một quy trình cho vay một cách đơn giản, nhanh chóng nhằm tiết kiệm được thời gian cho KH cũng như NH.

Cần có thêm những chính sách phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng. Tạo lập danh mục các sản phẩm theo hướng phát triển CVTD, tiếp tục triển khai các sản phẩm đã có như cho vay mua sắm, sửa chữa nhà, vay mua ô tô. Đầu tư phát triển và mở rộng những sản phẩm mới như cho vay cho thuê tài chính để mua sắm phương tiện đi lại, vay đi du học...

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Qua chương 3, đã nêu rõ được định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB – PGD Hoàng Văn Thụ trong thời gian sắp tới. Trên cơ sở những nguyên nhân và hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động công tác CVTD của OCB, chương 3 đã đưa ra nhiều giải pháp cụ thể về phát triển hoạt động CVTD đa dạng hóa các sản phẩm, nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật và trang thiết bị, đơn giản hóa các thủ tục cho vay,... Đây là những yếu tố quan trọng để phát triển hoạt động CVTD tại PGD.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay tiêu dùng là một phần quan trọng trong chiến lược dịch vụ của NHTM, đóng vai trò chủ chốt trong việc cung cấp vốn cho nhu cầu của người tiêu dùng. Cho vay tiêu dùng kích thích tiêu dùng cá nhân và thúc đẩy nền kinh tế, giúp tăng trưởng kinh tế. Do đó, việc nâng cao phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng là rất quan trọng trong nền kinh tế thị trường đồng thời là một phần không thể thiếu trong dịch vụ cho vay của NHTM, nó cũng là thị trường đầy tiềm năng mang lại nhiều lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng. Mặc dù đã triển khai hoạt động CVTD nhưng vẫn còn nhiều vấn đề cần hoàn thiện và khắc phục để ngày càng phát triển. Tại Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ số lượng khách hàng đến vay đáp ứng nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng, rủi ro thấp, tỷ lệ thu nhập cao. Tuy nhiên OCB vẫn chưa có kế hoạch phát triển hoạt động CVTD thành một nghiệp vụ lớn. Trong thời gian tới, OCB nên đầu tư nhiều hơn nữa vào việc nghiên cứu đối tượng khách hàng, tạo cho ngân hàng bước tiến thuận lợi chiếm lĩnh thị trường CVTD, để có thể giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả và đạt được định hướng đã đề ra.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo nội bộ Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ năm 2021, năm 2022, năm 2023.
2. Ngân hàng TMCP Phương Đông (2023), Báo cáo thường niên OCB năm 2021, năm 2022, năm 2023.
3. GS.TS. Nguyễn Văn Tiến – TS. Nguyễn Thị Lan (2014), *Giáo trình Tín dụng ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống kê.
4. Ngân hàng TMCP Phương Đông (2024), OCB Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2024.
5. PGS.TS. Trâm Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc (2020), *Giáo trình Ngân hàng Thương mại*, Tái bản lần thứ 1, Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (2024), Thông tư “*Quy định về phân loại tài sản có trong hoạt động của ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*”, Thông tư số: 31/2024/TT-NHNN ngày 30 tháng 06 năm 2024.

Trang web tham khảo

1. <https://ocb.com.vn/>
2. <https://www.studocu.com/vn/>
3. <https://webocb-api.ocb.com.vn/>
4. <https://nld.com.vn/>
5. <https://cafef.vn/>