

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH**

## **1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại**

### ***1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại***

Theo điều 20 Luật các Tổ chức tín dụng năm 2010 thì: “Ngân hàng thương mại là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện tất cả các hoạt động Ngân hàng như nhận tiền gửi và sử dụng tiền gửi để cung cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

### ***1.1.2. Bản chất của Ngân hàng thương mại***

- Ngân hàng thương mại là một loại hình doanh nghiệp và là một đơn vị kinh tế. Vì ngân hàng thương mại có cơ cấu tổ chức bộ máy như một doanh nghiệp và được bình đẳng trong quan hệ kinh tế với các doanh nghiệp khác.

- Hoạt động của NHTM là hoạt động kinh doanh, mục tiêu tài chính cuối cùng là lợi nhuận.

- Hoạt động kinh doanh của NHTM là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng.

- Ngân hàng kinh doanh chủ yếu là bằng nguồn vốn đã huy động được từ các cá nhân, tổ chức. Dùng chính nguồn tiền nhàn rỗi của họ để tài trợ, cấp vốn cho các cá nhân tổ chức khác có nhu cầu.

### ***1.1.3. Chức năng của Ngân hàng thương mại***

#### **1.1.3.1. Chức năng trung gian tín dụng**

Với chức năng này, ngân hàng sẽ đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người thiếu vốn. Đây cũng là chức năng được xem là quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Với chức năng này ngân hàng sẽ vừa là người cho vay và vừa là người đi vay. Ngân hàng sẽ thông qua khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay để thu lợi nhuận từ đó, đồng thời điều này cũng góp phần tạo lợi ích cho

tất cả các bên tham gia. Hoạt động cho vay luôn quan trọng nhất đối với NHTM vì nó đem lại lợi nhuận cao nhất.

### **1.1.3.2. Chức năng trung gian thanh toán**

Khi ngân hàng nhận tiền gửi thì vai trò của ngân hàng đã là thủ quỹ cho các cá nhân, doanh nghiệp. Từ đây ngân hàng sẽ nhận tiền, giữ tiền và bảo quản tiền cho khách hàng. Đồng thời ngân hàng cũng phải thực hiện các yêu cầu thanh toán của khách hàng như rút tiền, chi tiền, nhập tiền vào tài khoản thanh toán hay tài khoản tiền gửi theo lệnh của họ....

Các NHTM cung cấp rất nhiều phương tiện thanh toán vừa tiện ích, nhanh chóng, linh hoạt khác nhau cho khách hàng như séc, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu... tùy theo nhu cầu của mình mà khách hàng có thể chọn một phương thức thanh toán phù hợp.

Chức năng này vô hình trung đã đẩy nhanh quá trình thanh toán cũng như tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó thúc đẩy việc lưu thông hàng hóa, góp phần phát triển kinh tế.

### **1.1.3.3. Chức năng tạo tiền**

Tạo tiền cũng là một chức năng quan trọng, chức năng này phản ánh rõ bản chất của NHTM. Với các nghiệp vụ kinh doanh đặc thù của mình thì NHTM đã vô hình trung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế.

Chức năng tạo tiền đã được NHTM thực hiện dựa trên cơ sở của hai chức năng khác là chức năng thanh toán cùng với chức năng trung gian tín dụng. Thông qua chức năng trung gian tín dụng của mình, Ngân hàng sử dụng số vốn đã huy động được đem đi cho vay, sau đó khách hàng tiếp tục sử dụng số tiền vay đó để mua hàng hóa, thanh toán các sản phẩm dịch vụ, trong khi đó thì những người tiếp có số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán lại tiếp tục tiêu dùng thông qua các hình thức thanh toán qua thẻ,...

Với chức năng này, hệ thống NHTM đã góp phần làm cho tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế tăng lên, đáp ứng đủ cho nhu cầu về việc chi trả hay thanh toán của xã hội. Tuy nhiên, việc tạo tiền của Ngân hàng cũng phải phụ thuộc

vào tỉ lệ dự trữ bắt buộc của NHTW áp dụng cho NHTM, vì thế mà NHTW cũng có thể tăng tỉ lệ nếu như lượng cung tiền vào nền kinh tế quá lớn.

#### **1.1.4. Phân loại**

- Dựa vào hình thức sở hữu: Có thể được chia thành 5 loại gồm:

+ NHTM Quốc Doanh: 100% vốn thuộc ngân sách nhà nước, thuộc quản lý của nhà nước.

+ Ngân hàng Thương mại Cổ phần: được thành lập từ vốn của cổ đông, doanh nghiệp.

+ NH Liên doanh: vốn được liên doanh giữa NH Việt Nam cùng NH nước ngoài (không quá 50% vốn), trụ sở làm việc chính tại VN và dưới sự quản lý của pháp luật Việt Nam.

+ NH 100% vốn nước ngoài: 100% vốn nước ngoài theo luật pháp tại Việt Nam, thời gian hoạt động của loại ngân hàng này không được quá 99 năm.

+ NH chi nhánh nước ngoài tại Việt Nam: 100% vốn nước ngoài, theo luật pháp nước ngoài, được cho phép hoạt động tại Việt Nam.

- Dựa vào mục tiêu kinh doanh: Sẽ được chia 3 loại: NHTM bán buôn, NHTM bán lẻ, NHTM vừa bán buôn vừa bán lẻ.

- Dựa vào chất lượng hoạt động: sẽ bao gồm Ngân hàng chuyên doanh và Ngân hàng kinh doanh tổng hợp.

#### **1.1.5. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại**

Theo Điều 98 của luật tổ chức tín dụng 2010 quy định:

- Huy động vốn: nhận tiền gửi (có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiết kiệm, tiền gửi khác), phát hành chứng chỉ tiền gửi, tín phiếu, kỳ phiếu, trái phiếu, giấy tờ có giá, đi vay từ các tổ chức tín dụng khác,...

- Cấp tín dụng: cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác, phát hành thẻ tín dụng, bao thanh toán, cho thuê tài sản, bảo lãnh ngân hàng, hay các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước đồng ý phê duyệt.

- Mở TK thanh toán cho KH.
- Cung ứng phương tiện thanh toán cho khách hàng.
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán như: dịch vụ thanh toán trong nước (séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thư tín dụng, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ), thanh toán quốc tế, dịch vụ thẻ, dịch vụ Ngân hàng điện tử.
- Dịch vụ ủy thác: nhận ủy thác và thực hiện ủy thác.
- Dịch ngân quỹ: như thu chi hộ tiền mặt tại chỗ, thu đổi ngoại tệ, kiểm đếm, phân loại và vận chuyển tiền mặt.

## **1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân**

### ***1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân***

Theo thông tư 39/2016/TT-NHNN: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao và cam kết cho các khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả gốc và lãi”.

Khách hàng cá nhân - đây là các cá thể cá nhân, hộ gia đình, hộ kinh doanh,... mà có đủ điều kiện để đi vay, có nhu cầu vay.

Như vậy, theo đó, có thể hiểu cho vay KHCN chính là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng cho các khách hàng là các cá thể cá nhân, hộ gia đình, hộ kinh doanh,... Khi đó, ngân hàng sẽ bàn giao hoặc cam kết giao cho KHCN một số tiền nhất định để sử dụng vào mục đích cụ thể, trong một khoảng thời gian nhất định mà đã được hai bên thỏa thuận cùng với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi.

### **Đặc điểm của cho vay KHCN**

- Hình thức vay: chủ yếu sẽ là vay theo món.
- Số lượng và quy mô các khoản vay: các khoản vay khách hàng cá nhân thường nhỏ tuy nhiên số lượng các khoản vay sẽ lớn.
- Chi phí cho vay: tính trên mỗi đồng cho vay KHCN thường chi phí sẽ tốn kém nhiều hơn so với các khoản vay khác.

- Rủi ro: số lượng các khoản vay khách hàng cá nhân thường nhiều điều này đồng nghĩa với rủi ro từ các khoản vay cũng sẽ cao hơn.
- Lãi suất cho vay: lãi suất thường sẽ linh động tùy thuộc vào từng đối tượng, từng nhóm khách hàng khác nhau đồng thời cũng sẽ được điều chỉnh định kỳ theo qui định của ngân hàng, nhưng nhìn chung thì vẫn sẽ cao hơn các khoản vay khác.
- Đối tượng: gồm các hộ gia đình, hộ kinh doanh, tổ hợp tác, các cá nhân...
- Phạm vi cho vay rộng, linh hoạt mọi lĩnh vực
- Thời hạn vay: linh hoạt (ngắn, trung, dài hạn) tùy vào mục đích vay và quy định của ngân hàng, chủ yếu là ngắn và trung hạn.
- Khách hàng chịu trách nhiệm vô hạn trên số tiền vay

### ***1.2.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân***

Theo thời hạn vay:

- Cho vay ngắn hạn: Tối đa 12 tháng
- Cho vay trung hạn: trên 12 tháng đến tối đa 60 tháng
- Cho vay dài hạn: trên 60 tháng

Theo mục đích sử dụng vốn

- Tiêu dùng
- SXKD
- BDS
- Nông nghiệp

Theo loại TSĐB

- Có TSĐB
- Không TSĐB

Dựa vào hình thức vay

- Cho vay thấu chi

- Cho vay từng lần (theo món)
- Cho vay hạn mức
- Chiết khấu giấy tờ có giá
- Tín dụng tuần hoàn

Theo xuất xứ tín dụng

- Cho vay trực tiếp
- Cho vay gián tiếp

Theo phương thức hoàn trả

- Cho vay trả góp
- Cho vay phi trả góp
- Cho vay hoàn trả theo yêu cầu

### ***1.2.3. Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh***

Sản xuất kinh doanh có thể được hiểu rằng đây là hoạt động tạo ra những sản phẩm, mặt hàng, dịch vụ hay kinh doanh những sản phẩm, dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của thị trường, đó có thể là sản phẩm vật chất hoặc dịch vụ.

Vậy cho vay SXKD chính là một gói cho vay của Ngân hàng, cho vay đối với khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng các nhu cầu bổ sung vốn lưu động của các cá nhân đó hoặc của hộ kinh doanh, hộ gia đình, các doanh nghiệp tư nhân mà cá nhân đó là chủ cơ sở kinh doanh để có thể mở rộng quy mô hoạt động cũng như nâng cao năng lực tài chính, năng lực cạnh tranh.

### ***1.2.4. Đặc điểm và phân loại cho vay SXKD***

#### ***1.2.4.1. Đặc điểm của cho vay SXKD***

Từ những khái quát ở phần khái niệm cho vay SXKD có thể thấy được một số đặc điểm của cho vay SXKD đối với KHCCN như sau:

- *Đối tượng vay*: thường là các hộ kinh doanh, hộ gia đình, cá nhân, doanh nghiệp tư nhân...

- *Mục đích vay vốn*: Bổ sung vốn lưu động hoặc để mở rộng mặt hàng, nhà xưởng, thị trường...
- *Nguồn vốn trả nợ*: Thông thường nguồn trả nợ của khách hàng sẽ đến từ chính nguồn thu từ phương án vay
- *Thời gian vay*: đối với việc vay SXKD sẽ có ngắn hạn, trung dài hạn... tuy nhiên đa phần sẽ là ngắn hạn

#### **1.2.4.2. Phân loại cho vay SXKD**

- Theo kỳ hạn:
  - + *Ngắn hạn*: là các khoản vay có thời gian cho vay tối đa 12 tháng
  - + *Trung và dài hạn*: là các khoản vay có thời gian vay từ 12 tháng trở lên.
- Theo tài sản đảm bảo:
  - + *Có tài sản đảm bảo*: là việc khách hàng dùng tài sản của mình hay bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba để đảm bảo cho khoản vay cũng như nghĩa vụ trả nợ của mình. Khoản vay SXKD sẽ được khách hàng cam kết bảo đảm thực hiện bằng việc cầm cố, thế chấp tài sản tại ngân hàng.
  - + *Không tài sản đảm bảo*: đây là khoản vay mà ngân hàng sẽ không yêu cầu bất kỳ tài sản thế chấp nào mà thay vào đó ngân hàng sẽ xét duyệt cho vay thông qua chứng minh thu nhập của KH, sự uy tín và lịch sử tín dụng của khách.

#### **1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN**

##### **1.2.5.1. Nhân tố bên trong (từ phía ngân hàng)**

###### **a. Quy mô và sự uy tín**

Khi một ngân hàng có quy mô hoạt động lớn và phát triển, có nhiều chi nhánh, PGD thì đây chính là một lợi thế. Nắm bắt tâm lý của KH thì họ thường có xu hướng tin tưởng hơn vào các ngân hàng có quy mô lớn với độ an toàn cao, đa dạng các loại hình sản phẩm dịch vụ. Có thể nói quy mô hoạt động và sự uy tín của ngân hàng chính là những yếu tố hàng đầu, tiên quyết của khách hàng khi đưa ra quyết định, điều này cũng sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả hoạt động cho vay của ngân hàng nói chung và cho vay SXKD nói riêng.

Bởi việc một ngân hàng có nhiều mạng lưới chi nhánh tại nhiều khu vực khác nhau để thuận tiện cho việc khách hàng đến giao dịch hay không, cũng như việc Ngân hàng có được sự tín nhiệm và tin tưởng của người dân hay không cũng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến huy động vốn của ngân hàng. Ta đều biết, đa phần các ngân hàng sẽ thường dùng chính nguồn vốn mà họ huy động được để đem đi cho vay, khi nguồn vốn huy động được tăng trưởng đều đặn và hợp lý thì sẽ thấy rõ được việc tăng trưởng từ số lượng và chất lượng các khoản vay, điều này ảnh hưởng rất lớn đến doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng.

*b. Lãi suất và quy trình cho vay*

Nhìn chung thì các chính sách và quy định về lãi suất cũng như quy trình vay tại ngân hàng cũng là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định vay của Khách hàng. Phí tín dụng cũng như lãi suất cao hay thấp, có linh hoạt và phù hợp với thu nhập hiện tại của khách hàng hay không vì khách hàng thường sẽ muốn ưu tiên những ngân hàng có mức lãi suất thấp hơn để tiết kiệm chi phí, vì thế mà lãi suất cho vay là rất quan trọng. Cũng như sự quan tâm về lãi suất, thì các quy định về thời hạn cho vay cũng như quy mô của khoản vay, các quy trình khi cho vay phức tạp hay đơn giản, thời gian, thủ tục thẩm định kéo dài trong bao lâu,... cũng được khách hàng để tâm, nếu như thời gian hoàn thành hồ sơ quá lâu thì khách hàng thường sẽ không muốn chờ đợi mà bỏ sang tìm những ngân hàng khác. Đặc biệt là đối với các khoản vay SXKD, vì chủ yếu khách hàng cần bổ sung vốn liền để đáp ứng nhu cầu kinh doanh của mình, nếu như thời gian làm hồ sơ quá lâu sẽ khiến việc kinh doanh của khách hàng bị trì trệ, vì thế khách hàng sẽ ưu tiên những ngân hàng có thời gian hoàn thành thủ tục nhanh hơn. Điều này sẽ làm ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay của ngân hàng.

*c. Chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên và yếu tố khác*

Song với các nhân tố khác là thái độ và trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên tín dụng Ngân hàng, đây là những người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng khi khách hàng nhu cầu vay cả trong quá trình tư vấn, hay khi thu thập thông tin khách hàng, hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ và thực hiện các thủ tục vay vốn khác... do đó, cán bộ nhân viên phải có thái độ làm việc thân thiện, cởi mở, trình độ chuyên môn, khả

năng phân tích, đánh giá khách hàng tốt để thẩm định chính xác khách hàng từ đó đưa ra những đề xuất đúng đắn, giảm thiểu rủi ro trong việc cho vay. Đội ngũ nhân viên còn được xem là bộ mặt của ngân hàng, có vai trò rất lớn trong việc giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới.

Ngoài ra, còn có các yếu tố khác như các chính sách chăm sóc khách hàng trước và sau khi cho vay của ngân hàng hay là yếu tố liên qua đến tiếp thị và công nghệ cũng phần nào ảnh hưởng tới hoạt động cho vay của ngân hàng.

#### ***1.2.5.2. Nhân tố bên ngoài***

##### ***a. Từ phía khách hàng***

Từ phía khách hàng sẽ có hai nhân tố chính ảnh hưởng đến hoạt động cho vay SXKD là:

*Thứ nhất*, năng lực tài chính của khách hàng. Đối với hoạt động cho vay nói chung và cho vay SXKD nói riêng thì tại đa số các ngân hàng, yếu tố quan trọng và tiên quyết khi quyết định cho khách hàng vay là khách hàng phải có đủ năng lực tài chính để trả nợ. Đây là yếu tố quyết định trong việc đánh giá khoản vay của khách hàng, khách hàng có thể vay nhiều hay ít, thời gian vay bao lâu, có đủ khả năng để chi trả hay không... Khi khách hàng có thể chứng minh được thu nhập của mình cao, ổn định, có thể sao kê lương qua ngân hàng hay ngoài nguồn thu chính để trả nợ ra còn có thêm các khoản thu nhập khác thì đây là khách hàng tiềm năng và có khả năng chi trả cao. Ngược lại, nếu khách hàng có thu nhập thấp, hoặc có tiền lương hay nguồn thu khác cao nhưng lại nhận bằng tiền mặt và không thể chứng minh thì ngân hàng phải hết sức cẩn thận và kỹ lưỡng trong khâu kiểm tra cả về tính lành mạnh và độ ổn định của nguồn trả nợ này.

*Thứ hai* là nhu cầu, thói quen, đạo đức của khách hàng. Tình hình kinh tế của mỗi người là khác nhau, cũng như quy mô hoạt động của từng cơ sở kinh doanh sẽ lớn nhỏ khác nhau, vì thế mà nhu cầu vốn của người là mỗi khác. Bên cạnh đó thì thiện chí và ý thức trả nợ của khách hàng cũng ảnh hưởng vô cùng nhiều đến việc cho vay của ngân hàng. Nếu như thu nhập của khách hàng cao thế nhưng thiện trí trả nợ lại không có, thêm cả việc sẽ có nhiều khách hàng thiếu trung thực, dùng thu nhập của mình vào nhiều mục đích khác thay vì trả nợ. Khách hàng thường chuyên chi trả

chậm các khoản vay cho ngân hàng sẽ khiến cho nợ quá hạn hay nợ xấu của ngân hàng gia tăng, và ngược lại, nếu khách hàng có thu nhập không cao nhưng ý thức trả nợ tốt, luôn chi trả đúng hạn sẽ tạo được sự uy tín của KH từ đó kích thích ngân hàng mở rộng khoản vay đối với khách hàng này, tạo được thêm mối quan hệ thân thiết, hai bên cùng có lợi.

*b. Vị trí địa lý*

Đặc điểm về vị trí địa lý và tình hình kinh tế tại khu vực ngân hàng kinh doanh cũng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Nếu địa bàn nơi ngân hàng đặt trụ sở có địa hình tốt, ít ngân hàng cạnh tranh, tốc độ kinh tế phát triển, có nhiều hộ, cơ kinh doanh sẽ đồng nghĩa với nhu cầu vay vốn tại ngân hàng sẽ cao hơn và ngược lại.

**1.2.6. Các nguyên tắc cho vay**

- Các khoản vay phải có mục đích vay vốn cụ thể và vốn vay sẽ phải được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận trong HĐTD.
- Vốn vay phải được hoàn trả đúng hạn cả nợ gốc và tiền lãi vay theo đúng thời hạn được thỏa thuận trong HĐTD.

**1.2.7. Vai trò của cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân**

Đối với khách hàng: Giúp khách hàng bổ sung thêm nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu, trang trải, phục vụ cho mục đích kinh doanh của khách hàng.

Đối với ngân hàng: Có thể thấy đối với ngân hàng thì cho vay là hoạt động chủ yếu và lãi từ các khoản vay đã mang lại nhiều lợi nhất cho NHTM. Đồng thời, thúc đẩy các hoạt động khác của ngân hàng. Mặc dù các khoản vay cá nhân nói chung hay khoản vay SXKD nói riêng thường có giá trị nhỏ hơn các khoản vay khác tuy nhiên lại chiếm tỷ lệ cho vay rất lớn, tạo ra lợi nhuận khá cao cho NHTM.

Đối với nền kinh tế: Trong nền kinh tế ở nước ta hiện nay, cho vay SXKD là một nguồn vốn vô cùng quan trọng, với số lượng các khoản vay lớn và chiếm đa số của KHCN thì đây là một công cụ góp phần giúp các thành phần kinh tế mở rộng ứng dụng công nghệ mới, góp phần điều tiết và phân phối các nguồn vốn, điều hòa cung

– cầu dịch vụ, hàng hóa, thúc đẩy nền kinh tế xã hội phát triển, thay đổi cơ cấu kinh tế, tăng cường và mở rộng quan hệ kinh tế đối ngoại.

### 1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay SXKD đối với KHCCN

#### 1.3.1 Các chỉ tiêu phản ánh quy mô hoạt động cho vay SXKD

- **Doanh số cho vay SXKD:** là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản cho vay SXKD mà ngân hàng đã cấp trong một khoảng thời gian nào đó, kể cả khi khoản cho vay đó đã thu hồi về hay chưa. Nói cách khác thì đây là tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho các khoản vay SXKD. Khi có sự tăng trưởng của doanh số cho vay SXKD, các yếu tố khác không thay đổi, điều này thể hiện quy mô cũng như tốc độ tăng trưởng của công tác cho vay SXKD đang được kết quả khả quan. Và ngược lại. Tuy nhiên, nếu ngân hàng có nguồn vốn mạnh thì doanh số cho vay SXKD có thể sẽ cao hơn so với ngân hàng có nguồn lực vốn bé hơn, vì bản chất của ngân hàng là đi vay để đem cho vay.

- **Doanh số thu nợ CV SXKD:** là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản nợ SXKD đã được ngân hàng thu hồi về kể cả năm nay và năm trước đó, kể cả các khoản nợ đã được khách hàng thanh toán toàn bộ hay một phần hợp đồng cho vay. Doanh số thu nợ CV SXKD cao thể hiện Ngân hàng đang làm tốt công tác quản lý nợ của mình, hiệu quả hoạt động vẫn tốt. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ CV SXKD thấp, điều này cho thấy việc kiểm soát rủi ro của ngân hàng đang có vấn đề, cần chú trọng nhiều hơn.

- **Hệ số thu nợ:** Đây là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả trong việc thu nợ của ngân hàng, nghĩa là so với một khoản doanh số cho vay nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Hệ số này càng cao chứng tỏ việc thu nợ của ngân hàng đã được thực hiện tốt. Chỉ tiêu này được tính theo công thức như sau:

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}}$$

### 1.3.2 Các chỉ tiêu phản ánh hiệu quả cho vay

- **Dư nợ cho vay SXKD:** là chỉ tiêu phản ánh khoản nợ mà khách hàng còn nợ ngân hàng đến một thời điểm xác định nào đó và đây cũng chính là khoản nợ SXKD mà ngân hàng cần phải thu về. Dư nợ CV SXKD cuối năm xác định bằng công thức:

$$\text{Dư nợ CV SXKD Cuối năm} = \frac{\text{Dư nợ SXKD đầu kỳ} + \text{DSCV SXKD trong năm} - \text{DS thu nợ SXKD trong năm}}$$

Tuy nhiên, ta không nên chỉ nhìn vào dư nợ CV SXKD mà kết luận Ngân hàng toàn bộ hiệu quả hoạt động cho vay của ngân hàng, vì việc hoạt động của ngân hàng còn bị tác động bởi nhiều yếu tố khác.

- **Nợ quá hạn:** là chỉ tiêu cơ bản cho biết hiệu quả hoạt động cho vay của một ngân hàng, nó cho thấy các khoản vay mà khách hàng chậm thanh toán trong một khoản thời gian nhất định. Theo thông tư số 11/2021/TT-NHNN quy định: “Nợ quá hạn chính là nợ nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn, quá hạn dưới 10 ngày) và nhóm 2 (nợ cần chú ý: khoản nợ quá hạn đến 90 ngày, trừ khoản vay dưới 10 ngày.)”. Khi đó, ngân hàng sẽ chuyển các khoản nợ từ tài khoản dư nợ sang tài khoản nợ quá hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ giúp đo lường cứ trên một phần dư nợ hiện hành thì có bao nhiêu đồng quá hạn thanh toán. Chỉ tiêu này được tính như sau:

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

Tỷ lệ nợ quá hạn cho thấy tình hình nợ quá hạn SXKD tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu CV SXKD, giúp ngân hàng đôn đốc thu hồi các khoản cho vay SXKD. Đồng thời giúp đưa ra các biện pháp phù hợp để thu hồi các khoản nợ tránh chuyển sang nợ xấu, giúp cải thiện chất lượng của các khoản vay.

- **Nợ xấu:** theo thông tư 11/2021/TT-NHNN thì: “Nợ xấu là nợ nội bảng, gồm nhóm 3,4 và 5”. Thực tế có thể hiểu, nợ xấu chính là các khoản nợ có thời gian quá hạn lớn, là nợ khó đòi, được xem là khó có khả năng thu hồi do khách hàng mất khả năng thanh toán.

Tỷ lệ nợ xấu phản ánh chất lượng và mức độ rủi ro của các khoản cho vay SXKD hiện có tại ngân hàng, chỉ tiêu này được tính như sau:

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

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đây là chỉ tiêu quan trọng trong nền kinh tế đặc biệt là lĩnh vực ngân hàng. Nợ xấu này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả hoạt động trong kỳ của ngân hàng do các TCTD buộc phải trích lập DPRR theo quy định của NHNN đối với các khoản nợ này. Tỷ lệ này càng cao thể hiện chất lượng các khoản cho vay SXKD tại ngân hàng càng kém, đặc biệt khâu kiểm soát rủi ro chưa hiệu quả, buộc phải thay đổi để cải thiện tình trạng này.

## **TỔNG KẾT CHƯƠNG 1**

Qua Chương 1, tác giả đã tổng quan sơ lược những thông tin cơ bản về Ngân hàng thương mại cũng như tổng quan về hoạt động cho vay nói chung và cho vay SXKD đối với KHCV nói riêng. Từ đó có thể thấy được tầm quan trọng của việc cho vay giúp ích như thế nào đến nền kinh tế. Thông qua những khái niệm, đặc điểm, chức năng, vai trò của nó để có thể đưa ra các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay SXKD, từ đó sẽ thấy được quy mô hoạt động cũng như hiệu quả của các khoản vay, điều này sẽ giúp đánh giá một cách khách quan hơn các khoản vay. Đối với hoạt động cho vay đã và đang giúp dòng tiền được luân chuyển từ nơi dư thừa đến nơi cần hỗ trợ, qua đó nguồn vốn của nền kinh tế cũng được vận hành một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn. Qua chương này, những vấn đề mang tính khái quát hay cụ thể hơn về hoạt động cho vay của ngân hàng đều đã được đề cập rõ ràng. Đây chính là cơ sở lý luận để tiếp tục nghiên cứu về hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI PGD QUANG TRUNG GIAI ĐOẠN 2021-2023**

### **2.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Quang Trung**

#### **2.1.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội**



*Hình 2. 1: Logo Ngân hàng TMCP Quân Đội*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội)*

##### **2.1.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Quân đội**

Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội (tên giao dịch tiếng Anh là Military Commercial Joint Stock) viết tắt là MB Bank, tên thường gọi trong giao dịch là Ngân hàng Quân đội - là một ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam, một doanh nghiệp của Quân đội Nhân dân Việt Nam, trực thuộc Bộ Quốc phòng, nằm dưới sự chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

MB Bank được thành lập vào ngày 04 tháng 11 năm 1994, với mục tiêu ban đầu là đáp ứng nhu cầu dịch vụ tài chính cho các Doanh nghiệp Quân Đội cùng số vốn điều lệ ban đầu khi thành lập chỉ có 20 tỷ đồng và 25 cán bộ nhân viên. Sau nhiều lần tăng vốn hiện nay vốn điều lệ của MBBank là 37.783.217.770.000 đồng (ba mươi bảy nghìn bảy trăm tám mươi ba tỷ hai trăm mười bảy triệu bảy trăm bảy mươi nghìn đồng) (Theo quyết định số 1318/QĐ – NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc sửa đổi nội dung về vốn điều lệ tại giấy phép Thành lập và hoạt động của Ngân hàng TMCP Quân đội, tính đến ngày 10/08/2021).

Trải qua gần 30 năm hoạt động tích cực, MB Bank hiện nay đã trở thành một tập đoàn tài chính đa năng và có mạng lưới bao phủ khắp cả nước với hơn 296 địa điểm giao dịch trên toàn quốc cùng với gần 15.000 cán bộ nhân viên cùng làm việc và phát triển thương hiệu. Đặc biệt, với mạng lưới phân phối ở nước ngoài, MBBank đã có được 3 chi nhánh tại Lào, Campuchia cùng với 1 văn phòng đại diện tại Cộng hòa Liên Bang Nga. Ngoài ra còn có 6 công ty thành viên hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác, gồm lĩnh vực chứng khoán, bảo hiểm, bất động sản, quản lý quỹ, tài chính tiêu dùng... để phục vụ cho đa dạng các phân khúc khách hàng, thành phần kinh tế, đóng góp một phần quan trọng cho quá trình phát triển kinh tế của đất nước.



Hình 2. 2: Các công ty thành viên của MBBank

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội)

Tầm nhìn: "Trở thành Doanh nghiệp số - Tập đoàn tài chính dẫn đầu"

Sứ mệnh: "Vì sự phát triển của đất nước, vì lợi ích của khách hàng"

Bảng 2. 1: Thông tin về Ngân Hàng TMCP Quân Đội

Company	MILITARY COMMERCIAL JOINT STOCK BANK
Mã số thuế	0100283873
Mã chứng khoán	MBB

Trụ sở chính	Tòa nhà MB, Số 18 Lê Văn Lương - Phường Trung Hòa - Quận Cầu Giấy - TP. Hà Nội
Tel	024-62661088
Fax	024-62661080
E-mail	<a href="mailto:info@mbbank.com.vn">info@mbbank.com.vn</a> hoặc mb247@mbbank.com.vn
Website	<a href="https://mbbank.com.vn/">https://mbbank.com.vn/</a>
Năm thành lập	04/11/1994

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội)

#### 2.1.1.2. Một số thành tựu

- Top 50 doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam (2012)
- Danh hiệu Ngân hàng nội địa tốt nhất Việt Nam hai năm liên tiếp (2013 - 2014)
- Giải Vàng - Chất lượng quốc gia (2013)
- Giải thưởng Ngân hàng mạnh nhất Việt Nam (2014) của The Asian Banker
- Giải thưởng chất lượng Châu Á - Thái Bình Dương (2014)
- Huân chương lao động hạng Nhất (2014)
- Danh hiệu anh hùng lao động (2015)
- Giải thưởng Sao Vàng Đất Việt lần thứ 7 liên tiếp (2015)
- MBBank vinh dự trở thành một trong bốn ngân hàng đạt thương hiệu quốc gia năm 2018 (2018)
- MB lọt top 5 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2019 - 2023
- Nhận giải thưởng của Asian Banker, MB bank khẳng định vị thế hàng đầu trên thị trường phái sinh (2019)
- Nền tảng số của MB bank nhận giải thưởng Sao Khuê 2020 (2020)

- MB bank được vinh danh tại Giải thưởng “Ngân hàng Việt Nam tiêu biểu 2020” (2020)
- MB nằm trong top 4 Ngân hàng uy tín (2021)
- HR vinh danh MB “Nơi làm việc tốt nhất Châu Á” (2021)
- MB được vinh danh doanh nghiệp xuất sắc nhất Châu Á 2022 của APEA (2022)
- Best of the best - Private Banking (2022)
- Top 50 doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam (2022)
- Giải thưởng EGS - Brands and Business Magazine (2023)

### ***2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung***



*Hình 2. 3: Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*



Hình 2. 4: Định vị Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung

(Nguồn: Dữ liệu lấy được từ Google map)

#### 2.1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Chính thức ngày 14/04/2006, Ngân hàng TMCP Quân đội (MBBank) đã khai trương phòng giao dịch Quang Trung. PGD Quang Trung được đặt tại 170 Quang Trung, Phường 10, Quận Gò Vấp, TP.HCM. Đây là địa điểm thuận lợi dễ dàng tiếp cận đến đa số khách hàng tại khu vực. Với PGD mới này, Ngân hàng Quân đội đã có tổng cộng hai địa điểm giao dịch trên địa bàn Quận Gò Vấp là PGD Quang Trung và Chi Nhánh Bắc Sài Gòn. Đây là hai địa điểm hoạt động để phục vụ cho giao dịch hàng ngày của các khách hàng tại khu vực phía bắc của TP.HCM. PGD Quang Trung cũng là một trong những PGD hoạt động hiệu quả và ổn định trong hệ thống, đã đóng góp quan trọng trong chặn đường hình thành và phát triển của Mbbank. Trong hai năm liền, chi nhánh Bắc Sài Gòn đã hội sở tặng cho danh hiệu là chi nhánh hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ của toàn hệ thống, đương nhiên PGD Quang Trung đã đóng góp một phần không nhỏ cho thành tựu này.

*Bảng 2. 2: Thông tin về Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung*

Tên PGD	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI PGD QUANG TRUNG
Trực thuộc	Chi nhánh Bắc Sài Gòn
Tên viết tắt	MBBank – Phòng giao dịch Quang Trung
Tel	028 3989 4936
Fax	028 3894 2961
Địa chỉ	170 Quang Trung, Phường 10, Quận Gò Vấp, Thành Phố Hồ Chí Minh.

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

### **Giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Quân đội**

Ngân hàng TMCP Quân đội với mục tiêu sẽ trở thành ngân hàng dẫn đầu ngân hàng số – Luôn chú trọng tạo ra và đem đến cho khách hàng các giá trị vượt trội – Hấp dẫn khách hàng. Trở thành tập đoàn tài chính đi đầu về khả năng phục vụ và chăm sóc khách hàng tận tâm nhất, xuất sắc nhất – là nền tảng kết nối sâu rộng nhất, mọi khách hàng đều được phục vụ bằng các nền tảng số.

Giá trị của MBBank không nằm ở tài sản mà là ở những giá trị tinh thần nơi mà mỗi thành viên của MBBank luôn coi trọng và tích cực phát huy, bao gồm 6 giá trị cơ bản: đoàn kết, thực thi, tin cậy, kỷ luật, tận tâm, hiệu quả.

#### **- Đoàn kết**

- + Với MBBank đoàn kết là cùng nhau thống nhất một ý chí, cùng hướng về một mục tiêu chung.
- + Đoàn kết tốt sẽ giúp xây dựng những mục tiêu rõ ràng đồng thời nhất quán trong mọi hoạt động.

#### **- Thực thi**

- + Nhanh chóng – Chính xác – Sáng tạo – Bền bỉ là thực thi tại MBBank

+ Thực thi nhanh chóng và chính xác nhằm tiết kiệm thời gian và nguồn lực, sáng tạo và bền bỉ tạo ra một kết quả xứng đáng.

#### **- Tin cậy**

+ Tin cậy với MBBank là sự cam kết và quyết tâm thực hiện đúng cam kết.

+ Tin cậy cao giúp đạt được hiệu quả tốt, tạo được sự tín nhiệm của cả khách hàng và cổ đông..

+ MBBank là tổ chức đầy nhân văn và nghĩa tình

#### **- Kỷ luật**

+ Kỷ luật ở MBBank là Thượng tôn pháp luật cùng với các chuẩn mực được MBBank chọn lọc kỹ càng.

+ Kỷ luật nghiêm tạo ra sức mạnh tập thể, cùng nhau thành một tập thể thống nhất, hạn chế rủi ro, giúp nâng cao đạo đức nghề nghiệp cũng như năng suất và hiệu quả hoạt động.

+ MBBank là tổ chức của những người kỷ luật tự nguyện.

#### **- Tận tâm**

+ Tận tâm thấu hiểu khách hàng, chủ động, hết lòng phục vụ khách hàng.

+ Sẵn sàng cam kết và thực hiện cam kết vì khách hàng và tổ chức.

#### **- Hiệu quả**

+ Hiệu quả là khi đạt được mục tiêu đề ra, hay hoàn thành với tốc độ nhanh hơn, chất lượng tốt hơn.

+ Hiệu quả cao nhằm đem lại giá trị to lớn nhất cho khách hàng, cổ đông, cộng đồng hay cho chính bản thân mình.

+ Hiệu quả chính là thước đo quan trọng nhất tại MBBank.

#### **2.1.2.2. Một số sản phẩm dịch vụ**

##### **Đối với khách hàng cá nhân:**

- Ngân hàng số khách hàng cá nhân

- Tiền gửi
  - + Tiền gửi số cố định
  - + Tiết kiệm gửi số tích lũy
  - + Tiền gửi không kỳ hạn
  - + Và nhiều sản phẩm khác
- Cho vay khách hàng cá nhân
  - + Bất động sản
  - + Sản xuất kinh doanh
  - + Ô tô
  - + Tiêu dùng
  - + Và nhiều sản phẩm khác
- Dịch vụ thẻ
  - + Thẻ đa năng Hybrid
  - + Thẻ tín dụng
  - + Thẻ ghi nợ
  - + Và nhiều sản phẩm khác
- Chuyển tiền, thanh toán khách hàng cá nhân
  - + Chuyển tiền ra nước ngoài
  - + Nhận tiền về Việt Nam
  - + Chuyển tiền trong nước
  - + Và nhiều sản phẩm khác
- Dịch vụ khác cho khách hàng cá nhân
  - + Dịch vụ thu hộ ngân sách nhà nước
  - + Dịch vụ tài khoản

- + Sản phẩm dịch vụ Quân nhân
- + Và nhiều sản phẩm khác
- Bảo hiểm nhân thọ cho khách hàng cá nhân

### **Đối với khách hàng doanh nghiệp**

- Tài khoản
- Tiền gửi và đầu tư
- Dịch vụ thanh toán và quản lý dòng tiền
- Tín dụng và bảo lãnh khách hàng doanh nghiệp
- Sản phẩm và chính sách cho KH FDI
- Thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại
- Ngân hàng điện tử
- Sản phẩm ngoại hối và thị trường tiền tệ
- Tư vấn thu xếp phát hành trái phiếu doanh nghiệp

### **Đối với khách hàng định chế**

- Cấp tín dụng hợp vốn
- Tài trợ thương mại
- + Thư tín dụng
- + Bảo lãnh xuất nhập khẩu
- + Nhờ thu

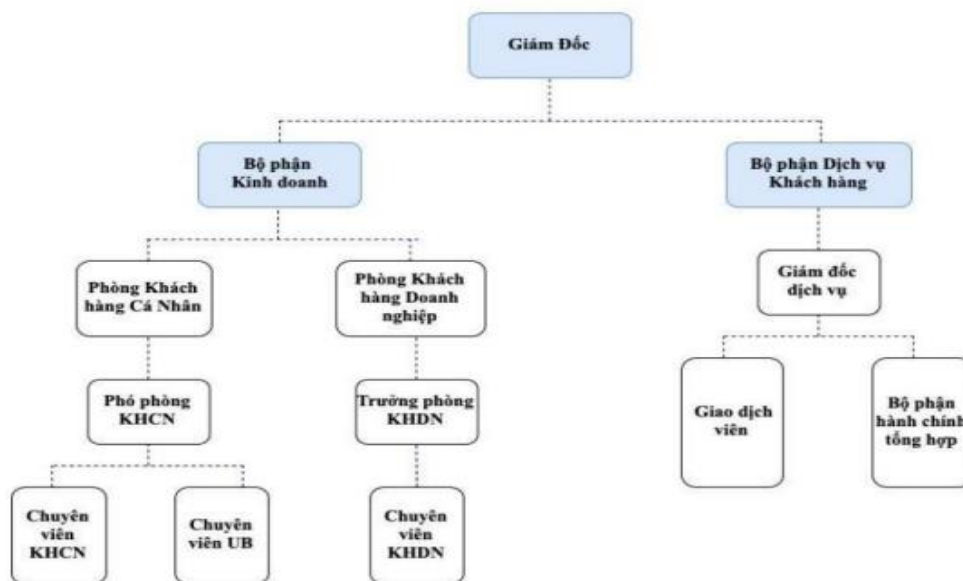
### **Đối với khách hàng MB Priority**

- Cho vay tiền tỷ
- Tiết kiệm Priority
- Tài khoản số đẹp
- + Tài khoản thanh toán

- + Thẻ
- + Tiền gửi
- Sản phẩm đầu tư
- + Dịch vụ tư vấn đầu tư, quản lý tài sản
- + Chứng chỉ Quỹ mở đầu tư cổ phiếu MBGF
- + Chứng chỉ Quỹ mở đầu tư cổ phiếu MBVF
- + Giải pháp bảo hiểm
- + Và nhiều sản phẩm khác
- Bảo hiểm sức khỏe
- Bảo hiểm nhân thọ

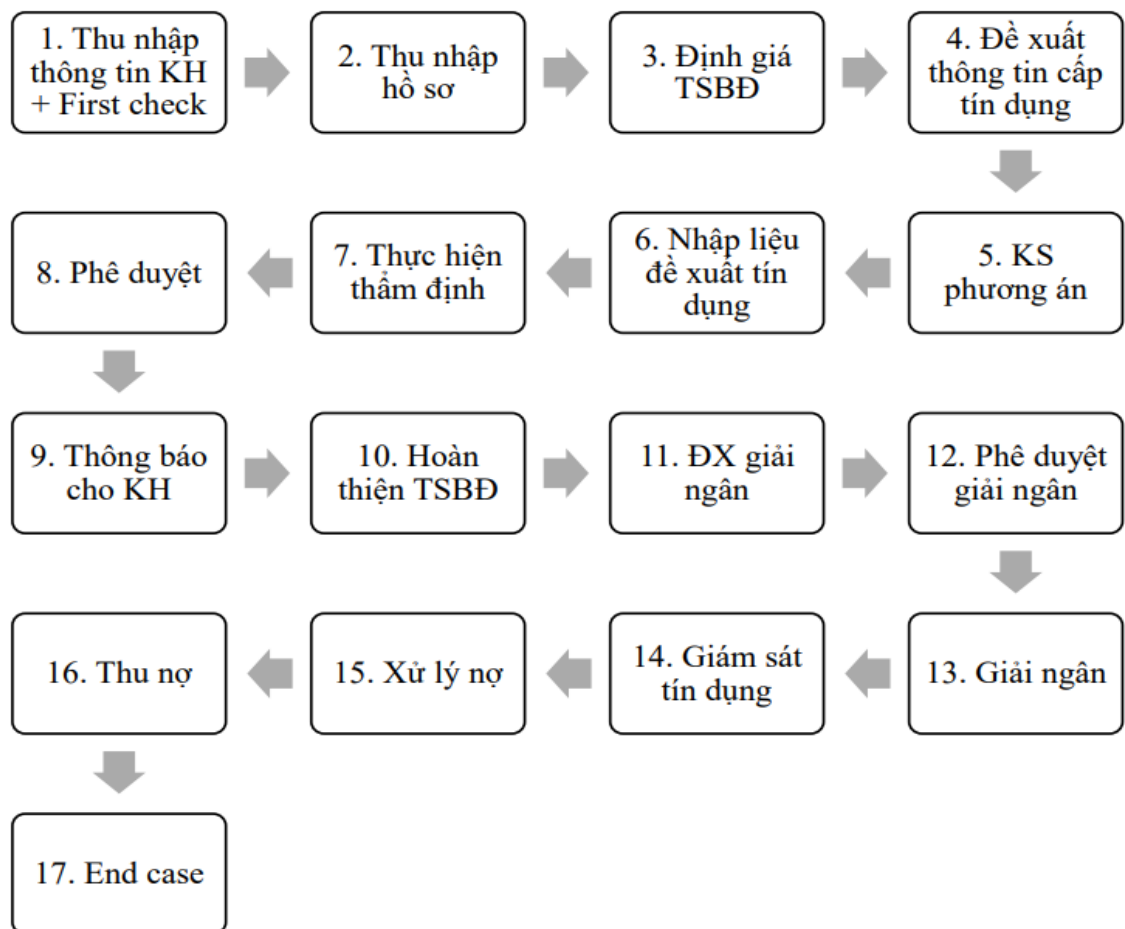
### 2.1.2.3. Cơ cấu tổ chức

Ngân hàng TMCP Quân Đội Quang Trung tính đến hiện tại đã hoạt động ở năm thứ 18 với sự góp phần của hơn 25 cán bộ nhân viên. Tại đây, mô hình hoạt động tại PGD gồm: Ban Giám Đốc, sau đó là Bộ phận kinh doanh và Bộ phận dịch vụ Khách hàng, được khái quát thông qua sơ đồ cơ cấu tổ chức sau:



Hình 2. 5: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung  
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)

## 2.2. Quy trình cho vay đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Quang Trung



Hình 2. 6: Quy trình cấp tín dụng Ngân hàng TMCP Quân Đội

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Quang Trung)

### **Bước 1: Thu thập thông tin KH; sàng lọc KH (FC)**

- Thu thập các thông tin cơ bản của KH.
- Tra CIC khách hàng và thực hiện FC.
- Thông báo ngay cho KH nếu KH không đáp ứng điều kiện vay vốn và bị từ chối (nếu có).

### **Bước 2: Thu thập hồ sơ**

Hướng dẫn KH cung cấp hồ sơ và điền thông tin cần thiết vào mẫu biểu đối với từng trường hợp.

- Thực hiện tư vấn, trao đổi với KH về các nội dung, điều khoản chung của hợp đồng và biểu mẫu của MBBank. Trường hợp cần thiết, thực hiện đề xuất các nội dung yêu cầu thay đổi của KH.
- Ký nhận bàn giao các hồ sơ KH cung cấp
- Thực hiện kiểm tra thông tin và thẩm định hồ sơ KH đã cung cấp, trao đổi qua điện thoại/email nội bộ cũng như đi thực tế để đánh giá phương án và bổ sung các thông tin liên quan.

### **Bước 3: Định giá TSBĐ**

MBBank sẽ cập nhật hồ sơ đến đơn vị định giá trực thuộc của MBBank, sau đó tiến hành định giá. Định giá TSBĐ để tránh các rủi ro tranh chấp, quy hoạch vay hộ, khả năng chuyên nhượng... Ngoài ra TSBĐ kết hợp với các thông tin thu nhập được sẽ dùng làm cơ sở để xác định hạn mức cấp cho KH.

### **Bước 4: Đề xuất thông tin cấp tín dụng**

- Cán bộ nhân viên tiến hành đề xuất phương án phù hợp với nhu cầu của KH và nhập liệu báo cáo đề xuất theo mẫu của MBBank.
- Chuyển cấp kiểm soát thực hiện kiểm soát báo cáo đề xuất theo đúng quy định.

### **Bước 5: Kiểm soát phương án**

- Cấp kiểm soát tiến hành kiểm tra phương án đúng với nhu cầu thực tế của KH không, kiểm tra xem mục đích vay vốn có hợp pháp, phương án có khả thi, chứng từ, số liệu có minh bạch và phù hợp với các tiêu chí, điều khoản của MBBank hay không.
- Kiểm soát BCDX đề xuất theo đúng quy định MBBank. Để chắc chắn đảm bảo tính chính xác, chân thực, phù hợp với thông tin hồ sơ và thông tin thực tế của KH.
- Xác định được mức thu nhập từ các nguồn thu của KH để xác định mức sống và xem xét khả năng chi trả nợ. Quan trọng là phải đảm bảo cân bằng giữa lợi ích và rủi ro.

### **Bước 6: Nhập liệu báo cáo đề xuất**

- Tiếp nhận hồ sơ KH do cấp đề xuất bàn giao.
- Trường hợp thiếu hồ sơ/cần làm rõ thông tin/phát hiện hồ sơ dưới chuẩn, CVNL chuyển lại cấp đề xuất để làm rõ/bổ sung hồ sơ/thông tin.
- Sau khi làm rõ/bổ sung đầy đủ hồ sơ, thông tin, tiếp tục thực hiện chuyển thông tin qua hệ thống khởi tạo cấp tín dụng để thực hiện thẩm định, phê duyệt theo quy định MBBank từng thời kỳ, phù hợp với quy định của NHNN.

### **Bước 7: Hệ thống khởi tạo cấp tín dụng**

- TH Luồng Phê duyệt tự động từ chối sẽ thông báo kết quả phê duyệt cho khách hàng và kết thúc case.
- TH Luồng Phê duyệt tự động đồng ý:
  - + Nếu cần xác minh thêm thông tin thì tiếp tục xác minh theo quy định.
  - + Luồng phê duyệt thông qua thì tiếp tục thẩm định phương án.

### **Bước 8: Phê duyệt phương án**

Trường hợp định giá qua MBBank AMC và chưa cung cấp kết quả định giá chính thức tại các bước trước thì cấp đề xuất tiến hành cung cấp cho cấp phê duyệt.

### **Bước 9: Thông báo cho khách hàng**

Thông báo cho khách hàng kết quả phê duyệt:

- Trường hợp phê duyệt từ chối/ Xác minh thông tin không đạt: kết thúc phương án
- Trường hợp phê duyệt đồng ý:
  - + KH không đồng ý: tiếp tục tư vấn cho khách hàng về việc thực hiện thay đổi các điều kiện phê duyệt hoặc thông báo cho khối vận hành dừng việc thực hiện soạn thảo và kết thúc phương án.
  - + KH đồng ý: chuyển đầy đủ thông tin và hồ sơ khách hàng đã cung cấp sang khối vận hành để tiến hành soạn thảo văn bản.

### **Bước 10: Hoàn thiện TSBĐ**

Sau khi KH chuẩn bị hoàn tất hồ sơ, hướng dẫn KH điền đầy đủ thông tin vào biểu mẫu, tiến hành lập tờ trình đề xuất theo mẫu của MBBank và nhu cầu thực tế của khách hàng, phải đảm bảo rằng hồ sơ phải chân thực, phù hợp với quy định và thực tế. Bộ phận kinh doanh sẽ thực hiện kiểm soát lại tờ trình lần nữa.

- Sau khi hoàn tất các thủ tục giấy tờ thì tiến hành nhập kho tài sản.

### **Bước 11: Đề xuất giải ngân**

Hoàn thiện xong tờ trình về TSBĐ thì kế tiếp hướng dẫn KH bổ sung đầy đủ các thông tin, hồ sơ của phương án giải ngân/phát hành/sửa đổi bảo lãnh theo qui định của MBBank từng thời kì và các qui định trên TBPD (nếu có). Phải chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, tính chính xác, tính chân thực của hồ sơ và tính khớp đúng của hồ sơ bản scan/sao y/photo so với bản gốc mà KH cung cấp.

### **Bước 12: Phê duyệt đề xuất giải ngân**

Tờ trình giải ngân sẽ được trình lên cấp Giám đốc phê duyệt, các thông tin đề xuất phải đảm bảo tuân thủ qui định MBBank từng thời kì.

### **Bước 13: Giải ngân**

Sau khi Ban Giám đốc kí kết các chứng từ giải ngân thì chuyên viên sẽ thực hiện giải ngân cho KH vay vốn trên cơ sở hạn mức tín dụng đã ký kết trong hợp đồng và thực hiện đúng theo quy định.

### **Bước 14: Giám sát tín dụng**

Sau thời gian giải ngân, phải giám sát thực hiện kiểm tra định kì mục đích sử dụng vốn của KH theo Phụ lục giám sát tín dụng. Nếu có vấn đề phát sinh đối chiếu với qui định của MBBank để có phương án xử lý tối ưu nhất.

### **Bước 15: Xử lý nợ có vấn đề**

Khi có vấn đề về nợ thì thực hiện theo qui trình xử lí nợ theo qui định MBBank từng thời kì.

### **Bước 16: Thu nợ**

Thực hiện nộp tiền trả đầy đủ các khoản vay, thì thực hiện thu hồi nợ và miễn giảm lãi để tất toán hợp đồng. Sau đó chuyên viên sẽ tiếp nhận, lưu trữ chứng từ, trả chứng từ lưu về cho TTKD và KH, TSBD được giải chấp, trao trả lại cho KH sau khi tất toán đầy đủ theo qui định.

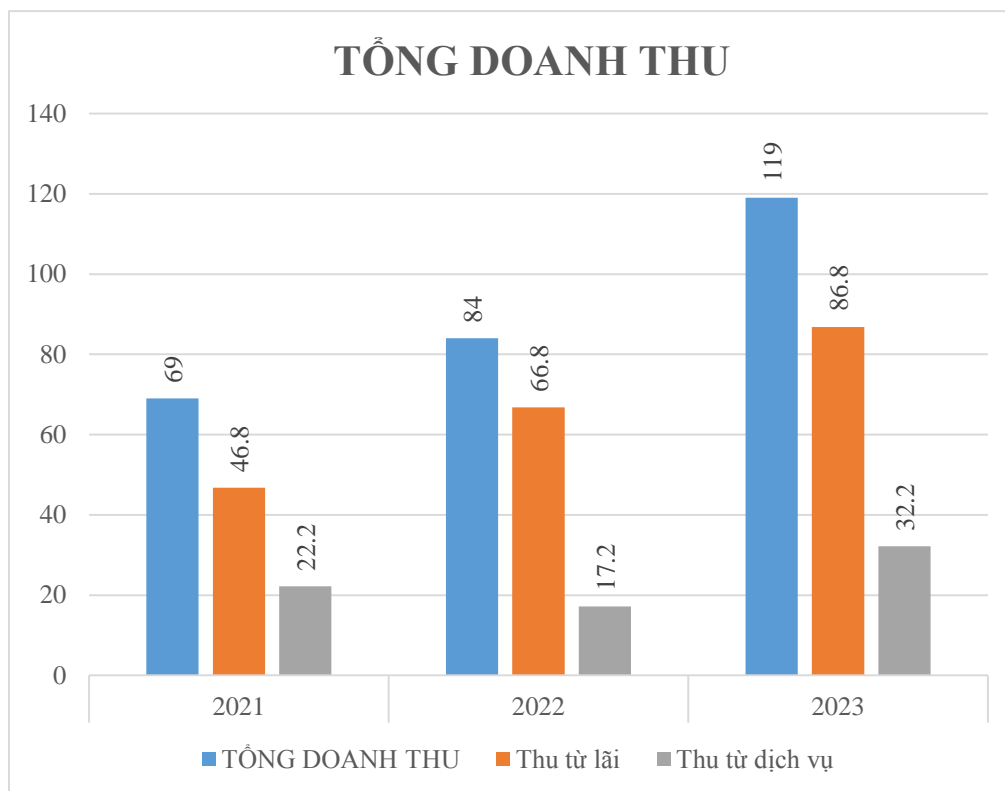
### 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Quang Trung

Bảng 2. 3: Kết quả hoạt động năm 2021-2023 của MBBank Quang Trung

KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA CHI NHÁNH QUANG TRUNG TỪ NĂM 2021-2023							
ĐVT: TỶ ĐỒNG							
CHỈ TIÊU	2021	2022	2023	2021-2022		2022-2023	
				GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI	GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI
TỔNG DOANH THU	69	84	119	15	21.74%	35	41.67%
Thu từ lãi	46.8	66.8	86.8				
Thu từ dịch vụ	22.2	17.2	32.2				
TỔNG CHI PHÍ	22	26	42	4	18.18%	16	61.54%
LNTT	47	58	77	11	23.40%	19	32.76%

(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)

Tổng doanh thu năm 2022 với quy mô doanh nghiệp của PGD thì Ngân hàng đã đạt được 84 tỷ VND tăng 15 tỷ VND so với năm 2021 (69 tỷ), điều này tương đương với mức tăng 21,74%. Đây được xem là khởi sắc khá tốt đẹp sau phục hồi của dịch covid. Đến năm 2023 thì doanh thu PGD đã tăng gần gấp đôi so với mức tăng của năm 2022, với doanh thu 119 tỷ VND PGD đã đạt được vào năm này thì so với năm 2022 doanh thu đã tăng lên 35 tỷ VND tương ứng với mức tăng là 41,67%, khá cao và tăng trưởng thấy rõ rệt. Nhìn chung qua tổng doanh thu trong 3 năm gần nhất thì PGD đã làm khá tốt vai trò của mình, doanh thu tăng cho thấy việc kinh doanh của ngân hàng ngày càng ổn định và có hiệu quả, đồng thời cũng cho thấy ngân hàng đang ngày càng phát triển và đã có được độ nhận diện nhất định trong khu vực.



*Biểu đồ 2. 1: Tổng doanh thu năm 2021-2023 MBBank Quang*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

Và với mức doanh thu đã đạt được thì chủ yếu sẽ đến từ lãi và dịch vụ, trong đó phần lớn doanh thu đạt được là từ thu lãi. Trong năm 2022 doanh thu thu từ lãi đạt 66.8 tỷ đồng, tăng 20 tỷ so với năm 2021, tiếp tục tăng thêm 20 tỷ vào năm 2023, nhìn chung đây là mức tăng khá tốt và ổn định, cho thấy ngân hàng đã làm rất tốt trong việc tiếp cận khách hàng và cho vay. Trong khi đó các khoản thu từ dịch vụ ở năm 2022 lại giảm đi khoảng 5 tỷ so với 2021, tuy giảm không nhiều nhưng cũng là một dấu hiệu cần lưu ý, một phần lí do cho việc giảm đi doanh thu từ dịch vụ là do đây vẫn còn trong giai đoạn dần phục hồi kinh tế sau covid và nhu cầu của mọi người về các dịch vụ từ ngân hàng chưa nhiều, thế nhưng sau giai đoạn này nhờ những cố gắng thay đổi và tiếp cận khách hàng, PGD ghi nhận doanh thu từ dịch vụ đã tăng trở lại, tăng 15 tỷ gần gấp đôi so với năm 2022. Khi kinh tế bắt đầu phục hồi trở lại nhu cầu của khách hàng cũng tăng mạnh hơn vì thế đã một phần thúc đẩy doanh thu tăng lên, trong lúc đó ngân hàng cũng kịp thời đưa ra nhiều chương trình, chính sách như chương trình tri ân khách hàng hàng tháng, chương trình “Giới thiệu nhiều - nhận tiền

triệu”,... để thu hút nhiều khách hàng mới, kích thích khách hàng cũ tiếp tục sử dụng dịch vụ.

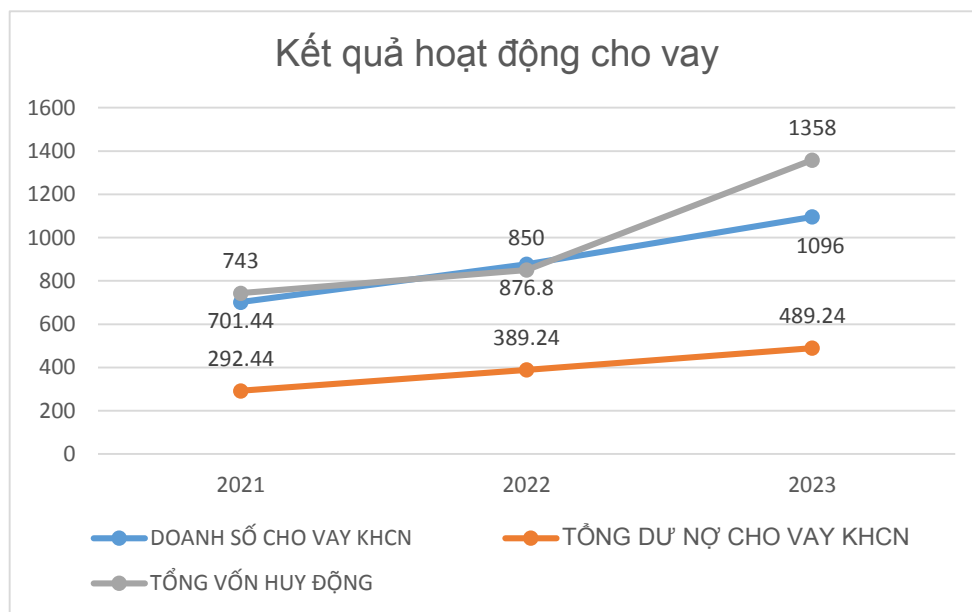
## 2.4. Thực trạng cho vay SXKD KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Quang Trung

### 2.4.1. Kết quả hoạt động cho vay KHCN

Bảng 2. 4: Kết quả hoạt động cho vay KHCN MBBank Quang Trung

CHỈ TIÊU	2021	2022	2023	ĐVT: TỶ ĐỒNG			
				2021-2022		2022-2023	
				GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI	GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI
DOANH SỐ CHO VAY KHCN	701.44	876.8	1096	175.3	25%	219.2	25%
TỔNG DƯ NỢ CHO VAY KHCN	292.44	389.2	489.2	96.8	33%	100	26%
TỔNG VỐN HUY ĐỘNG	743	850	1358	180	22.5%	378	38.6%

(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)



Biểu đồ 2. 2: Kết quả hoạt động cho vay KHCN MBBank Quang Trung

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)

Dựa vào bảng dữ liệu, đối với tổng huy động vốn của MBBank Quang Trung đã tăng trưởng thấy rõ qua từng năm, từ năm 2022 so với 2021 đã tăng trưởng 107 tỷ

VND (743 tỷ - 850 tỷ), đặc biệt hơn thế, đến năm 2023 tổng huy động vốn mà PGD huy động được đã đạt 1358 tỷ VND tăng 508 tỷ so với 2022, điều này chứng minh rằng PGD đã trở lại hoạt động rất hiệu quả, việc huy động được số vốn cao và tăng trưởng khá nhiều qua mỗi năm như vậy càng chứng minh được độ nhận diện và sự uy tín của PGD đối với khách hàng.

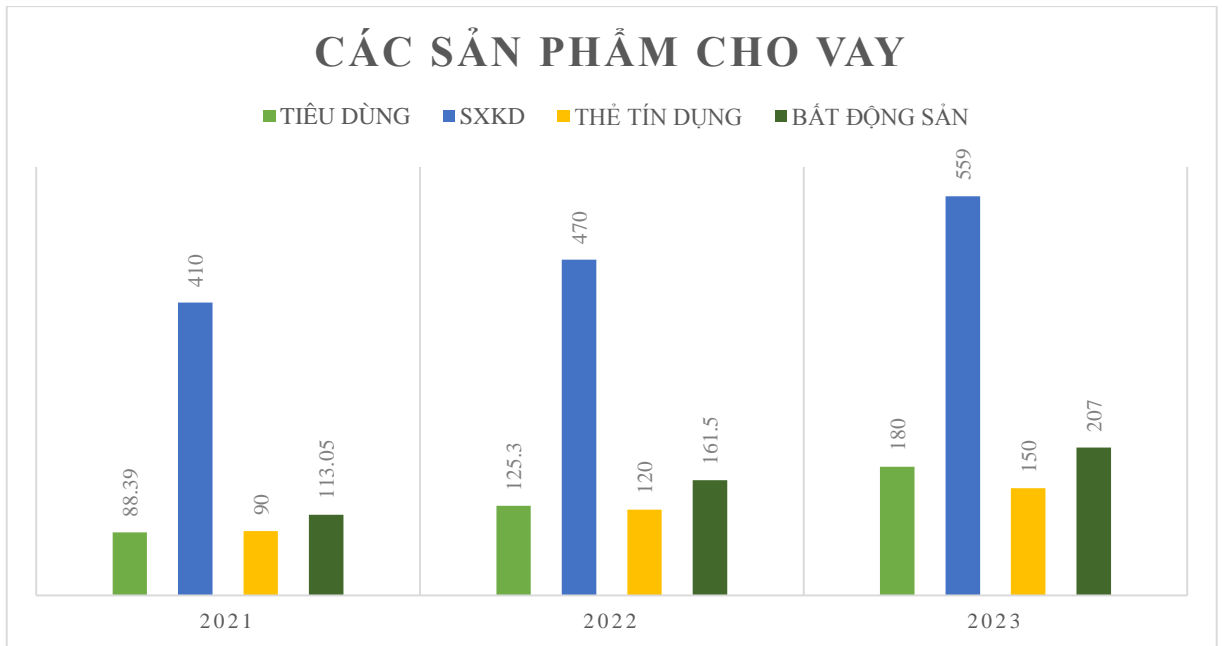
Đi kèm với nghiệp vụ huy động vốn thì hoạt động cho vay của Ngân hàng cũng đã chuyển dịch theo đúng định hướng. Năm 2021 DSCV đối với KHCVN tại MBBank đạt 701,44 tỷ VND, đến năm 2022 tăng lên và đạt 876,8 tỷ VND và năm 2023 cán mốc 1096 tỷ VND, đây là con số khá lớn.

Tuy nhiên dù tăng trưởng và hoạt động tương đối tốt và ổn định thì hoạt động cho vay đã chiếm một phần khá lớn vốn huy động tại PGD, chứng tỏ PGD cần phải đẩy mạnh hơn nữa hoạt động huy động của mình để kịp thời đáp ứng nhu cầu cần thiết tại PGD, thu hút thêm nhiều khách hàng tiềm năng để hoạt động cho vay cũng được duy trì mạnh mẽ và phát triển tốt mặc dù những biến động của nền kinh tế đã ảnh hưởng ít nhiều đến sự phát triển của toàn ngành Ngân hàng nói chung và MBBank nói riêng, điều đó cho thấy được sự nỗ lực vượt qua khó khăn của PGD để đạt được những thành công nhất định. Để tránh tình trạng thiếu hụt vốn và phải cần phụ thuộc vào chi nhánh lớn hơn.

*Bảng 2. 5: Doanh số cho vay từng sản phẩm cho vay đối với KHCVN*

<b>ĐVT: TỶ ĐỒNG</b>							
<b>CHỈ TIÊU</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2021-2022</b>		<b>2022-2023</b>	
				<b>GIÁ TRỊ</b>	<b>% THAY ĐỔI</b>	<b>GIÁ TRỊ</b>	<b>% THAY ĐỔI</b>
<b>TIÊU DÙNG</b>	88.39	125.3	180	36.91	41.76%	54.7	43.66 %
<b>SXKD</b>	410	470	559	60	14.63%	89	18.94 %
<b>THẺ TÍN DỤNG</b>	90	120	150	30	33.33%	30	25.00 %
<b>BẤT ĐỘNG SẢN</b>	113.05	161.5	207	48.45	42.86%	45.5	28.17 %

*(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)*



*Biểu đồ 2. 3: Kết quả hoạt động cho vay từng sản phẩm đối với KHCN*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

Doanh số cho vay KHCN theo từng sản phẩm tại PGD có thể thấy khá ổn định, nhìn chung có thể thấy PGD sẽ tập trung vào cho vay SXKD chủ yếu. Đối với sản phẩm cho vay tiêu dùng, MBBank quy định chỉ cho vay đối với khách hàng có tài sản đảm bảo, hoặc sẽ cho vay tín chấp nếu khách hàng trả lương qua MBBank và sẽ kèm theo một số điều kiện khác. Mặc dù cho vay tiêu dùng tại MBBank khá khó hơn các ngân hàng khác thế nhưng doanh số cho vay đạt được cho sản phẩm này cũng tương đối tốt. Năm 2021 doanh số cho vay đạt 88,39 tỷ đồng và tăng đều qua các năm, tương đương năm 2022 tăng 36.91 tỷ đạt 125,3 tỷ, sang đến năm 2023 đạt 180 tỷ ứng với tăng 54.7 tỷ - 43,66%. Việc Ngân hàng đòi hỏi tài sản đảm bảo hay nhiều yêu cầu khác có thể đã hạn chế đi nhiều việc tăng trưởng của sản phẩm vay tiêu dùng, tuy nhiên điều này cũng dễ hiểu do ngân hàng muốn giảm thiểu rủi ro hết sức có thể.

Cũng như cho vay tiêu dùng, thẻ tín dụng tại MBBank sẽ được ngân hàng cấp dựa theo chi tiêu của Khách hàng thông qua tài khoản tại MBbank. Năm 2021 đạt 90 tỷ, đến năm 2022 tăng lên và đạt 120 tỷ, năm 2023 tiếp tục tăng thêm 30 tỷ và cán mốc 150 tỷ đồng. Nguồn khách hàng của PGD khá lớn cộng thêm việc sản phẩm thẻ tín dụng đã càng ngày càng trở nên phổ biến đối với khách hàng, người có nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng ngày càng tăng, MBBank cũng đã kịp thời bắt kịp xu thế, tạo ra

những thế mạnh của riêng mình để thu hút người tiêu dùng, đồng thời đây cũng có thể được xem là sản phẩm dễ vay nhất trong các sản phẩm cho vay của Ngân hàng vì vậy trong tương lai sản phẩm này rất có tiềm năng tăng mạnh hơn nữa.

Đối với cho vay SXKD và BDS đây chính là hai sản phẩm chủ yếu tại PGD, riêng với BDS sẽ có nhiều nhánh sản phẩm nhỏ hơn nhưng tiêu biểu sẽ là nhà đất và nhà dự án, với DSCV BDS tại PGD năm 2021 đạt 113.05 tỷ, tăng đều qua mỗi năm, năm 2022 tăng thêm 48.45 tỷ đạt 161.5 tỷ đồng thời năm 2023 cũng tăng thêm 45.5 tỷ tức là đạt 207 tỷ. BDS là sản phẩm phổ biến và có từ lâu, hầu hết các ngân hàng khác cũng đều có chính sách cho vay đối với loại hình này, cho vay BDS hiện nay đã càng trở nên thịnh hành hơn, vì thế trong tương lai, khi nền kinh tế phát triển mạnh mẽ hơn thì sản phẩm cho vay BDS cũng sẽ theo đà mà phát triển theo.

Nhìn chung PGD Quang Trung đã hoạt động tương đối tốt, các hoạt động tiếp cận khách hàng vô cùng sáng tạo và hiệu quả. Cùng với sự uy tín của Ngân hàng đã giúp cho PGD ngày càng tăng trưởng, đạt được những thành quả nhất định trong công tác kinh doanh của mình. Đặc biệt ở năm 2023 doanh nghiệp đã tăng trưởng một cách mạnh mẽ, từ tổng doanh số huy động vốn đến nghiệp vụ cho vay và với lợi nhuận thu được đều cao và tăng mạnh so với 2022, điều này cho thấy trong tương lai, PGD sẽ còn phát triển mạnh mẽ hơn nữa.

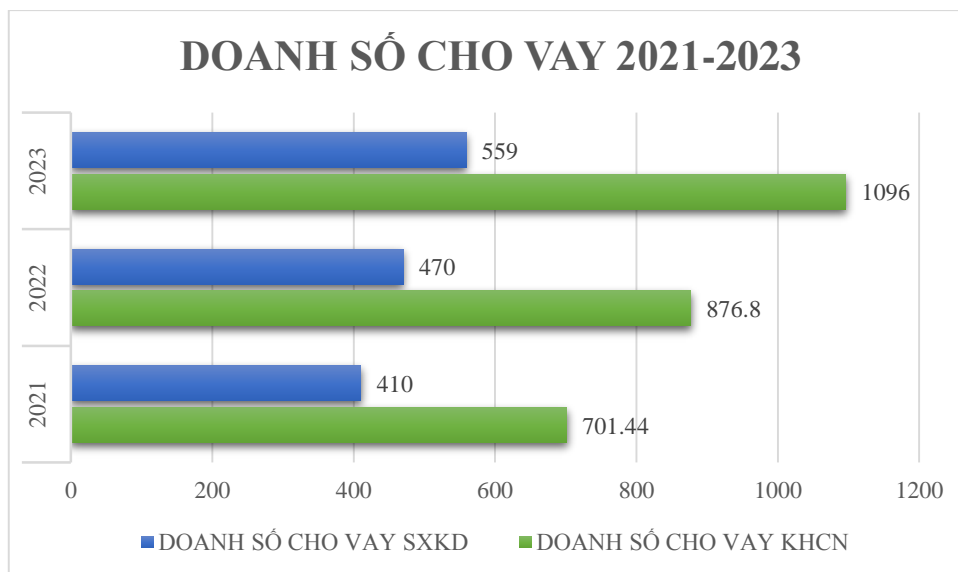
#### **2.4.2. Các chỉ tiêu phản ánh quy mô hoạt động cho vay SXKD**

##### **2.4.2.1. Phân tích doanh số cho vay SXKD**

*Bảng 2. 6: Doanh số cho vay 2021-2023*

<b>ĐVT: TỶ ĐỒNG</b>							
<b>CHỈ TIÊU</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2021-2022</b>		<b>2022-2023</b>	
				<b>GIÁ TRỊ</b>	<b>% THAY ĐỔI</b>	<b>GIÁ TRỊ</b>	<b>% THAY ĐỔI</b>
DOANH SỐ CHO VAY KHCN	701.44	876.8	1096	175.36	25.00%	219.2	25.00%
DOANH SỐ CHO VAY SXKD	410	470	559	60	14.63%	89	18.94%

*(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)*



*Biểu đồ 2. 4: Doanh số cho vay năm 2021-2023*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

Nhìn vào số liệu cho vay ba năm gần nhất của PGD có thể thấy quy mô hoạt động của PGD Quang Trung tương đối mạnh mẽ và đầy tiềm năng trong tương lai. Với doanh số cho vay khối KHCN tốc độ tăng trưởng qua mỗi năm khá đều, mỗi năm tăng tương ứng 25%. Cụ thể năm 2021 DSCV đối với KHCN tại PGD đạt 701,44 tỷ và tăng khoảng 175 tỷ ở năm 2022 và thu được 876,8 tỷ, đến năm 2023 PGD chính thức cán mốc 1096 tỷ, đây có thể xem là nguồn doanh số khá lớn. Có thể thấy PGD đã làm rất tốt trong việc tiếp cận và giới thiệu đến những khách hàng mới và duy trì tốt mối quan hệ với cả khách hàng tốt, thu hút được nhiều người có nhu cầu đến với PGD.

Riêng với khoản doanh số cho vay SXKD tại PGD Quang Trung cũng rất lạc quan và vô cùng hiệu quả. Chỉ riêng doanh số cho vay của SXKD đã chiếm gần phân nửa doanh số tại phòng KHCN, cụ thể ở năm 2021 DSCV SXKD đạt 410 tỷ trong khi DSCV KHCN là 701 tỷ nghĩa là sản phẩm cho vay SXKD đã chiếm khoảng 58% DSCV KHCN. Và trong những năm tiếp theo dù mức tăng của DSCV SXKD chỉ khoảng 14-18% qua mỗi năm tương đương 2022 đạt 470 tỷ và 2023 là 559 tỷ thì doanh số này vẫn chiếm hơn phân nửa. Điều này chứng tỏ PGD Quang Trung đã vô cùng tập trung vào việc cho vay SXKD, không chỉ thế, khi kinh tế ngày càng phát triển thì nhu cầu khởi nghiệp hay mở rộng quy mô cũng tăng cao theo dẫn đến nhu

cầu vốn cũng nhiều hơn đồng thời các khoản vay SXKD tại MBBank đều là các khoản vay ngắn hạn, nên số lượng các khoản vay cũng sẽ nhiều hơn so với các sản phẩm khác. MBBank đã tận dụng vô cùng tốt các yếu tố ấy để kịp thời đưa ra thêm nhiều chương trình, chính sách ưu đãi dành riêng cho SXKD, lãi suất cũng vô cùng hấp dẫn, linh hoạt hình thức giải ngân để càng kích thích nhu cầu vay bổ sung vốn lưu động của KH. Nhìn chung có thể thấy PGD đã có những chính sách thúc đẩy việc cho vay, quy mô kinh doanh được mở rộng, các đối tượng hộ kinh doanh mà PGD tiếp cận cũng đa dạng hơn, thúc đẩy việc DSCV ngày càng lớn và chiếm đa số.

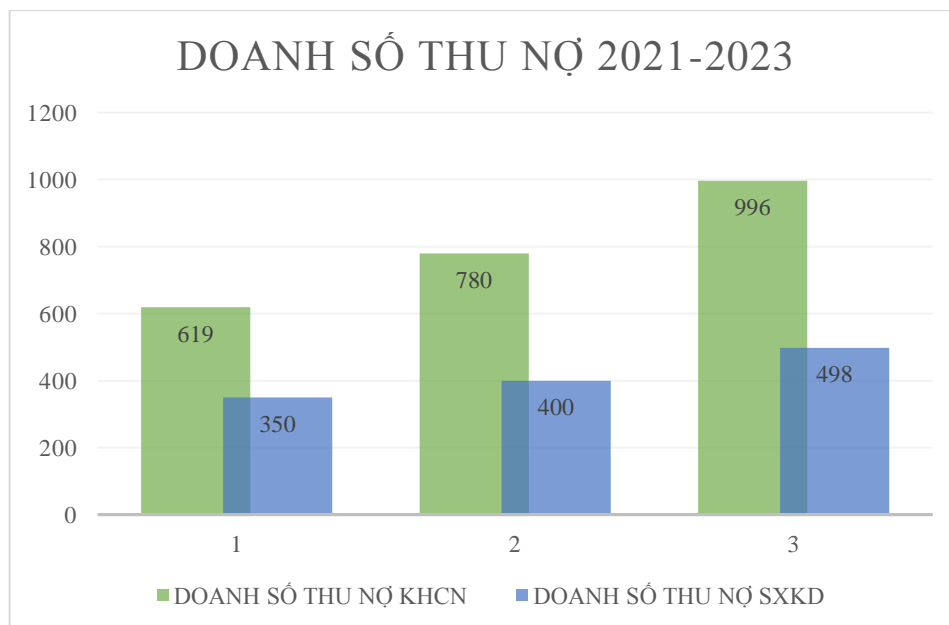
#### 2.4.2.2. Phân tích doanh số thu nợ SXKD

Bảng 2. 7: Doanh số thu nợ

CHỈ TIÊU	2021	2022	2023	ĐVT: TỶ ĐỒNG			
				2021-2022		2022-2023	
				GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI	GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI
DOANH SỐ THU NỢ KHCN	619	780	996	161	26.01%	216	27.69%
DOANH SỐ THU NỢ SXKD	350	400	498	50	14.29%	98	24.50%

(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)

Tổng qua bảng số liệu 3 năm gần nhất thì doanh số thu nợ tại PGD Quang Trung cũng tương ứng với DSCV. Năm 2021 DSTN của KHCN là 619 tỷ, đến năm 2022 tăng lên 26% đạt 780 tỷ đồng, cho đến thời điểm này thì các khoản cho vay và doanh số thu nợ đều rất ổn định và tăng trưởng đều. Đến năm 2023 doanh số thu nợ lại tiếp tục tăng mạnh hơn, tăng 216 tỷ so với 2022 tức là đạt được doanh số thu nợ là 996 tỷ. Do các khoản vay đã tăng lên đồng thời các khoản vay ngắn đã đến hạn thanh toán cùng với các khoản trả thường kỳ của những khoản vay trung dài hạn ngày một nhiều.



*Biểu đồ 2. 5: Doanh thu nợ năm 2021-2023*

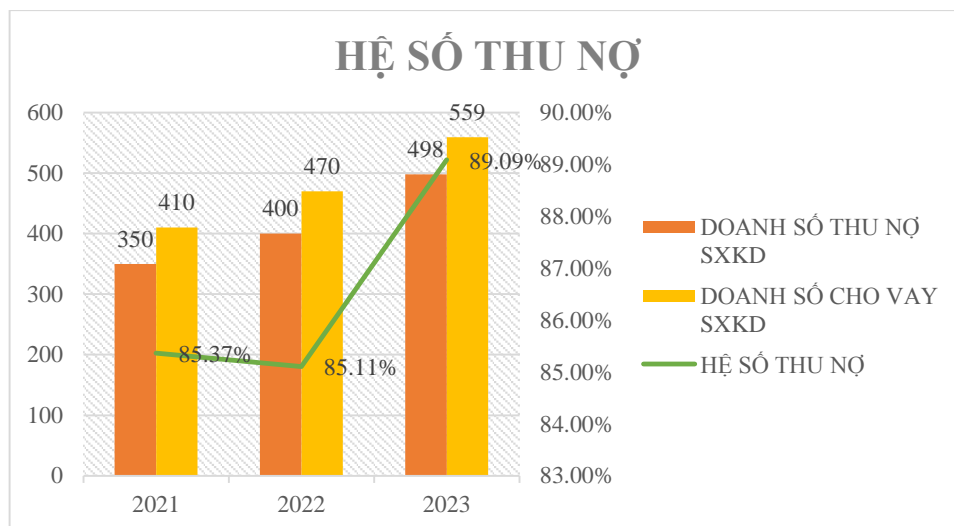
*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

Cùng với chiều hướng gia tăng của doanh số cho vay thì doanh số thu nợ tại PGD Quang Trung cũng gia tăng. Tương đương với DSCV SXKD thì DSTN cũng chiếm đa số DSTN đối với khối khách hàng cá nhân, DSTN các năm đều chiếm từ 50% trở lên trong doanh số thu nợ KHCN. Cụ thể khi nhìn vào biểu đồ có thể thấy năm 2021 DSTN SXKD đạt 350 tỷ và KHCN đạt 619 tỷ tức là chiếm khoảng 57%, năm tiếp theo đạt 400 tỷ tăng 50 tỷ so với năm 2021, và cuối cùng là năm 2023 DSTN SXKD tăng 98 tỷ tương đương 24,6% và đạt được 498 tỷ. Điều này có nghĩa là các khoản vay SXKD tại PGD đã được quản lý vô cùng hiệu quả cũng như thu nợ đúng hạn vì các khoản vay SXKD tại MBBank là các khoản vay ngắn hạn khiến cho việc thu nợ cũng trở nên nhanh chóng hơn.

*Bảng 2. 8: Hệ số thu nợ*

<b>ĐVT: TỶ ĐỒNG</b>			
<b>CHỈ TIÊU</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
DOANH SỐ THU NỢ SXKD	350	400	498
DOANH SỐ CHO VAY SXKD	410	470	559
HỆ SỐ THU NỢ	85.37%	85.11%	89.09%

*(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)*



Biểu đồ 2. 6: Hệ số thu nợ năm 2021-2023

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)

Hệ số thu nợ các khoản cho vay SXKD đạt ở mức khá tốt, năm 2021 đạt 85.37% và giảm nhẹ ở năm 2022 cụ thể là giảm 0.26% do doanh số cho vay đã tăng lên nhiều hơn so với doanh số thu nợ dẫn đến hệ số thu nợ giảm, tuy nhiên chỉ giảm một phần rất nhỏ không đáng kể. Và sang năm 2023 đã tăng lên 89.09%. Nhìn chung hệ số thu nợ của PGD Quang Trung đều trên 85%, được xem là khá cao, điều này đã góp phần cho thấy hiệu quả trong việc chọn lọc các khoản cho vay của PGD, việc đánh giá và chọn lựa được những khách hàng có uy tín, thu nhập ổn định, phương án vay vốn khả thi, đồng thời có mục đích sử dụng vốn hiệu quả.

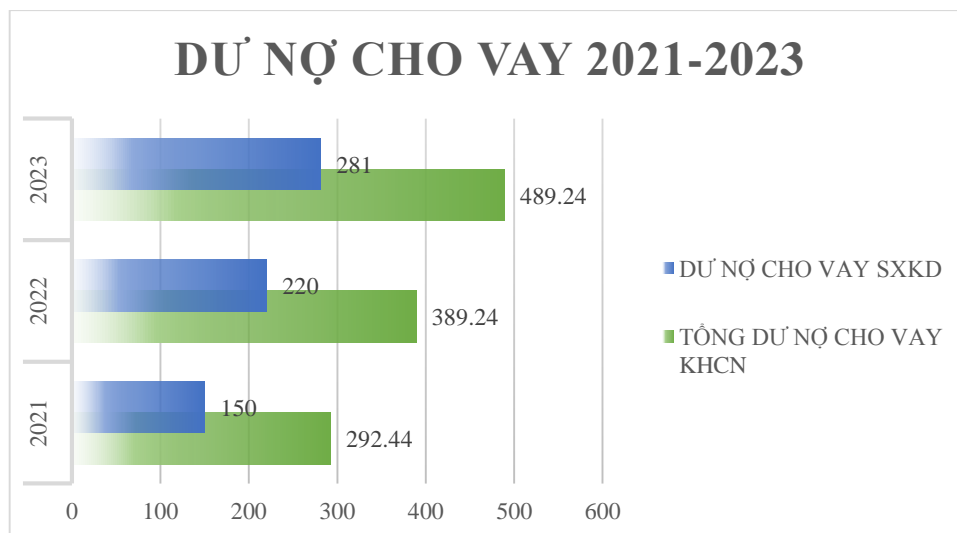
### 2.4.3. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay SXKD

#### 2.4.3.1 Phân tích dư nợ cho vay SXKD

Bảng 2. 9: Dư nợ cho vay SXKD

ĐVT: TỶ ĐỒNG							
CHỈ TIÊU	2021	2022	2023	2021-2022		2022-2023	
				GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI	GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI
TỔNG DƯ NỢ CHO VAY KHCN	292.4	389.2	489.2	96.8	33%	100	26%
DƯ NỢ CHO VAY SXKD	150	220	281	70	47%	61	28%

(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)



*Biểu đồ 2. 7: Dư nợ cho vay SXXD 2021-2023*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

Hoạt động cho vay tại PGD Quang Trung đã và sẽ lớn mạnh hơn nữa trong tương lai bởi khi nhìn vào bảng số liệu có thể thấy rằng Dư nợ cho vay KHCV năm 2021 tại PGD là 292,44 tỷ thì trong đó dư nợ cho vay SXXD đã chiếm 150 tỷ, tương tự ở năm 2022 khi dư nợ cho vay KHCV tăng lên 96,8 tỷ thì DNCV SXXD cũng tăng theo và tăng lên 70 tỷ, nghĩa là trong 96,8 tỷ đã tăng lên của KHCV thì 70 tỷ đã là từ tăng dư nợ SXXD. Điều này có thể được giải thích là do ở cuối năm 2021, để hỗ trợ người dân do ảnh hưởng của dịch covid thì Ngân hàng nhà nước đã tiếp tục duy trì mức lãi suất thấp đồng thời tiếp tục giảm lãi suất cho vay xuống và đi kèm với đó thì cuối năm cũng là lúc mà nhu cầu sản xuất kinh doanh tăng cao, tận dụng những điều đó, MBBank đã tung ra nhiều chương trình, gói kích cầu tín dụng nên dư nợ cuối năm 2021 cũng tương đối kèm theo doanh số cho vay SXXD năm 2022 cũng tăng mạnh nên dư nợ SXXD 2022 cũng được kéo theo. Và sang đến năm 2023 dư nợ cho vay KHCV tiếp tục tăng thêm 100 tỷ, và DNCV SXXD cũng tăng theo và tăng 61 tỷ, tăng ít hơn năm 2022 9 tỷ đồng, một phần có thể do DSTN SXXD tăng mạnh hơn.

Nhìn chung lại thì MBBank PGD Quang Trung trong 3 năm gần nhất hoạt động khá hiệu quả. Cả ba chỉ số là doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay đều tăng đều, dù DSCV có tăng thì hiệu quả thu nợ của ngân hàng vẫn đang vô cùng tốt và ổn định. Đặc biệt là với nhóm sản phẩm cho vay SXXD đã được ngân hàng vô cùng chú trọng và từ sản phẩm này PGD cũng đã gạch hái được nhiều thành công

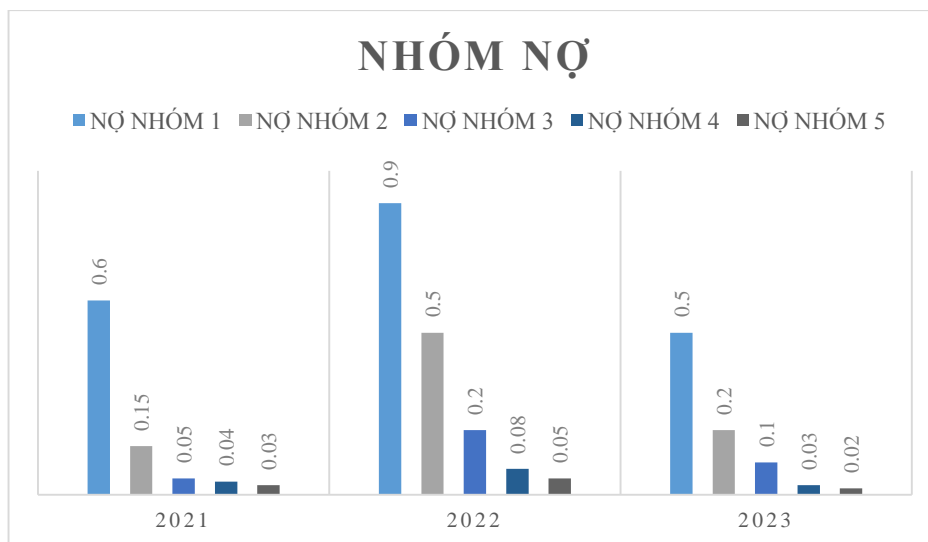
đáng kể. Dù vậy thì ngân hàng vẫn cần nỗ lực đẩy mạnh quan hệ với các hộ kinh doanh trên địa bàn, các cá nhân kinh doanh để tiếp tục tăng doanh số cho vay, quản lý rủi ro chặt chẽ để tránh việc cuối kỳ tồn đọng quá nhiều nợ chưa thu làm tăng quá nhiều về dư nợ cho vay.

#### 2.4.3.2. Phân tích tỷ lệ nợ quá hạn cho vay SXKD/Tổng dư nợ KHCN

Bảng 2. 10: Nợ quá hạn / Nợ xấu khoản cho vay SXKD

<b>ĐVT: TỶ ĐỒNG</b>							
CHỈ TIÊU	2021	2022	2023	2021-2022		2022-2023	
				GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI	GIÁ TRỊ	% THAY ĐỔI
NỢ NHÓM 1	0.6	0.9	0.5	0.3	50%	-0.4	-80%
NỢ NHÓM 2	0.15	0.5	0.2	0.35	233%	-0.3	-150%
NỢ NHÓM 3	0.05	0.2	0.1	0.15	300%	-0.1	-100%
NỢ NHÓM 4	0.04	0.08	0.03	0.04	100%	-0.05	-167%
NỢ NHÓM 5	0.03	0.05	0.02	0.02	67%	-0.03	-150%
TỔNG DƯ NỢ CHO VAY SXKD	150	220	281				
TỔNG DƯ NỢ CHO VAY KHCN	292.44	389.24	489.24				
TỶ LỆ NỢ QUÁ HẠN CHO VAY SXKD/TỔNG DƯ NỢ CHO VAY SXKD	0.50%	0.64%	0.25%	0.14%	27%	-0.39%	-61%
TỶ LỆ QUÁ HẠN CHO VAY SXKD/TỔNG DƯ NỢ KHCN	0.26%	0.36%	0.14%	0.10%	40%	-0.22%	-60%
TỶ LỆ NỢ XẤU/ TỔNG DƯ NỢ CHO VAY SXKD	0.08%	0.15%	0.05%	0.07%	88%	-0.10%	-64%
TỶ LỆ NỢ XẤU/ TỔNG DƯ NỢ KHCN	0.041%	0.085%	0.031%	0.04%	107%	-0.054%	-64%

(Nguồn: Dữ liệu cung cấp từ NH TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung)

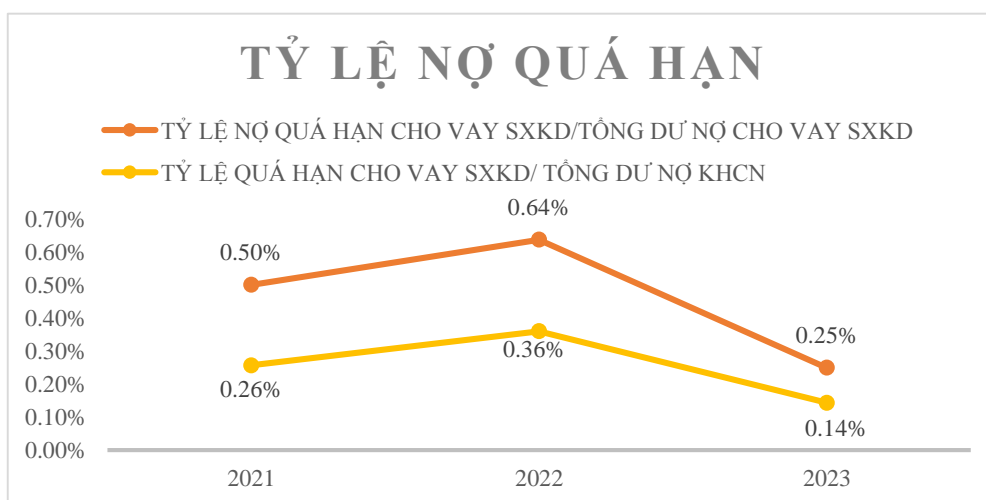


*Biểu đồ 2. 8: Các nhóm nợ*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

Có thể thấy tuy doanh số thu nợ SXKD tại MBBank PGD Quang Trung là khá cao và ổn định. Nhưng việc có những khoản vay không trả đúng hạn hay không thể thu hồi là điều không thể tránh khỏi. Cụ thể rằng, theo quy định của Ngân hàng nhà nước thì nợ nhóm 1 được xem là nợ đủ tiêu chuẩn vì thế đối với nợ quá hạn sẽ là nợ nhóm 2. Phần còn lại sẽ nằm ở nhóm nợ xấu là nợ nhóm 3,4 và nhóm 5. Nhìn chung tại PGD vì chủ yếu nợ bị quá hạn vẫn còn nằm trong mức có thể kiểm soát và đủ tiêu chuẩn là nợ nhóm 1, đây là nhóm nợ có khả năng thu hồi lại cao.

#### **a. Nợ quá hạn**



*Biểu đồ 2. 9: Tỷ lệ nợ quá hạn*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*



*Biểu đồ 2. 10: Nợ quá hạn*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

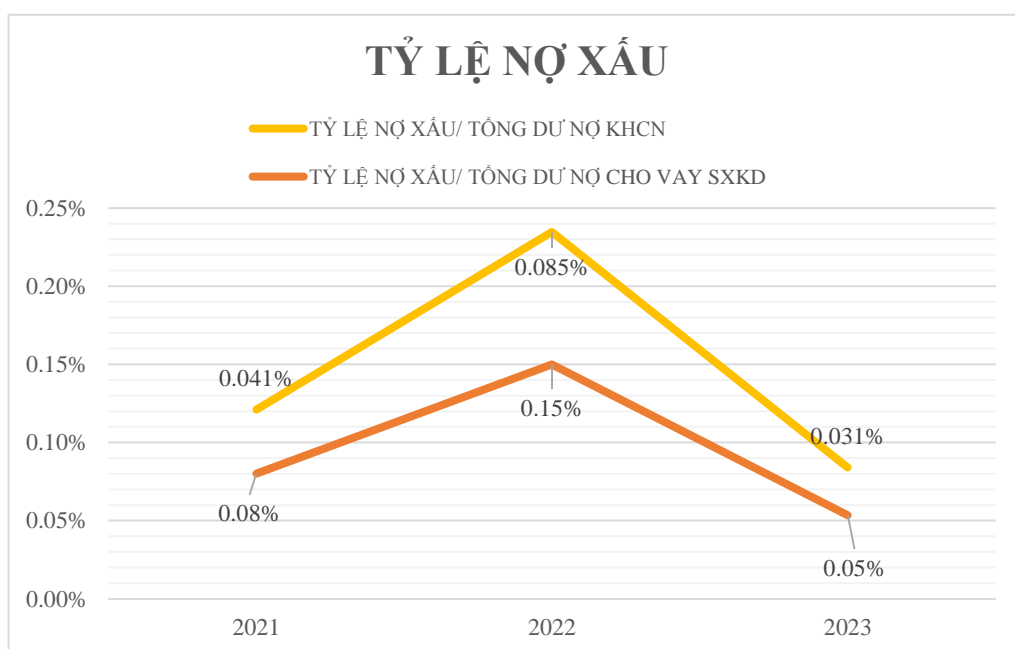
Từ bảng số liệu có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn tại MBBank PGD Quang Trung có dấu hiệu tăng giảm không ổn định trong ba năm gần nhất. Cụ thể ở năm 2021 nợ quá hạn là 0.15 tỷ VND, sang đến năm 2022 tại PGD có chuyển biến đi xuống, NQH tăng lên 0.35 tỷ đạt mức 0.5 tỷ, tuy nhiên ở năm 2023 con số này đã khả quan hơn nhiều, giảm đi hơn một nửa so với năm 2022 chỉ còn 0.2 tỷ.

Thông qua những tổng số nợ quá hạn đó, có thể tính được tỷ lệ nợ quá hạn cho vay SXKD trên tổng dư nợ cho vay SXKD tương ứng từ năm 2021 - 2023 là 0,1%; 0,23%; 0,07%. Tỷ lệ nợ quá cho vay SXKD/ tổng dư nợ KHCN cũng tương đối, năm 2021 là 0,05%, đến 2022 tăng lên 0,08% tức là 0,13% và cuối cùng đến năm 2023 thì lại giảm xuống chỉ còn 0.04% khá khả quan. Tuy nhiên nhìn chung tỷ lệ nợ quá hạn tại MBBank PGD Quang Trung mặc dù tăng trưởng không đều qua các năm thế nhưng tỷ lệ nợ quá hạn khá thấp so với tổng dư nợ, tỷ lệ nợ quá hạn đều nằm dưới mức 1%, đều nằm trong phạm vi được cho phép.

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến nợ xấu, với bối cảnh thị trường trong giai đoạn 2021-2023 gặp khá nhiều bất ổn, đặc biệt đây là giai đoạn trong và sau dịch covid nên nền kinh tế phải đối mặt với nhiều rủi ro thất thường, đi cùng với đó là giá cả thị trường cũng biến đổi mạnh. Với những biến động như thế, trong một thời gian ngắn giá cả thay đổi nhanh và vì không có những phương pháp dự báo về giá có thể khiến

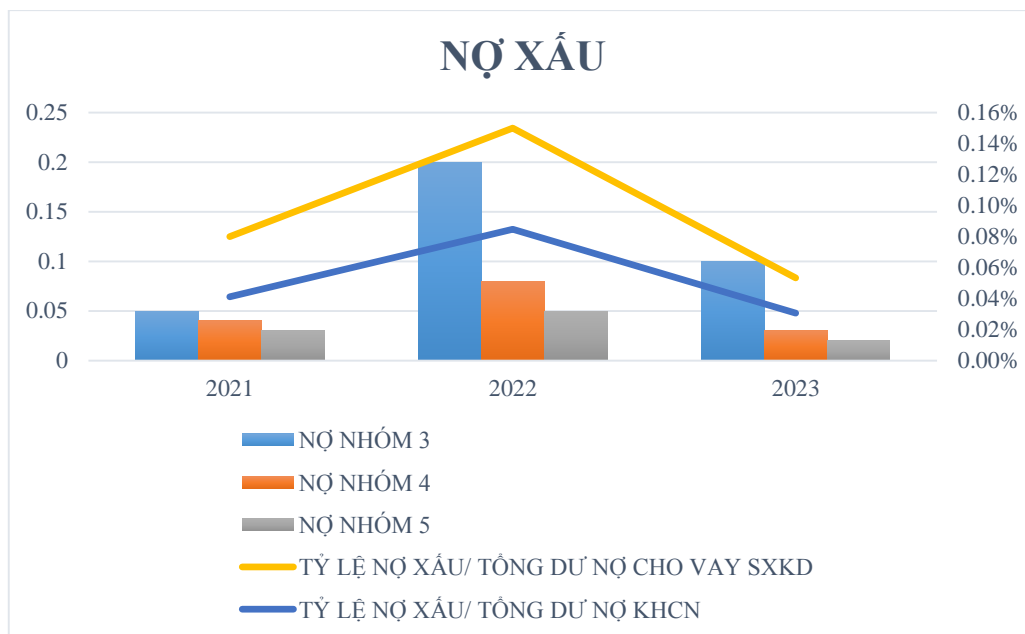
cá nhân, các hộ kinh doanh mua trần bán sàn, dẫn tới việc không thể thanh toán kịp thời. Đồng thời với nhiều nguyên nhân khác, điển hình như một phần do các khoản vay SXKD tăng nhanh trong năm 2022, lượng khách hàng của PGD cũng tăng lên khiến cho việc kiểm soát và thu hồi nợ SXKD bị chậm trễ. Mặc dù vậy, thì với tổng nợ quá hạn SXKD tại PGD trong 3 năm gần nhất như vậy thì vẫn chưa phải là quá cao, và chủ yếu là ở nợ nhóm 1 tức là vẫn có khả năng thu hồi. Nhìn chung, sang đến năm 2023 PGD Quang Trung đã khắc phục được việc tăng lên các khoản nợ quá hạn, đã kiểm soát tốt làm cho tỷ lệ giảm đi đáng kể dù dư nợ cho vay đã tăng lên đôi phần. PGD vẫn nên tiếp tục duy trì chính các biện pháp quản lý nợ của mình ở những năm tiếp theo, tránh chủ quan dẫn đến việc trả nợ chậm trễ của các khoản vay lại tăng lên.

### b. Nợ xấu



*Biểu đồ 2. 11: Tỷ lệ nợ xấu*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*



*Biểu đồ 2. 12: Nợ xấu*

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội PGD Quang Trung)*

Cũng như nợ quá hạn, nợ xấu cũng là một khoản tín dụng khó tránh khỏi đối với các tổ chức tín dụng hay ngân hàng, MBBank cũng không ngoại lệ. Tại PGD Quang Trung tổng nợ xấu khoản cho vay SXKD năm 2021 là 0.12 tỷ đồng, có thể xem là khá thấp so với tổng doanh số cho vay. Thế nhưng sang đến năm 2022 nợ xấu của các khoản vay SXKD lại tăng lên đáng kể tăng 0.21 tỷ so với 2021 tức là đã cán mức 0.33 tỷ, nhưng sang 2023 thì đã khả quan hơn, con số này đã giảm chỉ còn 0.15 tỷ. Tỷ lệ thuận với điều này cũng là sự tăng giảm không đồng đều của tỷ lệ nợ xấu so với dư nợ cho vay. Tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ cho vay SXKD lần lượt các năm gần đây là: 2021 là 0,08%; 2022 tăng lên thành 0,15%; Sang đến năm 2023 đã giảm chỉ còn 0.05%. Cũng tương tự tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ cho vay SXKD thì tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ KHCN cũng ghi nhận kết quả tăng giảm thất thường. Năm 2021 ghi nhận 0,041%, 2022 tăng thêm 0.044% thành 0.085%, và vào năm 2023 đã giảm đi hơn một nửa tức là chỉ còn 0.031%.

Có thể thấy cũng như nợ quá hạn, nợ xấu của các khoản cho vay SXKD tại PGD Quang Trung vào năm 2022 đã tăng lên khá nhiều, có thể nói tăng gần như gấp đôi so với năm 2021. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến việc này, tiêu biểu sẽ phụ thuộc vào ba yếu tố chính là tình hình kinh tế, lãi suất và chiến lược kinh doanh của ngân

hàng. Đầu tiên có thể nói đến là do các biến động nền kinh tế vào năm 2021-2022, lúc này là thời điểm vô cùng khó khăn do đại dịch covid, các ngành nghề kinh doanh liên tục gặp khó khăn, nhiều cá nhân khởi nghiệp, kinh doanh thất bại dẫn đến không đủ khả năng trả nợ từ đó chuyển thành nợ xấu. Đồng thời trong giai đoạn này cụ thể là vào nửa cuối năm 2022 là giai đoạn khôi phục kinh tế hậu covid, ở thời điểm này lãi suất tăng khá nhanh ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả lãi của người đi vay và từ đó dẫn đến nợ xấu tăng mạnh vào năm 2022. Nguyên nhân cuối có thể đến từ việc kiểm soát nợ của Ngân hàng. Các khoản vay SXKD tại MBBank sẽ là vay ngắn hạn, và với PGD Quang Trung thì khoản vay SXKD là sản phẩm chủ yếu, điều này dẫn đến số lượng khoản vay sẽ nhiều, việc kiểm soát sẽ khó khăn hơn, năm 2022 lại còn là thời điểm kinh tế khó khăn nên việc chọn lọc KH cũng sẽ có nhiều cản trở dẫn đến tỷ lệ nợ xấu tăng lên.

Dù vậy thì sang năm 2023 PGD Quang Trung đã khắc phục điều này khá tốt, cả nợ xấu và nợ quá hạn đều giảm đi đáng kể. Chính phủ và Ngân hàng Nhà Nước luôn đặt mục tiêu nợ xấu toàn ngành phải được kiểm soát dưới mức 3% tổng dư nợ, và dưới góc nhìn của từng Ngân hàng thì các ngân hàng có bộ máy quản trị rủi ro tốt thì sẽ kiểm soát rủi ro ở mức 1%, điều này có nghĩa là PGD Quang Trung đã làm khá tốt, khi cả nợ xấu và cả nợ quá hạn đều nằm dưới 1%, trong mức cho phép. Việc kiểm tra các khoản vay sau khi giải ngân không chỉ nhằm mục đích truyền thống mà là nhằm kiểm tra tính trung thực của khách hàng trong việc sử dụng vốn vay theo đề xuất khi vay cũng như thông qua đó có thể kiểm tra tình hình kinh doanh để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng hay thăm hỏi để phát hiện nhu cầu mới của khách hàng. Vì thế để tránh tình trạng gia tăng nợ xấu và nợ quá hạn ngày càng nhiều vẫn nên chú trọng vào việc cải thiện chất lượng những khoản vay SXKD, đặc biệt nghiêm túc và chú trọng việc quản lý và giám sát các khoản vay, thực hiện thu nợ đầy đủ, đúng tiến độ, giải quyết triệt để công tác thu hồi nợ quá hạn khó đòi còn tồn đọng.

## **2.5. Đánh giá thực trạng cho vay SXKD KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Quang Trung**

### ***2.5.1. Những kết quả PGD Quang Trung đã đạt được***

Tổng quan qua tất cả những dữ liệu có được có thể thấy rằng động cho vay KHCN nói chung và cho vay SXKD KHCN nói riêng thì đã có sự tăng trưởng khá tốt và nhanh qua từng năm. Đối với cho vay KHCN nói riêng đã đóng góp một phần vào doanh thu và lợi nhuận của PGD Quang Trung cũng như MBBank, đồng thời riêng với cho vay SXKD KHCN cũng đã đem đến một phần khá lớn và ổn định cho bộ phận KHCN cũng như PGD, đạt được một số kết quả như sau:

Các dịch vụ tiện ích luôn được MBBank chú trọng, công nghệ phát triển cũng là vấn đề luôn được PGD lưu tâm, đồng thời việc đa dạng hóa sản phẩm nằm trong khuôn khổ phát triển ngân hàng bán lẻ. Các gói sản phẩm dịch vụ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD đã và đang đi đúng định hướng phát triển, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao hiệu quả công tác phát triển mà ngân hàng MBBank nhắm tới.

Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN tại PGD luôn chiếm tỷ trọng cao, đây là nhóm sản phẩm mà MBBank PGD Quang Trung luôn chú trọng phát triển đối với khách hàng cá nhân. Việc doanh số tăng trưởng nhanh qua các năm, đã góp rất nhiều phần vào công tác kinh doanh, tạo ra những giá trị nhất định về doanh số nói riêng và tổng tài sản nói chung, đồng thời cho thấy sự nỗ lực không ngừng của ban lãnh đạo cũng như của CBNV PGD trong việc tăng doanh số cho vay.

Không chỉ về doanh số cho vay, mà đối với doanh số thu nợ cũng có đạt được ở mức xứng đáng đồng thời tăng trưởng đều và nhanh, cho thấy nguồn lực khách hàng vô cùng chất lượng và công tác quản lý nợ của PGD tương đối tốt, cho thấy hiệu quả tín dụng tại PGD khá tốt và ổn định, phương án hoạt động cũng như các gói sản phẩm vô cùng chất lượng.

Dư nợ cho vay SXKD phát triển khá tương thích với dư nợ KHCN của PGD, tăng trưởng tương đối ổn định và đều qua các năm.

Phân loại được khách hàng để từ đó có được những chính sách phù hợp với từng nhóm khách hàng từ đó thu hút được nhiều khách hàng và rủi ro tín dụng được giảm một cách đáng kể.

Phương thức cho vay linh hoạt.

Thông tin về các chứng từ, hồ sơ để vay vốn được cung cấp, hướng dẫn đầy đủ trên website chính thức của Ngân hàng MBBank <mbbank.com.vn> , tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tìm hiểu thông tin.

Tăng nguồn thu nhập cho PGD từ hoạt động cho vay và việc bán chéo sản phẩm như bảo hiểm cho người vay vốn được triển khai và thực hiện khá tốt.

### ***2.5.2. Những vấn đề còn tồn đọng***

Bên cạnh những kết quả đạt được qua thời gian hoạt động thì MBBank PGD Quang Trung cũng vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần khắc phục trong hoạt động cho vay SXKD KHCN, cụ thể:

Nhìn chung, trong ba năm gần nhất, PGD đặc biệt trong hai năm 2021 và 2022 PGD Quang Trung vẫn chưa làm tốt được công tác đáp ứng đủ nhu cầu vốn cho vay của mình.

Hiện tại, PGD Quang Trung vẫn còn tồn đọng lại các khoản nợ xấu, nợ quá hạn và đã có tăng mạnh ở năm 2022. Tuy chỉ chiếm một phần nhỏ của các khoản cho vay thế nhưng đây vẫn là vấn đề cần lưu ý kỹ, vì nếu không để tâm và tăng cường kiểm soát mạnh mẽ thì đây sẽ trở thành vấn đề lớn, các khoản vay sẽ ngày càng khó thu hồi. Các khoản nợ xấu và nợ quá hạn đã tăng mạnh hơn vào năm gần nhất là năm 2023, dù có thể do yếu tố khách quan là vì năm 2023 các khoản cho vay và số lượng KH đến vay đã tăng lên, nhưng nếu có thể kiểm soát kỹ càng những rủi ro từ các khoản vay thì PGD sẽ ngày càng khẳng định được vị trí của mình, đồng thời việc quản lý chặt chẽ sẽ hạn chế con số này tăng lên trong những năm tiếp theo.

Các sản phẩm chưa có khác biệt nhiều so với các sản phẩm cùng loại của các ngân hàng khác trên thị trường. PGD vẫn còn tập trung vào các khoản cho vay truyền thống, đơn lẻ. Tên gọi của các sản phẩm rất thông thường, không gây ấn tượng mạnh. Một số sản phẩm của ngân hàng còn thu hẹp so với các sản phẩm cùng loại của ngân

hàng khác điển hình là vay SXKD, MBBank vẫn còn khá cứng nhắc ở chỗ thời gian cho vay của sản phẩm vay SXKD, vì với MBBank khoản vay SXKD sẽ chỉ cho vay ngắn hạn với khế ước tối đa 11 tháng.

Thực tế, nhìn chung với loại hình cho vay dựa vào tài sản đảm bảo còn cứng nhắc, PGD vẫn coi việc có tài sản đảm bảo là điều kiện tiên quyết, quyết định việc cho vay. Cụ thể hơn là đối với khoản vay tiêu dùng, đa số MBBank sẽ chỉ cho vay nếu có tài sản đảm bảo. Trong thực tế thì nguồn trả nợ chủ yếu đến từ nguồn thu từ kinh doanh, lương của khách hàng, còn tài sản đảm bảo chỉ là một phần đảm bảo cho khoản vay, Ngân hàng nên linh hoạt hơn để thu hút khách hàng đặc biệt là với khoản cho vay tiêu dùng.

### ***2.5.3. Nguyên nhân hạn chế***

Ngân hàng MBBank PGD Quang Trung hoạt động trên địa bàn có rất nhiều Ngân hàng khác như TPBank, VPBank, ACB,... khiến cho tính cạnh tranh tăng cao.

Việc đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ tại PGD Quang Trung vẫn chưa đạt được hiệu quả cao khi nhiều sản phẩm có tiềm năng đã không tăng trưởng như mong đợi do thiếu các chính sách đồng bộ.

Hoạt động huy động vốn chưa nổi bật để đáp ứng đủ nhu cầu cần thiết tại PGD, cần đến viện trợ từ các chi nhánh lớn hơn.

Một số công cụ quản trị rủi ro trong cho vay cá nhân còn nặng tính hình thức và chưa được nghiêm túc vận dụng vào thực tiễn.

Về phương diện nguồn nhân lực, các cán bộ nhân viên tín dụng cá nhân còn mỏng, tại PGD Quang Trung hiện tại số nhân viên chính thức của phòng là 5 cán bộ nhân viên, thêm vào đó phần lớn sẽ là nhân viên trẻ, chưa có nhiều kinh nghiệm.

Hiện nay với PGD Quang Trung thì việc thu thập thông tin khách hàng để thẩm định vay vốn chủ yếu thông qua thông qua trung tâm CIC, tuy nhiên TT CIC Việt Nam chỉ cung cấp những thông tin về quan hệ tín dụng của đối tượng vay vốn với các tổ chức tín dụng khác, lịch sử tín dụng của khách hàng, mà những thông tin về tình trạng hay uy tín trong quan hệ thương mại sẽ không được cung cấp hay những thông tin bên ngoài xã hội của khách hàng như những việc liên quan đến pháp luật,

khách hàng cũng có thể có nợ ngoài, vay nóng... Những thông tin đó phải dựa vào việc dò hỏi, sự quen biết và nhờ sự phán đoán của các cán bộ thông qua những thông tin được khách hàng cung cấp.

Việc sử dụng tiền mặt đã trở thành thói quen của khách hàng dẫn đến việc kiểm soát luồng thu nhập và vòng quay vốn của khách hàng gặp khó khăn. Vì với vay SXKD thì nguồn trả nợ sẽ thường đến từ chính nguồn thu từ kinh doanh, điều này có thể dẫn đến việc khách hàng khai gian nếu không kiểm tra kỹ.

Việc kiểm tra và giám sát các khoản vay sau giải ngân còn nhiều thiếu sót, chưa thường xuyên, chưa bài bản, còn mang nặng tính hình thức hơn.

## **TỔNG KẾT CHƯƠNG 2**

Nhìn chung từ chương 2 ta có thể thấy tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân Đội nói chung và PGD Quang Trung nói riêng. Ở chương này Ngân hàng đã được giới thiệu một cách tổng quan nhất, những thông tin cơ bản cũng đã được tổng hợp lại một cách chi tiết. Không chỉ vậy, tình hình hoạt động kinh doanh tại PGD Quang Trung cũng đã được phân tích một cách kỹ lưỡng. Thực trạng về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân và cả với cho vay SXKD cũng đã được tìm hiểu, nắm bắt và phân tích rõ ràng, cụ thể. Từ những số liệu có được và thông qua phân tích, thì tại đây cũng cho thấy được những vấn đề còn tồn đọng tại PGD một cách rõ ràng nhất.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI PGD QUANG TRUNG**

### **3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển phát động cho vay SXKD của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung**

#### ***3.1.1. Mục tiêu***

Với sứ mệnh vì sự nghiệp đất nước và vì lợi ích của khách hàng MBBank đã, đang và luôn không ngừng nỗ lực gia tăng mức độ hài lòng của KH thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ của mình, từ đó tạo ra một lợi thế cạnh tranh bền vững và xây dựng một sự khác biệt.

Mục tiêu đề ra giai đoạn 2022-2026 của Ngân hàng TMCP Quân Đội, phòng giao dịch Quang Trung là “Tăng tốc số - Hấp dẫn khách hàng – Hiệp lực tập đoàn – An toàn bền vững”.

Trong thời gian tới tiếp tục tăng dư nợ đặc biệt là tăng vốn huy động lên 1500 tỷ, trở thành 1 trong những PGD dẫn đầu hệ thống.

#### ***3.1.2. Định hướng***

Tiếp tục xây dựng và phát triển các sản phẩm truyền thống, phát huy thế mạnh của mình dựa trên nhu cầu ngày càng đa dạng và tăng cao của khách hàng. Nâng cao quy trình phục vụ, chăm sóc khách hàng và đa dạng các tiện ích của từng sản phẩm. Các lợi ích và sự trải nghiệm của khách hàng sẽ được Ngân hàng tối ưu hóa trong từng sản phẩm dịch vụ. Phấn đấu 80% khách hàng đều được tiếp nhận và được hỗ trợ các chương trình chăm sóc khách hàng tại PGD.

Về quản trị rủi ro tín dụng: Đẩy mạnh tăng trưởng đi đôi với kiểm soát, tiết tục duy trì nợ quá hạn và nợ xấu dưới 1% tổng dư nợ cho vay SXKD.

Về huy động vốn: Mở rộng quy mô hoạt động, thu hút thêm nhiều khách hàng tiềm năng, đảm bảo đủ nhu cầu vốn cần thiết tại PGD.

Về dư nợ: Tiếp tục đẩy mạnh tiếp thị đến các hộ kinh doanh, cá nhân trên địa bàn và các vùng lân cận.

Về nghiệp vụ cho vay: Thường xuyên rà soát và kiểm tra lại dư nợ cho vay đối với từng khách hàng, tiếp tục tăng thị phần cho vay đối với khách hàng SXKD có hiệu quả, nguồn tài chính tốt và có uy tín đối với ngân hàng. Đồng thời luôn tìm kiếm và phát triển quan hệ với các khách hàng tiềm năng khác. Đẩy mạnh nguồn năng lực tài chính, phát triển mạng lưới, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay nói chung và sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung.

Về nguồn nhân lực: Xây dựng một đội ngũ cán bộ nhân viên có chuyên môn cao, có tinh thần sẵn sàng phục vụ với thái độ chuyên nghiệp tạo được sự tin tưởng và hòa toàn tín nhiệm của KH. Đặc biệt hơn hết là đội ngũ các cán bộ chuyên viên tín dụng nhằm phục vụ cho nhu cầu mở rộng thị phần tiếp quản/thị phần hoạt động của Ngân hàng TMCP Quân Đội. Đối với tất cả các Ngân hàng nói chung và Ngân hàng TMCP Quân Đội nói riêng thì nguồn nhân lực có thể được xem là một yếu tố quan trọng và mang một ý nghĩa chiến lược trong vấn đề tăng trưởng và phát triển bền vững.

### **3.2. Một số giải pháp giúp nâng cao hiệu quả cho vay đối với KHCN tại MBBank - PGD Quang Trung**

#### ***3.2.1. Giải pháp giúp tăng cường công tác quản trị rủi ro tín dụng***

- Tăng cường kiểm tra chắc chắn trước và sau khi cấp tín dụng cho khách hàng, đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích, hoạt động kinh doanh của khách hàng vẫn hoạt động tốt, đủ nguồn tài chính để trả nợ.
- Hiện tại MBBank nói chung và PGD Quang Trung nói riêng vẫn đánh giá lại TSDB nhưng thời gian đánh giá là 12 tháng, để chắc chắn và đúng đắn hơn nên định kỳ 6 tháng một lần cần đánh giá lại nguồn tài chính cũng như tài sản đảm bảo của KH.
- Chọn lọc và xem xét kỹ tình hình tài chính cũng như quan hệ tín dụng của khách hàng kỹ trước khi cấp tín dụng. Vì hiện tại MBBank chủ yếu đánh giá quan hệ tín dụng khách hàng thông qua CIC, rất khó để biết các môi nợ nóng, nợ ngoài của khách hàng.

- Đối với các cán bộ nhân viên tín dụng nên thường xuyên liên lạc, duy trì mối quan hệ với khách hàng để nắm bắt được tình hình tài chính, các thông tin liên quan cũng như các nhu cầu mới của KH.
- Áp dụng hệ thống chấm điểm, xếp hạng khách hàng cá nhân: cần triển khai việc chấm điểm. Xếp hạng tín dụng nội bộ đối với KHCN trước khi cho vay
- Đưa ra thêm nhiều biện pháp để kiểm tra tính trung thực, đạo đức của chính các cán bộ nhân viên, ngăn chặn hoàn toàn những người có biểu hiện trục lợi, đưa ra thật nhiều các quy định thật nghiêm khắc để xử lý các cán bộ vi phạm.
- Điều chỉnh các chính sách mở rộng dư nợ để tránh gây áp lực quá lớn lên các cán bộ nhân viên dẫn đến tình trạng nói lỏng các quy định khi cho vay, khiến các khoản vay đều nằm dưới chuẩn làm cho việc gia tăng rủi ro tín dụng ngày càng cao.
- Lập kế hoạch, giả định tình huống, luôn chuẩn bị đồng thời nâng cao công tác, chuyên môn để có thể xử lý nếu rủi ro xảy ra.

### ***3.2.2. Giải pháp giúp tăng thêm vốn lưu động***

Để hoạt động cho vay tại PGD diễn ra được suôn sẻ và đem lại nhiều lợi nhuận cho PGD nhất có thể thì trước hết PGD phải đáp ứng đủ nguồn vốn cần thiết cho các nhu cầu vay của KH. Để thực hiện được điều này Ngân hàng MB nói chung và PGD Quang Trung nói riêng cần đưa ra thêm nhiều ưu đãi, tăng lãi suất tiền gửi để thu hút khách hàng, thêm nhiều chương trình tri ân khách hàng để khuyến khích mọi người đến giao dịch, tham gia nhiều chiến dịch quảng bá để mở rộng quy mô, tạo cho khách hàng thật nhiều niềm tin, sự uy tín.

### ***3.2.3. Giải pháp giúp hoàn thiện các nội dung của hoạt động cho vay cũng như cho vay SXKD đối với KHCN***

#### *Đa dạng hóa các SPDV cho vay*

Đối với vay SXKD hiện MBBank sẽ gồm có 3 gói sản phẩm tiêu tuy nhiên vẫn cần mở rộng thêm nhiều gói sản phẩm khác nhau có tính thực tiễn và ứng dụng cao để phù hợp với nhiều khách hàng tiềm năng hơn, nhằm nâng số lượng khách hàng vay SXKD tại PGD từ đó có thể nâng dư nợ cho vay SXKD.

### Chiến lược Marketing:

Hiện tại PGD Quang Trung chỉ có hai bộ phận là bộ phận kinh doanh và bộ phận dịch vụ khách hàng. PGD nên có thêm một bộ phận Marketing nhỏ, để xây dựng chiến lược marketing hiệu quả, nghiên cứu và tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, lựa chọn thị trường/ khách hàng mục tiêu, cũng như các đối thủ cạnh tranh để xác định các sản phẩm cho vay phù hợp để có thể đem hình ảnh của MBBank đến gần hơn nữa với khách hàng, lên kế hoạch và hướng dẫn thực hiện các chương trình tặng quà hấp dẫn, tri ân khách hàng, ưu đãi cho từng nhóm khách hàng để có thể quảng bá, giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của MBBank đến đông đảo khách hàng hơn nữa.

Thông qua các buổi roadshow, phát tờ rơi để giới thiệu sản phẩm đến mọi người, đặc biệt tại các khu vực đông đúc như chợ, trung tâm thương mại,...Hay phối hợp các buổi talkshow, hỏi đáp, làm phóng sự ngắn để giới thiệu về sản phẩm ưu đãi, tín dụng của Ngân hàng.

Quan tâm hơn đến khâu hoạch định kế hoạch thực hiện cho vay SXKD KHCN, chú trọng khâu triển khai thực tế. Xây dựng và xác lập các quy trình tiến hành thực hiện khâu tổ chức triển khai thực hiện cho vay SXKD, với mục tiêu đi sát với thực tiễn tránh bỏ sót các khoản lợi nhuận đến từ những khách hàng tiềm năng khác nhau.

### **3.2.4. Giải pháp giúp nâng cao các nghiệp vụ cho vay**

#### Vận dụng linh hoạt chính sách lãi suất cho vay KHCN:

Trong điều kiện cơ chế phân quyền hiện nay, khi chính sách lãi suất vẫn do Hội sở quyết định. Vì thế hội sở cần phải linh hoạt đưa ra thêm nhiều gói sản phẩm cũng như chương trình quảng bá, ưu đãi về lãi suất. PGD Quang Trung cần thực hiện một cách tích cực, nghiêm túc các chương trình khuyến mãi ưu đãi lãi suất cho vay đối với KHCN đặc biệt là sản phẩm cho vay SXKD, đồng thời cũng cần tiến hành các chính sách rõ ràng hơn về phân biệt lãi suất theo nhóm đối tượng khách hàng, theo quy mô món vay, theo mức độ rủi ro hay theo tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản bảo đảm...để tạo ra sự linh hoạt trong chính sách lãi suất.

Khuyến khích khách hàng chuyển nguồn tiền về PGD, việc thực hiện các nguồn thu chi bán hàng thông qua tài khoản ngân hàng sẽ được nhận mức lãi suất thấp hơn, hay có nhiều ưu đãi hơn.

#### Chuyên môn hóa quy trình cho vay

Xem xét và sắp xếp, tổ chức lại quy định cho vay khách hàng cá nhân nói chung. Giữ lại những điểm mạnh riêng và loại bỏ đi nhưng thủ tục không cần thiết hay sắp xếp lại những giải đoạn hay bị nhiều, rắc rối, để có thể đẩy nhanh quy trình hơn.

#### **3.2.4. Giải pháp giúp phát triển nguồn nhân lực và chất lượng cơ sở vật chất phục vụ hoạt động cho vay.**

##### Nguồn nhân lực

Nâng cấp hệ thống chấm điểm KPI nhằm phân loại chính xác hơn khả năng làm việc của tình cán bộ từ đó đưa ra các chỉ tiêu phù hợp. Đặc biệt phải chú trọng vào việc công nhận và khen thưởng đúng với mức độ cống hiến của từng nhân viên, giúp tạo động lực và tăng năng suất trong công việc công việc, tránh tình trạng cảm thấy không được công nhận gây mất động lực, bất mãn, làm việc một cách hời hợt.

Cần chủ động trong việc giúp nhân viên nắm bắt được những kiến thức, kỹ năng cần thiết, thường xuyên mở các lớp đào tạo để nâng cao trình độ, kiến thức và những kỹ năng chuyên môn. Đồng thời, để đảm bảo yêu cầu về nghiệp vụ, kỹ năng liên quan đến cho vay SXKD đối với KHCN nên có chương trình đào tạo riêng, cụ thể và thường xuyên kiểm tra, giám sát quá trình này để có những hiệu chỉnh kịp thời. Việc chú ý đến phong cách làm việc và trình độ của nhân viên có thể giúp sắp xếp nhân sự một cách hợp lý hơn, đảm bảo đúng người đúng việc.

Tạo ra một môi trường làm việc hết sức thoải mái, vui vẻ, luôn nâng cao tinh thần đoàn kết, giúp đỡ lẫn nhau khi gặp phải vấn đề khó khăn để cùng tiến đến mục tiêu chung. Thường xuyên tổ chức giao lưu học hỏi, các buổi sinh hoạt ngoại khóa, thể thao văn nghệ giữa các phòng ban với nhau nhằm tăng tính kết nối giữa các nhân viên trong toàn PGD.

### Cơ sở vật chất

Bằng cách cho ra đời các công nghệ mới sẽ áp dụng nhằm tạo ra trải nghiệm khác biệt cho khách hàng cũng như hỗ trợ các đơn vị công tác. Nền tảng cơ sở vật chất đẹp, sang trọng và hiện đại đang là lợi thế của MBBank, tuy nhiên với xu thế thị trường hiện nay nếu chỉ dừng ở mức đáp ứng và thiếu đi sự trải nghiệm thì sẽ khó giữ chân khách hàng. MBBank sẽ tiếp tục xây dựng thêm nhiều mạng lưới hoạt động khắp cả nước, phát triển thêm nhiều điểm giao dịch tại các vị trí thuận tiện, luôn mang đến sự thoải mái cho khách hàng.

Trồng thêm cây xanh trong khuôn viên Ngân hàng để đem đến không gian mát mẻ hơn cho cán bộ nhân viên cũng như khách hàng.

Chú ý đến độ ẩm và mùi hương trong Ngân hàng, điều này sẽ tạo ra sự thoải mái và dễ chịu cho khách hàng khi chờ giao dịch.

Trang bị thêm nhiều máy móc thiết bị để đáp ứng những yêu cầu kỹ thuật cần thiết,...

#### ***3.2.5. Phát triển kênh phân phối trực tiếp***

Tăng cường thêm nhiều các hoạt động chủ động tiếp cận đến khách hàng thay vì chờ đợi khách hàng tìm đến để giao dịch.

Vận dụng tích cực, linh hoạt các phương tiện giao tiếp, các kênh phân phối truyền thông và hiện đại để phù hợp với nhiều nhóm khách hàng hơn, cả người lớn và lứa tuổi trẻ hơn. Một số phương tiện giao tiếp điện tử để tiếp cận khách hàng và cung ứng dịch vụ như: Internet Banking; Home Banking, Mobile Banking...

Xây dựng một đội ngũ bán hàng trực tiếp, chuyên nghiệp cho khách hàng.

### **3.3. Một số kiến nghị**

#### **Đối với Hội sở Ngân hàng TMCP Quân Đội:**

Hội sở cần hỗ trợ về mặt nhân sự cho PGD, đặc biệt là vị trí CVKHCN. Hiện tại PGD có tổng hơn 25 cán bộ nhân viên và chỉ có 5 chuyên viên tín dụng, để tăng quy mô nhanh, chiếm được nhiều thị phần tại khu vực hoạt động thì lực lượng bán hàng trực tiếp phải được đầu tư một cách kỹ lưỡng, chu đáo và đầy đủ. Vì thế mà yếu

tổ nhân sự là vô cùng quan trọng và không thể thiếu, cần bổ sung thêm nhân sự để phù hợp với môi trường làm việc và yêu cầu của PGD, từ đó giúp cho hoạt động cho vay sẽ đạt được những thành quả tốt hơn, tránh được tình trạng quá tải công việc, thiếu hụt nhân sự.

Thường xuyên khảo sát các cán bộ nhân viên để kịp thời phát hiện những khó khăn, từ đó đưa ra những điều kiện, giúp đỡ, hỗ trợ tổ chức. Duy trì các buổi đào tạo về kỹ năng bán hàng, kỹ năng giao tiếp, các lớp học về thẩm định, phân tích tài chính... gắn liền lí luận đi chung với thực tiễn để có thể vận dụng kiến thức một cách linh hoạt, có hiệu quả nhằm nâng cao trình độ nghiệp vụ của CVKHCN.

Cải tiến quy trình cho vay nhằm giảm thiểu các thủ tục rườm rà cho khách hàng, rút ngắn thời gian trình và phê duyệt khoản vay. Đối với các khoản vay nhỏ có thể xem xét đưa ra một quy trình đơn giản hơn, nhanh chóng tiết kiệm thời gian cho cả cán bộ nhân viên và của cả khách hàng.

Đưa ra thêm nhiều những chính sách giúp phát triển và hoàn thiện các sản phẩm CV SXKD nhằm thu hút thêm khách hàng mới cũng như giữ chân khách hàng cũ, đồng thời cần phải hết sức quan tâm đến dịch vụ chăm sóc khách hàng đối với khách hàng đã, đang và sẽ có mối quan hệ tín dụng với PGD.

Cần đề tâm và đẩy mạnh hơn công tác nghiên cứu, phân tích thị trường, dự đoán được sự phát triển hay phát hiện những biến động về nguồn kinh tế của khách hàng trong mọi điều kiện nền kinh tế hiện nay để kịp thời đưa ra những biện pháp hạn chế rủi ro thích hợp, đồng thời lên kế hoạch kinh doanh phù hợp nhằm đem lại lợi nhuận cao nhất cho ngân hàng và giúp đỡ khách hàng.

### **Đối với Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Quang Trung**

Tiếp tục củng cố, nâng cao năng lực hoạt động của Ngân hàng thông qua tiềm lực về tài chính, công nghệ và quản trị rủi ro tín dụng.

Không ngừng tiếp thu và thay đổi tư duy quản trị theo hướng áp dụng các chuẩn mực tiên tiến, hiện đại trên thế giới trong hoạt động Ngân hàng.

Tập trung phát huy những lợi thế riêng biệt đồng thời khắc phục những hạn chế, tận dụng tối đa cơ hội trên thị trường, nhằm hoàn thành thắng lợi các mục tiêu

kinh doanh. Tạo bước tiến cho việc thực hiện kế hoạch chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

Duy trì, đảm bảo an toàn hiệu quả hoạt động cho vay nói chung và hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân nói riêng. Xây dựng chiến lược khách hàng đảm bảo ưu thế cạnh tranh, giữ an toàn và phát triển ổn định lâu dài và bền vững. Giữ vững và phát triển khách hàng truyền thống là cá nhân, hộ kinh doanh.

### **TỔNG KẾT CHƯƠNG 3**

Từ những gì có được ở chương 2, ta có thể nhìn thấy được tình hình kinh doanh tại PGD Quang Trung, từ đó thông qua chương 3 này, một số định hướng và mục tiêu phát triển trong tương lai đã được nêu ra cụ thể hơn, và cũng từ đó những giải pháp để giải quyết một số vấn đề còn tồn đọng lại cũng được nêu ra. Việc tìm thấy vấn đề hay tìm được giải pháp cho nó đều quan trọng, trong quá trình hoạt động thì một số khuyết điểm là khó tránh khỏi, thế nhưng việc có thể nhìn thấy nó và giải quyết triệt để nó hay không mới là vấn đề. Tại chương ba này, một số kiến nghị đến Hội sở Ngân hàng TM CP hay PGD Quang Trung cũng đã được nêu lên để nhằm phát triển PGD hay ngân hàng TMCP Quân Đội sẽ ngày càng lớn mạnh hơn nữa.

## KẾT LUẬN

Nền kinh tế Việt Nam hiện nay biến đổi không ngừng, thị trường ngày càng trở nên khắc khe hơn. Trong bối cảnh đó, các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng cũng không ngừng đổi mới, hoàn thiện để có thể đáp ứng về số lượng cũng như chất lượng về nhu cầu ngày một đa dạng của khách hàng hiện nay. Chính vì thế buộc Ngân hàng TMCP Quân Đội nói chung và PGD Quang Trung nói riêng cũng phải chủ động không ngừng điều chỉnh các chính sách quản lý và hoạt động để có thể thích ứng với thị trường hiện nay.

Hiện nay Ngân hàng đang tập trung khai thác hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân đặc biệt là với nhóm sản phẩm tín dụng cho vay SXKD. Vì với mức sống của khách hàng ngày càng cao kéo theo các nhu cầu về lập nghiệp, kinh doanh cá nhân, hộ gia đình,... cũng tăng theo. Nắm bắt được điều đó Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Quang Trung đã không ngừng nâng cao chất lượng, hiệu quả các khoản vay, đẩy mạnh hoạt động cho vay để đáp ứng nhu cầu của thị trường cũng như vươn lên khẳng định mình.

Qua quá trình được học hỏi và tìm hiểu về Ngân hàng TMCP Quân Đội Phòng Giao dịch Quang Trung, cùng với sự hướng dẫn và giúp đỡ của Th.S Nguyễn Thị Hải em đã có thể hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp của mình. Đồng thời thông qua khóa luận này, tuy kiến thức còn nhiều hạn chế cùng với thời gian tìm hiểu còn hạn hẹp, tuy không nhiều nhưng em mong rằng với một vài ý kiến và nhận xét nhỏ nhoi của mình có thể giúp Ngân hàng có thể nâng cao được hiệu quả hoạt động cho vay nói chung và SXKD nói riêng, có thể có được những giải pháp hợp lý cho những vấn đề tồn đọng từ đó từng bước hoàn thiện hoạt động cho vay của mình.