

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay

Cho vay là sự chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ người sở hữu sang người muốn sử dụng lượng giá trị đó để sau khi một khoảng thời gian nhất định người sở hữu sẽ lấy về một lượng giá trị lớn hơn giá trị ban đầu mà người sở hữu đã cho vay. Với ngân hàng thương mại (NHTM), thì cho vay là một hoạt động tín dụng với mục đích điều hoà vốn trong nền kinh tế thị trường dưới hình thức gọi là phân phối nguồn vốn tạm thời nhằm rồi để đáp ứng nhu cầu về vốn phục vụ sản xuất kinh doanh (SXKD) và đời sống¹.

Tại quyết định số 1627/2001_QĐ_NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng (KH), thì *cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng cho vay giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận và nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi*².

1.1.2. Các hình thức hoạt động cho vay của NHTM³

❖ Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: Là khoản vay có thời hạn dưới 12 tháng.
- Cho vay trung hạn: Là khoản vay có thời hạn từ trên 12 đến 60 tháng.
- Cho vay dài hạn: Là khoản vay có thời hạn trên 60 tháng.

❖ Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay

¹ LÊ, T. T. (2010). MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP DÂN DOANH TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG (Doctoral dissertation, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG).

² Võ, Đ. V. (2019). Vai trò hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại cổ phần đối với phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa-Nghiên cứu trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

³ Trần, T. T. T. (2016). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Chợ Lách.

- Cho vay tiêu dùng
- Cho vay sản xuất kinh doanh

❖ ***Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay***

- Cho vay có tài sản đảm bảo
- Cho vay không có tài sản đảm bảo

❖ ***Căn cứ vào phương thức cho vay***

- Cho vay từng lần
- Cho vay theo hạn mức tín dụng
- Cho vay theo dự án đầu tư
- Cho vay theo hạn mức thấu chi
- Cho vay trả góp

1.1.3. Vai trò hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại⁴

Dưới sự cạnh tranh gay gắt từ mọi phía của nền kinh tế, từ các NH khác đang hoạt động mạnh mẽ trên thị trường, hoạt động cho vay KHCN của NHTM phải chịu nhiều áp lực vô cùng lớn. Do đó, các NH phải luôn có kế hoạch chiến lược phù hợp, từ đó NH xác định được chiến lược NH bán lẻ đem lại hiệu quả kinh doanh đáng kể, trong đó hoạt động cho vay KHCN giúp tăng khả năng sinh lợi nhiều cho NH. Chiến lược này cung cấp đa dạng danh mục sản phẩm tín dụng, phục vụ tối đa nhu cầu đối với mọi KH. Làm tăng độ nhận diện của NH trong thị trường cạnh tranh khốc liệt. Qua đó, gia tăng sự kết nối sâu rộng đến với nhiều loại KH hơn trong nền kinh tế, giúp đa dạng hóa trong hoạt động kinh doanh hiện nay, giảm thiểu được nhiều rủi ro tiềm ẩn từ đó gia tăng lợi nhuận cho NH.

Nhu cầu về sử dụng vốn trong kinh doanh luôn là sự cần thiết hàng đầu đối với mọi KH trong thị trường, năng suất sản xuất được gia tăng, sự cạnh tranh cũng theo đó mà nâng cao, qua đó đời sống tinh thần của KH ngày càng được cải thiện và phát triển. Từ những lợi ích trên cho thấy được tầm quan trọng của hoạt động cho vay đối với KH. Không chỉ tác động tích cực đối với nhu cầu của KH mà còn với nền kinh tế

⁴ Trần, T. L. (2021). Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Huế.

thị trường, hoạt động cho vay KHCN giúp kích thích nhu cầu tiêu dùng của mọi người, quá trình SXKD từ đó cũng diễn ra liên tục, gia tăng năng suất quy mô sản xuất trong nền kinh tế. Những lợi ích tích cực mà hoạt động cho vay KHCN đem lại ở trên giúp cho toàn bộ quá trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng đạt được hiệu quả cao và những thành tựu nhất định trong nền kinh tế. Qua đó thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế trong tương lai.

1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân⁵

Cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) là một hình thức cấp tín dụng, được vận dụng theo cách, tổ chức tín dụng tiến hành giao một khoản tiền cho KHCN để sử dụng chúng vào mục đích phù hợp và sử dụng trong thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi theo hợp đồng của NH.

1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

Khối lượng tài khoản và hồ sơ KH giao dịch lớn nhưng về doanh số thu được thì lại thấp.

Số lượng KH tham gia giao dịch rất đông tuy nhiên phân bố rộng khắp mỗi vùng nên việc giao dịch diễn ra khá khó khăn. Và để loại bỏ vấn đề này, NH tiến hành xây dựng thêm nhiều chi nhánh và đầu tư thêm giao dịch trực tuyến từ đó tăng thêm nhiều chi phí tốn kém cho NH.

Sự biến động của nền kinh tế ảnh hưởng nhất định đối với nhu cầu cho vay KHCN. Nhu cầu cho vay ít bị phụ thuộc bởi lãi suất vì KH thường quan tâm đến số tiền mà họ phải trả cho NH hơn là lãi suất mà họ phải chịu khi sử dụng món vay đó.

Hiệu quả chất lượng thông tin thu thập về tài chính của KH vay thường được xác định là không cao, làm tăng rủi ro trong giao dịch với KH.

⁵ Trần, T. T. T. (2016). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Chợ Lách.

Khả năng trả nợ từ mọi nguồn thu thập của KH vay có thể sẽ có sự thay đổi lớn khi nó ảnh hưởng từ nhiều yếu tố của nền kinh tế thị trường, bị phụ thuộc vào quá trình làm việc, chuyên môn và kinh nghiệm đối với mỗi công việc của KH vay.

1.2.3. Phân biệt cho vay khách hàng cá nhân với cho vay doanh nghiệp

Khi KH là nhóm các doanh nghiệp vay vốn thì nhu cầu của nhóm KH này thường là giá trị món vay lớn có tính ổn định dài lâu, thời hạn cho vay có sự linh hoạt hơn, nhạy bén cao hơn.

Còn khi là nhóm KHCN vay thì món vay nhỏ lẻ và tính linh hoạt không thường xuyên. Các khoản vay thường là những nhu cầu xuất phát tức thời trong hoàn cảnh của từng KH cần có nhu cầu vay ngay lúc đó. Vì thế, để có thể đáp ứng kịp thời những nhu cầu vay này là việc cần làm của các NHTM cần nhắm đến với những định hướng cần thiết quan trọng. Vì nhóm KH này giúp gia tăng khả năng sinh lợi của NH và làm suy giảm đi những rủi ro từ việc cho vay nhiều khoản vay với nhiều tệp KH khác nhau. Và tư cách của loại KH vay vốn trước hành lang pháp luật được NHTM chú trọng hơn cả về giá trị khoản vay mà KH vay vốn.

1.2.4. Các loại hình cho vay khách hàng cá nhân⁶

1.2.4.1. Căn cứ vào thời hạn tín dụng

- Cho vay ngắn hạn: Là khoản vay có thời hạn dưới 12 tháng.
- Cho vay trung hạn: Là khoản vay có thời hạn từ trên 12 đến 60 tháng.
- Cho vay dài hạn: Là khoản vay có thời hạn trên 60 tháng.

1.2.4.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

Cho vay theo mục đích sử dụng vào SXKD: Như tiêu đề của nó là sử dụng cho mục đích là SXKD. KH vay có thể là các cá nhân hoặc đơn vị kinh doanh (do một đại diện đứng ra thực hiện vay vốn).

⁶ Trần, T. T. T. (2016). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Chợ Lách.

Cho vay tiêu dùng: là vốn vay được sử dụng vào mục đích tiêu dùng của KH chủ yếu như: mua xe, mua sắm đồ gia dụng, đám cưới, xây nhà...

1.2.5. Các quy định về hoạt động cho vay KHCN của NHTM⁷

1.2.5.1. Nguyên tắc cho vay

Vốn vay phải sử dụng đúng mục đích được thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc này nhằm hạn chế cũng như suy giảm rủi ro đạo đức và giảm thiểu đi khả năng KH dùng sai mục đích vay vốn thực hiện hành vi mà pháp luật không cho phép.

Vốn vay phải được hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi vay theo đúng kỳ hạn đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc nhằm đảm bảo được quy trình hoạt động của NH và thực hiện nguyên tắc trong kế toán kinh doanh nhằm đảm bảo được thu nhập của NH luôn cao hơn chi phí đã bỏ ra và có lãi.

Vốn vay phải được đảm bảo toàn vẹn và nguyên tắc này giúp cho NHTM thu hồi khoản vay ngay khi KH không tuân thủ theo hợp đồng tín dụng.

1.2.5.2. Điều kiện cho vay

Có năng lực pháp lý: KH tham gia hoạt động cho vay phải có năng lực pháp luật, năng lực hành vi dân sự đồng thời phải chịu trách nhiệm dân sự theo quy định.

Mục đích sử dụng vốn vay phù hợp và đúng với quy định của pháp luật. Đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn theo thỏa thuận hợp đồng tín dụng và có năng lực tài chính đáp ứng khả năng trả nợ của khoản vay.

Có phương án SXKD, dịch vụ hiệu quả đem lại thu nhập, hoặc có phương án/dự án phục vụ đời sống hiệu quả. Đảm bảo thực hiện trả nợ vay theo đúng quy định của NH và pháp luật.

Tư liệu có thể chứng minh được khả năng sử dụng và hấp thụ vốn vay phù hợp với quy định của pháp luật và khả năng hoàn trả vốn vay cho NH.

⁷ LÊ, T. T. (2010). MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP DÂN DOANH TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG (Doctoral dissertation, ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG).

1.2.5.3. Quy trình của hoạt động cho vay

- Hồ sơ xin vay vốn
- Thẩm định hồ sơ xin vay vốn
- Quyết định cho vay
- Ký kết hợp đồng tín dụng
- Giải ngân
- Tổ chức giám sát khách hàng cho vay
- Thu nợ cho vay

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN⁸

1.3.1. Chính sách tín dụng

Chính sách tín dụng tập hợp các chủ trương và định hướng những quy định chi phối ảnh hưởng đến hoạt động cho vay bao gồm các điều kiện được vay vốn, thời gian vay vốn, hạn mức cho vay.

- Thủ tục vay vốn đơn giản
- Hạn mức vay vốn phù hợp, đáp ứng nhu cầu của KH
- Thời gian xét duyệt khoản vay nhanh, tiết kiệm thời gian cho KH

1.3.2. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất biểu hiện toàn bộ sự hiện diện tài sản hữu hình của NH như trụ sở làm việc, phương tiện truyền tải hệ thống thông tin, tài liệu, và các tài sản vô hình như công nghệ NH, hệ thống thông tin liên lạc của NH.

- Hệ thống công nghệ thông tin NH hiện đại
- Không gian phục vụ KH thoải mái, thoáng mát và tiện nghi
- Cơ sở vật chất của NH tân tiến và rộng rãi hiện đại.

1.3.3. Sản phẩm tín dụng

- Sản phẩm tín dụng NH phong phú và đa dạng
- Sản phẩm tín dụng phù hợp đáp ứng với nhu cầu của KH

⁸ Trần, T. T. T. (2016). Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Chợ Lách.

- Sản phẩm tín dụng có khả năng cạnh tranh so với các sản phẩm tương tự của các ngân hàng khác.
- Sản phẩm tín dụng ngày càng nâng cao và phát triển trong giai đoạn tới.

1.3.4. Cán bộ tín dụng ngân hàng

Cán bộ tín dụng (CBTD) là nhân tố thực hiện tốt các yêu cầu của KH.

- Cán bộ tín dụng có nghiệp vụ chuyên môn cao và kinh nghiệm lâu năm
- Phong cách tác phong phục vụ của CBTD chuyên nghiệp và lịch sự
- CBTD có thái độ lịch sự, gần gũi với khách hàng

1.3.5. Khách hàng

Khách hàng là các nhân tố từ việc cung cấp thông tin khách hàng từ phía KH nhằm mang lại lợi ích hiệu quả tín dụng cho ngân hàng.

- Mục đích vay vốn của khách hàng
- Độ tuổi của khách hàng
- Đánh giá của KH đối với dịch vụ hoạt động cho vay của PGD Châu Đức

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT, CHI NHÁNH VŨNG TÀU, PHÒNG GIAO DỊCH CHÂU ĐỨC

2.1. Khái quát Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Bưu Điện Liên Việt

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Tên ngân hàng: **Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bưu Điện Liên Việt**

Vào ngày 17/04/2024, Đại hội đồng cổ đông LPBank thông qua kế hoạch thay đổi tên thương mại với tên gọi mới là **Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam**

Tên giao dịch tiếng Anh: Lien Viet Post Joint Stock Commercial Bank

Vốn điều lệ: 17.291.053.690.000 VND

Hội sở: Tòa nhà Lienvietpostbank, số 210 Trần Quang Khải, Q. Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Fax: 024 62 669 669

Mã cổ phiếu: **LPB**

Sứ mệnh: Gia tăng hội nhập và thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế địa phương, góp phần phát triển sự phồn thịnh cho xã hội với những dịch vụ tài chính toàn diện và hiệu quả.

Tầm nhìn: Trở thành đối tác tài chính đảm bảo sự tin cậy nhất – là lựa chọn đầu tiên của các cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp vừa và nhỏ tại khu vực nông thôn và đô thị.

Giá trị: Chính trực, Trách nhiệm, Đoàn kết, Sáng tạo, Khách hàng là trọng tâm.



Hình 2.1. Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt
(Nguồn: iMoney)

Ngân hàng Bưu điện Liên Việt là tên gọi mới sau khi Ngân hàng Liên Việt được NHNN Việt Nam chấp thuận nguyên tắc cấp giấy phép thành lập và được phép hoạt động theo công văn số 12803/NHNN-CNH ngày 3 tháng 11 năm 2007. **Năm 2011**, NH Bưu điện chính thức sáp nhập với Công ty Dịch vụ Tiết kiệm Bưu điện và đổi tên thành ngân hàng Bưu điện Liên Việt. **Đến năm 2016**, NH ký kết hợp đồng hợp tác KD bảo hiểm với Dai-ichi Life Việt Nam.

Năm 2017, NH đã xây dựng Chi nhánh tới tất cả 63 tỉnh thành cả nước và chính thức niêm phong và tiến hành giao dịch cổ phiếu lên sàn giao dịch chứng khoán UpCOM. **Năm 2021**, là NH đầu tiên có phiếu cổ phiếu được niêm yết thuận lợi trên sàn HOSE. Vào ngày **17/04/2024**, Đại hội đồng cổ đông LPBank thông qua kế hoạch thay đổi tên thương mại với tên gọi mới là **Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam**.

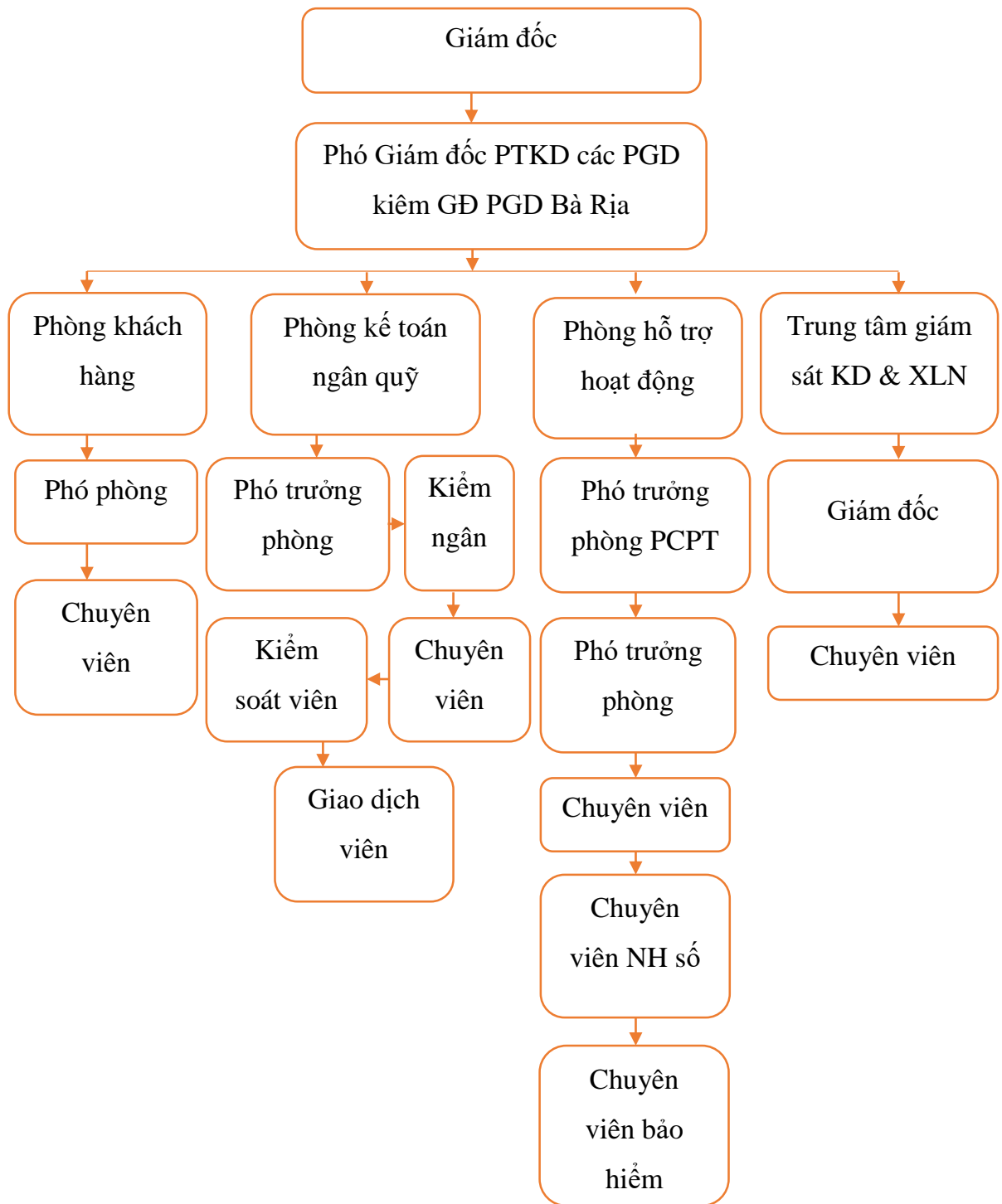
Cho đến thời điểm hiện tại với số vốn điều lệ 25.576 tỷ đồng và mạng lưới hoạt động trải dài trên toàn quốc, LPBank là một trong các Ngân hàng Thương mại Cổ phần lớn nhất tại Việt Nam.



Hình 2.2. Logo chính thức của LPBank (Nguồn: PGD Châu Đức)

Thương hiệu mới của NH được thay đổi theo khuynh hướng đơn giản, dễ nhớ, dễ đọc, với mục tiêu hướng đến hình ảnh một ngân hàng gần gũi, luôn sẵn sàng với sứ mệnh mang lại lợi ích cao nhất cho KH, cổ đông, người lao động và cộng đồng xã hội, theo đúng mục tiêu chiến lược: Ngân hàng của mọi người.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức Ngân hàng LPBank, Chi nhánh Vũng Tàu



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức Ngân Hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Vũng Tàu (Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức – Chi nhánh Vũng Tàu)

Các phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh Vũng Tàu: PGD Bà Rịa, PGD Châu Đức, PGD Long Điền, PGD Sao Mai, PGD Tân Thành, PGD Xuyên Mộc, PGD Đất Đỏ.

2.2. Ngân Hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt, Chi nhánh Vũng Tàu, Phòng Giao dịch Châu Đức

Địa điểm phòng giao dịch: 316 Lê Hồng Phong, Thị trấn Ngãi Giao, huyện Châu Đức, tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Trực thuộc Chi nhánh Vũng Tàu.

Người đại diện pháp luật: Nguyễn Khánh Phương

Phone: (0254) 395 9999 – (ext.: 08 – 74149)

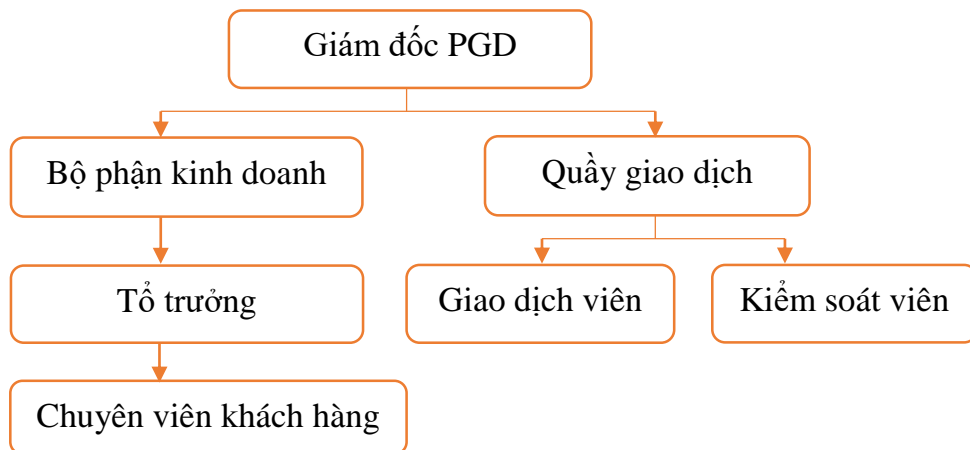
Quá trình thành lập: Ngân Hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt, Chi nhánh Vũng Tàu, Phòng Giao dịch Châu Đức được thành lập vào 12/2017.

❖ Thời gian làm việc tại Phòng giao dịch Châu Đức

Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt Phòng Giao dịch Châu Đức không mở cửa làm việc vào thứ bảy và chủ nhật hàng tuần.

2.2.1. Các dịch vụ tại Phòng Giao dịch Châu Đức

- ✓ Thẻ tín dụng
- ✓ Tiết kiệm, trái phiếu
- ✓ Bảo hiểm
- ✓ Chuyển tiền quốc tế
- ✓ Dịch vụ chuyển tiền
- ✓ LV24h
- ✓ Các dịch vụ thẻ
- ✓ Dịch vụ cho vay



Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức quản lý Phòng Giao dịch Châu Đức (Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)

2.2.2. Sản phẩm tín dụng trọng tâm

| Cho vay SXKD | Cho vay Nông nghiệp, Nông thôn |
|-------------------------|--------------------------------------------|
| Cho vay SXKD siêu nhanh | Cho vay phát triển nông nghiệp, nông thôn. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Cho vay mua, kinh doanh vật tư Nông nghiệp. |
| Cho vay Nhà đất | Cho vay khác |
| Cho vay mua nhà đất Cho vay mua nhà dự án Cho vay xây dựng, sửa chữa nhà | Cho vay tín dụng lưu trí Cho vay ô tô Cho vay tiêu dùng linh hoạt Cho vay tổ liên kết |

2.2.3. Sản phẩm bảo hiểm trọng tâm

| Bảo hiểm nhân thọ | Bảo hiểm phi nhân thọ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| UL5: Bảo hiểm thiên về bảo vệ Bảo hiểm an phúc hưng thịnh toàn diện Đại Gia An Phúc ILP: Bảo hiểm thiên về đầu tư Bảo hiểm đầu tư hưng thịnh Bảo hiểm trọn đời an vui | Bảo hiểm bảo an tín dụng Bảo hiểm tín dụng an Khang Bảo hiểm xe cơ giới |

2.2.4. Sản phẩm huy động trọng tâm

| Huy động có kỳ hạn | Huy động không có kỳ hạn |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Tiết kiệm thường Tiết kiệm bậc thang Tiết kiệm lẻ ngày Tiết kiệm online Hoa Trạng Nguyên (<i>Tiết kiệm gửi góp</i>) Tiết kiệm linh hoạt | Huy động không kỳ hạn trên Tài khoản thanh toán, Tài khoản số đẹp. |

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay KHCCN tại LPB – Chinh nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

Trong giai đoạn 2021 – 2023 thì số lượng khách hàng cá nhân suy giảm đáng kể do đại dịch COVID – 19 bùng phát làm ảnh hưởng rất lớn đến đời sống tinh thần lẫn vật chất của khách hàng từ đó dẫn đến khả năng khách hàng khó có thể vay vốn trong khoảng thời gian này.

Bảng 2.1: Số lượng khoản vay KHCCN LPB – PGD Châu Đức 2021 – 2023

(Nguồn: Tác giả tham khảo và tổng hợp từ Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)

DVT: Khoản vay

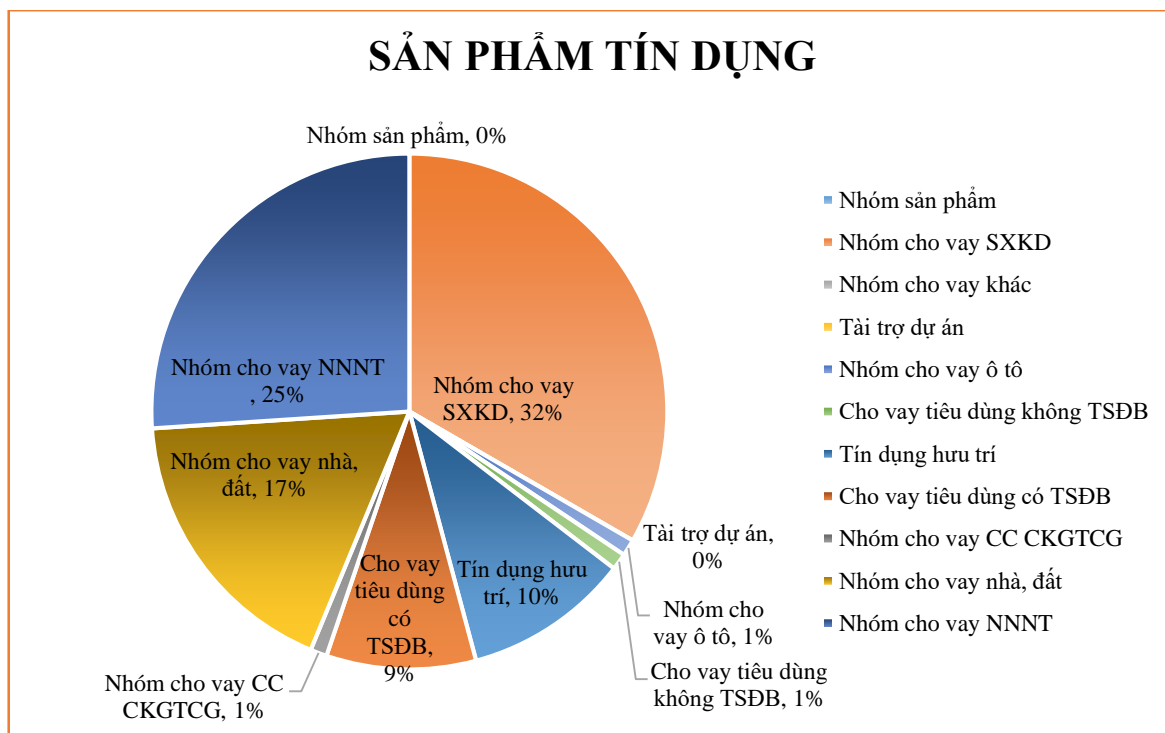
| Năm | Tổng số khoản vay KHCN | Thực hiện đúng quy trình | Tỷ lệ (%) | Thực hiện chưa đúng quy trình | Tỷ lệ (%) |
|-------------|-------------------------------|---------------------------------|------------------|--------------------------------------|------------------|
| 2021 | 705 | 701 | 99.43 | 4 | 0.57 |
| 2022 | 473 | 470 | 99.37 | 3 | 0.63 |
| 2023 | 316 | 312 | 98.73 | 4 | 1.27 |

Trong giai đoạn 2021 – 2023 có thể thấy số lượng KHCN vay có xu hướng giảm. Cụ thể năm 2021 đạt 705 khoản vay, với tỷ lệ hồ sơ thực hiện đúng quy trình đạt 99.43%. Năm 2022, số khoản vay KHCN đạt 473 khoản vay, giảm 232 khoản vay so với năm 2021, tương ứng giảm 32.91%. Năm 2023, số khoản vay đạt 316 khoản vay, giảm 157 khoản vay so với năm 2022, tương ứng với mức giảm 33.19%. Tuy nhiên, với tỷ lệ thực hiện đúng quy trình vay vốn thì LPB PGD Châu Đức thực hiện rất tốt với tỷ lệ cao đạt trung bình 99%. Từ đó thấy rằng, cán bộ tín dụng (CBTD) tại PGD Châu Đức có trách nhiệm cao và tinh thần đạo đức tốt, chuyên môn làm việc chuyên nghiệp từ đó mang lại lợi nhuận tốt và uy tín cao cho NH Bru Điện Liệt Việt, Chi nhánh Vũng Tàu, PGD Châu Đức.

Vấn đề cần cải thiện đó là nguồn khách hàng vẫn còn hạn chế do nền kinh tế đang trong quá trình phục hồi sau đại dịch, LPB tiếp tục triển khai các chiến lược để tăng cường tìm kiếm KH qua các kênh bán hàng. Bên cạnh đó là một vài khoản vay thực hiện không đúng theo quy trình của LPBank – PGD Châu Đức. Năm 2021 là 4 khoản vay, chiếm 0.57%. Năm 2022 và 2023 lần lượt là 3 và 4 khoản vay tương ứng với 0.63% và 1.27% trên tổng số khoản vay KHCN. Để giải thích lý do cho việc một số khoản vay chưa thực hiện đúng quy trình bao gồm hướng thứ nhất là từ phía KH là do việc cung cấp thông tin của KH trong quá trình vay vốn chưa chính xác. Hướng còn lại là từ phía PGD Châu Đức là do thiếu sót của một vài CBTD từ đó khiến những khoản vay thực hiện sai quy trình của PGD Châu Đức.

2.4. Danh mục sản phẩm tín dụng dành cho khối KHCN

Chính sách các sản phẩm cho vay tín dụng KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức thực hiện với nội dung như sau:



Sơ đồ 2.3: Danh mục sản phẩm tín dụng KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức (Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)

Nông nghiệp, nông thôn (tất cả KH cư trú, SXKD tại địa bàn huyện, xã đều có thể vay): Cà phê, tiêu, cao su, cây cảnh, xoài, điều, rau, quả, nuôi lợn, gà, trâu, bò, nuôi cá, tôm, hàu, KD tạp hóa, chế biến gỗ, nông sản, gạo, muối, mắm, KD hàng tiêu dùng, vật tư nông nghiệp, dịch vụ ăn uống, tiêu dùng ... Mua đất nông nghiệp.

SXKD: Xây dựng, vật liệu xây dựng, giáo dục, ăn uống, bán buôn hoa quả, gạo, thủy hải sản, dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận tải, đồ gỗ, vải, quần áo, giày dép, tạp hóa, siêu thị, xe máy, mỹ phẩm...

Nhà đất: Mua nhà, căn hộ để ở, mua đất dự án, mua đất đầu giá, mua đất vườn, đất nông nghiệp, đất trồng cây lâu năm, xây sửa nhà, cho thuê, nhà trọ...

2.4.1. Sản phẩm cho vay SXKD siêu nhanh

Đối tượng KH: Cá nhân, chủ hộ KD, Chủ DN tư nhân đang hoạt động SXKD các sản phẩm, dịch vụ/ sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp, diêm nghiệp.

Thời gian hoạt động SXKD: Tối thiểu 6 tháng.

Vay bù đắp: Không quá 06 tháng và tối đa số tiền KH thanh toán cho Bên bán hàng/ Nhà cung cấp/ Đối tác đến thời gian đề nghị mong muốn khoản vay.

Dăng ký kinh doanh: Được lựa chọn cung cấp/ không cung cấp ĐKKD.

Thẩm quyền phê duyệt: Giao đơn vị kinh doanh

- Phê duyệt tín dụng 3 tỷ đồng (Thẩm quyền độc lập với sản phẩm khác).
- Phê duyệt giải ngân.
- Định giá.

2.4.2. Sản phẩm cho vay nhà đất

Đối tượng KH là cá nhân, chủ hộ KD, CCVC vay mua/ nhận chuyển nhượng nhà và/ hoặc Đất. Thời gian cho vay tối đa 20 năm. Mức cho vay tối đa 100% nhu cầu vốn. Cho phép cho vay vốn để thanh toán tiền mua đất trúng đấu giá. Chấp nhận chuyển nhượng đất nông nghiệp nhà nước quyết định giao đất. Tỷ lệ cho vay tối đa 80% TSBĐ.

2.4.3. Sản phẩm cho vay nông nghiệp, nông thôn

Đối tượng KH là cá nhân, Hộ kinh doanh, Hộ gia đình, chủ trang trại cư trú trên địa bàn nông thôn hoặc có hoạt động SXKD trong lĩnh vực nông nghiệp (Mục đích đa dạng từ SXKD, trồng trọt, chăn nuôi và tiêu dùng). Thời gian cho vay tối đa đến 20 năm. Mức cho vay tối đa 80% nhu cầu vốn. Tỷ lệ cho vay tối đa lên đến 85% giá trị nếu TSBĐ là bất động sản.

2.4.4. Sản phẩm cho vay tiêu dùng linh hoạt

Đối tượng KH là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên và không được quá 70 tuổi tại thời điểm vay vốn. Mục tiêu vay đúng các yêu cầu đối với quy định của NH và Pháp luật. Mức cho vay tối đa 90% nhu cầu vốn. Thời gian cho vay dài lên đến 10 năm. Phục vụ các mục đích tiêu dùng hợp pháp của KH và Người thân của KH. Hồ sơ vay vốn linh hoạt nguồn thu nhập từ “Tài sản tích lũy”, nguồn thu nhập từ “Bảng kê thu nhập” của KH.

2.4.5. Sản phẩm cho vay thông qua tổ liên kết

Đối tượng KH là Hội viên của Tổ chức Hội như Hội nông dân/ Hội phụ nữ hoặc các tổ chức Hội, Đoàn khác... có nhu cầu vay vốn. Thời gian vay tối đa 04 năm. Mức cho vay tối đa 100 triệu đồng. Cho vay không TSBĐ. Mục đích vay vốn phục vụ SXKD và các nhu cầu đời sống.

2.5. Kết quả hoạt động cho vay của LPB – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức trong 2021 – 2023

Kết quả hoạt động cho vay trong 2021 – 2023 nhận thấy dấu hiệu ổn định tích cực. Sự phát triển công nghệ tân tiến giúp cho NH ngày càng tiếp cận hiệu quả vào nền kinh tế hiện nay. Trong những năm qua, cơ cấu tín dụng và nguồn thu dịch vụ của NH có sự chuyển dịch mạnh mẽ, dòng vốn tập trung chủ yếu vào lĩnh vực SXKD, nông nghiệp, nông thôn và các lĩnh vực ưu tiên theo chủ trương của Chính phủ. LPB có sự liên kết và mối quan hệ hợp tác sâu sắc cùng VNPost nên hầu hết lương hưu hàng tháng của các cán bộ hưu trí đều được trả qua tài khoản của LPBank. Sản phẩm thẻ hưu trí được triển khai từ đầu năm 2023 góp phần lớn vào tăng trưởng huy động tiền gửi không kỳ hạn của ngân hàng. Hiện LPB là một trong những NH có mạng lưới lớn nhất cả nước với hơn 560 chi nhánh và PGD, 573 PGD bưu điện trên toàn quốc. Nhờ mạng lưới lớn đến nhiều huyện, xã, kết hợp giữa NH truyền thống và ngân hàng số, LPB có thể cung ứng đa dạng các sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu nhiều phân khúc KH. Chiến lược bán lẻ đã và đang giúp LPB hoạt động hiệu quả, tăng trưởng bền vững, ít chịu ảnh hưởng bởi những khó khăn hiện tại của thị trường trái phiếu doanh nghiệp.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động tín dụng LPB – PGD Châu Đức giai đoạn 2021 – 2023 (Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)

ĐVT: VNĐ

| Chỉ tiêu | 2021 | 2022 | So sánh 2022/2021 | 2023 | So sánh 2023/2022 |
|--------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| Tổng dư nợ | 68,875,646,386 | 157,200,523,204 | 128.24% | 181,241,324,243 | 15.29% |
| Dư nợ cho vay phân loại theo kỳ hạn | | | | | |
| Ngắn hạn | 24,515,000,000 | 57,662,500,000 | 135.21% | 92,815,000,000 | 60.96% |
| Trung và dài hạn | 44,360,646,386 | 99,538,023,204 | 124.38% | 88,426,324,243 | -11.16% |
| Nợ xấu | 754,582,857 | 336,646,317 | | 310,568,316 | |
| Tỷ lệ nợ xấu | 1.10% | 0.21% | | 0.17% | |

Dư nợ tín dụng của LPB – PGD Châu Đức tăng trưởng hầu như ổn định, có thể nhận xét là tốt qua các năm mặc dù trong khoảng thời gian này, kinh tế khó khăn do

đại dịch COVID – 19, nhiều hoạt động tín dụng ở trạng thái không mấy khả quan. Tổng dư nợ sau ba năm đã tăng 143.53%, mức tăng tuyệt đối 112,365,677,857 VNĐ. Cụ thể, PGD Châu Đức có sự tăng trưởng dư nợ đáng kể ở năm 2022 so với năm 2021 khi tăng đến 88,324,876,818 VNĐ. Phân tích sâu hơn về cơ cấu dư nợ có thể thấy dư nợ ngắn hạn ở PGD làm rất tốt khi tăng trưởng đều qua các năm, hơn nữa mức tăng rất tốt khi trung bình các năm tỷ lệ tăng trưởng là 50%. Còn dư nợ cho vay trung và dài hạn, năm 2022 mức dư nợ tăng trưởng tốt khi tăng 55,177,376,818 VNĐ so với năm 2021. Tuy nhiên, qua năm 2023 thì mức dư nợ giảm 11,111,698,961 VNĐ so với năm 2022.

PGD Châu Đức làm rất tốt chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng cho vay ngắn hạn, mặc dù cho vay trung và dài hạn có sự sụt giảm vào năm 2023 tuy nhiên LPB Châu Đức đã có chiến lược phù hợp để cải thiện danh mục này. Về tình hình kiểm soát rủi ro, PGD đã có những biện pháp phòng ngừa khá ổn định. Mặc dù trong khoảng thời gian này, hầu hết các NHTM đều dính nợ xấu, tuy nhiên LPB lại duy trì tỷ lệ nợ quá hạn dưới mức giới hạn mà PGD đặt ra. Từ bảng số liệu trên ta thấy rõ khi nợ xấu suy giảm rất tốt khi ở năm 2022 cụ thể đã giảm 417,936,540 VNĐ so với năm 2021 và duy trì độ ổn định cho đến năm 2023. Qua đó, có thể thấy Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt từ Hội sở chính đến PGD Châu Đức thể hiện chiều sâu rất tốt trong việc quản trị đối với rủi ro tín dụng.

2.6. Đánh giá những nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

2.6.1. Những nhân tố thuộc về ngân hàng

2.6.1.1. Năng lực tài chính của ngân hàng

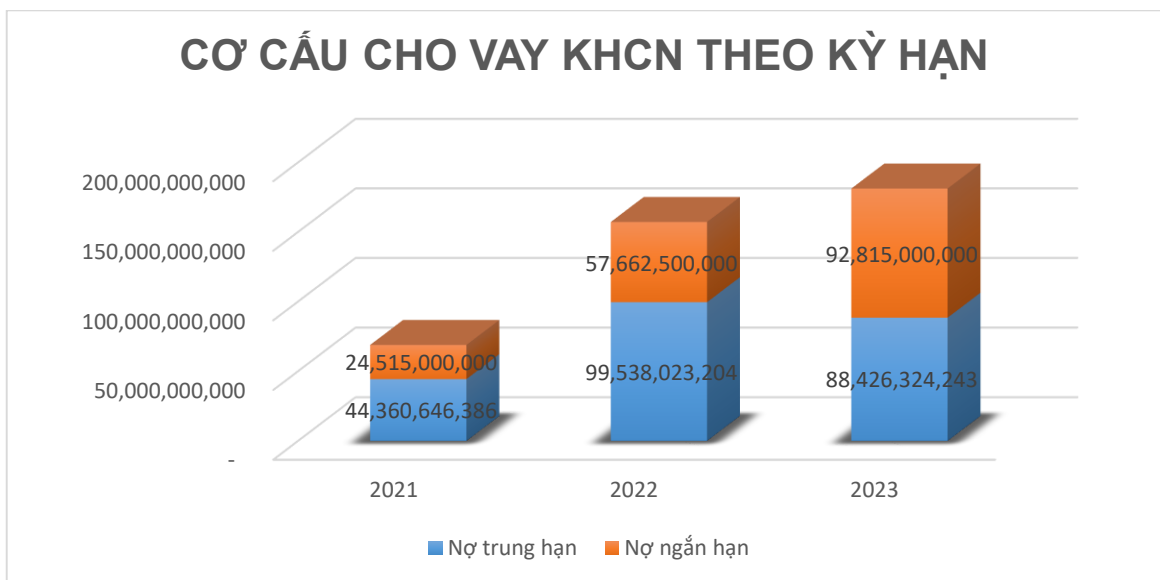
*Bảng 2.3: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2021 – 2023 LPB PGD Châu Đức
(Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)*

ĐVT: Tỷ đồng

| Nội dung | 2021 | Tỷ trọng (%) | 2022 | Tỷ trọng (%) | So sánh 2022/2021 (%) | 2023 | Tỷ trọng (%) | So sánh 2023/2022 (%) |
|------------------------|--------|--------------|---------|--------------|-----------------------|---------|--------------|-----------------------|
| Tổng dư nợ KHCN | 68,876 | 100 | 157,201 | 100 | 128.24 | 181,242 | 100 | 15.29 |

| | | | | | | | | |
|-----------|--------|----|--------|------|--------|--------|-------|--------|
| Trung hạn | 44,361 | 64 | 99,538 | 63.3 | 124.38 | 88,427 | 48.79 | -11.16 |
| Ngắn hạn | 24,515 | 36 | 57,663 | 36.7 | 135.21 | 92,815 | 51.21 | 60.96 |

Cơ cấu tổng dư nợ cho vay KHCN của LPB PGD Châu Đức gia tăng khá tốt trong giai đoạn 2021 – 2023. PGD đã làm rất tốt trong việc phát triển danh mục cho vay KHCN. Năm 2021 đạt 68.876 tỷ đồng, chi tiết dư nợ cho vay trung hạn đạt 44,361 tỷ đồng chiếm 64% tỷ trọng và dư nợ ngắn hạn đạt 24,515 tỷ đồng tương ứng chiếm 36% tỷ trọng còn lại. Năm 2022 đạt 157,201 tỷ đồng, cụ thể trong năm này dư nợ cho vay trung hạn chiếm tỷ trọng cao hơn dư nợ ngắn hạn khi chiếm đến 63.3% so với tổng dư nợ, và tăng 88,325 tỷ đồng tương ứng mức tăng trưởng 128.24% so với 2021. Cuối cùng là năm 2023 đạt 181.242 tỷ đồng, ở năm này LPB PGD Châu Đức chú trọng phát triển chiến lược bán hàng ngắn hạn nên dư nợ ngắn hạn ở năm 2023 chiếm tỷ trọng 51.21%, dù so với dư nợ trung hạn không quá vượt bậc hơn nhưng có thể thấy chiến lược bán hàng của LPB hoạt động rất hiệu quả và cân bằng cả hai loại hình, bên cạnh đó tại năm 2023 tổng dư nợ tăng 24,041 tỷ đồng so với năm 2022, tương ứng tăng 15.29%.



Sơ đồ 2.4: Cơ cấu cho vay KHCN theo kỳ hạn LPB PGD Châu Đức 2021 – 2023

(Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)

Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay KHCN tại LPB Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức.

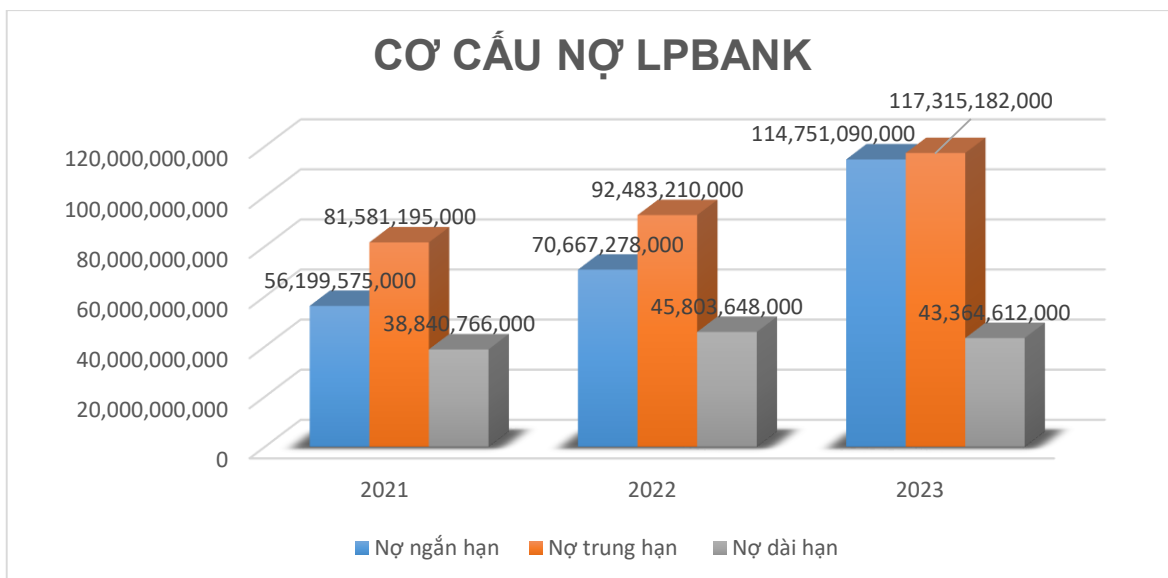
Bảng 2.4: Báo cáo tín dụng LPB – PGD Châu Đức 2021 – 2023

(Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)

DVT: VNĐ, %

| Chỉ tiêu | 2021 | 2022 | 2023 |
|----------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Nợ xấu | 754,582,857 | 336,646,317 | 310,568,316 |
| Tỷ lệ nợ xấu/ Tổng dư nợ cho vay KHCN | 1.10% | 0.21% | 0.17% |

Trong những năm vừa qua LPB PGD Châu Đức chú trọng phát triển kênh bán lẻ, cho vay KHCN. Bên cạnh đó đặc biệt lưu tâm khả năng hiệu quả, sử dụng an toàn về chất lượng tín dụng của từng món vay, chú trọng hạn chế giảm thiểu nợ quá hạn. Tỷ lệ nợ xấu qua các năm như sau: Năm 2021, nợ xấu với 754,582,857 VNĐ tương ứng tỷ lệ 1.10% tổng dư nợ và năm 2022, nợ xấu giảm 417,936,540 VNĐ cùng với tỷ lệ giảm 0.88% trên tổng dư nợ so với năm 2021, đây là năm PGD thực hiện rất tốt việc quản lý nợ xấu, khi các quy trình thẩm định, xếp hạng tín dụng KH được quản lý chặt chẽ và việc kiểm soát quy trình thẩm định tốt giúp cho tình hình nợ xấu ở PGD được cải thiện hiệu quả. Năm 2023, nợ xấu tiếp tục suy giảm cụ thể là 310,568,316 VNĐ tương ứng tỷ lệ là 0,17%. Năm 2021 với nợ xấu gần 800 triệu đồng những tình hình cải thiện khi qua năm 2022 và 2023 nợ xấu suy giảm đáng kể và tỷ lệ luôn được LPB PGD Châu Đức đảm bảo ở mức phù hợp theo chiến lược qua các năm. Có thể giải thích cho các khoản nợ xấu ở các năm trước chưa được xử lý là do sự chủ quan trong quá trình cấp tín dụng của CBTD phụ trách. Và còn tồn tại một số thành phần trực lợi, chạy theo chỉ tiêu mà quên đi trách nhiệm và đạo đức cần thiết của một CBTD tiêu chuẩn.



Sơ đồ 2.5: Cơ cấu nợ LPB 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính LPB 2021 – 2023)

Nhìn chung, cơ cấu nợ của LPB giai đoạn 2021 – 2023 có sự tăng trưởng tốt qua các năm. Cụ thể, dư nợ cho vay ngắn hạn năm 2022 đạt 70,667,278,000 VNĐ tăng 25.74% so với năm 2021. Năm 2023, khi tình hình kinh tế trong nước đang dần phục hồi, NHNN tích cực hỗ trợ nhân dân trong việc nới lỏng các chính sách, lãi suất cho vay trung bình giảm khoảng 1,75% - 2,25%. Dựa vào đó LPB có chính sách giảm lãi suất với quan điểm đồng hành cùng KH vượt qua khó khăn, LPB đã tập trung đẩy mạnh cho vay ngắn hạn để hỗ trợ cho KH, nhờ đó mà dư nợ cho vay ngắn hạn có sự tăng trưởng vượt bậc kể từ năm 2022. Bên cạnh đó, với sự tăng trưởng tốt từ cho vay ngắn hạn thì dư nợ cho vay trung hạn cũng đạt kết quả tốt tương tự. Cụ thể năm 2022 tăng 10,902,015,000 VNĐ tương ứng mức tăng tỷ lệ 13.36% so với năm 2021, cùng với đó năm 2023 cũng tiếp tục nuôi đôi thành tích năm 2022 khi tăng 24,831,972,000 VNĐ tương ứng mức tăng 26.85%. Còn đối với dư nợ cho vay dài hạn có biến động tăng giảm, tuy nhiên thì tỷ lệ tăng và giảm không quá lớn. LPB làm rất tốt trong việc tăng dư nợ cho vay ngắn hạn lẫn trung hạn, kể cả dài hạn cũng làm tốt khi không có sự suy giảm quá lớn, vẫn giữ được mức tăng ổn định. Từ kết quả tốt LPB cho đến kết quả tăng trưởng dư nợ cho vay tại PGD Châu Đức cũng được đảm bảo tốt dựa trên những chính sách phù hợp, hỗ trợ tích cực từ phía NHNN cũng như Hội sở đã cho thấy kết quả tích cực trong việc tăng trưởng hoạt động cho vay KHCN.

Bảng 2.5: Kết quả hoạt động tín dụng tại LPBank giai đoạn 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính LPB năm 2021 – 2023)

ĐVT: VNĐ

| Chỉ tiêu | 2021 | 2022 | So sánh 2022/20 21 | 2023 | So sánh 2023/20 22 |
|------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Tổng dư nợ | 208,954,136,000 | 235,506,871,000 | 12.71% | 275,430,884,000 | 16.95% |
| Phân loại theo kỳ hạn | | | | | |
| Ngắn hạn | 70,667,278,000 | 88,471,294,000 | 25.19% | 114,751,090,000 | 29.70% |
| Trung và dài hạn | 138,286,858,000 | 147,035,577,000 | 6.33% | 160,679,794,000 | 9.28% |
| Nợ xấu | 2,863,454,000 | 3,426,818,000 | | 3,688,651,000 | |
| Tỷ lệ nợ xấu | 1.37% | 1.46% | | 1.34% | |

Từ kết quả dữ liệu tại báo cáo tài chính của LPB trong giai đoạn 2021 – 2023 có sự tăng trưởng vượt bậc từ cho vay ngắn hạn cho đến cho vay trung và dài hạn. Tổng dư nợ cho vay có mức tăng trưởng tốt với mức tăng tuyệt đối 66,476,748,000 VNĐ tương ứng mức tăng 29.66%. Mặc dù trong giai đoạn 2021 – 2023 nền kinh tế ở Việt Nam lần thế giới phải chịu những tin bất lợi khi đại dịch Covid – 19 vẫn còn, thì tiếp đến 2022 sự xung đột chính trị giữa Nga – Ukraina xảy ra khiến tê liệt nền kinh tế toàn cầu, Việt Nam sẽ không thể tránh khỏi sự ảnh hưởng này, kéo theo đó là hệ lụy lạm phát tăng cao, ảnh hưởng tiêu cực đến nền kinh tế đất nước. Tuy vậy thì LPB đã có những chính sách phù hợp với thời điểm cùng với sự hậu thuẫn của NHNN trong những chính sách hỗ trợ các NHTM và nhân dân. Đặc biệt trong giai đoạn 2022 do sự đóng băng của thị trường trái phiếu doanh nghiệp cũng như thị trường BĐS (là TSDB chính cho phần lớn các khoản vay) làm tăng rủi ro nợ xấu cho các NH. Trong đó LPB là NH thuộc nhóm NH có vốn hóa nhỏ mặc dù vậy thì khả năng sinh lời của LPB cao hơn so với các NH quốc doanh (VCB, BIDV) và có thể cạnh tranh với các nhóm NHTM hàng đầu (ACB, MBB, TCB, VPB). Ở năm 2022 LPB chỉ có 0% trái phiếu doanh nghiệp và chỉ 1% dư nợ BĐS mà không bị ảnh hưởng nhiều bởi doanh thu của doanh nghiệp trong thời điểm khủng hoảng kinh tế bởi nhóm BĐS cuối năm 2022 và cho đến hiện tại. Đồng thời LPB có tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng nợ xấu đạt

136.9%, rất cao so với các NHTM cùng nhóm vốn hóa vừa và nhỏ khi tỷ lệ nợ xấu của các NH cùng ngành tăng mạnh thì LPB kiểm soát được tỷ lệ nợ xấu ổn định trong giai đoạn 2021 – 2023, cụ thể năm 2021 với tỷ lệ nợ xấu là 1.37%, đến năm 2022 đạt 1.46% tăng 0.08% và đến năm 2023 thì tỷ lệ nợ xấu giảm còn 1.34% tương ứng mức giảm 0.12% so với năm 2022.

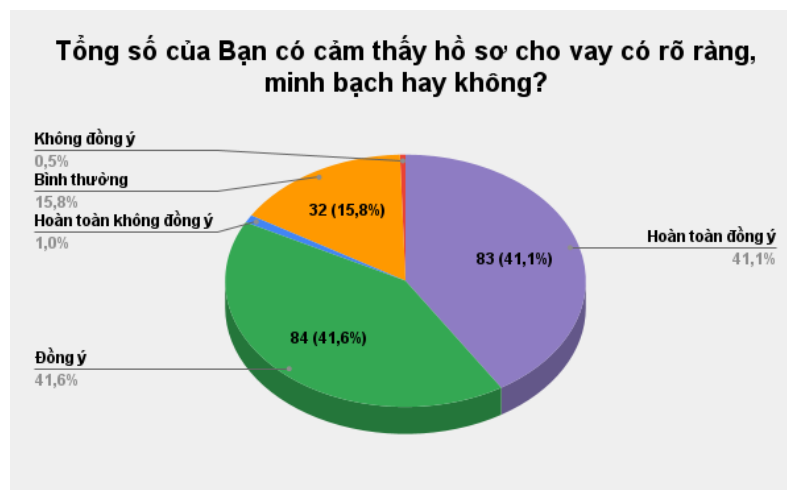
Nhìn chung từ kết quả hoạt động cho vay của LPB và PGD Châu Đức có mức tăng trưởng tốt và ổn định. Về tình hình nợ xấu LPB đã làm tốt khi vẫn giữ tỷ lệ nợ xấu không có sự tăng trưởng quá mức, vẫn đảm bảo được ở mức cho phép theo chính sách của LPB và tích cực suy giảm tỷ lệ ở năm 2023. Đối với PGD đã làm tốt hơn, khi tình hình nợ quá hạn có sự suy giảm tốt qua các năm, đặc biệt năm 2022 tỷ lệ nợ xấu của LPB tăng mạnh thì ở PGD tỷ lệ có sự suy giảm mạnh, cho thấy PGD đã làm rất tốt trong việc quản trị rủi ro tín dụng. Và cho đến năm 2023 từ LPB đến PGD Châu Đức đều duy trì giảm tỷ lệ nợ quá hạn, đảm bảo lợi nhuận của NH được ổn định và tăng trưởng. Bên cạnh đó, chi phí trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cũng làm giảm lợi nhuận của LPB trong ngắn hạn. Tuy nhiên với tầm nhìn dài hạn trên một năm thì khi các khoản nợ xấu được thu hồi hoặc xử lý xong để hoàn nhập lại thì khi đó sẽ mang lại lợi nhuận đột biến cho LPB.

2.6.1.2. Đánh giá của khách hàng dựa trên khảo sát thực tế các nhân tố thuộc về Ngân hàng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay

Các nhân tố thuộc về NH ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt, Chi nhánh Vũng Tàu, PGD Châu Đức. Phiếu khảo sát được đính kèm tại phụ lục. Khảo sát được thực hiện với 160 – 200 người dùng đã và đang sử dụng hoạt động cho vay tại NH LPBank, Chi nhánh Vũng Tàu, PGD Châu Đức để lấy số liệu làm cơ sở đánh giá thực tế của ngân hàng so với từng nhân tố ảnh hưởng.

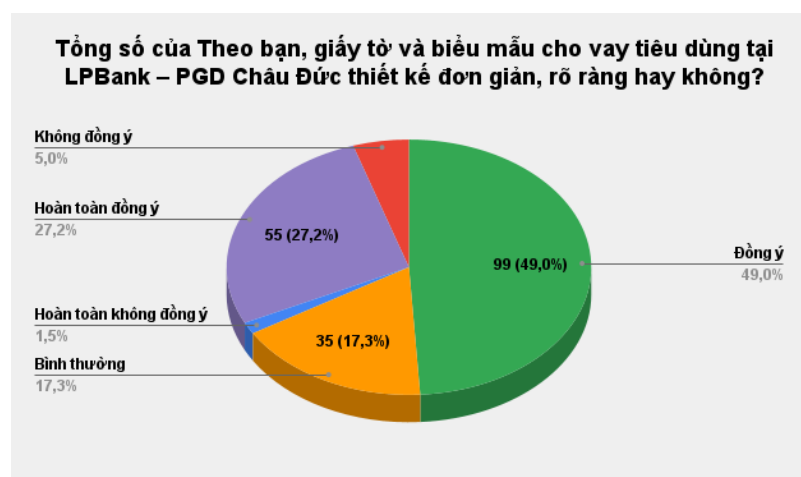
❖ Chính sách tín dụng

- *Khảo sát thực hiện về mục thủ tục vay vốn đơn giản*



Sơ đồ 2.6: Khảo sát thủ tục hồ sơ cho vay (Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Có thể nhận thấy thông qua sơ đồ 2.6. Thì cảm nhận từ phía 167 KH dành cho mục này rất tốt khi tỷ lệ hoàn toàn đồng ý và đồng ý chiếm rất cao với 82,7 %. Và tổng số 32 KH cảm thấy bình thường chiếm 15,8 %. Còn lại với tỷ lệ 1,5 % KH cảm thấy không hài lòng về thủ tục hồ sơ cho vay không được rõ ràng và minh bạch. Với tiêu chí ngày càng phát triển của LPBank và tăng cường phục vụ KH, CBTD của NH tích cực thực hiện hồ sơ nghiêm chỉnh, hồ sơ luôn được kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo hồ sơ KH luôn được chính xác, minh bạch nhất.

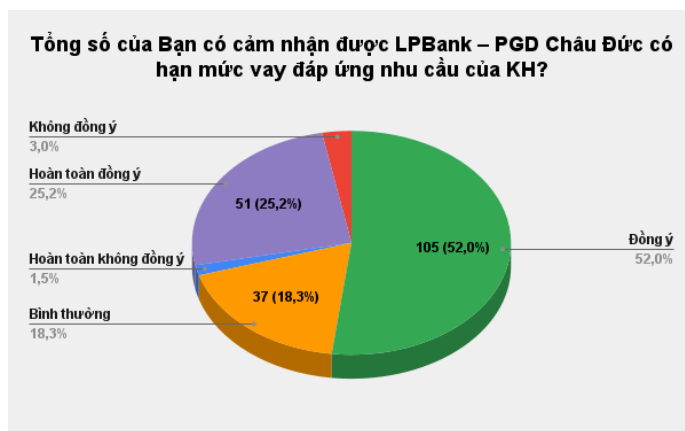


Sơ đồ 2.7: Khảo sát thiết kế hồ sơ vay vốn (Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Kết quả khảo sát cho thấy ở sơ đồ 2.7, trong 200 KH tham gia thì có 31 khách hàng tức 6,5% KH đánh giá rằng cảm thấy khó khăn trong quá trình vay vốn là khâu thủ tục, tuy con số không cao nhưng qua đánh giá KH cảm thấy bình thường chiếm 17,3 % KH cho thấy khâu thiết kế hồ sơ cần được cải thiện thêm nữa mặc dù chiếm

50,5 % KH đánh giá là đồng ý. Do vậy, NH nên cải thiện đơn giản các thủ tục vay vốn và giao dịch NH tạo điều kiện cho KH có thể vay vốn được nhanh nhất.

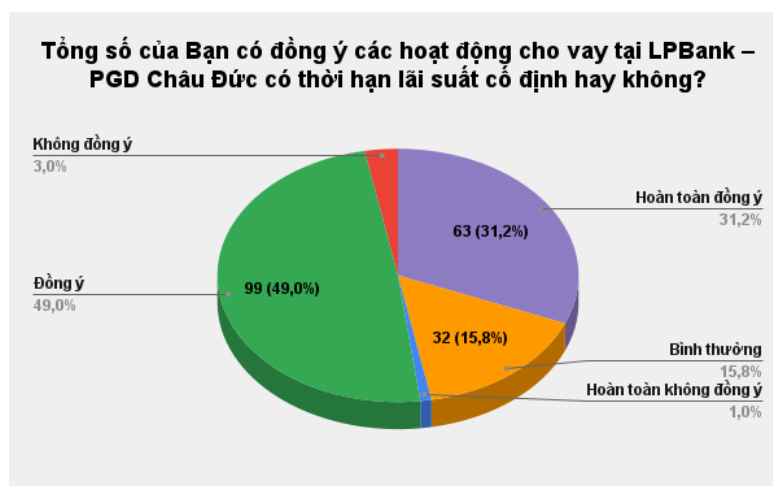
– **Khảo sát hạn mức cho vay đáp ứng nhu cầu của KH**



Sơ đồ 2.8: Khảo sát hạn mức cho vay đáp ứng nhu cầu của KH

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Có thể nhìn thấy được đánh giá tích cực từ phía KH khi tỷ lệ tích cực chiếm 77,2% tức có 156/ 200 khách hàng đồng ý cho rằng NH có hạn mức vay đáp ứng nhu cầu của KH. Và có 18,3% KH đánh giá trung lập, 4,5 % KH đánh giá không tích cực. Từ số liệu trên, LPBank PGD Châu Đức cần có những chiến lược thay đổi để phù hợp với nhu cầu của KH ngày một nhiều hơn.



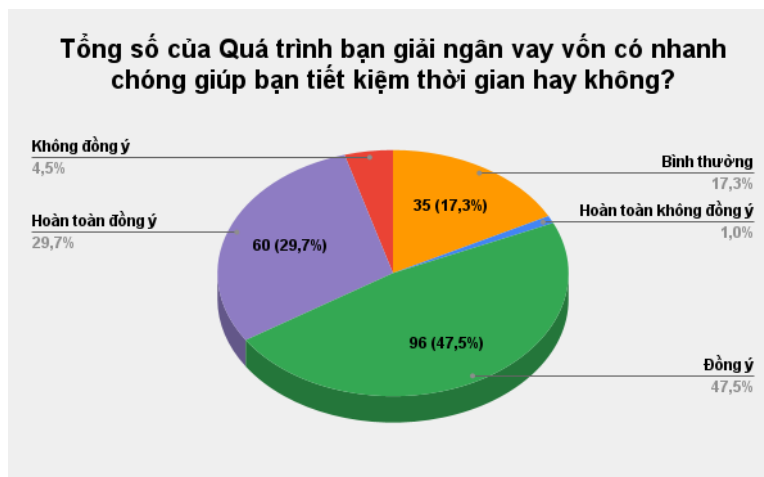
Sơ đồ 2.9: Khảo sát thời hạn cố định của lãi suất cho vay

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Thông qua sơ đồ 2.9, khảo sát của 200 KH cho thấy họ rất hài lòng về chính sách lãi suất của NH, với 162 KH tức chiếm tỷ lệ cao 80,2 % đánh giá tích cực, có

thể thấy khi thực hiện quá trình phục vụ KH vay vốn, NH đã cung cấp thời hạn lãi suất cố định rõ ràng và phân tích sự ảnh hưởng của lãi suất cố định về món vay của KH cụ thể như thế nào. Qua đó nhận được sự đánh giá cao của KH thông qua khảo sát thực tế. Tuy nhiên, vẫn cần nâng cao phân tích chi tiết hơn tới KH, giúp KH nắm rõ hơn về lãi suất cố định tại NH để cải thiện 4 % KH đánh giá là không hài lòng về khảo sát này.

– *Thời gian xét duyệt khoản vay nhanh*



Sơ đồ 2.10: Khảo sát thời gian xét duyệt khoản vay

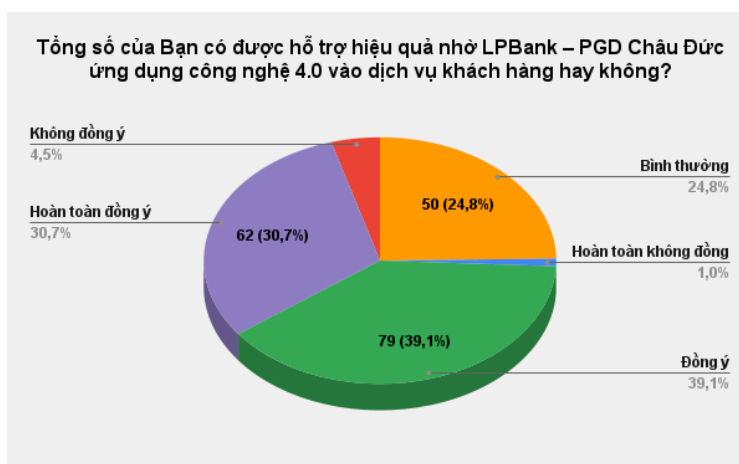
(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Với khảo sát chất lượng xét duyệt khoản vay nhanh giúp KH tiết kiệm được thời gian của NH được KH đánh giá khá cao với tỷ lệ 77,2 % tích cực, 17,3% đánh giá bình thường, nhận thấy được rằng thời gian xét duyệt khoản vay của NH phù hợp, tiết kiệm được thời gian của KH. Với thủ tục hồ sơ đơn giản, rõ ràng được đánh giá khá cao ở phía trên cho thấy việc xét duyệt khoản vay nhanh chóng, tiện lợi hơn đôi với KH. Tuy nhiên, việc một số KH đánh giá tiêu cực về thời gian xét duyệt vay vốn chiếm 5,5% cũng ảnh hưởng từ việc thủ tục hồ sơ đơn giản được đánh giá không tốt ở phía khảo sát tại sơ đồ 2.6. Từ đó, NH có thể nhận ra và kịp thời khắc phục, đem lại hiệu quả phục vụ tốt cho KH trong tương lai.

❖ **Cơ sở vật chất**

Cơ sở vật chất biểu hiện toàn bộ sự hiện diện tài sản hữu hình của NH như: Trụ sở làm việc, phương tiện truyền tải hệ thống thông tin, tài liệu, và các tài sản vô hình như công nghệ NH, hệ thống thông tin liên lạc của NH.

– **Hệ thống công nghệ NH hiện đại**

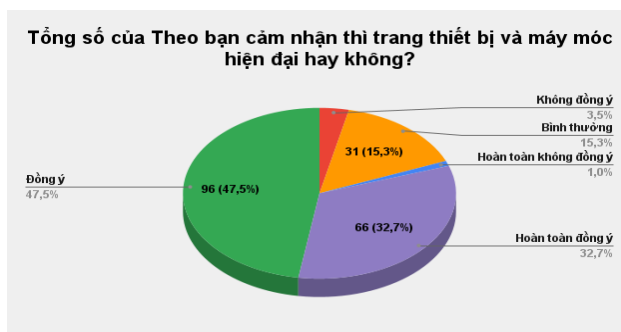


Sơ đồ 2.11: Khảo sát hệ thống ngân hàng hiện đại

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Thông qua khảo sát 200 KH đánh giá chất lượng công nghệ 4.0 vào dịch vụ khách hàng với tỷ lệ 69,8 % KH đánh giá khá tích cực, 24,8 % cảm thấy bình thường và 5,5 % tiêu cực từ phía KH. Từ số liệu thực tế, có thể thấy việc ứng dụng công nghệ 4.0 vào dịch vụ KH không được đánh giá quá cao. Có thể việc quá trình cho vay tại PGD Châu Đức ở địa bàn chủ yếu là ở nông thôn nên việc ứng dụng công nghệ hiện đại còn nhiều hạn chế, công tác nhận diện, kết hợp công nghệ hiện đại vào hệ thống NH đang được thực hiện nhưng chưa quá tốt, nên khiến công tác hỗ trợ KH của NH không được hiệu quả và nhận được đánh giá không được tốt. Với kết quả khảo sát này, NH có thể nhận thấy được vấn đề và cần đưa ra giải pháp khắc phục thông qua các CBTD phải thường xuyên tham gia các khóa học tập, nâng cao trình độ chuyên môn về công nghệ NH và vận dụng vào công việc hỗ trợ chi tiết cho KH thật tốt.

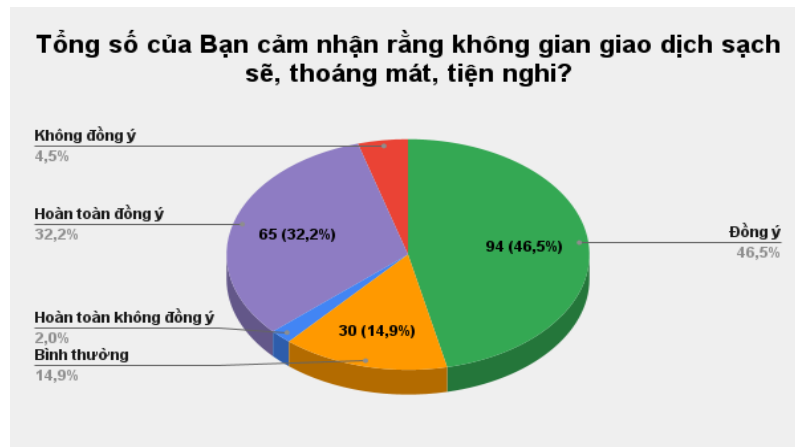
– **Không gian thoải mái, tiện nghi, cơ sở vật chất NH khang trang, hiện đại**



Sơ đồ 2.12: Khảo sát trang thiết bị ngân hàng hiện đại

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Kết quả khảo sát trang thiết bị NH hiện đại được đánh giá tốt khi tỷ lệ tích cực cao chiếm 80,2 % KH. Bên cạnh việc một số lượng KH đánh giá không tích cực chiếm 4,5 % thì gần như số KH còn lại đánh giá tốt, cho thấy PGD Châu Đức được xây dựng khang trang, hiện đại phục vụ dịch vụ cho KH tốt nhất. Việc cơ sở vật chất của NH được KH đánh giá cao cho thấy sự hài lòng của KH khi được trải nghiệm không gian hiện đại mang lại cảm giác thoải mái cho KH.



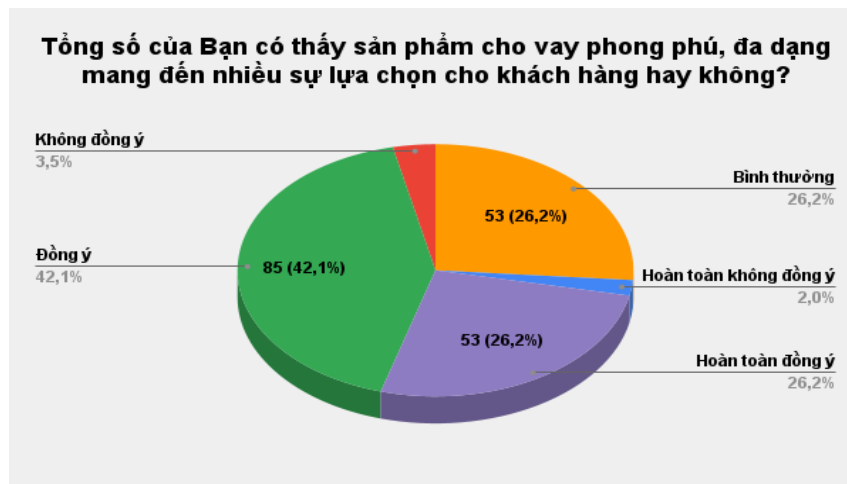
Sơ đồ 2.13: Khảo sát không gian giao dịch thoải mái, tiện nghi

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Với khảo sát về trang thiết bị NH hiện đại được 200 KH đánh giá tốt ở sơ đồ 2.12 ở phía trên đồng nghĩa với việc không gian giao dịch tại NH sẽ được đánh giá cao khi 159 KH tương ứng với tỷ lệ 78,2 % đánh giá tích cực. NH phục vụ với không gian chờ của KH thoải mái, thuận tiện, đặc biệt là trong các giờ cao điểm KH phải đợi rất lâu mới đến phiên giao dịch của mình và đây là điều không thể tránh khỏi. Cũng từ khía cạnh này mà một số vấn đề xảy ra do tình trạng thiếu bàn ghế cho KH sử dụng nên từ đó NH nhận được một số đánh giá không được tốt với tỷ lệ 6,5 %. Do đó PGD Châu Đức cần tăng thêm các tiện nghi như bàn ghế, nước uống, internet ... để KH cảm thấy được thoải mái trong thời gian chờ. Các trang thiết bị cần thiết cho tác nghiệp tín dụng hiện đại, giúp giải quyết nhu cầu cho KH nhanh chóng.

❖ Sản phẩm tín dụng

- Sản phẩm tín dụng phong phú, đa dạng

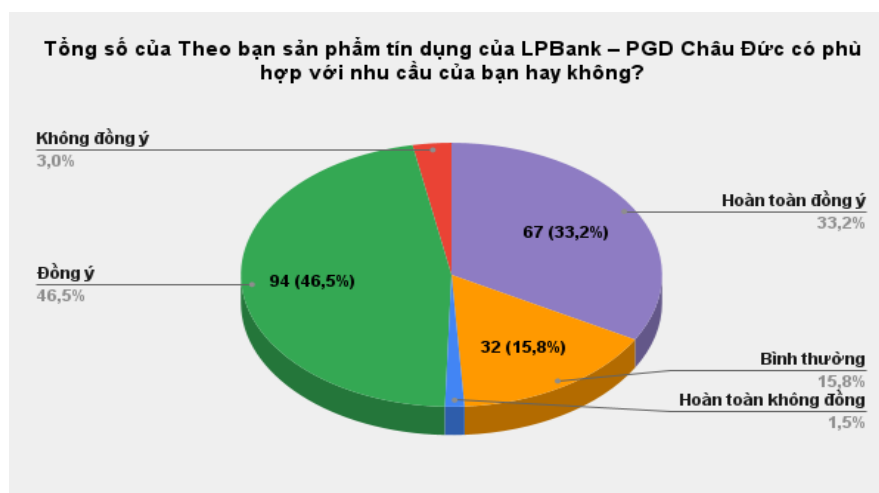


Sơ đồ 2.14: Khảo sát sản phẩm tín dụng phong phú, đa dạng
(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Kết quả khảo sát của 200 KH tại sơ đồ 2.14 cho thấy KH đã có những đánh giá khá tốt dành cho chính sách các sản phẩm tín dụng của LPBank – PGD Châu Đức khi tỷ lệ khá tích cực chiếm 68,3 % tương ứng 138 KH phản hồi tốt. Tuy nhiên thì tỷ lệ KH cảm thấy bình thường chiếm 26,2 %, và đánh giá không tốt chiếm khá tương đối khi có đến 7,5 % KH. Trong suốt quá trình thực tập tại LPBank – PGD Châu Đức, em nhận thấy chính sách các sản phẩm tín dụng tại NH có thể đáp ứng tốt với tệp KH tại nông thôn khi hầu hết mọi người kinh doanh hình thức tự SXKD (cho vay nông nghiệp, nông thôn được NH cho vay rất nhiều), cho vay tiêu dùng cũng được cho vay tốt chỉ sau cho vay SXKD. Bên cạnh đó, vẫn có một số loại cho vay khác cũng tạo ra lợi nhuận tốt cho NH có thể nói đến là cho vay hưu trí, cùng với đó là một số loại cho vay khác. Có thể, PGD Châu Đức đẩy mạnh cho vay ở ba loại cho vay kể trên vì đem lại lợi nhuận tốt cho NH, nên CBTD tại NH chuyên tập trung tư vấn ba loại cho vay này cho KH nên có thể không tập trung tư vấn các loại cho vay khác khiến một số KH không tiếp cận hết các sản phẩm cho vay. Thông qua đó, NH có thể nhìn nhận được vấn đề, khi KH có thể mong muốn vay vốn loại hình cho vay mà NH đang tư vấn, tuy nhiên họ cũng mong muốn được tiếp cận thêm các loại cho vay khác để có nhiều sự lựa chọn hơn và chọn lọc loại vay vốn mà họ cảm thấy phù hợp. Từ đó, PGD có thể bổ sung kịp thời ý kiến của KH và tiến hành đào tạo lại CBTD trong quá trình tư vấn món vay cho KH, chủ động tạo điều kiện cho KH tiếp cận được những loại

hình cho vay mà PGD đang hiện có mà không chỉ tập trung chủ yếu về loại hình cho vay chủ lực.

– *Sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu của KH*



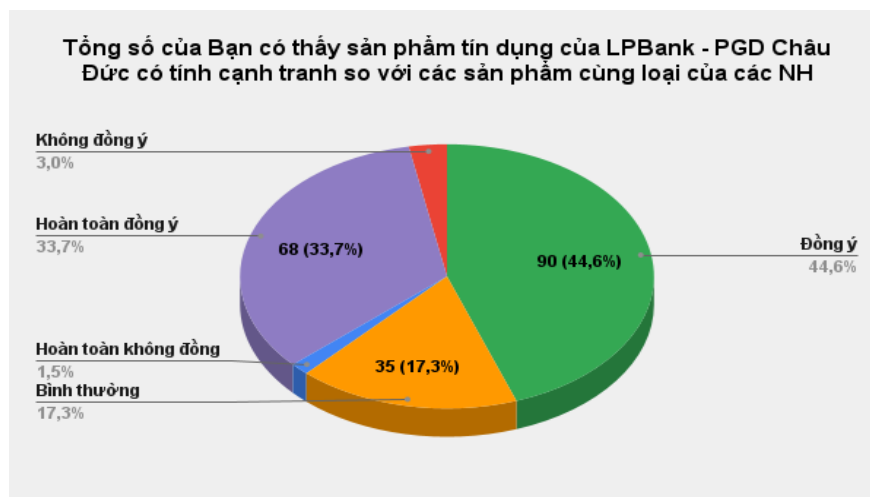
Sơ đồ 2.15: Khảo sát sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu của KH

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Thông qua khảo sát ở sơ đồ 2.15 trên thì có thể rằng KH đánh giá cao sản phẩm tín dụng tại LPBank – PGD Châu Đức phù hợp với nhu cầu của KH khi chiếm 79,7% KH đánh giá tích cực. Chỉ có 4,5 % KH đánh giá không tốt, còn lại 15,8 % KH đứng trung lập. Như đã phân tích ở tình hình khảo sát ở sơ đồ 2.14, NH nắm rõ tình hình nhu cầu vay của KH ở địa phương. Tại nông thôn, các KHCVN vay vốn tại NH hầu hết đều là loại hình tự kinh doanh nên khi có mong muốn vay vốn tại NH thì sản phẩm cho vay SXKD của NH được KH chọn lựa là trọng yếu. Sản phẩm tín dụng đứng thứ hai về loại sản phẩm đem lại lợi nhuận cho NH là sản phẩm cho vay tiêu dùng được KH lựa chọn cũng rất nhiều. Bên cạnh đó, NH LPBank liên kết với Bưu điện Liên Việt, khi KH có lương hưu sẽ được nhận qua bưu điện nên NH có thêm nguồn KH ổn định với sản phẩm cho vay hưu trí. PGD Châu Đức tiến hành khảo sát các KH bằng cách xây dựng bộ biểu mẫu Check - list hồ sơ và điều kiện KH riêng biệt cho từng sản phẩm vay để thu nhập đầy đủ tất cả thông tin từ KH ngay trong lần tư vấn vay đầu tiên. Từ đó xác định chính xác điều kiện, năng lực để đưa ra tư vấn và cam kết chắc chắn về loại cho vay phù hợp đáp ứng với sự lựa chọn của từng loại KH. Việc phân tích tình hình kinh tế cũng như nhu cầu của KH tại địa phương được NH xem xét và nghiên cứu kỹ nên khi KH có nhu cầu vay vốn tại LPBank – PGD Châu

Đức, thì PGD thực hiện rất tốt trong công tác đưa ra loại sản phẩm cho vay đáp ứng với mong muốn của KH. Qua đó nhận được đánh giá tích cực từ phía KH, có thể thấy rằng chiến lược phát triển của NH LPBank – PGD Châu Đức hoạt động rất hiệu quả.

– **Sản phẩm tín dụng có tính cạnh tranh so với các sản phẩm cùng loại của các NH khác**



Sơ đồ 2.16: Khảo sát cạnh tranh sản phẩm tín dụng của LPBank – PGD Châu Đức

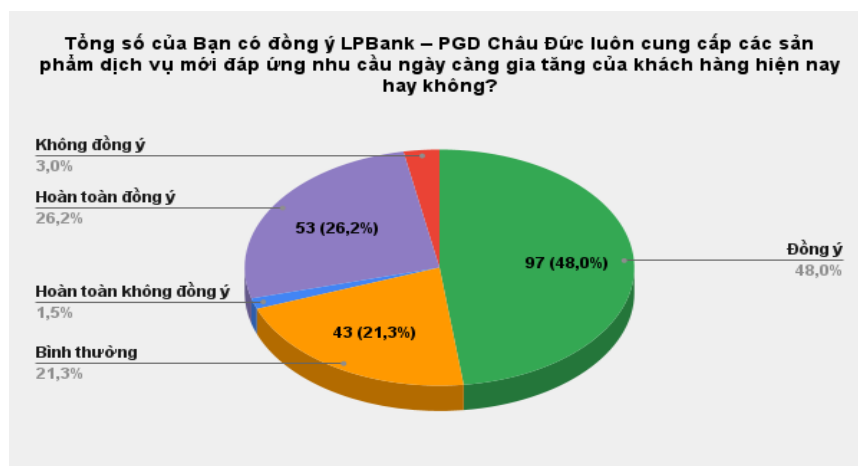
(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Trong 200 KH tham gia khảo sát thì có đến 78,3% KH quan tâm về các sản phẩm tín dụng của NH. Như vậy, đây là một vấn đề PGD Châu Đức cần quan tâm để đưa ra thêm nhiều chính sách về sản phẩm tín dụng hợp lí với phù hợp với nhiều sự lựa chọn của KH hơn. Khi các NH khác ngày càng bổ sung thêm nhiều sản phẩm tín dụng đáp ứng được nhiều loại hình KH hơn. PGD cần tiếp tục phát triển, tiến hành phân tích, nghiên cứu thêm nhiều về nhiều loại tệp KH tại địa phương và cũng nên phân tích xa hơn về KH ở thành thị khi nền kinh tế tại nông thôn ngày càng phát triển.

Việc nghiên cứu, phân tích KH giúp cho PGD Châu Đức nhìn nhận được KH cần loại sản phẩm gì và chọn lọc để tạo ra loại sản phẩm tín dụng đáp ứng với điều kiện của từng loại KH nhất. Gia tăng thêm khả năng giữ chân được KH và độ uy tín của NH. Bên cạnh đó PGD Châu Đức tiến hành khảo sát thêm về các sản phẩm tín dụng và lãi suất ở một số NH trong địa bàn để xem xét về sản phẩm tín dụng và lãi suất của mình hiện tại có mang tính cạnh tranh hay chưa. Luôn cập nhật thông tin về thị trường, về các sản phẩm tín dụng được phát triển mới của các NH để cũng cố thêm lòng tin của KH về tính cạnh tranh sản phẩm cho vay của LPBank – PGD Châu Đức.

Phát huy tính linh hoạt của các chính sách giảm lãi suất hay tặng những ưu đãi, sản phẩm đi kèm đối với KH, đặc biệt là những KH cũ đã từng tham gia dịch vụ tín dụng KHCN tại PGD Châu Đức.

– **Sản phẩm tín dụng ngày càng phát triển**



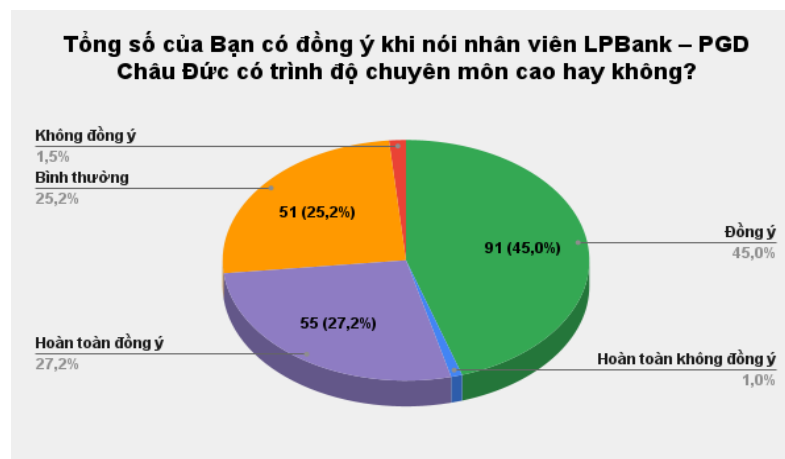
Sơ đồ 2.17: Khảo sát sản phẩm tín dụng ngày càng phát triển

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Kết quả khảo sát nhận được với tỷ lệ 74.2 % tích cực, là một tỷ lệ khá tốt mang lại động lực cho PGD Châu Đức tiếp tục nghiên cứu và phát triển các sản phẩm tín dụng phù hợp với sự lựa chọn với KH hơn. PGD Châu Đức tiến hành khảo sát các KH bằng cách xây dựng bộ biểu mẫu đánh giá các sản phẩm cho vay tại PGD Châu Đức và nhu cầu mong muốn cải thiện sản phẩm tín dụng nào của KH, từ đó để thu nhập đầy đủ tất cả ý kiến từ KH. Qua đó, từ các thông tin thu thập từ phía KH và tình hình cập nhật các sản phẩm tín dụng từ các NH khác để tiến hành nghiên cứu và phát triển các loại sản phẩm tín dụng tại LPBank – PGD Châu Đức phù hợp với nhu cầu ngày càng gia tăng của KH hơn trong tương lai.

❖ **Cán bộ tín dụng**

– **Cán bộ tín dụng (CBTD) có trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao**



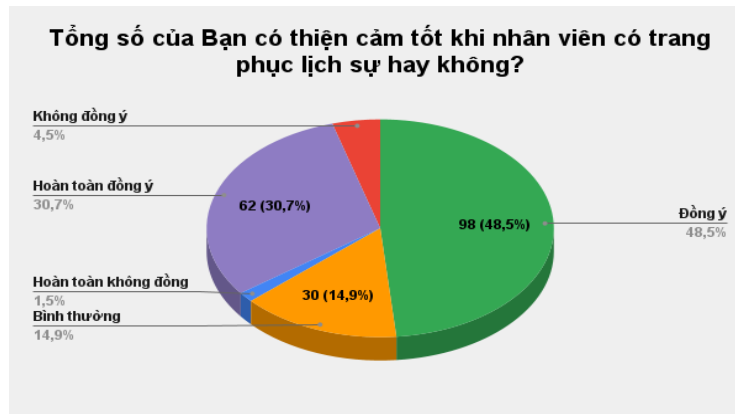
Sơ đồ 2.18: Khảo sát cán bộ tín dụng có trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Các CBTD phải luôn đảm bảo trả lời chính xác các thông tin về món vay khi KH hỏi về dịch vụ cho vay. LPBank – PGD Châu Đức luôn có những tài liệu hướng dẫn dịch vụ, nghiệp vụ đơn giản, dễ hiểu cho CBTD, hàng tuần luôn những khóa tập huấn nâng cao nghiệp vụ, có chương trình đào tạo đối với dịch vụ mới hay thay đổi tính năng dịch vụ. Đồng thời đó là việc kiểm tra nghiệp vụ được thực hiện thường xuyên và đột xuất tại PGD Châu Đức để đảm bảo các CBTD luôn có đủ các kiến thức trả lời KH một cách thấu đáo về hoạt động cho vay tại NH.

Kết quả khảo sát tại sơ đồ 2.18 thì tỷ lệ khảo sát cho thấy có đến 72,2% đồng ý về CBTD tại NH LPBank Chi nhánh Vũng Tàu, PGD Châu Đức có trình độ chuyên môn cao, đáp ứng nhu cầu của KH khi cần tư vấn của CBTD. NH có thể tư vấn cho KH về các sản phẩm tín dụng, kênh phân phối sản phẩm, ... Qua đó, CBTD có thể giúp KH lựa chọn được mức giá tốt, rút bớt chi phí SXKD, tăng thêm doanh thu, lợi nhuận cho mô hình kinh doanh của KH khi lựa chọn mô hình vay SXKD. Bên cạnh đó, các CBTD tại PGD Châu Đức được triển khai với năng suất thường xuyên thu thập ý kiến, gặp gỡ với các KH để đánh giá cũng như phân tích nhu cầu sử dụng vốn trong sản xuất, giải đáp những thắc mắc cũng như củng cố cho KH những thông tin của thị trường. Trình độ chuyên môn của CBTD càng cao càng được KH tin tưởng, và đem lại lợi nhuận tích cực về cho NH LPBank – PGD Châu Đức.

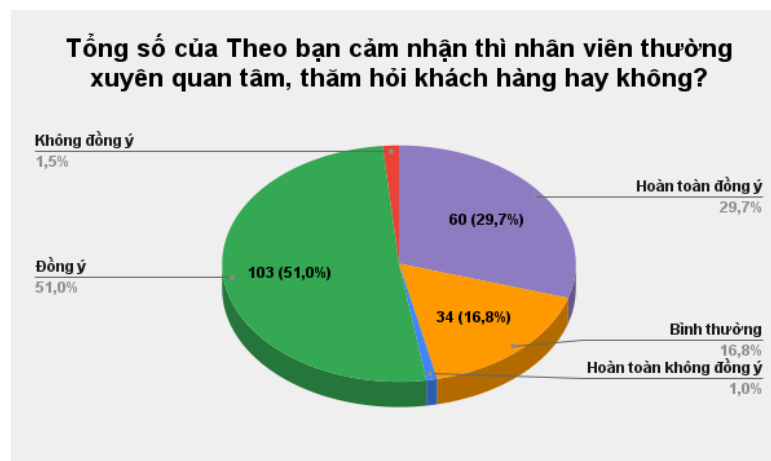
– **Phong cách phục vụ của CBTD chuyên nghiệp**



Sơ đồ 2.19: Khảo sát phong cách phục vụ của CBTD chuyên nghiệp

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Thông qua kết quả khảo sát có thể thấy rằng phản ứng tích cực của KH đối với phong cách phục vụ của CBTD tại PGD Châu Đức khi có đến 79,2 % KH đánh giá chuyên nghiệp. LPBank với yêu cầu đặt ra với các CBTD làm lại PGD phải luôn nghiêm chỉnh về trang phục và tác phong làm việc lịch thiệp, gần gũi, hơn hết các CBTD tại PGD Châu Đức sử dụng ngôn ngữ địa phương khi giao tiếp với các KH lớn tuổi, KH sống tại địa phương khiến cho thiện cảm của những KH này đối với PGD được nâng cao, không những mang lại sự thoải mái cho KH mà khiến cho họ thoải mái đưa ra những yêu cầu hay những câu hỏi cần thắc mắc mà không áy náy ngôn ngữ vùng miền, từ đó khiến cho KH cảm thấy thiện cảm và đánh giá tốt với hàng xóm xung quanh và giới thiệu thêm KH đến hàng thực hiện vay vốn. Tuy nhiên thì bên cạnh đó vẫn có một số KH phản ánh không tốt về phong cách phục vụ tại NH với tỷ lệ 6 %. Có thể hiểu rằng trong một số khoảnh khắc, một số CBTD đã có những biểu hiện không tốt trong công tác tư vấn KH khiến KH cảm thấy không hài lòng, vì thế nên công tác kiểm tra nghiệp vụ cũng như kiểm tra công tác phục vụ luôn được PGD thực hiện thường xuyên để cải thiện, đúc kết những kinh nghiệm thêm cho các CBTD, giúp cho KH luôn được phục vụ với tác phong chuyên nghiệp nhất.



Sơ đồ 2.20: Khảo sát CBTD có thường xuyên hỏi thăm KH không

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Với thông số khảo sát 200 KH với tỷ lệ 80,7 % KH đánh giá tích cực về phong cách phục vụ chuyên nghiệp của CBTD PGD Châu Đức, cho thấy KH rất hài lòng về tác phong làm việc tại PGD. Để có được đánh giá dịch vụ tốt như thế này, CBTD tại PGD đã nỗ lực cố gắng bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, thuyết phục, và hơn hết là LPBank – PGD Châu Đức luôn tổ chức các khóa đào tạo về các sản phẩm tín dụng cá nhân thường xuyên từ đó giúp CBTD nắm bắt được sản phẩm. Theo thời gian quan sát trong suốt quá trình thực tập của em tại PGD, em có thể nhận thấy rõ ràng phong cách làm việc chuyên nghiệp của các anh/ chị CBTD, khi lập danh sách KH đang vay vốn hay đã từng vay vốn và gọi điện hỏi thăm KH thường xuyên, bên cạnh việc theo dõi hoạt động kinh doanh cũng như sử dụng vốn của KH, các CBTD sẽ hỏi thăm về tình hình sức khỏe, người thân trong gia đình của KH. Qua đó tạo cho KH cảm giác gần gũi và thân thiện đến từ phía các CBTD. Các CBTD tận dụng việc hỏi thăm các KH và giới thiệu thêm những chính sách ưu đãi mới từ món vay, giới thiệu thêm những sản phẩm tín dụng mới để KH tham khảo. Từ những KH hiện hữu PGD có thể khai thác thêm nguồn lợi thông qua việc quan tâm, hỏi han về tình hình của KH.

2.6.1.3. Chính sách cho vay KH CN

❖ Chính sách tiếp thị KH

- KH vay tiêu dùng: KH có quan hệ tiền gửi tại LPB – PGD Châu Đức, các KH là các chủ thể lãnh đạo các ban ngành hoặc chủ DN.

- KH vay SXKD: KH đã tham gia hoạt động tiền gửi và thanh toán tại LPB – PGD Châu Đức, KH có nhiều năm trải nghiệm trong SXKD. Tiếp tục đẩy nhanh tiến độ tiếp thị các KH trong SXKD.

❖ **Chính sách cấp tín dụng**

Phương thức cho vay: Tiến hành đàm phán với KH về việc áp dụng phương thức cho vay từng lần, hạn mức, theo dự án đầu tư, trả góp, theo hạn mức thấu chi thỏa mãn các quy định cho vay của NH, các phương thức khác có sự chấp thuận bằng văn bản của Tổng giám đốc.

❖ **Điều kiện giải ngân**

Hồ sơ giải ngân bao gồm:

- | | |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| – Cam kết lãi suất | – Bảo hiểm |
| – Giấy đề nghị giải ngân kèm Khế ước nhận nợ | – Hợp đồng mua bán – Biên thu nhận tiền |
| – Luân chuyển hồ sơ | – Tờ trình đề nghị giải ngân |
| – Cam kết sử dụng dịch vụ | – Tắt toán hợp đồng |
| – Sao kê dư nợ | |

Phương thức giải ngân: Bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản theo quy định của NH và Pháp luật.

Phương thức trả nợ gốc và lãi: Đơn vị KD căn cứ vào lượng vay vốn, nguồn thanh toán nợ của KH để tiến hành phân kỳ trả nợ nhưng không vượt quá các giới hạn sau:

- Trả nợ gốc theo lãi niên kim: Định kỳ háng tháng/ quý, KH phải trả một số tiền cố định bao gồm cả gốc và lãi, tối thiểu bằng bình quân (gốc + lãi phải trả dự thu theo lãi suất cho vay tại thời điểm vay vốn/ kỳ).
- Trả gốc và lãi theo dư nợ gốc ban đầu: Mỗi tháng đến hạn thánh toán phải trả một số tiền nhất định trong đó gồm cả gốc lẫn lãi, tiền lãi được tính theo dư nợ gốc ban đầu.
- Trả nợ gốc đều định kỳ, lãi tính theo dư nợ giảm dần: Mỗi tháng phải trả nợ gốc hoặc kỳ hạn khác nhưng không được vượt quá 03 tháng/ kỳ, KH phải thanh toán một khoản tiền gốc cố định theo hợp đồng đã thỏa thuận. Còn tiền

lãi sẽ được thanh toán hàng tháng/ quý tính theo dư nợ thực tế và số ngày KH sử dụng vốn vay thực tế.

❖ Các loại TSBĐ mà LPB Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức được nhận làm đảm bảo

+ Đối với cho vay SXKD

TSBĐ là bất động sản được phân loại C trở lên (Phân loại TSBĐ áp dụng theo Quy định bảo đảm cấp tín dụng của NH từng thời kỳ). Bất động sản phân loại C là đất ở phải có mặt tiền đường/ ngõ có mặt cắt nhỏ nhất từ 1m trở lên. Đơn vị KD thực hiện kiểm tra sau vay theo đúng quy định của NH để đảm bảo tính tuân thủ và phát hiện vấn đề cảnh báo sớm rủi ro tín dụng. Khối phê duyệt tín dụng tiến hành kiểm tra hồ sơ định giá độc lập theo phương pháp chọn mẫu từ xa định kỳ hàng tháng và kiểm tra thực địa đối với các TSBĐ khi có dấu hiệu nghi ngờ.

Thuộc quyền sở hữu và/ hoặc sử dụng của KH và/ hoặc người thân KH. Trường hợp TSBĐ thuộc sở hữu và/ hoặc sử dụng của người thân KH, yêu cầu người thân KH phải đáp ứng điều kiện:

- KH không có nợ nhóm 2, không có thẻ tín dụng chậm trả từ 10 đến 90 ngày tại thời điểm thực hiện món vay tại NH và các TCTD khác.
- KH không có nợ nhóm 3 trở lên, không có thẻ tín dụng chậm trả từ 91 ngày trở lên trong vòng 12 tháng gần nhất tính đến thời điểm vay tại NH và các TCTD khác.

+ Đối với cho vay tiêu dùng linh hoạt

Chỉ được nhận TSBĐ là bất động sản được phân loại C trở lên (Phân loại TSBĐ áp dụng theo Quy định bảo đảm cấp tín dụng của NH từng thời kỳ). Bất động sản phân loại C là đất ở phải có mặt tiền đường/ ngõ có mặt cắt nhỏ nhất từ 1m trở lên

Thuộc quyền sở hữu và/ hoặc sử dụng của KH và/ hoặc người thân KH. Trường hợp TSBĐ thuộc sở hữu và/ hoặc sử dụng của người thân KH, yêu cầu người thân KH phải đáp ứng điều kiện:

- KH không có nợ nhóm 2, không có thẻ tín dụng chậm trả từ 10 đến 90 ngày tại thời điểm thực hiện món vay tại NH và các TCTD khác.

- KH không có nợ nhóm 3 trở lên, không có thẻ tín dụng chậm trả từ 91 ngày trở lên trong vòng 12 tháng gần nhất tính đến thời điểm vay tại NH và các TCTD khác.

Riêng đối với KH sử dụng duy nhất nguồn thu từ Bảng kê thu nhập theo Mẫu số 02/CV TDLH LPBank/2024: TSBD thuộc quyền sở hữu và/ hoặc sử dụng của chính KH. Trong trường hợp TSBD của KH đang đảm bảo cho vay theo sản phẩm này, KH có nhu cầu vay vốn tiếp theo sản phẩm khác: Yêu cầu Đơn vị KD tuân thủ tỷ lệ cho vay/ giá trị TSBD, cách xác định nguồn thu nhập, số tiền cho vay theo đúng quy định của các sản phẩm khác.

❖ Chính sách chăm sóc KH

Tiếp cận, tư vấn KH: Cung cách phục vụ KH luôn niềm nở, tận tâm, chuyên nghiệp. Trang phục, tác phong, tài liệu theo tiêu chuẩn. Nắm rõ về sản phẩm, quy trình và chính sách lãi, phí để tư vấn đúng đủ và đạt lợi ích tốt nhất cho KH.

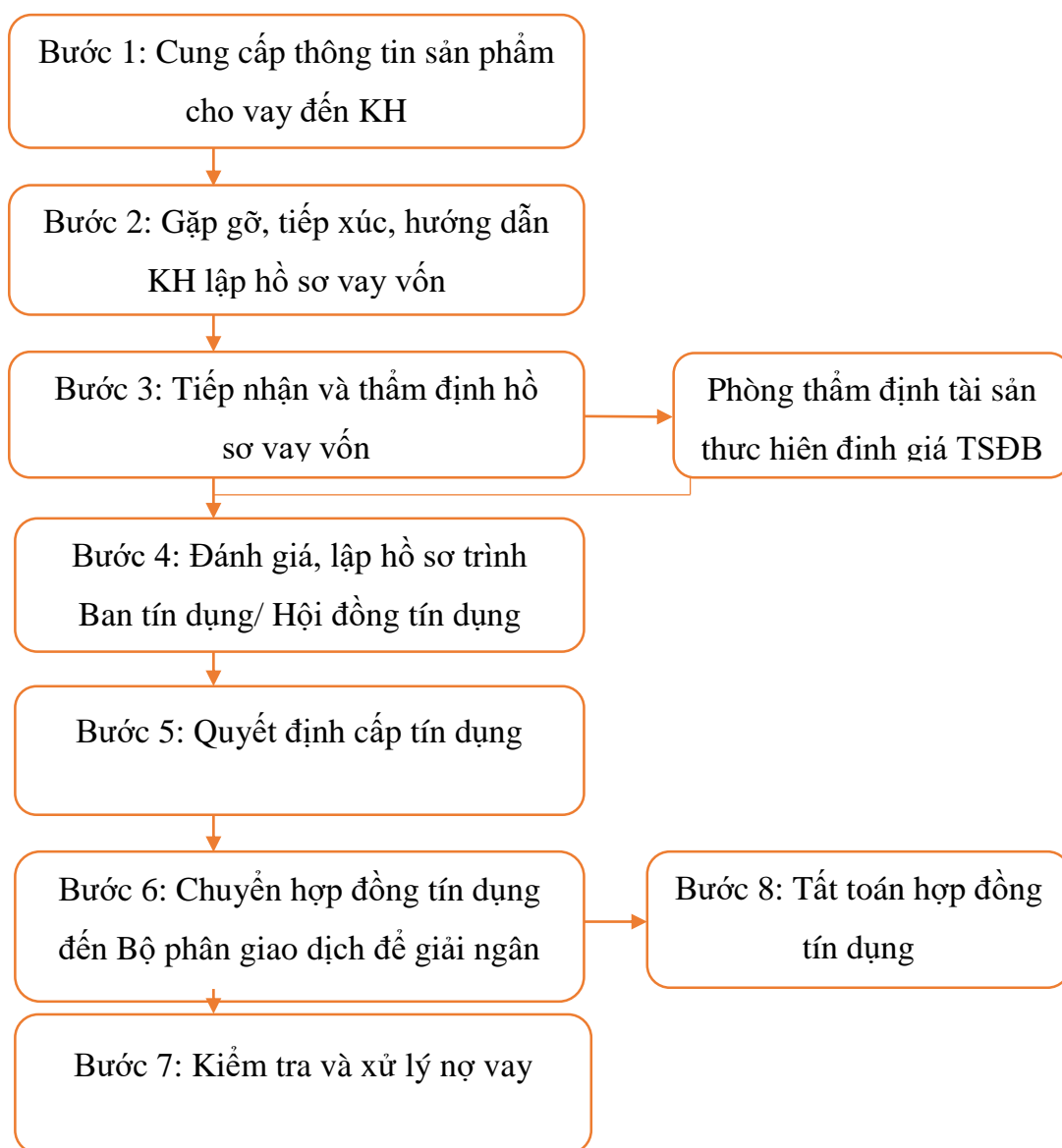
Thẩm định: Sử dụng kiểm tra danh sách hồ sơ chuẩn và hướng dẫn để KH cung cấp một lần. Hỗ trợ đến tận nơi gặp KH và thu thập hồ sơ. Kết hợp việc đi thẩm định, định giá, thu thập hồ sơ chỉ trong một lần gặp để tránh mất thời gian của KH.

Trình phê duyệt: Hệ thống từng nhóm KH (tiêu dùng, SXKD, NNNT, hưu trí, ...) và xây dựng các tiêu chí đánh giá chung để giảm thời gian xử lý hồ sơ, phê duyệt tín dụng. Thống nhất với ban giám đốc chi nhánh, ban thẩm định về đối tượng và điều kiện KH. Xây dựng sổ tay tín dụng (theo từng ngành nghề như trồng trọt, chăn nuôi, xây dựng, chế biến, ...)

Giải ngân: Phối hợp với trung tâm giám sát kinh doanh trong việc hoàn thiện hồ sơ giải ngân. Đảm bảo thời gian giải ngân đúng cam kết với KH. Thông báo, hướng dẫn rõ ràng với lãi suất, phí, các loại bảo hiểm liên quan. Hỗ trợ KH các thủ tục với cơ quan nhà nước (ĐKKD, Giao dịch đảm bảo, công chứng, CCCD...).

Chăm sóc sau bán: Gọi điện thông báo gốc lãi đến hạn, thông báo cho KH kịp thời nếu có thay đổi về chính sách sản phẩm. Hỗ trợ KH giải quyết mọi thắc mắc, khiếu nại. Bán chéo sản phẩm. Nhờ KH giới thiệu anh em, hàng xóm, bạn bè, đối tác... có thể là KH là tiềm năng.

2.6.1.4. Quy trình xét duyệt cho vay KHCN



Sơ đồ 2.21: Quy trình nghiệp vụ cho vay KHCN (Nguồn: Phòng kinh doanh PGD Châu Đức)

Trình tự xét duyệt cho vay tại LPB – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

Bước 1: Cung cấp thông tin sản phẩm cho vay đến KH

Tại NH LPBank – PGD Châu Đức, CBTD tiến hành tư vấn trực tiếp về các dịch vụ cho vay cho KH tại phòng kinh doanh KHCN, còn trên hình thức trực tuyến thì PGD Châu Đức thực hiện quảng bá qua internet, các loại tờ rơi quảng cáo khuyến mãi từ dịch vụ cũng như quảng bá trực tiếp tại quầy giao dịch...

Bước 2: Gặp gỡ, tiếp xúc, hướng dẫn KH lập hồ sơ vay

KHCN có mong muốn vay vốn tại NH, các CBTD sẽ tiến hành gặp gỡ và phỏng vấn sơ bộ KH tại văn phòng NH hoặc tại địa điểm cụ thể do KH cung cấp tạo điều kiện thoải mái nhất cho KH, CBTD tiến hành hỏi thăm, tư vấn để nắm bắt thông tin tín dụng của KH, mục đích vay vốn KH, thu nhập của KH đến từ đâu và khả năng đáp ứng các điều kiện cho vay đối với từng sản phẩm tại NH có được hay không. Sau đó tiến hành thiết lập hồ sơ cho KH.

Bước 3: Tiếp nhận và thẩm định hồ sơ vay vốn

Thông qua hồ sơ đã được tư vấn từ phía KH, CBTD có trách nhiệm kiểm tra lại thông tin từ hồ sơ của KH cung cấp bằng các nghiệp vụ liên quan (tra cứu CIC của KH), tiến hành khảo sát các tài sản đảm bảo (TSDB) của KH dựa trên thông tin KH cung cấp bằng điện thoại, rồi khảo sát hiện trường thực tế của TSDB để xác nhận thông tin có chính xác hay không). Yêu cầu KH chứng minh thu nhập tài chính (báo cáo tài chính, sổ tay thu nợ...) để CBTD có cơ sở dữ liệu để đánh giá khả năng trả nợ của KH đối với món vay. Trong quá trình rà soát, CBTD nhận thấy KH chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ, thì có trách nhiệm yêu cầu KH bổ sung thêm nhưng hồ sơ còn thiếu.

Bước 4: Đánh giá, lập hồ sơ trình Ban tín dụng/ Hội đồng tín dụng

Tiếp nhận hồ sơ đầy đủ từ KH, PGD Châu Đức phân công CBTD nghiên cứu, đánh giá phân tích khoản vay theo những nội dung cụ thể về thông tin KH, năng lực tài chính của KH, lịch sử quan hệ tín dụng, đánh giá, phân tích phương án/ dự án SX, KD, TSDB. Sau đó, CBTD tiến hành lập hồ sơ trình báo cáo tín dụng. Thông qua phân tích và đánh giá hồ sơ, từ kết quả thẩm định KH, đánh giá điểm xếp hạng tín dụng của KH vay vốn. Qua đó, đối chiếu với các thông tin liên quan và đưa ra những đánh giá so sánh với các điều kiện vay vốn của loại sản phẩm tín dụng mà KH mong muốn. CBTD lập báo cáo đề xuất tín dụng theo bản mẫu của quy định tại LPBank – PGD Châu Đức và tiến hành thực hiện.

Bước 5: Quyết định cấp tín dụng

Sau khi CBTD nộp báo cáo đề xuất cấp tín dụng đính kèm các hồ sơ liên quan, Giám đốc PGD tiến hành việc kiểm tra lại khả năng điều kiện vay và khả năng thanh

toán của KH vay vốn. Sau đó tiến hành phê duyệt cấp tín dụng theo quy định của PGD Châu Đức. Tiếp đến, bàn giao cho CBTD phụ trách hồ sơ của KH thực hiện tất cả các hợp đồng tín dụng liên quan đến hồ sơ vay vốn bao gồm hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo hiểm tiền vay phù hợp theo quy định để trình lên giám đốc PGD có thẩm quyền tiến hành ký hợp đồng.

Bước 6: Chuyển hợp đồng đến bộ phận giao dịch để giải ngân

Sau khi CBTD hoàn thiện cả 5 bước trên, CBTD tiến hành phân bổ các hồ sơ liên quan lên cơ sở hệ thống dữ liệu chính của Chi nhánh Vũng Tàu. Sau khi CBTD có thẩm quyền tiến hành phê duyệt hồ sơ và phê duyệt giải ngân. CBTD tại PGD Châu Đức tiến hành thực hiện quá trình giải ngân cho KHCN. Tiến hành giải ngân xong cho KH, CBTD nhập hồ sơ cho vay lên hệ thống để lưu trữ thông tin của KH vay vốn. Trình tự thủ tục thực hiện theo quy định hiện hành của Ngân hàng Bưu Liên Việt, Chi nhánh Vũng Tàu, Phòng giao dịch Châu Đức về chuyển tiền và rút tiền.

Bước 7: Kiểm tra và xử lý nợ vay

CBTD phụ trách khoản vay của KHCN sẽ chịu trách nhiệm kiểm tra, theo dõi KH sử dụng vốn vay theo quy định đã thỏa thuận trong hợp đồng đã ký kết. Khi KH có nhu cầu gia tăng lượng vốn vay hay có mong muốn điều chỉnh khoản vay thì CBTD phụ trách tiếp nhận thông tin yêu cầu từ phía KH và trình lên Giám đốc PGD để đánh giá phê duyệt. Trong quá trình thu nợ KH, nhận thấy KH không có khả năng trả nợ khi đến hạn thanh toán. CBTD phải tiến hành gọi điện thông báo KH chủ động thanh toán nợ, nếu KH tiếp tục không thực hiện thanh toán, CBTD sẽ thông báo bằng văn bản gửi đến nhà của KH để thúc đẩy KH có trách nhiệm thanh toán nợ cho NH, đồng thời thông báo cho Giám đốc PGD những KH có trạng thái không thanh toán nợ và đề xuất một số biện pháp cho Giám đốc PGD để có biện pháp xử lý, xem xét và đưa ra quyết định phù hợp.

Bước 8: Tắt toán hợp đồng tín dụng

Khi khoản vay được KH thanh toán hết, CBTD tiến hành đối chiếu, kiểm tra số tiền trả nợ gốc, lãi, phí ... theo hợp đồng đã ký kết để tắt toán khoản vay, thanh lý hợp đồng cho KH. CBTD thực hiện lưu trữ toàn bộ hồ sơ trên hệ thống dữ liệu của

PGD – Châu Đức cũng như hồ sơ bằng tài liệu và quản lý theo quy định của Ngân hàng Bưu Liên Việt, Chi nhánh Vũng Tàu, Phòng giao dịch Châu Đức.

2.6.2. Những nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh

2.6.2.1. Pháp lý

Để đảm bảo hoạt động cho vay được ổn định và phát triển thì hệ thống pháp luật NHNN Việt Nam phải hoàn thiện để có cơ sở pháp lý đầy đủ cũng như sự vững chắc trong hệ thống từ đó các NH mới có thể dựa vào để từng bước phát triển các dịch vụ cho vay, hoạt động tín dụng để phục vụ mọi tầng lớp KH. LPBank – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức luôn đảm bảo tuân thủ hành lang pháp lý, đảm bảo sự uy tín cũng như cạnh tranh lành mạnh với các NH tại địa phương với những chính sách phát triển phù hợp đáp ứng những mong muốn của KH khi tham gia vay vốn. PGD không những cải thiện phát triển những chiến lược phục vụ KH, mà còn không ngừng cải tiến công nghệ thông tin vào hoạt động cho vay, nâng cao khả năng thẩm định với mục tiêu cải thiện thời gian vay vốn cho KH, tạo thêm nhiều sự thuận tiện cho KH khi vay vốn tại PGD Châu Đức.

2.6.2.2. Sự phát triển nền kinh tế

Sự vận động của nền kinh tế là không ngừng nghỉ, bên cạnh sự phát triển nhanh chóng đó ngày càng biến động với sự đa dạng và phức tạp hơn. Thì các NH là nhân trụ lực chính của nền kinh tế phải đáp ứng theo kịp sự chuyển động của thị trường. Nhu cầu của người dân về các sản phẩm tín dụng ngày một nâng cao và đòi hỏi nhiều sự thay đổi để phù hợp với nền kinh tế. Vì vậy, các NH phải cho ra mắt những sản phẩm tín dụng để kịp thời đáp ứng những nhu cầu của người dân. Từ 2020 - 2023, Vũng Tàu đã có những bước phát triển đáng kể trong kinh tế. Tổng sản phẩm trên địa bàn tỉnh (GRDP) giai đoạn 2021-2023 tăng bình quân 5,94% mỗi năm. Trong năm 2023, GRDP tăng 5,75%, đạt mức 8.078 USD/người/năm, gần gấp đôi GDP bình quân đầu người cả nước (4.284 USD). Theo Cục Thống kê Tổng hợp Việt Nam, năm 2023, tỉnh đã cấp giấy chứng nhận đăng ký thành lập cho 2.005 doanh nghiệp, với tổng vốn đăng ký gần 18.980 tỷ đồng, tăng 5,49% so với năm 2022. Ngoài ra, có 512 doanh nghiệp đăng ký tăng vốn, với số vốn tăng gần 15.110 tỷ đồng, bằng 97,08% so

với năm 2022. Tuy nhiên, cũng có hơn 340 doanh nghiệp đăng ký giải thể. Điều này cho thấy sự phát triển và động lực của môi trường kinh doanh tại vùng này.

2.6.2.3. Cạnh tranh giữa các ngân hàng

Sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế thị trường kéo theo đó là những cạnh tranh gay gắt giữa các NH. Các NH tranh đua nhau về giá, chất lượng sản phẩm tín dụng cũng như sự cải tiến về chất lượng dịch vụ đáp ứng mong muốn của KH. Theo dữ liệu Cục Thống kê, tính đến năm 2024 tại Bà Rịa - Vũng Tàu có tổng cộng 233 chi nhánh ngân hàng và 291 máy ATM. Trong đó có, 4 chi nhánh NHTM nhà nước, NH TMCP nhà nước, có 24 chi nhánh NH TMCP, 1 NH Chính sách Xã hội, 2 Công ty cho thuê tài chính, 1 Quỹ tín dụng nhân dân, một vài Tổ chức tài chính vi mô. LPBank đã mở rộng mạng lưới tích hợp với 1.300 phòng giao dịch bưu điện, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng.

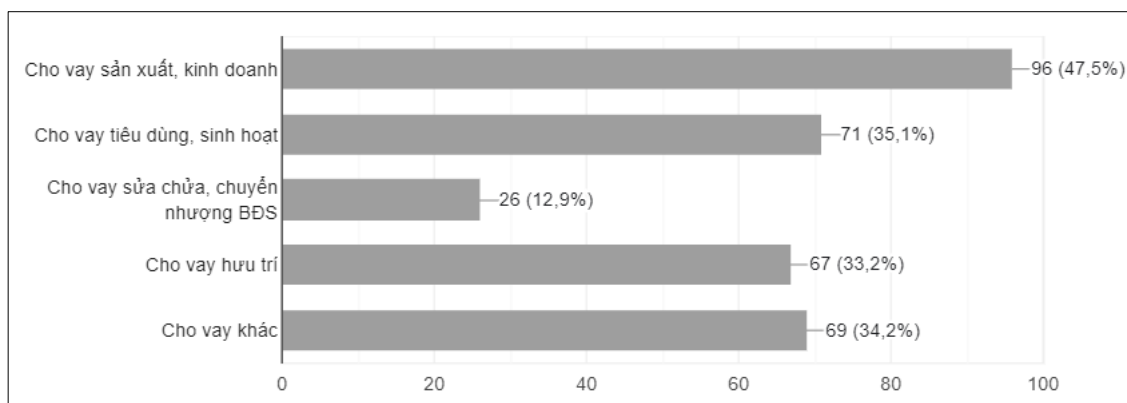
- *Nhóm các NH tư nhân*: đang đầu tư nhiều vào công nghệ để giữ chân khách hàng trong hệ sinh thái do mình tạo ra.
- *Nhóm các NH nước ngoài, liên doanh*: cơ sở công nghệ phát triển vượt bậc, chi phí hoạt động thấp, chất lượng phục vụ đánh giá cao so với các NH nhà nước. Khả năng quản lý với trình độ vượt trội.

Áp lực cạnh tranh giữa các NH đang dần mạnh mẽ hơn khi hệ thống pháp luật, những quy định về lãi suất do NHNN Việt Nam ban hành đối với NHTM chưa có sự quản lý chặt chẽ và phân bổ phù hợp. Tuy nhiên thì sự cạnh tranh cũng đem lại sự lành mạnh giữa các NH khi có thể tạo ra lợi ích cho KH và gia tăng phát triển nền kinh tế, nhưng cần phải đảm bảo duy trì tính ổn định trong hệ thống NH để đảm bảo an toàn và hiệu quả.

2.6.3. Những nhân tố thuộc về khách hàng

2.6.3.1. Đánh giá của KH dựa trên khảo sát thực tế các nhân tố thuộc về khách hàng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay

- *Mục đích vay vốn của KH*



Sơ đồ 2.22: Khảo sát mục đích vay vốn của khách hàng

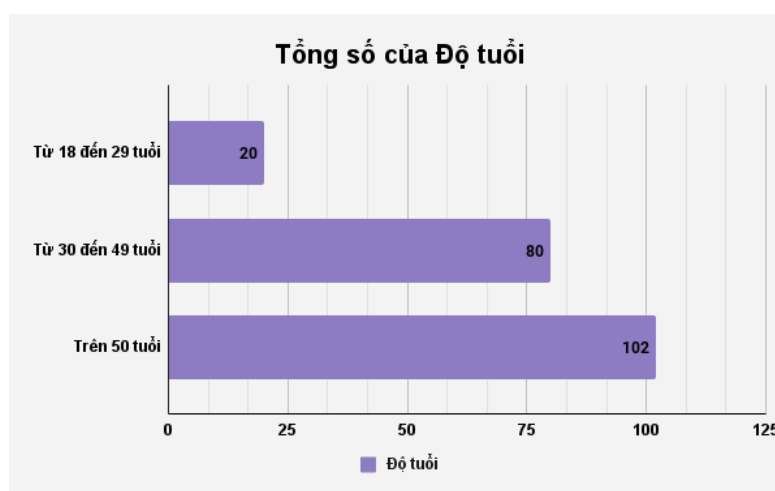
(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Khi bắt đầu tư vấn để khảo sát hồ sơ vay vốn của KH, CBTD sẽ hỏi kỹ mục đích vay vốn của KH, bên cạnh đó dựa vào mục đích vay cũng như thu nhập của KH đến từ đâu CBTD sẽ dựa vào đó mà đưa ra những sản phẩm tín dụng phù hợp. Với vay để SXKD sẽ được PGD Châu Đức ưu tiên hơn cả khi thu nhập đem lại từ hoạt động sản xuất sẽ có khả năng thanh toán nợ cho NH được đảm bảo hơn so với các loại cho vay còn lại có thể kể đến như vay vào mục đích tiêu dùng hay để trả nợ. Dựa vào tiêu chí này, LPB – PGD Châu Đức tập trung phát triển món vay SXKD để phục vụ được nhiều nhu cầu từ KH.

Nên có thể thấy theo khảo sát thực tế 200 KH tại sơ đồ 2.22, đứng đầu tỷ lệ với 47,5 % là các KHCN vay vốn cho mục đích SXKD trong lĩnh vực cho vay SXKD (nông nghiệp, nông thôn), ở vị trí thứ hai là mục đích cho vay tiêu dùng, sinh hoạt với tỷ lệ 35,1 %, cho vay khác và cho vay hưu trí với tỷ lệ xấp xỉ nhau là 34 % KH. Đây là những sản phẩm cho vay chủ lực tại PGD Châu Đức khi KH tại đây chủ yếu tự kinh doanh, vay để SXKD khi vị trí kinh doanh của KH là trung tâm chợ, các hộ gia đình tại các vùng lân cận canh tác chủ yếu là nông nghiệp (hồ tiêu, cà phê...), qua đó lượng món vay KH vay để SXKD là món vay đem lại lợi nhuận nhiều nhất cho LPBank – PGD Châu Đức. Bên cạnh đó, nhu cầu tinh thần và vật chất của KH tại nông thôn ngày càng nâng cao do xã hội kinh tế phát triển nên sản phẩm cho vay tiêu dùng, sinh hoạt cũng được KH sử dụng nhiều để phục vụ nhu cầu vật chất của KH trong cuộc sống hằng ngày, từ đó kích thích tiêu dùng và tạo động lực cho sản xuất phát triển. Cho vay khác như vay mua ô tô, mua nhà ... KH dùng phục vụ nhu cầu

vật chất của KH trong đời sống, NH tận dụng sự liên kết với hệ thống bưu điện, thông qua đó có thể đưa đến cho KH ở lứa tuổi về hưu cũng có thể vay vốn với sản phẩm cho vay hưu trí và mang lại nguồn KH tốt cho NH. Còn các mục đích vay vốn còn lại không đáng kể. Từ khảo sát này có thể thấy được LPBank – PGD Châu Đức đã có chiến lược tìm hiểu KH hiệu quả và chú trọng phát triển sản phẩm cho vay nào phù hợp nhất với từng khu vực KH cần, hay cụ thể là từng loại KH cần vay với mục đích gì, với việc phân loại KH dựa vào đặc điểm, nghề nghiệp, mục đích vay vốn, trên cơ sở đó, PGD sẽ có những chiến lược cho từng đối tượng KH.

– **Độ tuổi khách hàng**



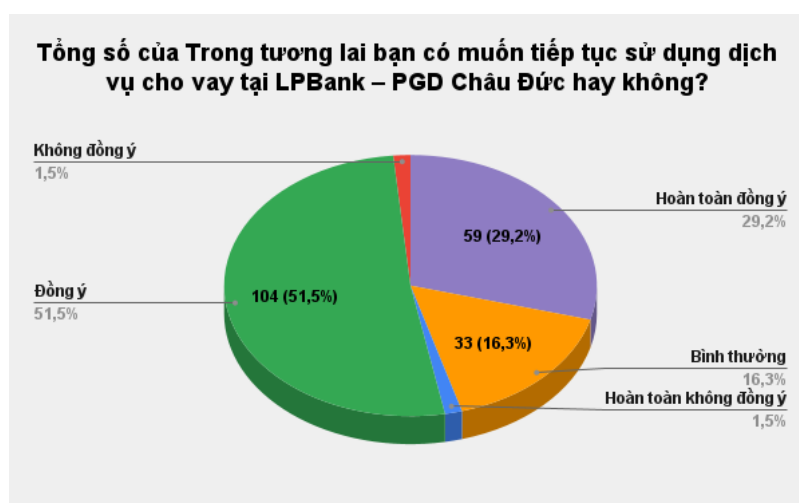
Sơ đồ 2.23: Tổng số độ tuổi khách hàng (Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Dựa trên sơ đồ được thống kê qua khảo sát thực tế từ phía KH cho thấy lượng KH tham gia vay vốn chiếm tỷ lệ cao nhất là với độ tuổi trên 50 tuổi, số lượng cụ thể là 102/200 KH chiếm 50,5 %. Và ở độ tuổi từ 30 đến 49 tuổi cũng chiếm một số lượng tương đối với 80 KH chiếm 39,6 %, còn lại là độ tuổi từ 18 đến 29 tuổi với 20 KH chiếm 9,9 %. Từ đó có thể thấy lượng KH chủ yếu của NH LPBank – PGD Châu Đức chiếm tỷ lệ cao với độ tuổi trên 50 tuổi.

Theo như phân tích từ khảo sát thực tế của CBTD tại những khu vực lân cận PGD Châu Đức. CBTD đã có những đánh giá cho rằng những KH có độ tuổi trung bình trên 50 tuổi sẽ có nhiều kinh nghiệm trong SXKD, đặc biệt là trong lĩnh vực nông nghiệp (kinh doanh hồ tiêu, cà phê, cây cảnh...), đặc biệt từ những trải nghiệm xuyên suốt quãng thời gian dài kinh doanh giúp KH có thể vượt qua những khó khăn hay tình hình xấu xảy ra bất chợt bởi điều kiện tự nhiên, với kinh nghiệm dày dặn KH

sẽ có những giải pháp xử lý, giảm thiểu được rủi ro có thể xảy ra và duy trì được hiệu quả SXKD. Qua đó khi PGD xem xét hồ sơ của KH thì tuổi của KH cũng là một chi tiết ảnh hưởng đến lượng vốn được vay của KH (hơn hết là những KH đi vay với mục đích SXKD). Ngoài ra, sự nhanh nhạy của KH trong SXKD và nhận được sự hỗ trợ triệt để từ phía NH sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho KH đạt được nhiều doanh thu. Qua đó, KH có thể thực hiện đầy đủ nghĩa vụ trả nợ, góp phần nâng cao và phát triển hoạt động cho vay của LPBank – PGD Châu Đức.

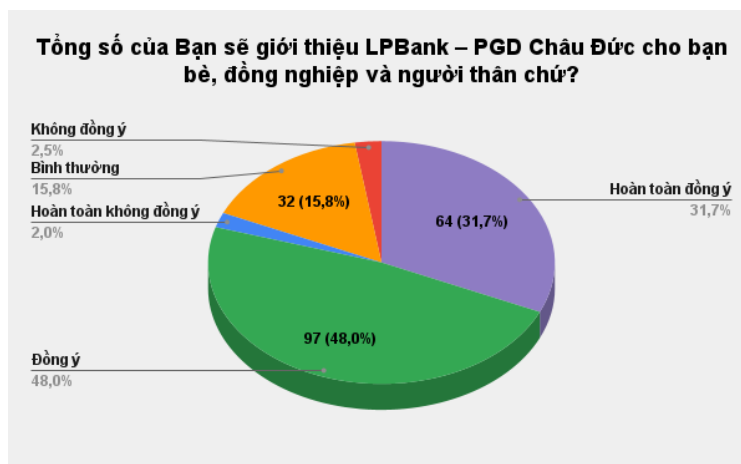
– ***Đánh giá của KH có muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ hoạt động cho vay của PGD Châu Đức***



Sơ đồ 2.24: Khảo sát đánh giá KH có muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ cho vay tại PGD Châu Đức (Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Việc tham gia vay vốn và nhận được nguồn vốn từ NH PGD Châu Đức mà KHCN, hộ gia đình SXKD có được công ăn, việc làm, cải thiện mức sống và ổn định thu nhập góp phần phát triển kinh tế địa phương. Khảo sát tại sơ đồ 2.24, với 163 KH chiếm đến 80,7 % đánh giá tích cực, mong muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ tại PGD. Có thể thấy PGD đã để lại một ấn tượng tốt đối với KH, với mong muốn để KH cảm thấy được phục vụ tốt nhất, PGD Châu Đức luôn cố gắng thực sự trở thành NH số một của mọi KH. CBTD tại PGD bên cạnh tư vấn chính sách món vay chi tiết đến cho KH cũng có thể là người gia tăng sự hiểu biết các thông tin về thị trường, về sự thay đổi cải tiến trong công nghệ thông tin cho KH là người dân tại địa phương có thể nắm rõ và giúp KH có thể nắm bắt tình hình vay vốn hiện tại của mình một cách

đễ dàng, tiện lợi hơn. LPBank – PGD Châu Đức luôn có chính sách chăm sóc KH hợp lý cụ thể từng tháng qua đó góp phần nâng cao uy tín cho LPBank.



Sơ đồ 2.25: Khảo sát KH có muốn giới thiệu NH LPBank đến người thân và bạn bè
(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Kết quả khảo sát tại sơ đồ 2.24 trên có thể thấy là PGD Châu Đức nhận được đánh giá rất tốt nên việc 200 KH tại mục khảo sát tại sơ đồ 2.25 lại đánh giá kém cả. Với 161 KH quyết định sẽ giới thiệu NH LPBank đến với những người mà KH mong muốn họ cũng sẽ có những trải nghiệm dịch vụ tốt và có nhiều lợi ích từ sản phẩm tín dụng của NH LPBank. NH đã thành công trong việc giữ được nguồn KH cũ và khai thác thêm được một nguồn KH tiềm năng từ số KH hiện hữu của NH, KH giới thiệu KH, KH sử dụng thêm sản phẩm dịch vụ của NH.

2.7. Kết quả khảo sát

Kết quả khảo sát đối với KHCCN tham gia vay tại Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt (LPBank) – Chi nhánh Vũng Tàu, Phòng giao dịch Châu Đức.

Bảng bên dưới trình bày các phân tích thống kê mô tả đặc điểm KH về các dữ liệu đã thu thập được qua khảo sát 200 khách hàng. Phiếu khảo sát thực tế được trình bày ở phụ lục.

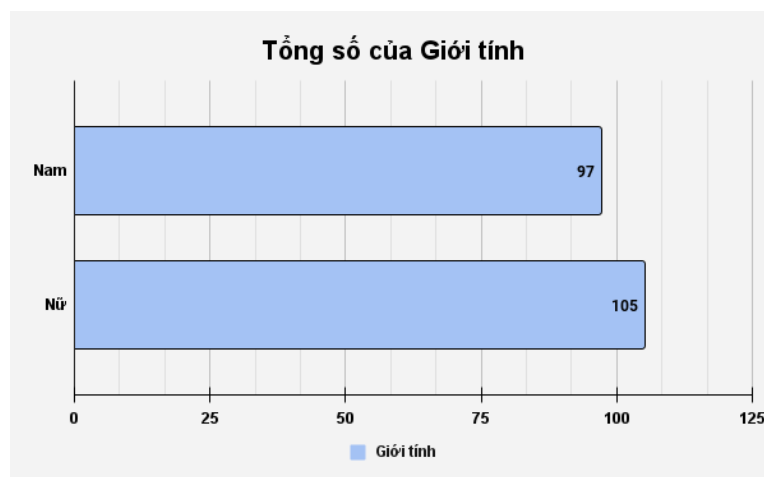
Bảng 2.6: Thống kê mô tả đặc điểm khách hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

| Đặc điểm | | Tần số người | Tỷ lệ |
|-------------------------|----------------------------|---------------------|--------------|
| Giới tính | Nam | 97 | 48,3 % |
| | Nữ | 104 | 51,7 % |
| Độ tuổi | 18 đến 29 | 19 | 9,5 % |
| | 30 đến 49 | 80 | 39,8 % |
| | Trên 50 | 102 | 50,7 % |
| Trình độ học vấn | Tốt nghiệp THPT | 54 | 27 % |
| | Đang học Đại học/ Cao đẳng | 12 | 6 % |
| | Tốt nghiệp Đại học | 32 | 16 % |
| | Sau Đại học | 8 | 4 % |
| | Khác | 95 | 47,5 % |
| Nghề nghiệp | Sinh viên | 12 | 6 % |
| | Nhân viên văn phòng | 32 | 15,9 % |
| | Nông dân, công nhân | 45 | 22,4 % |
| | Tự kinh doanh | 85 | 42,3 % |
| | Khác | 30 | 14,9 % |
| Nơi ở | Thành thị | 30 | 15 % |
| | Nông thôn | 171 | 85,5 % |
| Thu nhập | Dưới 5 triệu | 35 | 17,4 % |
| | 5 đến 10 triệu | 69 | 34,3 % |
| | 11 đến 20 triệu | 45 | 22,4 % |

| | | | |
|-------------------------------|----------------|-----|--------|
| | Trên 20 triệu | 53 | 26,4 % |
| Ngân hàng đang sử dụng | LPBank | 185 | 92,5 % |
| | Vietinbank | 16 | 8 % |
| | Sacombank | 25 | 12,5 % |
| | ACB | 16 | 8 % |
| | Ngân hàng khác | 16 | 8 % |
| Thời gian sử dụng | Dưới 1 năm | 32 | 16 % |
| | 1 đến 5 năm | 114 | 57 % |
| | Trên 5 năm | 55 | 27,5 % |

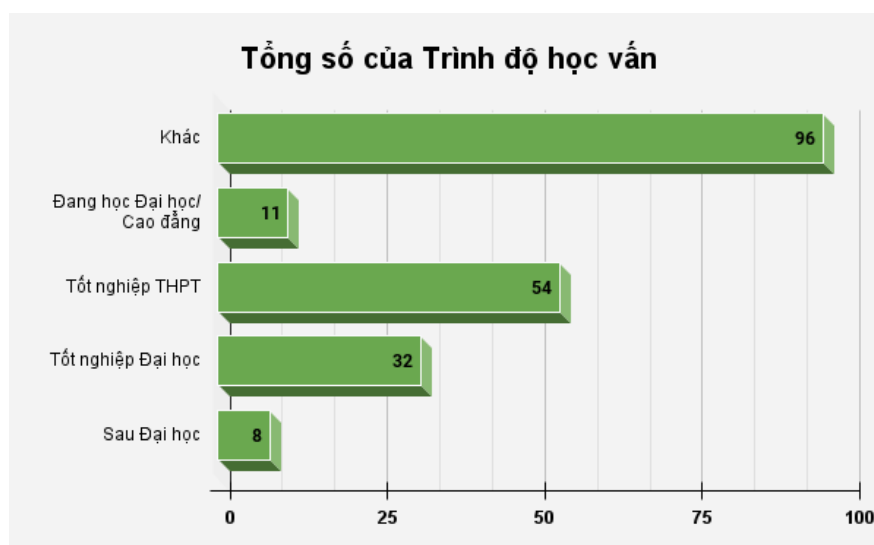
○ **Giới tính**



Sơ đồ 2.26: Khảo sát giới tính (Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Trong 200 hồ sơ khách hàng thì có 105 hồ sơ KH là nữ chiếm tỷ lệ 51,7% và 97 hồ sơ KH là nam chiếm tỷ lệ 48,3 %. Qua đó, có thể nhận thấy mặc dù ở địa bàn nông thôn đang dần phát triển khi hủ tục “trọng nam khinh nữ” của thể hệ trước đang dần được xóa bỏ, không chỉ người đàn ông là trụ cột gia đình mà người phụ nữ sẽ cùng chồng gánh vác san sẻ trong việc cải thiện thu nhập kinh tế gia đình, phù hợp với sự phát triển của thời đại mới. Qua khảo sát đánh giá, em nhận thấy giới tính cũng là một phần quan trọng trong việc KH có thể tiếp cận được hoạt động vay vốn của NH đối với tất cả mọi người.

○ Trình độ học vấn

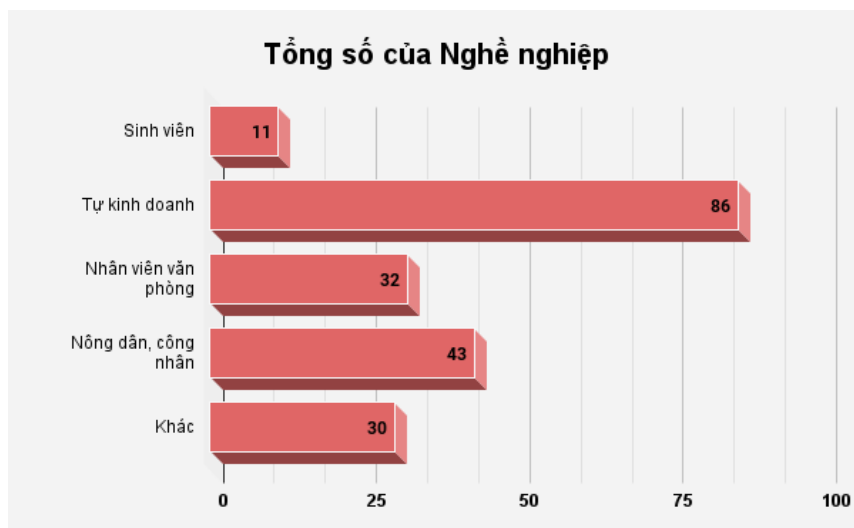


Sơ đồ 2.27: Khảo sát trình độ học vấn (Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

NH khi thẩm định hồ sơ vay thường sẽ chọn lọc những KH có trình độ giáo dục học tập cao hơn vì những KH này được đánh giá có khả năng đưa ra những chiến lược kinh doanh hiệu quả hơn những KH khác, thông qua đó khả năng thanh toán nợ cho NH sẽ cao hơn.

Theo thống kê khảo sát từ 200 khách hàng, trình độ học vấn của các KH tương đối, với 105 KH tương ứng với 53 % KH với trình độ học vấn cao, tốt nghiệp THPT trở lên. Trình độ học vấn của KH trung bình cao như khảo sát này thì việc đánh giá, hiểu biết sự tăng trưởng của công nghệ kỹ thuật vào SXKD càng tốt, làm tăng thu nhập cho KH vay vốn từ NH. Từ đó, KH sử dụng vốn hiệu quả hơn. Còn trình độ học vấn “khác” với tỷ lệ xấp xỉ 47,5 % KH, có thể phân tích ở đây là những KH trình độ chưa đến trung học THPT nhưng trình độ trung học cơ sở hay tiểu học sẽ nằm trong nhóm này. Tuy nhiên, vấn đề không quá nghiêm trọng, với nhiều sản phẩm vay lại LPBank – PGD Châu Đức sẽ cung cấp cho KH đầy đủ, chi tiết. CBTD tại PGD sẽ luôn chú ý lưu tâm mọi thắc mắc và gỡ rối cho KH. Hiện tại, ở nông thôn trình độ dân trí giáo dục ngày một được lưu tâm và chú trọng hơn nên trình độ hiểu biết cũng như khả năng kinh doanh của người dân đáp ứng được những điều kiện vay từ NH.

○ Nghề nghiệp

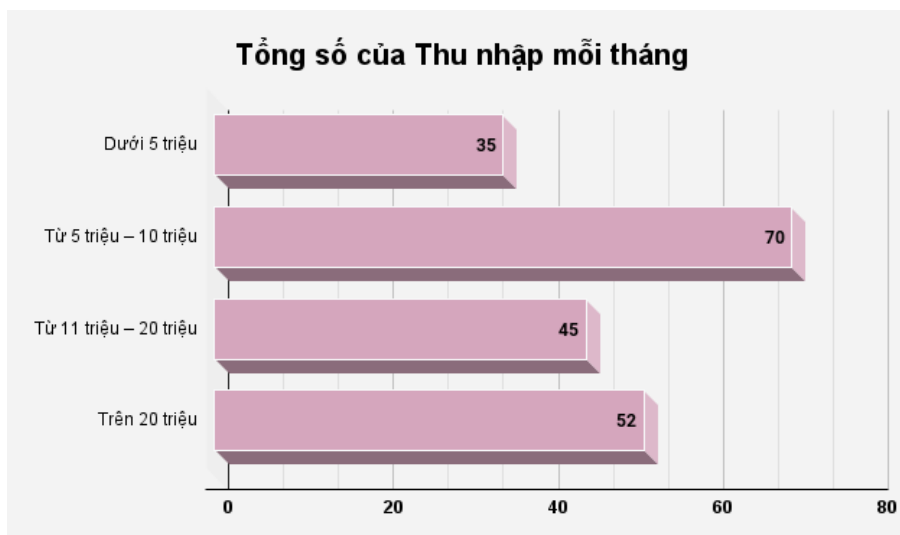


Sơ đồ 2.28: Khảo sát nghề nghiệp

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Ngành nghề tự kinh doanh (SXKD) chiếm tỷ lệ cao nhất 42,3% với 86 KH. Ngành nghề này có ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập và khả năng trả nợ của KH. Trong quá trình xét duyệt hồ sơ vay thì KH có ngành nghề kinh doanh được NH đánh giá là tốt và ít rủi ro trong việc trả nợ NH sẽ có khả năng nhận được với số lượng vốn tốt. Ngành nghề nông dân, công nhân chiếm tỷ lệ 23 % KH với 43 người. Nhân viên văn phòng chiếm 15,9 % tỷ lệ với 32 người. Phần lớn KH sinh sống trong vùng nông thôn và một số vùng gần khu đô thị, nên số KH có nghề nghiệp là tự kinh doanh chiếm phần lớn tỷ trọng trong tổng 200 KH. Với phương án tự kinh doanh sản xuất ra hàng hóa đem lại lợi nhuận nhiều cho KH, với điểm sáng từ những KH với ngành nghề này thì LPBank – PGD Châu Đức đánh giá cao về khả năng trả nợ tốt, tránh được rủi ro nợ xấu xảy ra với PGD. Điều này cho thấy, 200 KH đang tham gia vay vốn hay đã từng vay vốn thì việc những KH với mô hình tự kinh doanh sẽ dễ dàng vay vốn với nhu cầu vốn tốt từ LPBank – PGD Châu Đức.

○ **Thu nhập**



Sơ đồ 2.29: Khảo sát thu nhập khách hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát từ khách hàng)

Thu nhập là một trong những yếu tố quan trọng nhất đánh giá khả năng trả nợ của KH. Nói rõ hơn là thu nhập trước khi vay của KH cao thì lượng vốn vay được sẽ tăng cao hơn. Để vay được vốn tại bất kỳ NH nào thì KHCN cũng cần phải có TSBĐ cho khoản vay, thì thu nhập cũng là một trong những điều kiện tiên quyết giúp cho KH có thể vay được với lượng vốn nhiều. Trong bài khảo sát tại sơ đồ 2.29, với tỷ lệ là 34,3 % trong khoảng thu nhập từ 5 triệu đến 10 triệu là phổ biến nhất với 70 người. Tỷ lệ 26,4 % KH trong khoảng thu nhập trên 20 triệu. Tỷ lệ 17,4 % KH trong khoảng thu nhập dưới 5 triệu là 35 người. Thu nhập của những KH trong bài khảo sát theo đánh giá là khá tốt khi KH vay vốn tại LPBank, Chi nhánh Vũng Tàu, PGD Châu Đức chủ yếu là những KH có thu nhập từ mức trung bình trở lên chiếm tỷ lệ khá cao.

2.7.1. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay KHCN và khảo sát khách hàng tại LPBank – PGD Châu Đức

2.7.1.1. Thành tựu

Ngân hàng đã duy trì được tỷ lệ nợ xấu ổn định qua các năm 2021 – 2023. Cho thấy CBTD tại PGD Châu Đức luôn nỗ lực hết mình trong quá trình cho vay từ khâu thẩm định kỹ càng, theo dõi suốt quá trình hoạt động kinh doanh của KH và thu nợ khi hết hạn, PGD cũng thực hiện rất tốt việc quản lý nợ xấu, khi các quy trình thẩm định, xếp hạng tín dụng KH được quản lý chặt chẽ và việc kiểm soát quy trình thẩm định tốt giúp cho tình hình nợ xấu ở PGD được cải thiện hiệu quả. Tình hình tài chính

của NH luôn được cải thiện qua từng năm theo phân tích từ những số liệu mà PGD cung cấp. Nhờ việc LPBank có mối quan hệ mật thiết với VNPost từ đó NH đã phát triển dịch vụ tiềm năng là sản phẩm thẻ huỷ góp phần lớn vào sự tăng trưởng của PGD. Sản phẩm tín dụng cải tiến đổi mới theo nền kinh tế thị trường đáp ứng thị hiếu của KH tại địa phương. NH có sản phẩm cho vay tổ liên kết khi việc liên kết đối với các hội viên của các đơn vị là một trong những yếu tố tiên quyết để gia tăng quy mô và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tại PGD Châu Đức.

Hiện LPBank là một trong những NH có mạng lưới lớn nhất cả nước với hơn 560 chi nhánh và PGD, 573 PGD bưu điện trên toàn quốc. Với hệ thống pháp luật ngày một cải thiện vững chắc và là cơ hội phát triển cho LPBank – PGD Châu Đức trong các hoạt động tín dụng hiện nay. Từ 2020 - 2023, Vũng Tàu đã có những bước phát triển đáng kể trong kinh tế. Tổng sản phẩm trên địa bàn tỉnh (GRDP) giai đoạn 2021-2023 tăng bình quân 5,94% mỗi năm. Tạo điều kiện thuận lợi cho NH trong việc tìm kiếm KH, đảm bảo được tiến độ phát triển của NH ngày càng gia tăng. Thêm vào đó, LPBank – PGD Châu Đức nhìn thấy được tỷ suất sinh lời từ chiến lược NH bán lẻ, qua đó nỗ lực khai thác và nghiên cứu thông tin bộ phận KH, tình hình kinh doanh tại địa phương cần tập trung đẩy mạnh phát triển, từ đó chiến lược này đã và đang giúp LPB hoạt động hiệu quả, tăng trưởng bền vững, ít chịu ảnh hưởng bởi những khó khăn hiện tại của thị trường trái phiếu doanh nghiệp.

LPBank, Chi nhánh Vũng Tàu, PGD Châu Đức luôn không ngừng phát triển và nâng cao thị phần của mình. Thông qua bài khảo sát, có thể thấy rằng KH tại PGD Châu Đức đánh giá rất cao công tác phục vụ KH, với tỷ lệ luôn trên mức 70% là dấu hiệu tích cực cho NH, từ đó tích thêm động lực cho CBTD làm việc tại NH nỗ lực và cố gắng hơn, cũng qua việc đánh giá tích cực đó PGD đã từng bước cải tiến tác phong làm việc tại cơ quan, tiếp thu ý kiến từ đánh giá của KH trong việc giảm đi sự rườm rà trong thủ tục cho vay, tăng cường công tác quảng bá hình ảnh NH, phong cách làm việc lịch sự, nghiêm chỉnh và có thái độ gần gũi với mọi KH.

Và kết quả khảo sát cho thấy LPBank – PGD Châu Đức làm tốt khi giữ được lượng KH tham gia hoạt động cho vay tại NH và có kế hoạch sẽ tiếp tục vay vốn trong tương lai. KH cũng rất vui vẻ, đồng ý giới thiệu đến bạn bè, người thân, đồng

nghiệp rằng chất lượng cho vay tại NH LPBank – PGD Châu Đức rất tốt và khuyến nghị mời mọi người tham gia. Từ đó có thể thấy PGD chú trọng rất nhiều về công tác chăm sóc dịch vụ KH. Kết quả khảo sát thống kê đặc điểm KH, với các yếu tố độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thu nhập đều có những mức độ ảnh hưởng nhiều hay ít đối với sự phát triển của hoạt động cho vay tại LPBank – PGD Châu Đức. Với tầm ảnh hưởng cụ thể từng mỗi yếu tố đặc điểm của KH, PGD sẽ có những phân tích và đưa ra những kế hoạch chiến lược cụ thể để đáp ứng từng nhu cầu vay vốn của mỗi KH tại địa phương. Qua đó, từng bước phát triển dịch vụ bán lẻ mà NH đã tập trung đẩy mạnh.

Từ kết quả khảo sát có thể thấy được LPBank – PGD Châu Đức đã có chiến lược tìm hiểu KH hiệu quả và chú trọng trong phát triển sản phẩm cho vay phù hợp nhất với từng khu vực KH cần, hay cụ thể là từng loại KH cần vay với mục đích gì, với việc phân loại KH dựa vào đặc điểm, nghề nghiệp, mục đích vay vốn, trên cơ sở đó, PGD sẽ có những chiến lược cho từng đối tượng KH. Qua đó giúp tình hình hoạt động cho vay tại PGD ngày càng nâng cao và phát triển. Hiệu quả hoạt động cho vay được cải thiện tốt trong khoảng thời gian 2021 – 2023 góp phần nâng cao uy tín của NH LPBank – PGD Châu Đức, khẳng định được vị thế của NH trong khu vực. Đạt được kết quả như trên là nhờ sự lãnh đạo tốt từ ban giám đốc Chi nhánh, giám đốc PGD Châu Đức và tinh thần đoàn kết nội bộ của các CBTD, phong cách phục vụ chu đáo, tận tình, vui vẻ, thực hiện đôn vị trong sạch, vững mạnh.

2.7.1.2. Hạn chế

Kết quả khảo sát thiếu tính khái quát do quy mô nhỏ gồm 200 người trả lời. Khảo sát trong tương lai có thể bao gồm nhiều người trả lời hơn. Bên cạnh khảo sát nhận được sự đánh giá cao từ KH ở nhiều mục, song bên cạnh đó vẫn sẽ có những mặt hạn chế, không hài lòng từ phía KH nhận xét.

❖ Năng lực tài chính của PGD Châu Đức

Về tình hình hoạt động cho vay trong giai đoạn 2021 – 2023 có thể thấy số lượng KHCN vay có xu hướng giảm. Bên cạnh đó là một vài khoản vay KHCN được CBTD phụ trách thực hiện không đúng với quy trình cho vay KHCN. Các khoản nợ

quá hạn ở vài năm trước (2020) chưa được giải quyết. Từ đó, khiến cho tình hình hoạt động cho vay KHCN tại PGD Châu Đức bị ảnh hưởng. Lý do làm ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN ở nhân tố năng lực tại chính của PGD Châu Đức là:

- Do ảnh hưởng chung của đại dịch COVID – 19 toàn cầu xảy ra vào năm 2020, hàng ngàn tỉ đô la đã được chi để duy trì hoạt động của các doanh nghiệp và hộ gia đình, nhưng khi các biện pháp phong tỏa kết thúc, nền kinh tế toàn cầu bùng nổ, để lại những hệ lụy kinh tế đến ngày nay và các quốc gia đang cố gắng khắc phục, trong đó có Việt Nam chúng ta.
- Xung đột chính trị xảy ra giữa hai quốc gia Nga và Ukraine bùng phát vào năm 2021, khiến lạm phát leo cao và sự giảm sút của thương mại toàn cầu, khiến giá nhiên liệu lại còn tăng cao hơn nữa.
- Người dân phải chịu áp lực từ lạm phát, lãi suất cao khiến cho người dân khó khăn, gây bất lợi cho KH kinh doanh sản xuất và chăn nuôi, từ đó tác động đến đời sống của người dân địa phương. Nhiều doanh nghiệp phá sản, thu nhập của người lao động giảm sút, KH không có khả năng thanh toán khoản nợ cho NH hay vay để mua sắm tài sản và mục đích tiêu dùng khác.
- Hiện nay nhiều KH thực sự có nhiều nguồn thu nhập khác nhau từ lương, SXKD, đầu tư...nhưng không có tài liệu để chứng minh nguồn thu nhập, đây là yêu cầu cần thiết của NH khi KH mong muốn được vay vốn, nhiều KH có nhu cầu vay vốn nhưng không thể vay do không có chứng từ chứng minh cụ thể dẫn đến không thể vay vốn từ NH.
- KH cung cấp thông tin vay vốn chưa chính xác. CBTD phụ trách hồ sơ vay vốn lơ là, giám sát chủ quan khiến một số hồ sơ vay bị loại bỏ. Sự chủ quan của CBTD xuyên suốt quá trình thẩm định tín dụng (không phân tích kỹ các TSĐB, điểm tín dụng của KH).

❖ Chính sách tín dụng

Thông qua dữ liệu khảo sát cho thấy một số KH nhận xét cho rằng cảm thấy rườm rà trong khâu thủ tục của quá trình vay vốn và thời gian xét duyệt khoản vay. Tuy số không quá đông nhưng đánh giá trung lập từ KH thì số liệu cho thấy cần được lưu tâm. Lý do mà khiến KH đánh giá khó khăn trong hoạt động cho vay tại PGD là:

- Quy trình xét duyệt và thủ tục cho vay chặt chẽ. Các bước được thực hiện theo thứ tự, khoa học, giúp đảm bảo an toàn tín dụng tránh rủi ro nợ xấu xảy ra. Tuy nhiên, lại vô tình trở thành rào cản đối với KH khi muốn vay vốn vì NH yêu cầu vẫn nhiều thủ tục, hồ sơ và yêu cầu thời gian chờ phê duyệt của nhiều bộ phận. Điều này đôi khi dẫn tới không kịp cung cấp vốn đáp ứng nhu cầu vay của KH hoặc KH cũng có thể sẽ phân vân lựa chọn các NH khác, người thân hoặc các tổ chức tín dụng khác.
- Mức phí linh hoạt đối với dịch vụ vay, tuy NH đáp ứng được hạn mức cho vay mong muốn của KH, tuy nhiên với từng dịch vụ cho vay NH có nhiều mức phí kèm theo, khiến cho KH không hài lòng vì có nhiều chi phí phải chi.
- Điều kiện vay của NH cũng khá khắt khe khi TSDB phải luôn đạt yêu cầu theo quy định của NH. Ngoài ra, bảo hiểm cho món vay quá cao cũng sẽ khiến KH không hài lòng và không đánh giá tích cực.

❖ Cơ sở vật chất

Từ số liệu thực tế khảo sát, KH cũng đưa ra đánh giá việc ứng dụng công nghệ 4.0 vào dịch vụ không được đánh giá quá cao. Cơ sở vật chất như bàn ghế phục vụ cho KH cũng được đánh giá là không đầy đủ trong những giờ cao điểm. Lý do khiến cho KH đánh giá nhân tố này không tốt là:

- Mặc dù LPBank chú trọng đầu tư cho phát triển công nghệ NH, song khi đánh giá đối chiếu với một số NHTM khác, hơn hết là các NHTM nước ngoài thì LPBank vẫn còn có những khoảng cách nhất định.
- Hệ thống an ninh mạng khi xảy ra sự cố thì chưa được xử lý hiệu quả và việc phục hồi cơ sở dữ liệu diễn ra không nhanh chóng làm mất nhiều thời gian.
- Có thể việc quá trình cho vay tại PGD Châu Đức ở địa bàn chủ yếu là ở nông thôn nên việc ứng dụng công nghệ hiện đại còn nhiều hạn chế, công tác nhận diện, kết hợp công nghệ hiện đại vào hệ thống NH đang được thực hiện nhưng chưa quá tốt, nên khiến công tác hỗ trợ KH của NH không được hiệu quả.
- PGD Châu Đức chưa chú trọng nâng cao cơ sở vật chất, khi bàn ghế quá ít không đủ phục vụ cho KH khi đến NH khiến KH không hài lòng đối với hoạt động cho vay tại PGD.

❖ Sản phẩm tín dụng

Thông qua kết quả khảo sát từ phía KH, các sản phẩm tín dụng của NH chưa được KH tiếp cận và biết đến nhiều, khả năng cạnh tranh của sản phẩm tín dụng khi được đánh giá khách quan cùng với các sản phẩm tương tự của NH khác cũng chưa được đánh giá cao. Lý do mà KH đánh giá chưa hài lòng về nhân tố này là:

- LPBank – PGD Châu Đức vẫn còn đang chú trọng và tập trung khai thác vào các sản phẩm cho vay chủ lực của PGD nên tỷ trọng giữa các sản phẩm đang không đồng đều nhau, khiến cho KH không tiếp cận được nhiều sản phẩm, qua đó đánh giá sản phẩm tín dụng của NH không đa dạng.
- Hiện nay, trên địa bàn Thị trấn Ngãi Giao đã và đang có sự phát triển mạnh mẽ của các NH, khiến cho mỗi NH buộc phải đặt mình vào thế cạnh tranh cao.
- LPBank chưa tạo được những chương trình truyền thông quảng cáo ấn tượng để thu hút KH, chiến lược marketing chưa triệt để khiến còn một bộ phận lớn KH có nhu cầu vay vốn nhưng chưa tiếp cận được các sản phẩm, dịch vụ mà NH cung cấp.

❖ Cán bộ tín dụng

Kết quả khảo sát thực tế cho thấy KH đánh giá cho rằng KH không tiếp cận hết các loại sản phẩm tín dụng của NH do CBTD tại NH chuyên tập trung tư vấn những sản phẩm cho vay chủ lực tại NH cho KH mà không tập trung tư vấn các loại cho vay khác khiến một số KH không tiếp cận hết các sản phẩm cho vay. Một số CBTD chủ quan trong quá trình cấp tín dụng. Lý do là:

- LPBank – PGD Châu Đức vẫn còn đang chú trọng và tập trung khai thác vào các sản phẩm cho vay chủ lực của PGD. Do đó các CBTD khi tư vấn cho KH vay vốn chỉ tập trung tư vấn các sản phẩm cho vay SXKD, cho vay tiêu dùng hay cho vay cho vay hưu trí mà không tập trung truyền tải, phân phối những sản phẩm cho vay khác nên tỷ trọng giữa các sản phẩm đang không đồng đều nhau.
- Một số CBTD mới tuyển dụng còn non trẻ trong kinh nghiệm từ đó có những phân tích đánh giá thiếu tính chính xác trong việc xử lý thông tin, đánh giá KH dẫn đến chất lượng tín dụng nhận được rủi ro cao.

- Một số CBTD xem nhẹ việc thẩm định phương án vay vốn, chỉ chú trọng điều kiện tài sản thế chấp. Vì không thực hiện đúng quy trình, nghiệp vụ nên CBTD không nắm bắt thông tin đầy đủ, kịp thời về KH vay vốn. CBTD không kiểm tra việc sử dụng vốn vay của KH thường xuyên dẫn đến KH sử dụng vốn vay không đúng mục đích.

❖ Khách hàng

Từ những phân tích, những khảo sát đánh giá và thống kê đặc điểm từ phía KH, có hai hạn chế còn tồn tại tại PGD Châu Đức là thông tin bất đối xứng và nhân tố thống kê mục đích vay vốn của KH, thống kê được phân tích khả quan trong việc PGD Châu Đức có chiến lược định hướng mục đích cho vay phù hợp với mong muốn của KH địa phương nhưng song song với đó sẽ có những tồn tại hạn chế nhất định. Lý do giải thích cho hai nhân tố còn tồn tại tại PGD là:

- Thông tin mà PGD có được từ phía KH chủ yếu là do chính KH cung cấp, từ phỏng vấn trực tiếp từ người vay. Việc thông tin KH cung cấp sai, cố ý che giấu mục đích thật sự của món vay, bên cạnh CBTD không xem xét kỹ lưỡng và kiểm tra những gì KH cung cấp có thể gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng khoản vay và từ đó mang lại rủi ro tín dụng cho PGD.
- Với cho vay đầu tư SXKD so với mục đích cho vay khác, thì KH vay có khả năng tạo ra lợi nhuận để trả nợ cho NH trong khi với mục đích tiêu dùng hay mục đích khác, thì nguồn trả nợ lại đến từ thu nhập của KH và điều đó sẽ rủi ro hơn cho NH trong việc thu hồi các khoản cho vay. Tỷ lệ nợ quá hạn cũng sẽ tăng cao hơn đối với những khoản vay này.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI LPBANK – CHI NHÁNH
VŨNG TÀU – PHÒNG GIAO DỊCH CHÂU ĐỨC

3.1. Định hướng và quan điểm hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

3.1.1. Định hướng các hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

Thị trường mục tiêu của PGD Châu Đức là địa bàn Thị Trấn Ngãi Giao và các huyện xã lân cận. Hiện trên địa bàn thị trấn có 1.490 cơ sở kinh doanh, giải quyết cho hơn 3.700 lực lượng tham gia tìm việc làm, tổng doanh thu thương mại - dịch vụ đạt 5.081,5 tỷ đồng, với mức tăng bình quân hàng năm là 20,18%. Đề án quy hoạch chung tỷ lệ 1/5.000 cho thị trấn Ngãi Giao đến năm 2030 ước tính thị trấn sẽ có khoảng 25.000 - 26.000 người, và đến năm 2035, dự kiến sẽ đạt khoảng 27.000 - 28.000 người.

LPB – PGD Châu Đức tích cực phân tích thị hiếu, nhu cầu của KH thường xuyên từ đó đánh giá đưa ra chiến lược phát triển kinh doanh hoạt động cho vay tại PGD trong giai đoạn tới. Đồng thời, phát huy những mặt tích cực đã và đang được thực hiện tốt trong khoảng thời gian 2021 – 2023 với tình hình tài chính luôn được ổn định và cải thiện, tỷ lệ nợ quá hạn tiếp tục cân bằng không vượt quá 1%. Chủ lực toàn diện trong phát triển các loại hình cho vay như SXKD siêu nhanh, hưu trí, nông nghiệp nông thôn và cho vay tiêu dùng linh hoạt.

Dựa vào những thông báo cũng như chỉ tiêu được NHTW đề xuất và định hướng cho các NHTM trong giai đoạn tới mà PGD Châu Đức chủ động thực hiện và luôn cập nhật tình hình từ đó có những định hướng phù hợp cho hoạt động kinh doanh tại địa phương là Thị Trấn Ngãi Giao. Thêm vào đó, PGD có những đề mục hỗ trợ lãi suất giúp cho KH thuận lợi có thể đến vay vốn tại PGD. Đề cao tính kiểm soát về chất lượng tín dụng tại PGD.

Tích cực phát triển những sản phẩm dịch vụ hiện có tại LPBank – PGD Châu Đức và bám sâu vào thị hiếu của KH tại địa phương mà cho ra mắt những sản phẩm tín dụng đạt được hiệu quả mong muốn của KH. Bên cạnh việc cải thiện và phát triển tín dụng, PGD tiến hành rà soát chặt chẽ mọi nguồn rủi ro có thể xảy ra, tránh những ảnh hưởng xấu làm suy giảm lợi nhuận kinh doanh tại PGD. Từ đó, khả năng cạnh tranh của LPBank – PGD Châu Đức được tăng trưởng bền vững. Cố gắng nỗ lực hoàn thiện chất lượng phục vụ KH, KH hài lòng là mục tiêu hàng đầu của PGD Châu Đức, giúp PGD thu hút được nhiều KH hơn nhờ mối quan hệ của KH cũ.

3.1.2. Quan điểm đổi mới hoạt động cho vay của KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

Mở rộng mạng lưới hoạt động, phát triển khối KH mới, trong đó vẫn chú trọng nhất là khối KHCN. Tiếp tục tăng dư nợ cho vay KHCN bằng cách thu hút được nhiều tệp KH hơn tại địa phương, mở rộng phạm vi hơn từ các vùng lân cận Thị trấn Ngãi Giao. PGD Châu Đức luôn đề cao chất lượng phục vụ KH. Vì vậy CBTD luôn được đào tạo chuyên nghiệp trong việc làm hài lòng KH. Thêm vào đó, tiếp tục phát huy kế hoạch phân tích thị hiếu của KH tại địa phương và chủ động tìm đến KH tại những khu vực có nhiều KH tiềm năng. Luôn niềm nở đối với KH đã tham gia vay tại PGD qua đó có thể nhờ vào mối quan hệ của KH mà tìm thấy được nguồn KH tiềm năng từ khối KH cũ.

3.2. Một số giải pháp tăng cường và kiến nghị hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

3.2.1. Các giải pháp cho các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN tại LPBank – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức

3.2.1.1. Nhân tố chính sách tín dụng

✓ Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại PGD Châu Đức

PGD Châu Đức phải tiếp tục tiếp nhận những đánh giá từ KH và thực hiện đổi mới bằng cách lược bớt đi sự rườm rà trong thủ tục hồ sơ vay nhưng không làm mất đi sự an toàn của món vay và giảm đi độ uy tín của PGD Châu Đức. Một chính sách cho vay đem lại lợi nhuận đạt được sự tối ưu là khi có những nguyên tắc, quy định rõ ràng về điều kiện vay, thời hạn vay, hơn hết là lãi suất đáp ứng được sự đồng tình của

KH khi đối chiếu với lãi suất của thị trường. Các cơ quan, ban ngành cần hỗ trợ, kết nối trong việc sử dụng, chia sẻ thông tin cho các NHTM nhằm đa dạng hóa nguồn dữ liệu phục vụ tốt cho việc thẩm định KH nhằm đảm bảo hoàn trả khoản vay, LPBank – PGD Châu Đức tiến hành biện pháp phân tích nợ quá hạn theo định kỳ giúp PGD nắm được thực trạng chung của đơn vị và của từng loại cho vay, từng nhóm KH cụ thể, trên cơ sở đó có thể xử lý nợ một cách thích hợp và có hiệu quả, tránh đi được sự tồn tại nợ xấu gây tổn thất đến chất lượng cho vay của KH. Cơ sở dữ liệu tiên quyết để có những đánh giá chính xác về KH từ Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của NHNN phải được cập nhật thường xuyên, liên tục và nhanh chóng vì đây là nguồn tham khảo cực kỳ quan trọng trong việc trả nợ của KH.

Khâu thẩm định là yếu tố then chốt để đảm bảo khoản vay được phê duyệt hay không, nên PGD Châu Đức cần có biện pháp mạnh trong công tác kiểm tra giám sát ở khâu này, chắc chắn ở mọi khâu đều tuân thủ quy định của NHNN và LPB. Kiểm tra, giám sát và định giá lại TSĐB theo từng thời kỳ biến động của kinh tế thị trường. Qua đó PGD có thể nắm bắt thông tin tài sản của KH có sự thay đổi như thế nào và kịp thời đưa ra những điều chỉnh mức vay phù hợp với điều kiện hiện tại.

✓ Quản lý chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một trong yếu tố cạnh tranh chính. Hình ảnh, tác phong, tài liệu theo tiêu chuẩn của NH. Thực hiện chính xác, chuyên nghiệp các nghiệp vụ ngay trong lần đầu gặp KH. Cung cấp các dịch vụ tín dụng đúng theo những cam kết và HĐTD với KH. Mọi thắc mắc, khiếu nại của KH luôn được cán bộ giải quyết thỏa đáng. Thời gian phản hồi, đáp ứng nhanh chóng, kịp thời theo mong muốn của KH. Tư vấn tận tình, hướng dẫn về sản phẩm dịch vụ NH phù hợp, đem lại giá trị tối ưu cho KH. Nâng cao trình độ chuyên môn và cách phục vụ KH. Tương tác KH thường xuyên để hiểu KH, nắm bắt và kịp thời đáp ứng nhu cầu của KH. Tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp, đem lại lợi ích tốt nhất cho KH. Rút ngắn thời gian phục vụ với quy trình nội bộ, nâng cao khả năng hỗ trợ KH với các dịch vụ ngoài. Tuân thủ các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của NH.

✓ Phát triển kênh phân phối bán hàng

Tiếp thị trực tiếp: Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu sản phẩm và lên kế hoạch chi tiết địa bàn khai thác. Đặt mục đích gặp gỡ KH tối thiểu 5 đến 10 phút/ 1 KH và xin được thông tin liên lạc. Đi thị trường, hội thảo, gặp gỡ, gọi điện.

Khai thác khách hàng hiện hữu: Hệ thống danh mục KH hiện hữu theo từng sản phẩm KH đang sử dụng (Tín dụng, thẻ, huy động, tài khoản...) để phân nhóm theo mục đích khai thác. Duy trì và tăng doanh số, bán chéo sản phẩm. KH hiện hữu giới thiệu KH mới.

Cộng tác viên, đối tác giới thiệu KH: Tham gia các buổi họp tổ dân phố, tăng dự hiện hữu và hình ảnh của bản thân. Hỗ trợ công tác, tham gia các công việc tại phường xã, burocục khi phát sinh. Tìm kiếm KH kênh online như Zalo, Facebook, web... KH tự tìm đến giao dịch, người thân, quen giới thiệu.

✓ **Lập và theo dõi kế hoạch kinh doanh**

❖ **Lập kế hoạch triển khai hàng tháng**

- Quản lý KH hiện hữu, gồm doanh số thu nợ, giải ngân thêm, giải ngân tái cấp trong kỳ.
- Xử lý các hồ sơ giải ngân KH mới (đã chốt deal) trong kỳ.
- Phát triển thị trường, tìm kiếm KH mới.
- Chăm sóc các cộng tác viên, đối tác giới thiệu KH mới.
- Triển khai các kênh bán/ Phát triển KH khác.

✓ **Theo dõi kế hoạch bán hàng**



Hình 3.1: Công cụ theo dõi bán hàng (Nguồn: PGD Châu Đức)

3.2.1.2. Nhân tố cơ sở vật chất

✓ **Hiện đại hóa công nghệ thông tin**

LPBank – PGD Châu Đức tiến hành thảo luận và đề xuất cho Chi nhánh Vũng Tàu cần cải tiến chương trình phần mềm tại PGD Châu Đức. Hoàn chỉnh hệ thống thông tin kết nối nội bộ để đạt được hiệu quả trong kinh doanh, nhờ đó các CBTD tại PGD Châu Đức kịp thời nắm bắt thông tin chính xác và nhanh nhất. Giám đốc tiến hành chỉ đạo và điều hành được suôn sẻ đến với CBNV tại PGD Châu Đức một cách tốt nhất. Phải thường xuyên kiểm tra hệ thống mạng, an ninh mạng. Định kỳ tổ chức diễn tập khả năng phục hồi dữ liệu trên hệ thống. Cần nên có quy định về bảo mật và hệ thống mã khóa cá nhân và có hệ thống lưu trữ tài liệu chính xác, dễ kiểm, dễ tìm.

✓ *Nâng cao cơ sở vật chất*

LPBank – PGD Châu Đức cần nâng cao cơ sở vật chất tại PGD, tăng thêm các tiện nghi như bàn ghế, nước uống, internet miễn phí... để KH cảm thấy được thoải mái trong thời gian chờ. Các trang thiết bị cần thiết cho tác nghiệp tín dụng hiện đại, giúp giải quyết nhu cầu cho KH nhanh chóng.

3.2.1.3. Nhân tố sản phẩm tín dụng

✓ *Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay*

Nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, LPBank – PGD Châu Đức tiếp tục phát huy khả năng phân tích thị hiếu của KH hiệu quả mà tung ra những sản phẩm tín dụng hữu ích và tích hợp nhất những mong muốn của KH tại địa phương trong tương lai. Định kỳ, khảo sát KH tại PGD về các sản phẩm cho vay hiện có. Thêm vào đó, việc định kỳ đổi mới chất lượng dịch vụ vay khi ứng dụng của LPB được cải tiến đơn giản và dễ sử dụng hơn giúp cho KH thuận tiện hơn trong quá trình giao dịch.

✓ *Phân phối đa dạng sản phẩm tín dụng*

Muốn nắm bắt được những biến động của thị trường thì NH cần phải đẩy mạnh hơn nữa trong việc cập nhật tin tức thường xuyên về những thay đổi của thị trường. Việc nắm bắt thông tin không những nhanh chóng đầy đủ mà sự chính xác của nguồn tin sẽ giúp PGD Châu Đức thuận lợi hơn trong nhìn nhận được rủi ro tiềm ẩn. Bên

cạnh đó, cần hợp tác với các cơ quan chức năng, các ban ngành, với KH của NH nhằm nhận dạng sớm nhất những rủi ro có thể xảy ra.

LPBank – PGD Châu Đức tập trung phân phối khai thác vào các sản phẩm cho vay khác đến cho KH bên cạnh chỉ chú trọng vào các sản phẩm cho vay chủ lực của PGD giúp KH có thể tiếp cận được nhiều sản phẩm, qua đó nâng cao khả năng tiếp cận nhiều sản phẩm đến với nhiều KH hơn trong thời gian tới. Tỷ lệ cạnh tranh giữa các NH trong khu vực đang được nâng cao nên PGD Châu Đức cần có chiến lược phù hợp với một số biện pháp có thể triển khai như sau:

- Tiến hành khảo sát thêm về các sản phẩm tín dụng và lãi suất ở một số NH trong địa bàn để xem xét về sản phẩm tín dụng và lãi suất của mình hiện tại có mang tính cạnh tranh hay chưa.
- Luôn cập nhật thông tin về thị trường, về các sản phẩm tín dụng được phát triển mới của các NH để củng cố thêm lòng tin của KH về tính cạnh tranh về sản phẩm tín dụng của LPBank – PGD Châu Đức.
- Phát huy tính linh hoạt của các chính sách giảm lãi suất hay tặng những ưu đãi, sản phẩm đi kèm đối với KH, đặc biệt là những KH cũ đã từng tham gia dịch vụ tín dụng KHCN tại PGD Châu Đức.

✓ Phát triển cải thiện sản phẩm tín dụng

PGD Châu Đức tiến hành khảo sát các KH bằng cách xây dựng bộ biểu mẫu đánh giá các sản phẩm cho vay tại PGD Châu Đức và nhu cầu mong muốn cải thiện sản phẩm tín dụng nào của KH, từ đó để thu nhập đầy đủ tất cả ý kiến từ KH. Qua đó, từ các thông tin thu thập từ phía KH và tình hình cập nhật các sản phẩm tín dụng từ các NH khác để tiến hành nghiên cứu và phát triển các loại sản phẩm tín dụng tại LPBank – PGD Châu Đức phù hợp với nhu cầu ngày càng gia tăng của KH hơn trong tương lai.

✓ Tăng cường hoạt động marketing

LPBank – PGD Châu Đức cần đẩy mạnh triển khai chiến lược để tăng cường tìm kiếm KH nhiều hơn. Chiến dịch quảng bá hoạt động cho vay phải đáp ứng những nhu cầu thiết yếu như: thu hút, ấn tượng, nội dung hàm súc dễ hiểu. Hơn hết, chiến dịch phải được thực hiện trên mọi thông tin đại chúng của LPBank – PGD Châu Đức.

Vì mỗi khu vực sẽ có những truyền thông văn hóa vùng miền khác nhau mà PGD nhìn nhận khai thác những gì để đáp ứng mỗi loại hình KH ở mọi tầng lớp khác nhau trong địa phương. Cụ thể, PGD Châu Đức thường sẽ đẩy mạnh hình thức quảng bá tờ rơi đến với KH tại Thị trấn Ngãi Giao.

PGD Châu Đức thường xuyên thực hiện quảng bá, tiếp thị trên internet, báo chí. Đẩy mạnh tiếp thị trực tiếp, khuyến mại đến KH về các dịch vụ như: Lãi suất tiền gửi, tiền vay, phí dịch vụ, các loại hình sản phẩm dịch vụ. Ngoài ra, PGD cần đẩy mạnh thêm trong việc chú trọng phát huy đến các hoạt động hướng về cộng đồng nhằm quảng bá hình ảnh LPB, cũng như tìm hiểu được mối quan tâm hiện tại của KH đối với sản phẩm dịch vụ mong muốn. PGD cần có chiến lược cụ thể trong việc phân tích tâm lý, thái độ, hành vi KH, trong đó quan trọng hơn cả là sự tác động của người thân, bạn bè đến dự định lựa chọn dịch vụ tài chính của KH từ đó PGD sẽ có những cách thức tiếp cận phù hợp hơn.

Có chiến lược phát triển các kênh phân phối bán hàng đến với KH thông qua KH hiện hữu giới thiệu KH mới, bán chéo sản phẩm là khi chúng ta sẽ đưa đến các gói sản phẩm cho vay cá nhân nhằm đưa đến cho KH nhiều sự lựa chọn hơn nữa và qua hình thức này PGD có thể gắn kết mối quan hệ lâu dài hơn với KH. PGD thường xuyên tổ chức các chương trình dành cho KH trung thành, điều này sẽ kích thích tâm lý trở thành KH thân thiết tại PGD, từ đó giữ chân được KH tốt và tiềm năng mang lại lợi nhuận cho PGD Châu Đức.

Đối với mỗi doanh nghiệp con người là yếu tố quyết định thành bại trong kinh doanh và NH cũng vậy. Việc NH có cho mình những nhân sự tốt sẽ giúp NH tiết kiệm được thời gian, chi phí trong việc đánh giá hiệu quả kinh doanh, qua đó giành được vị thế cạnh tranh KH tốt so với các NH trong khu vực Thị trấn Ngãi Giao.

3.2.1.4. Nhân tố cán bộ tín dụng

✓ Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng CBTD của NH

Để tăng sự hài lòng của KH đối với CBTD tại PGD Châu Đức cũng như phòng tránh được sự tồn tại của nợ quá hạn. PGD Châu Đức đẩy mạnh việc bồi dưỡng chuyên môn cả về hình thức lý thuyết và nghiệp vụ, kỹ năng bán hàng, thương thảo

hợp đồng. Đồng thời xử lý mạnh mẽ việc sa thải những CBTD có tư cách yếu kém cả về trình độ lẫn kiến thức, hơn hết cả là tư cách đạo đức vi phạm nghiêm trọng cần được xử lý mạnh tay để làm gương cho CBTD còn lại.

Bên cạnh đó, CBTD cần coi trọng việc tiếp xúc, phỏng vấn trực tiếp với KH. CBTD học hỏi cách thức quản trị những rủi ro tín dụng tiềm ẩn sâu mà khó có thể nhận thấy được, về kinh nghiệm xử lý tình huống khi biến cố bất ngờ xảy ra từ những CBTD có kinh nghiệm lâu năm để tránh đưa ra những phân tích đánh giá sai KH. PGD Châu Đức thường xuyên tiến hành đào tạo lại CBTD trong quá trình tư vấn món vay cho KH, chủ động tư vấn nhiều sản phẩm cho vay tại NH cho KH tiếp cận mà không chỉ tập trung chủ yếu về loại hình cho vay chủ lực của NH. PGD Châu Đức thường xuyên có những chế độ khen thưởng cuối mỗi tháng để tạo động lực làm việc cho CBTD cũng như giữ chân được những CBTD tốt làm việc hiệu quả cho LPBank – PGD Châu Đức.

✓ Nâng cao vai trò công tác kiểm tra kiểm toán nội bộ

Thông qua kiểm soát có thể phát hiện, ngăn chặn và kịp thời sửa chữa những lỗ hổng vi phạm quy định của PGD Châu Đức trong hoạt động cho vay. Nhờ đó mà kịp thời phát giác, ngăn chặn sự yếu kém trong tư cách đạo đức do CBTD gây ra. Từ đó, cải thiện và phát triển tình hình hoạt động cho vay KHCN tại PGD Châu Đức.

3.2.1.5. Nhân tố khách hàng

Khách hàng có một ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của NH. Việc thiết lập mối quan hệ lâu dài giữa NH và KH quyết định tới sự tồn tại và phát triển của NH. PGD Châu Đức nên xây dựng cho mình một chính sách KH lâu dài bởi KH vừa là người cung cấp vốn vừa là người sử dụng nguồn vốn vay.

Kiểm soát chặt chẽ công tác xem xét kỹ lưỡng và kiểm tra thông tin mà KH cung cấp, không chỉ kiểm tra thông tin trên điện thoại mà cần xác nhận thông tin thực tế của KH. Các TSBĐ là đất đai, BĐS cần xem xét tình hình thực tế, thăm hỏi mục đích vay vốn cẩn thận, kiểm tra CIC của KH, đánh giá xếp hạng tín dụng của KH kỹ lưỡng, từ đó mới duyệt khoản vay phù hợp với nhu cầu KH để tránh những rủi ro tín dụng gây ảnh hưởng đến chất lượng vay vốn tại PGD Châu Đức.

Thực hiện kiểm tra sử dụng vốn vay phù hợp với đặc thù của các khoản vay, chất lượng KH. Cần có sự phân tích và đánh giá kịp thời những dấu hiệu của rủi ro như KH có khó khăn trong việc trả nợ, sự thay đổi của môi trường kinh doanh, tình hình thị trường ảnh hưởng xấu đến phương án kinh doanh...

3.2.2. Một số kiến nghị tăng cường hoạt động cho vay KHCN

❖ Kiến nghị đối với LPBank

Môi trường thể chế cần chú trọng đến việc thực hiện quy trình, quy định cho vay, đặc biệt chú trọng công tác thẩm định dự án, đồng thời tăng cường phối hợp trong quản lý hoạt động cho vay.

Tăng cường phạm vi mạng lưới kinh doanh, phát triển dịch vụ NH tại các khu vực có tiềm năng, tập trung nhiều khu dân cư để thu hút KH. Xây dựng chiến lược phát triển tín dụng phù hợp với quy hoạch vùng và kế hoạch phát triển của thành phố.

Thực hiện nghiêm túc việc phân loại nợ, kiên quyết xử lý thu hồi nợ xấu, tăng cường khâu thẩm định, kiểm tra sử dụng vốn vay, nâng cao chất lượng kiểm tra kiểm toán, nhằm khắc phục những sai sót để đảm bảo đầu tư có chất lượng và hiệu quả, để tiến tới mục tiêu lành mạnh tài chính, củng cố năng lực và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh.

Tăng cường CBTD về chất lượng và số lượng để nâng cao hiệu quả cho vay, mở rộng cho vay vào những vùng LPBank chưa có hoạt động tại địa chỉ bộ phận Vũng Tàu. Không ngừng tiếp thu đánh giá của KH để từ đó từng bước hoàn thiện nghiệp vụ của bản thân CBTD thông qua kỹ năng ứng xử. Chủ động chịu trách nhiệm trước mọi sai phạm của chính bản thân CBTD. Qua đó, ngày qua ngày các CBTD sẽ có cho mình những KH tiềm năng để phục vụ lâu dài.

KẾT LUẬN

Có thể nói thị trường cho vay KHCN hiện nay là một hoạt động rất sôi nổi tại các NHTM, với sự hiệu quả sinh lợi từ hoạt động cho vay này. Các NHTM tích cực tiếp tục phát huy và đưa ra những chiến lược nâng cao và phù hợp với từng loại khách hàng từ đó nâng cao lợi nhuận của ngân hàng. Thông qua bài báo cáo kết hợp quá trình khảo sát thực tế thực trạng cho vay KHCN và khảo sát đánh giá của khách hàng tại Chi nhánh Vũng Tàu nói chung và phòng giao dịch Châu Đức trực thuộc nói riêng. Tiềm năng phát triển hoạt động cho vay KHCN là rất lớn và mang lại khoản lợi nhuận tốt cho NH nhưng những rủi ro tiềm tàng bên cạnh hoạt động này cũng đáng lo ngại. Để giải quyết các vấn đề phát sinh và liên quan đến tăng cường hoạt động cho vay cũng như những rủi ro có thể xảy ra đòi hỏi sự cố gắng không chỉ mỗi phòng giao dịch Châu Đức mà là của cả chi nhánh Vũng Tàu, trụ sở chính của Ngân Hàng TMCP Buu Điện Liên Việt và nhận được sự giúp đỡ từ nhiều ngành, cơ quan. Để tiếp tục phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động của LPB, PGD Châu Đức ngày một giữ vững phong thái bền vững trong công cuộc bảo đảm chất lượng từ cơ sở vật chất, sản phẩm tín dụng, phong cách phục vụ, CBTD hiệu quả và thu hút mọi đối tượng khách hàng. Trong khuôn khổ bài khóa luận này, em đã trình bày khái quát về thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại LPBank, Chi nhánh Vũng Tàu, PGD Châu Đức trong khoảng thời gian 2021 – 2023, và khảo sát thực tế đánh giá của KH về chất lượng hoạt động cho vay KHCN, nhìn nhận được những mặt hạn chế còn tồn tại, em đã phân tích để lựa chọn ra một số giải pháp cụ thể cho từng nhân tố để cải thiện cũng như thúc đẩy hoạt động cho vay KHCN tại PGD Châu Đức.

PHỤ LỤC

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT, CHI NHÁNH VŨNG TÀU, PGD CHÂU ĐỨC

PHẦN A: GIỚI THIỆU

Trân trọng kính chào Quý Anh/ Chị,

Hiện nay tôi đang thực hiện nghiên cứu với đề tài: “Thực trạng và giải pháp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Vũng Tàu – PGD Châu Đức”. Rất mong Anh/ Chị bớt chút thời gian giúp tôi hoàn thành bảng khảo sát này.

Mọi ý kiến của Anh/ Chị vô cùng quý giá đối với khóa luận tốt nghiệp của tôi.

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN B: NỘI DUNG

PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Tôi xin cam kết bảo mật thông tin Anh/ Chị và mọi thông tin chỉ để phục vụ đề tài nghiên cứu.

1. Họ và tên:
2. Giới tính:
 - Nam
 - Nữ
3. Độ tuổi
 - Từ 18 đến 29 tuổi
 - Từ 30 đến 49 tuổi
 - Trên 50 tuổi
4. Trình độ học vấn
 - Tốt nghiệp THPT

- Đang học Đại học/ Cao đẳng
 - Tốt nghiệp Đại học
 - Sau Đại học
 - Khác
5. Nghề nghiệp
- Nông dân, công nhân
 - Nhân viên văn phòng
 - Tự kinh doanh
 - Sinh viên
 - Khác
6. Nơi ở
- Thành thị
 - Nông thôn
7. Thu nhập mỗi tháng
- Dưới 5 triệu
 - Từ 5 triệu – 10 triệu
 - Từ 11 triệu – 20 triệu
 - Trên 20 triệu
8. Ngân hàng đang sử dụng
- LPBank
 - Vietinbank
 - Sacombank
 - ACB
 - Ngân hàng khác
9. Mục đích vay vốn
- Cho vay sản xuất, kinh doanh
 - Cho vay tiêu dùng, sinh hoạt
 - Cho vay sửa chữa, chuyển nhượng BĐS
 - Cho vay hưu trí
 - Cho vay khác

10. Tiêu chí quan trọng nhất trong việc lựa chọn ngân hàng để vay vốn

- Lãi suất cạnh tranh
- Thái độ ân cần của nhân viên
- Thủ tục giao dịch dễ dàng, tiện lợi
- Ngân hàng có uy tín cao
- Có người thân là nhân viên ngân hàng

11. Anh/ Chị biết đến các sản phẩm cho vay tại LPBank thông qua nguồn nào?

- Mạng xã hội
- Nhân viên ngân hàng
- Bạn bè, người thân
- Tờ rơi quảng cáo

12. Đã từng sử dụng dịch vụ cho vay của ngân hàng chưa?

- Chưa vay vốn
- Đang vay vốn
- Đã từng vay vốn

PHẦN 2: PHIẾU KHẢO SÁT

Xin Anh/ Chị cho biết mức độ cảm nhận của mình về các yếu tố dưới đây tại Ngân hàng Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Vũng Tàu – Phòng giao dịch Châu Đức.

Thang đo Likert:

- ① Hoàn toàn không đồng ý
- ② Không đồng ý
- ③ Bình thường
- ④ Đồng ý
- ⑤ Hoàn toàn đồng ý

| STT | Các yếu tố khảo sát | Thang đo các yếu tố | | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|-------|-----|-------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Bạn có cảm thấy LPBank – PGD Châu Đức bảo mật tốt thông tin của khách hàng? | 1,5% | - | 15,3% | 48% | 35,1% |

| | | | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|
| 2 | Bạn cảm thấy LPBank – PGD Châu Đức có thực hiện đúng những gì cam kết với khách hàng không? | 1% | 1,5% | 10,4% | 45,5% | 41,6% |
| 3 | Bạn có cảm thấy hồ sơ cho vay có rõ ràng, minh bạch hay không? | 1% | 0,5% | 15,8% | 41,6% | 41,1% |
| 4 | Bạn có đồng ý khi nói nhân viên LPBank – PGD Châu Đức có trình độ chuyên môn cao hay không? | 1% | 1,5% | 25,2% | 45% | 27,25 |
| 5 | Bạn có thấy sản phẩm cho vay có nhiều loại hình mang đến nhiều sự lựa chọn cho khách hàng không? | 2% | 3,5% | 26,2% | 42,1% | 26,2% |
| 6 | Theo bạn, giấy tờ và biểu mẫu cho vay tại LPBank – PGD Châu Đức thiết kế đơn giản, rõ ràng hay không? | 1,5% | 5% | 17,3% | 49% | 27,2% |
| 7 | Quá trình bạn giải ngân vay vốn có nhanh chóng giúp bạn tiết kiệm thời gian hay không? | 1% | 4,5% | 17,3% | 47,5% | 29,7% |
| 8 | Bạn có đồng ý LPBank – PGD Châu Đức luôn đáp ứng nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng bằng những sản phẩm đổi mới hay không? | 1,5% | 3% | 21,3% | 48% | 26,2% |
| 9 | Bạn có được hỗ trợ hiệu quả nhờ LPBank – PGD Châu Đức ứng dụng công nghệ 4.0 vào dịch vụ khách hàng hay không? | 1% | 4,5% | 24,8% | 39,1% | 30,7% |
| 10 | Theo bạn cảm nhận thì trang thiết bị và máy móc hiện đại hay không? | 1% | 3,5% | 15,3% | 47,5% | 32,7% |

| | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|
| 11 | Bạn cảm nhận rằng không gian giao dịch sạch sẽ, thoáng mát, tiện nghi? | 2% | 4,5% | 14,9% | 46,5% | 32,2% |
| 13 | Bạn có thiện cảm tốt khi nhân viên có trang phục lịch sự hay không? | 1,5% | 4,5% | 14,9% | 48,5% | 30,7% |
| 14 | Bạn cảm thấy nhân viên LPBank – PGD Châu Đức có thái độ phục vụ nhiệt tình, thân thiện với khách hàng hay không? | 1% | 3,5% | 12,9% | 51,5% | 31,2% |
| 15 | Bạn thấy hài lòng khi LPBank – PGD Châu Đức có lưu tâm đến kỳ vọng của khách hàng hay không? | 2% | 5,4% | 26,2% | 42,1% | 24,3% |
| 16 | Bạn có thấy sản phẩm tín dụng của LPBank – PGD Châu Đức có tính cạnh tranh khi đối chiếu với các sản phẩm tương tự từ các ngân hàng khác không? | 1,5% | 3% | 17,3% | 44,6% | 33,7% |
| 17 | Bạn có cảm nhận được LPBank – PGD Châu Đức hạn mức vay vốn có đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng không? | 1,5% | 3% | 18,3% | 52% | 25,2% |
| 18 | Bạn có đồng ý các hoạt động cho vay tại LPBank – PGD Châu Đức có thời hạn lãi suất cố định hay không? | 1% | 3% | 15,8% | 49% | 31,2% |
| 19 | Theo bạn cảm nhận thì CBTD thường xuyên quan tâm, thăm hỏi khách hàng hay không? | 1% | 1,5% | 16,8% | 51% | 29,7% |
| 20 | LPBank – PGD Châu Đức có nhiều chương trình khuyến mãi, tặng quà | 1% | 3,5% | 17,3% | 49% | 29,2% |

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|
| | nhân Ngày lễ, kỷ niệm, sinh nhật của khách hàng không? | | | | | |
| 21 | Trong tương lai bạn có muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ cho vay tại LPBank – PGD Châu Đức hay không? | 1,5% | 1,5% | 16,3% | 51,5% | 29,2% |
| 22 | Theo bạn sản phẩm tín dụng của LPBank – PGD Châu Đức có phù hợp với nhu cầu của bạn hay không? | 1,5% | 3% | 15,8% | 46,5% | 33,2% |
| 23 | Bạn cảm thấy dịch vụ hoạt động cho vay tại LPBank – PGD Châu Đức có cung cấp cho bạn những gì mong đợi không? | 2,5% | 3% | 16,8% | 46,5% | 31,2% |
| 24 | Bạn sẽ giới thiệu LPBank – PGD Châu Đức cho bạn bè, đồng nghiệp và người thân chứ? | 2% | 2,5% | 15,8% | 48% | 31,7% |

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo thường niên 2022 Lienvietpostbank
2. Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng năm 2021 – 2023 của PGD Châu Đức.
3. Lê Thị Ngọc Dung (2013), *Phát triển sản phẩm dịch ngân hàng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương VN Chi nhánh Tiền Giang*, Luận văn Thạc sỹ kinh tế.
4. Humphrey, Albert, (December 2005). *SWOT Analysis for Management Consulting (PDF)*, SRI Alumni Newsletter, SRI International.
5. Bogdan Florin, (2015), *The Quality of Bank Loans within the Framework of Globalization*. Procedia Economic and Finance 20.
6. Nguyễn Minh Kiều (2011), *Tín dụng và thẩm định tín dụng*, NXB Lao động Xã hội.
7. Giới thiệu - Tổng quan về LienVietPostBank | Văn hóa LienVietPostBank (lpbank.com.vn)
8. Nga, N. T. (2022), *Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tại ngân hàng Chính sách xã hội huyện Cẩm Thủy, tỉnh Thanh Hóa*. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Hồng Đức, (60).
9. Trần, T. T. T. (2016). *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Chợ Lách*.
10. Nguyễn Thị Như Thủy, (2015), *Hiệu quả tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Quảng Nam*. Học viện chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, Luận án Tiến sĩ.
11. Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN ngày 31/12/2001 về Quy chế cho vay của các Tổ chức tín dụng đối với khách hàng.