

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



**VŨ HOÀNG SƠN**

**MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM CHI NHÁNH GIA LÂM**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ  
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Hà Nội – 2024**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



**VŨ HOÀNG SƠN**

**MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM CHI NHÁNH GIA LÂM**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ**

**NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Mã ngành: 8340201**

**Người hướng dẫn khoa học: TS Đào Anh Tuấn**

**Hà Nội - 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu khoa học của riêng cá nhân tôi. Mọi số liệu sử dụng trong đề án này là trung thực, những nội dung sử dụng trong tài liệu tham khảo đều trích dẫn ghi rõ nguồn gốc. Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

*Hà Nội, ngày ..... tháng..... năm 2024*

**Tác giả**

**Vũ Hoàng Sơn**

# MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	v
DANH MỤC BẢNG .....	vi
DANH MỤC SƠ ĐỒ .....	vi
TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP.....	vii
LỜI MỞ ĐẦU .....	1
<b>CHƯƠNG 1 NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại .....</b>	<b>3</b>
1.1.1. Khái niệm về cho vay khách hàng cá nhân.....	3
1.1.2. Đặc điểm cho vay đối với khách hàng cá nhân .....	3
1.1.3. Các loại hình cho vay khách hàng cá nhân.....	4
1.1.4. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân.....	8
<b>1.2. Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....</b>	<b>8</b>
1.2.1. Khái niệm mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....	8
1.2.2. Vai trò của mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....	9
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại .....	10
<b>1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay khách hàng cá nhân .....</b>	<b>13</b>
1.3.1. Các nhân tố chủ quan.....	13
1.3.2. Các nhân tố khách quan .....	15
<b>CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LÂM .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Khái quát chung về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm .....</b>	<b>17</b>
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....	17
2.1.2. Cơ cấu tổ chức .....	19

2.1.3. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Gia Lâm.....	21
<b>2.2. Thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm.....</b>	<b>28</b>
2.2.1. Chính sách cho vay của BIDV.....	28
2.2.2. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm.....	31
2.2.3. Quy trình thủ tục và điều kiện cho vay.....	32
2.2.4. Kết quả mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm.....	34
<b>2.3. Đánh giá thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Gia Lâm .....</b>	<b>40</b>
2.3.1. Những kết quả đạt được.....	40
2.3.2. Những hạn chế.....	42
2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	42
<b>CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LÂM .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của BIDV Gia Lâm .....</b>	<b>46</b>
3.1.1. Định hướng phát triển của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2024-2030 .....	46
3.1.2. Định hướng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Gia Lâm....	46
<b>3.2. Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm.....</b>	<b>47</b>
3.2.1. Nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng.....	47
3.2.2. Rút ngắn quy trình, thủ tục cho vay khách hàng cá nhân.....	48
3.2.3. Bổ sung số lượng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	48
3.2.4. Xử lý các khoản nợ xấu, nợ có vấn đề.....	50
3.2.5. Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng .....	51
3.2.6. Phát triển mạng lưới, các kênh phân phối .....	52
3.2.7. Tăng cường công tác quản trị cho vay khách hàng cá nhân.....	52
<b>3.3. Kiến nghị.....</b>	<b>54</b>

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ .....	54
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước .....	54
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	55
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>57</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>58</b>

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

KÝ HIỆU	DIỄN GIẢI
<b>BIDV</b>	Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam
<b>CBTD</b>	Cán bộ tín dụng
<b>CNTT</b>	Công nghệ thông tin
<b>DVR</b>	Dịch vụ ròng
<b>GTCG</b>	Giấy tờ có giá
<b>HĐKD</b>	Hoạt động kinh doanh
<b>HĐQT</b>	Hợp đồng quản trị
<b>HĐV</b>	Huy động vốn
<b>KH</b>	Kế hoạch
<b>NHBB</b>	Ngân hàng bán buôn
<b>NHBL</b>	Ngân hàng bán lẻ
<b>NHNN</b>	Ngân hàng Nhà nước
<b>NHTM</b>	Ngân hàng Thương mại
<b>PGD</b>	Phòng giao dịch
<b>SPDV</b>	Sản phẩm dịch vụ
<b>TCTD</b>	Tổ chức tín dụng
<b>TD</b>	Trung bình
<b>TH</b>	Thực hiện
<b>TT</b>	Thông tư
<b>TTK</b>	Thẻ tiết kiệm

## **DANH MỤC BẢNG**

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023 .....	21
Bảng 2.2: Tình hình cho vay của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023.....	24
Bảng 2.3: Tình hình hoạt động dịch vụ của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023 .....	26
Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023 .....	27
Bảng 2.5: Số lượng KHCN của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023.....	34
Bảng 2.6: Doanh số cho vay, doanh số thu nợ KHCN của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023 .....	35
Bảng 2.7: Cơ cấu cho vay KHCN theo sản phẩm của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023 .....	37
Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn nhóm 2 và nợ xấu cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm, so sánh với trung bình 5 chi nhánh cùng thành lập năm 2016, và trung bình 34 chi nhánh trên địa bàn Hà Nội giai đoạn 2021-2023 .....	38
Bảng 2.9: Thu nhập từ cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023 .....	40

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của BIDV Gia Lâm .....	19
--	----



## TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP

Trong nhiều năm trở lại đây, nền kinh tế Việt Nam đã và đang có những bước chuyển mình mạnh mẽ, vươn lên trở thành một điểm sáng tăng trưởng trong khu vực và trên thế giới với nhiều thành tựu phát triển đáng ghi nhận. Đồng hành cùng quá trình phát triển này, ngành tài chính ngân hàng nổi bật lên với vai trò là huyết mạch, kênh dẫn vốn quan trọng của nền kinh tế, phục vụ phát triển kinh tế địa phương và đất nước.

Việc các Ngân hàng thương mại đẩy mạnh hoạt động cho vay giúp khơi thông dòng vốn cho thị trường, thúc đẩy phát triển kinh tế, là công cụ quan trọng đóng góp vào tăng trưởng và thực hiện các mục tiêu kinh tế của quốc gia. Trong đó, xu hướng chuyển dịch cơ cấu từ kinh doanh bán buôn truyền thống sang kinh doanh bán lẻ đang là hướng đi tất yếu được các NHTM lựa chọn trong những năm gần đây. Vì vậy công tác phát triển, mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân là việc làm đúng đắn, phù hợp với định hướng phát triển của thị trường.

Đề án tốt nghiệp đã nghiên cứu và tìm hiểu về hoạt động cho vay tại BIDV chi nhánh Gia Lâm với các vấn đề cơ bản sau:

Thứ nhất, đề án tốt nghiệp đã trình bày những vấn đề cơ bản bao gồm các khái niệm, đặc điểm, vai trò, chỉ tiêu đo lường và các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

Thứ hai, đề án tốt nghiệp đã đi sâu nghiên cứu, phân tích thực trạng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV chi nhánh Gia Lâm và tìm ra những hạn chế, chỉ ra các nguyên nhân trong hoạt động này. Qua đánh giá số liệu giai đoạn 2021-2023, cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV chi nhánh Gia Lâm tương đối hiệu quả, giữ được sự tăng trưởng qua các năm. Tuy nhiên, việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh vẫn còn những hạn chế nhất định, cần phải cải thiện và khắc phục.

Cuối cùng, từ những hạn chế và các nguyên nhân từ chủ quan đến khách quan, tác giả đề xuất một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại BIDV chi nhánh Gia Lâm, đồng thời cũng đưa ra những kiến nghị tới các cấp quản lý, Ngân hàng Nhà nước, Chính Phủ

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Đối với các NHTM tại Việt Nam hiện nay, cho vay đang là hoạt động mang lại nguồn thu nhập chính cho ngân hàng. Với quy mô dân số hơn 100 triệu dân và thuộc nhóm nước đang phát triển có kinh tế tăng trưởng nhanh nhất thế giới, nhu cầu tài chính của các KHCN tại Việt Nam đang gia tăng mạnh mẽ với sự đa dạng về quy mô, mục đích, phương thức vay nhằm đáp ứng các nhu cầu cá nhân khác nhau. Vì thế, hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân được đánh giá là rất “màu mỡ”, mở ra cơ hội, tiềm năng lớn cho các ngân hàng khai thác và chú trọng phát triển trong những năm tới.

Không nằm ngoài quy luật phát triển đó, BIDV chi nhánh Gia Lâm đã rất quan tâm, huy động nhiều nguồn lực để mở rộng hoạt động cho vay KHCN trong thời gian vừa qua, mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, tuy nhiên thực tế cho thấy, việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn đối mặt với nhiều vấn đề như cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng, yêu cầu ngày càng khắt khe từ phía khách hàng về dịch vụ và lãi suất, cùng với các rủi ro tín dụng tiềm ẩn.

Việc nghiên cứu đề tài “Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm” là vô cùng cấp thiết trong bối cảnh hiện nay, vì nó không chỉ giải quyết các vấn đề thực tiễn đang tồn tại mà còn đưa ra các giải pháp, hướng đi phù hợp giúp chi nhánh nắm bắt cơ hội trong việc mở rộng hoạt động này một cách hiệu quả và bền vững. Từ đó, đem lại những tác động tích cực đến sự phát triển chung của nền kinh tế cũng như xã hội.

Xuất phát từ thực tế này, đề tài “Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm” đã được tác giả lựa chọn làm đề tài nghiên cứu của đề án.

## 2. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* Mở rộng hoạt động cho vay KHCN.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

+ Phạm vi không gian: Nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm.

+ Phạm vi thời gian: Lựa chọn thời gian nghiên cứu số liệu trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023.

### **3. Mục tiêu nghiên cứu**

- Hệ thống lại những vấn đề cơ bản trong hoạt động cho vay KHCN của NHTM
- Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm.
- Đề xuất giải pháp và kiến nghị góp phần mở rộng cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở quy trình cho vay KHCN thực tế tại BIDV và số liệu thực tế tại BIDV Gia Lâm, tác giả sử dụng các phương pháp thống kê, tổng hợp, so sánh để phân tích, đánh giá thực trạng công tác phát triển cho vay đối với khách hàng cá nhân tại BIDV Gia Lâm, tìm hiểu những hạn chế và nguyên nhân trong quá trình phát triển cho vay đối với KHCN và đưa ra giải pháp, kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác mở rộng cho vay đối với đối tượng này.

### **5. Kết cấu của đề án**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án gồm có 3 chương:

*Chương 1: Những vấn đề cơ bản về mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại*

*Chương 2: Thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm*

*Chương 3: Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm*

# CHƯƠNG 1

## NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

#### 1.1.1. *Khái niệm về cho vay khách hàng cá nhân*

“Cho vay là việc ngân hàng cấp tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong một khoảng thời gian xác định.” (Phan Thị Thu Hà, 2013, 110)

Theo khoản 3 Điều 2 Thông tư số 39/2016/TT-NHNN quy định: “Khách hàng vay vốn tại tổ chức tín dụng (sau đây gọi là khách hàng) là pháp nhân, cá nhân, bao gồm:

- Pháp nhân được thành lập và hoạt động tại Việt Nam, pháp nhân được thành lập ở nước ngoài và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam;
- Cá nhân có quốc tịch Việt Nam, cá nhân có quốc tịch nước ngoài.”

Kết hợp các khái niệm trên, có thể hiểu: “*Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, theo đó Ngân hàng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào mục đích cho vay sản xuất kinh doanh hoặc cho vay phục vụ đời sống, trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả đúng hạn cả gốc và lãi*”.

#### 1.1.2. *Đặc điểm cho vay đối với khách hàng cá nhân*

Cho vay KHCN có những đặc điểm riêng thể hiện sự khác biệt với các loại hình cho vay khác như sau:

*Về đối tượng cho vay:* là các cá nhân, hộ gia đình.

*Về quy mô khoản vay:* vì là các cá nhân, hộ gia đình đi vay, nên hầu hết các khoản cho vay KHCN thường có quy mô nhỏ nhưng số lượng khoản vay lại rất lớn, nhu cầu vay vốn cũng rất đa dạng, phong phú tùy theo đặc điểm của môi trường kinh tế, văn hóa, địa lý, xã hội trên từng địa bàn mà có sự khác nhau. Đối với ngân hàng thương mại định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân thường có số lượng các khoản vay lớn.

*Về mục đích vay:* nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng phục vụ đời sống (mua nhà để ở, xây dựng sửa chữa nhà ở, mua sắm thiết bị đồ dùng gia đình, mua phương tiện đi lại, thanh toán chi phí học tập, giải trí du lịch, chữa bệnh ...) hoặc sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ gia đình. Do đó, các sản phẩm vay dành cho KHCN tương đối đa dạng, liên tục thay đổi, tuy nhiên cũng rất dễ bắt chước và không có bản quyền trên thị trường tài chính. Ngoài ra, nhu cầu vay còn phụ thuộc vào hành vi, tâm lý khách hàng và chu kỳ kinh tế của thị trường. Khi nền kinh tế có sự tăng trưởng cao và ổn định, KHCN sẽ có thái độ lạc quan, họ kỳ vọng sẽ có khoản thu nhập nhiều hơn trong tương lai và do vậy sẽ thúc đẩy sự chi tiêu cho tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh ở hiện tại, đẩy mạnh nhu cầu vay vốn cá nhân. Tuy nhiên, khi nền kinh tế gặp biến động mạnh, hoặc suy thoái người dân thường có xu hướng thắt giảm chi tiêu, giảm đầu tư vào sản xuất kinh doanh, thay vào đó là sẽ tăng cường tiết kiệm và hạn chế vay mượn từ ngân hàng.

*Về chi phí cho vay:* hiện nay các NHTM đều đẩy mạnh phát triển các dịch vụ bán lẻ, chi phí mà ngân hàng bỏ ra để truyền thông, tiếp thị tới khách hàng cũng như kết hợp công nghệ để làm giàu thông tin khách hàng, nghiên cứu phân tích hành vi, gợi mở nhu cầu cho vay đối với KHCN thường lớn, tiêu tốn về tiền bạc, thời gian, nhân lực, mạng lưới để xây dựng, phát triển và quản lý. Ngoài ra các công tác như thẩm định, định giá tài sản, xác định nhu cầu vay thực tế, giám sát sau giải ngân cũng tốn nhiều thời gian và nhân lực để thực hiện vì dù khoản vay quy mô to hay nhỏ cũng đều trải qua các bước, quy trình giống nhau với số lượng nhân sự tham gia là tương đồng.

*Về lãi suất cho vay:* do đa phần quy mô của các khoản vay thường nhỏ, dẫn đến chi phí trung bình để cho vay 1 khoản vay KHCN như đã phân tích thường cao, do vậy, lãi suất cho vay KHCN cao hơn lãi suất các khoản cho vay KHDN khác tại cùng một ngân hàng.

### ***1.1.3. Các loại hình cho vay khách hàng cá nhân***

Để thuận tiện trong công tác quản lý và phát triển khách hàng, các NHTM thường phân loại các hình thức của hoạt động cho vay KHCN theo các nhóm khác nhau. Bởi từ các đặc điểm đặc trưng của từng nhóm đối tượng khách hàng vay, NHTM có thể thống kê, phân tích và đưa ra các chiến lược cho vay hiệu quả. Có nhiều tiêu thức để phân loại một khoản vay KHCN, có thể dựa vào các tiêu chí như sau:

### **• Căn cứ vào thời hạn cho vay**

*Cho vay ngắn hạn:* là các khoản vay có thời gian vay từ 12 tháng trở xuống và được sử dụng để bù đắp nhu cầu vốn thiếu hụt tức thời, ngắn hạn của cá nhân và hộ gia đình.

*Cho vay trung hạn:* là các khoản vay có thời gian vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng. Chủ yếu được sử dụng để phục vụ cho các nhu cầu vốn có thời hạn tương đối dài hơn như mua ô tô, tiêu dùng, ...

*Cho vay dài hạn:* là các khoản vay có thời hạn trên 60 tháng. Cho vay dài hạn thường được áp dụng với các khoản vay có quy mô lớn, chủ yếu phục vụ cho nhu cầu mua, nhận chuyển nhượng đất ở, nhà ở. Do đặc điểm thời hạn vay dài, nên khoản vay dài hạn tiềm ẩn các rủi ro khó đoán trước.

### **• Căn cứ vào phương thức hoàn trả**

*Cho vay theo món, trả một lần khi đáo hạn:*

Là các khoản vay ngắn hạn của cá nhân và hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu chi trả tức thời và được thanh toán một lần khi khoản vay đáo hạn. Quy mô của món vay là tương đối nhỏ, các khoản vay trả một lần thường là các khoản vay ngắn hạn, nguồn tiền để trả khi đáo hạn thường được xác định trước, có độ rủi ro tín dụng thấp.

*Cho vay trả góp*

Là loại hình cho vay phổ biến trong thời gian gần đây đối với KHCN. Đây thường là các khoản cho vay ngắn hạn hoặc trung hạn được thanh toán từ hai hoặc nhiều lần trở lên (định kỳ thanh toán theo tháng hoặc quý). Khoản cho vay được trả làm nhiều lần với mức trả linh hoạt theo thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng vay, phương thức này được áp dụng phổ biến để tài trợ cho việc mua sắm từ các tài sản có giá trị cao như đất ở, nhà ở, ô tô cá nhân, đầu tư tài sản cố định để kinh doanh sinh lời ... đến các tài sản có giá trị thấp như đồ tiêu dùng thiết yếu, điện thoại, máy tính cá nhân ... Các khoản cho vay trả góp thường có lãi suất cố định hoặc ưu đãi trong thời gian đầu, sau đó lãi suất sẽ thả nổi theo quy định của từng ngân hàng. Hình thức cho vay này lại được phân loại thành: cho vay trả gốc và lãi hàng tháng đều nhau (niên kim cố định), trả gốc hàng tháng bằng nhau, lãi trả theo số dư gốc thực tế (niên kim không cố định hoặc theo dư nợ giảm dần). Việc chia nhỏ khoản vay để trả góp giúp các KHCN không có đủ khả năng tài chính để chi trả một lần duy nhất có cơ hội sở hữu tài sản, cơ hội kinh doanh, đáp ứng nhu cầu của mình nhờ đòn bẩy tài chính của ngân hàng.

### *Cho vay thẻ tín dụng*

Thẻ tín dụng ngân hàng ngày càng trở nên phổ biến và được chấp nhận sử dụng rộng khắp. “Chiếc ví dự phòng” này được Ngân hàng cấp cho khách hàng với một hạn mức tín dụng nhỏ, thường xuyên và quay vòng và khách hàng có thể sử dụng bất cứ khi nào họ có nhu cầu. Những người sử dụng thẻ tín dụng có thể vay, trả dần hoặc trả một lần tại bất cứ thời điểm nào, và cần chú ý theo kỳ sao kê được quy định đối với từng loại thẻ. Nhờ những đặc tính linh hoạt vượt trội, lãi suất của thẻ tín dụng thường cao hơn nhiều so với các khoản vay cá nhân thông thường, nên các NHTM ngày nay tập trung đẩy mạnh phát triển mảng thẻ bởi nguồn lợi nhuận từ doanh số thanh toán thẻ, lãi và phí của thẻ tín dụng là vô cùng lớn.

#### **•Căn cứ vào mục đích vay**

Căn cứ vào mục đích vay có thể phân loại cho vay KHCN thành ba loại:

*Cho vay KHCN phục vụ nhu cầu nhà ở:*

Là các khoản cho vay nhằm phục vụ nhu cầu mua, nhận chuyển nhượng nhà ở, đất ở cũng như xây dựng, cải tạo sửa chữa nhà ở của cá nhân, hộ gia đình. Đặc điểm của các khoản vay này là thời gian vay vốn dài và quy mô khoản vay lớn hơn các khoản cho vay KHCN khác.

*Cho vay KHCN mục đích tiêu dùng phục vụ đời sống:*

Đây thường là các khoản cho vay nhỏ với số lượng lớn, có thời gian vay ngắn, phục vụ các nhu cầu cải thiện, chăm sóc đời sống như: mua sắm trang bị nội thất, đồ dùng sinh hoạt, phương tiện đi lại, thanh toán chi phí du lịch, du học, giải trí,....

*Cho vay KHCN phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh:*

Là các khoản cho vay để thực hiện các phương án sản xuất kinh doanh ở từng hộ gia đình, hộ kinh doanh để thanh toán tiền hàng đầu vào, thanh toán chi phí nhân công, nguyên vật liệu sản xuất hay tiền thuê cửa hàng,... Đặc điểm của các khoản cho vay này là tương đối khó thẩm định phương án vay vốn do thói quen thống kê, ghi chép của các cá nhân, hộ kinh doanh còn sơ sài, hạn chế nên rủi ro tín dụng của khoản vay là cao.

#### **•Căn cứ vào biện pháp bảo đảm**

*Cho vay có tài sản bảo đảm*

Là cho vay với tài sản bảo đảm là bất động sản, động sản... hình thành từ vốn vay hoặc tài sản độc lập với mục đích vay thuộc sở hữu hợp pháp của khách hàng hoặc bên thứ ba được ngân hàng chấp nhận. Tài sản bảo đảm làm tăng tính an toàn cho

khoản vay do Ngân hàng có thể tạo áp lực để buộc khách hàng phải trả nợ hoặc trong tình huống xấu nhất khách hàng không trả được nợ thì việc phát mại tài sản đảm bảo cũng giúp giảm bớt tổn thất cho Ngân hàng. Cho vay có tài sản đảm bảo được chia thành hai loại:

*Loại 1* bao gồm các tài sản thuộc sở hữu hoặc sử dụng lâu dài của chính khách hàng. Có thể chia các hình thức đảm bảo của loại này thành hai loại nhỏ sau:

i. *Cho vay cầm cố* là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay tiền với điều kiện là khách hàng phải chuyển quyền kiểm soát tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng trong thời gian đã cam kết. Danh mục và điều kiện của tài sản cầm cố được ngân hàng quy định cụ thể dựa trên quy định của pháp luật và chính sách tín dụng của từng ngân hàng. Các tài sản cầm cố thường là các tài sản mà ngân hàng có thể kiểm soát và bảo quản tương đối chắc chắn, đồng thời việc ngân hàng nắm giữ không ảnh hưởng đến quá trình hoạt động của khách hàng chẳng hạn như: các giấy tờ có giá, ngoại tệ mạnh, kim loại quý,...

ii. *Cho vay thế chấp* là hình thức mà người vay phải chuyển toàn bộ các giấy tờ chứng nhận sở hữu hoặc sử dụng các tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng nắm giữ trong thời gian cam kết. Đối với thế chấp bằng tài sản thì những tài sản mang thế chấp thường là bất động sản như quyền sử dụng đất ở, quyền sở hữu nhà ở,... hoặc là những động sản mà người vay vẫn được sử dụng như ô tô, xe máy, phương tiện vận chuyển ... Việc thế chấp bằng tài sản cho phép bên bảo đảm được tiếp tục được sử dụng tài sản trong thời gian vay. Tuy nhiên, quá trình sử dụng có thể làm biến dạng tài sản, hơn nữa khả năng kiểm soát của tài sản đảm bảo của ngân hàng bị hạn chế. Việc định giá tài sản đảm bảo cũng là một khó khăn lớn đòi hỏi phải có sự thẩm định kỹ lưỡng tránh định giá quá cao gây thiệt hại cho ngân hàng hoặc định giá quá thấp gây ảnh hưởng đến khả năng vay của khách hàng và sai lệch mặt bằng định giá chung của ngân hàng.

*Loại 2* Cho vay có bảo đảm bằng tài sản hình thành từ tiền vay. Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không có tài sản đảm bảo hoặc tài sản đó không đáp ứng được các điều kiện của ngân hàng thì ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng sử dụng chính tài sản được hình thành từ nguồn tài trợ của ngân hàng làm tài sản đảm bảo. Nếu khách hàng không có khả năng trả nợ, ngân hàng sẽ phát mại tài sản đó để thu nợ. Để đảm bảo khách hàng không bán tài sản hoặc sử dụng không cẩn thận làm giảm giá trị của tài sản, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải cam kết bảo quản tài sản, mua bảo hiểm và người thụ hưởng là ngân hàng, đồng thời chuyển toàn bộ giấy tờ sở hữu cho ngân hàng.



### *Cho vay không có tài sản bảo đảm*

Là cho vay dựa trên uy tín, mức độ tín nhiệm (tín chấp) và không có tài sản bảo đảm. Ngân hàng lựa chọn các khách hàng vay có đạo đức, uy tín và khả năng trả nợ tốt để cho vay. Hình thức này chủ yếu Ngân hàng dùng để cho vay trên cơ sở tín chấp lương, áp dụng đối với các KHCN có thu nhập ổn định (thuộc đối tượng là công chức, viên chức trong biên chế nhà nước, nhân viên có hợp đồng lao động dài hạn, lãnh đạo các cơ quan ban ngành ...), các cán bộ công nhân viên tại các doanh nghiệp đang thanh toán lương hay có quan hệ với ngân hàng; ngoài ra thu nhập hình thành từ sản xuất kinh doanh cũng có thể được xem xét dùng làm nguồn trả nợ. Hình thức này phù hợp với những khoản vay giá trị không lớn, thời hạn vay ngắn, tuy nhiên lợi nhuận từ nim tín dụng là cực kỳ tốt.

#### ***1.1.4. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân***

*“Quy trình tín dụng là quá trình tổ chức thực hiện cấp tín dụng một cách khoa học, thống nhất và phù hợp với năng lực, trình độ và khả năng quản trị rủi ro tín dụng của ngân hàng, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng thu hồi nợ và lãi đúng hạn”* (Trần Thị Xuân Hương, 2000, 58).

Hay nói cách khác, *“quy trình tín dụng là bảng tổng hợp mô tả công việc của ngân hàng từ khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng cho đến khi quyết định cấp tín dụng, giải ngân, thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng. Quy trình tín dụng chỉ rõ mối quan hệ giữa các bộ phận có liên quan trọng hoạt động tín dụng”* (Phan Thị Thu Hà, 2013, 162).

Một quy trình cho vay bài bản, chuyên nghiệp được ngân hàng áp dụng đúng, đủ và phù hợp sẽ giúp cho quá trình cho vay diễn ra một cách khoa học, hạn chế và ngăn ngừa rủi ro cũng như nâng cao chất lượng tín dụng cho ngân hàng.

## **1.2. Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại**

### ***1.2.1. Khái niệm mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại***

*“Mở rộng (động từ) là làm cho có phạm vi, quy mô lớn hơn trước”* (Hoàng Phê, 2003, 645)

Ngoài ra *“Mở rộng (expansion) là quá trình, là sự gia tăng quy mô hoạt động kinh doanh. Sự mở rộng hoạt động kinh tế có thể có nguyên nhân ở bản thân nền kinh*

tế, những cũng là kết quả của chính sách kích thích, thúc đẩy hoạt động kinh tế do chính phủ thực hiện (Nguyễn Văn Ngọc, 2006, 347)

Trong khi đó Cho vay KHCN “Là khoản vay áp dụng cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình, tổ hợp tác.” (Trần Thị Xuân Hương, 2000, 52). Đây là hình thức cho vay được phân loại theo đối tượng khách hàng là các KHCN. Ngân hàng tiến hành cho vay đối với các cá nhân này để phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của người vay trong một khoảng thời gian nhất định theo nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi đúng thời hạn.

Như vậy, mở rộng cho vay KHCN của NHTM được thể hiện ở việc gia tăng cả về quy mô dư nợ, doanh số giải ngân, phương thức cho vay và số lượng KHCN vay mới.

Ở giai đoạn hiện nay, với sự gia tăng nhanh về dân số cũng như chất lượng cuộc sống tại Việt Nam, thu nhập của người dân được cải thiện khiến nhu cầu chi tiêu như mua sắm tiêu dùng, xây sửa nhà cửa, chuyển nhượng mua bán bất động sản, đầu tư kinh doanh... ngày một cao hơn làm cho tiềm năng của hoạt động cho vay KHCN cũng tăng theo. Bắt kịp với xu hướng đó, các NHTM hiện nay đang ngày càng chú trọng vào phân khúc bán lẻ, trong đó có hoạt động mở rộng cho vay đối với KHCN. Tuy nhiên với đặc thù cho vay đi kèm với rủi ro, các NHTM cần quan tâm tới chất lượng tín dụng và hiệu quả của các khoản cho vay KHCN, đảm bảo việc mở rộng cho vay là thực sự bền vững.

### ***1.2.2. Vai trò của mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại***

#### **\* Đối với nền kinh tế**

Nền kinh tế Việt Nam đang có những sự thay đổi mạnh mẽ theo tất cả các ngành nghề kinh tế phát triển. Ngân hàng với vai trò quan trọng là huyết mạch của nền kinh tế - đáp ứng cho những nhu cầu vốn để đảm bảo quá trình sản xuất được thực hiện được liên tục và không ngừng mở rộng quy mô sản xuất. Thực chất là, ngân hàng đã biến vốn nhàn rỗi chưa được hoạt động trong dân cư thành vốn được hoạt động, vốn được luân chuyển đến những cá nhân cần vốn đầu tư trong nền kinh tế. Như vậy, ngân hàng sẽ thu về gốc và lãi. Vì thế những cá nhân thực hiện vay vốn của ngân hàng phải có mục đích vay vốn hoặc phương án kinh doanh đem lại lợi nhuận để trả nợ vay cho ngân hàng, từ đó thúc đẩy ý tưởng sản xuất kinh doanh có hiệu quả để đem lại về nguồn thu cho người đi vay, bên cạnh đó mang lại phúc lợi cho xã hội. Như vậy hiện

nay ngành ngân hàng đang giữ vị trí chiến lược trong sự phát triển chung của toàn đất nước, bởi hiệu quả trong hoạt động cho vay của ngân hàng sẽ đem lại nguồn lợi cho cả ngân hàng, khách hàng mà còn cho cả xã hội.

**\* Đối với ngân hàng thương mại**

Hoạt động cho vay luôn đóng góp lợi nhuận cao cho ngân hàng, với khách hàng truyền thống là các doanh nghiệp. Tuy nhiên với điều kiện kinh tế hiện nay, các cá nhân ngày càng tham gia nhiều hơn vào hoạt động sản xuất kinh doanh, hơn nữa khi nền kinh tế ngày càng phát triển, thu nhập bình quân đầu người đang được cải thiện thì nhu cầu sử dụng các dịch vụ tài chính ngày càng tăng lên. Vì vậy, việc chiếm lĩnh thị trường với các nhóm khách hàng cá nhân trở thành mục tiêu quan trọng, có ý nghĩa đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng, trong đó cho vay KHCN trở thành một trụ cột lớn trong định hướng phát triển của các NHTM và có nhiều tiềm năng để ngân hàng có thể khai thác.

**\* Đối với khách hàng cá nhân**

Khách hàng sẽ được thỏa mãn vốn để kinh doanh, bù đắp tài chính, thanh toán mà không cần đến nhiều thời gian sức lực tìm kiếm nơi cung ứng vốn. Như vậy người tiêu dùng được hưởng những lợi ích của hàng hóa dịch vụ trước khi họ tích lũy đủ tiền, những nhu cầu cấp bách cũng được giải quyết một cách nhanh chóng thay vì phải chờ đợi. Người vay có thể mở rộng đầu tư, sử dụng đòn bẩy tài chính để gia tăng thêm thu nhập. Ngoài ra, được tiếp cận với nguồn vốn ngân hàng giúp cho các hộ gia đình và cá nhân có thêm động lực, nguồn lực để vượt qua những khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

***1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại***

**a) Tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân**

Chỉ tiêu này dùng để phản ánh tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN của NHTM qua các năm, so sánh tại một mốc thời gian cụ thể, thường là dư nợ cuối kỳ (cuối năm). Từ đó chúng ta có thể so sánh và đánh giá sự tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN và rút ra nhận xét về sự phát triển quy mô của hoạt động cho vay KHCN và tình hình thực hiện mục tiêu đã đặt ra của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng thấp cho thấy ngân hàng đang gặp vấn đề trong việc thực hiện hoạt động cho vay KHCN, cụ thể là vấn đề tìm kiếm, phát triển thêm khách hàng, phát triển cho vay đối với khách hàng hiện hữu và thực hiện kế hoạch, mục tiêu đặt ra chưa hiệu quả. Ngược lại, chỉ tiêu này

càng cao đồng nghĩa với việc tăng trưởng, mở rộng quy mô hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng đang đi đúng hướng. Tuy nhiên dư nợ cuối kỳ cao cũng chưa thể đánh giá được hiệu quả hay chất lượng cho vay là tốt được, cần kết hợp các chỉ tiêu khác để có thể đánh giá một cách toàn diện.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DNCVKHCN} = \frac{(\text{DNCVKHCN}_{\text{kỳ sau}} - \text{DNCVKHCN}_{\text{kỳ trước}})}{\text{DNCVKHCN}_{\text{kỳ trước}}} \times 100\%$$

Trong đó:

- *DNCVKHCN*: Dư nợ cho vay KHCN

### **b) Tăng trưởng Doanh số cho vay khách hàng cá nhân**

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà NHTM đã giải ngân trong một khoảng thời gian nhất định. Khi doanh số cho vay KHCN tăng trưởng dương, cho thấy ngân hàng đã thành công trong việc cung cấp các sản phẩm vay cho KHCN, từ đó mang lại nguồn thu nhập từ lãi vay và gia tăng lợi nhuận cho NHTM

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSCVKHCN} = \frac{(\text{DSCVKHCN}_{\text{kỳ sau}} - \text{DSCVKHCN}_{\text{kỳ trước}})}{\text{DSCVKHCN}_{\text{kỳ trước}}} \times 100\%$$

Trong đó:

- *DSCVKHCN*: Doanh số cho vay KHCN

### **c) Tăng trưởng số lượng KHCN vay vốn**

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng KHCN có quan hệ vay vốn của ngân hàng năm nay tăng bao nhiêu phần trăm so với năm trước đó. Nếu chỉ tiêu này càng lớn và lớn hơn 0% cho thấy số lượng KHCN vay vốn ngày càng tăng, tức là ngân hàng mở rộng cho vay với đối tượng khách hàng này và phản ánh rằng hoạt động cho vay KHCN của NHTM đang phát triển về mặt lượng.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng SLKHCNVV} = \frac{(\text{SLKHCNVV}_{\text{kỳ sau}} - \text{SLKHCNVV}_{\text{kỳ trước}})}{\text{SLKHCNVV}_{\text{kỳ trước}}} \times 100\%$$

Trong đó:

- *SLKHCNVV*: Số lượng KHCN vay vốn

**d) Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu cho vay KHCN:**

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

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

Đây là 2 chỉ tiêu quan trọng, giúp phản ánh chất lượng và mức độ rủi ro của danh mục cho vay KHCN tại ngân hàng. Khi các tỷ lệ này thấp so với trung bình ngành hoặc có xu hướng giảm tức là ngân hàng đang giám sát, quản lý tốt chất lượng các khoản cho vay KHCN, rủi ro với ngân hàng sẽ ít đi. Đây sẽ là các chỉ tiêu hỗ trợ cho hoạt động mở rộng cho vay KHCN, đánh giá việc mở rộng đó là có bền vững hay không.

**e) Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN**

Là phần trăm (%) dư nợ cho vay KHCN trên tổng dư nợ cho vay của NHTM, được xác định như sau:

$$\text{Tỷ trọng cho vay KHCN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này đánh giá quy mô cho vay KHCN trong tổng dư nợ cho vay, phản ánh quy mô cũng như chính sách, định hướng cho vay KHCN của ngân hàng. Nếu như chỉ tiêu này càng lớn sẽ phản ánh được ngân hàng đang có thế mạnh trong cho vay KHCN, ngược lại sẽ thể hiện rằng ngân hàng không có thế mạnh trong cho vay KHCN, hoặc phân khúc cho vay KHCN chưa được quan tâm phát triển.

**f) Tỷ trọng thu lãi từ cho vay KHCN**

$$\text{Tỷ trọng thu lãi từ cho vay KHCN} = \frac{\text{Thu lãi từ cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu lãi từ hoạt động cho vay}} \times 100\%$$

Đây là một trong những chỉ tiêu cần quan tâm để đánh giá hiệu quả cho vay KHCN, chất lượng tín dụng tốt chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao khả năng sinh lời của ngân hàng, nó cho biết cứ trong 100 đồng thu lãi từ hoạt động cho vay thì có bao nhiêu đồng do cho vay KHCN mang lại.

Chỉ tiêu này phản ánh mức sinh lời từ hoạt động cho vay KHCN, theo đó chỉ tiêu này càng cao thì thu lãi từ hoạt động cho vay KHCN đóng góp trong tổng thu lãi từ hoạt động cho vay càng lớn và thể hiện hiệu quả cho vay KHCN đang tốt. Tuy nhiên, chỉ tiêu này cũng mang tính bổ trợ, tham khảo, không phải là đại lượng đặc trưng đánh giá kết quả mở rộng cho vay KHCN. Bởi vì thu lãi từ cho vay KHCN phụ thuộc nhiều vào yếu tố chu kỳ của lãi suất hay thị trường.

### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay khách hàng cá nhân**

Việc đa dạng hoá sản phẩm, tăng qui mô cho vay trong mở rộng cho vay đối với KHCN là một hoạt động rất cần thiết. Ngân hàng cần phải đầu tư tiền bạc, công sức để đa dạng hoá các sản phẩm cho vay KHCN. Hoạt động cho vay KHCN của NHTM chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố khác nhau bao gồm các nhân tố khách quan như môi trường hoạt động của ngân hàng, các yếu tố thuộc về khách hàng vay và các nhân tố chủ quan thuộc về chính bản thân ngân hàng đó.

#### **1.3.1. Các nhân tố chủ quan**

Nhân tố chủ quan là các nhân tố thuộc về chính ngân hàng, gây tác động trực tiếp tới việc mở rộng cho vay KHCN của ngân hàng đó. Việc mở rộng cho vay KHCN phụ thuộc rất lớn vào chính sách cho vay, năng lực tài chính của ngân hàng, quy mô mạng lưới, trình độ nghiệp vụ của cán bộ ngân hàng và hoạt động marketing của ngân hàng đó trên thị trường.

- Chính sách cho vay và định hướng của ngân hàng

Chính sách cho vay của ngân hàng là hệ thống các chủ trương và quy định, quy trình chi phối hoạt động cho vay do ngân hàng đó đưa ra, nhằm sử dụng có hiệu quả nguồn vốn để tài trợ cho các doanh nghiệp, tổ chức, hộ kinh doanh cá thể và các cá nhân. Chính sách cho vay trở thành hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng và các phòng ban khác có liên quan đến nghiệp vụ cho vay, giúp chuyên môn hoá trong quy trình cấp tín dụng, tạo được sự thống nhất chung trong hoạt động cho vay để hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động cho ngân hàng. Ngoài ra định hướng của ngân hàng cũng rất quan trọng, giúp xác định rõ mục tiêu, xây dựng kế hoạch hành động để nhằm thực hiện yêu cầu đề ra.

- Năng lực tài chính của ngân hàng và khả năng quản lý của ngân hàng

Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như qui mô vốn chủ sở hữu, các tỷ lệ ROE, ROA, tỷ lệ tăng trưởng lợi nhuận qua các năm, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ bao phủ nợ xấu ... Một ngân hàng có quy mô vốn chủ sở hữu lớn, khả năng huy động vốn trong ngắn hạn lớn, danh mục tài sản thanh khoản nhiều, nợ quá hạn ít thì ngân hàng đó có thể gọi là có sức mạnh tài chính tốt và ngân hàng đó có thể đầu tư vào các mục tiêu mà ngân hàng hướng tới và hoạt động cho vay được mở rộng trong đó có hoạt động cho vay KHCN; ngược lại ngân hàng mà năng lực tài chính thấp thì sẽ không có đủ kinh phí để tài trợ cho các danh mục mà ngân hàng quan tâm, do đó hoạt động cho vay sẽ bị hạn chế, cho vay KHCN sẽ không được ưu tiên phát triển. Vì vậy, đây là một nhân tố giúp cho ban lãnh đạo ngân hàng xem xét khi đưa ra quyết định mở rộng hay hạn chế hoạt động cho vay.

- Quy mô mạng lưới, trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng

Một ngân hàng có hệ thống các điểm giao dịch (các chi nhánh, phòng giao dịch) phủ rộng các tỉnh, thành sẽ có độ nhận diện thương hiệu tốt hơn so với các ngân hàng có quy mô mạng lưới hạn chế. Điều này rất quan trọng vì KHCN tiềm năng của ngân hàng có thể là bất cứ ai, sinh sống tại bất cứ đâu và mạng lưới ngân hàng đủ lớn sẽ là nền tảng tốt để phát triển hoạt động cho vay đối với KHCN. Cùng với quy mô mạng lưới thì chất lượng trình độ cán bộ tín dụng cũng vô cùng quan trọng, do là những người trực tiếp tiếp xúc và đưa ra các tư vấn cho vay đối với khách hàng, vì vậy có thể coi họ chính là hình ảnh của ngân hàng. Đội ngũ cán bộ tín dụng đông đảo cùng với phẩm chất đạo đức tốt, trình độ chuyên môn cao và tác phong chuyên nghiệp chính là yếu tố có tác động tích cực đối với hoạt động cho vay KHCN. Ngân hàng có đội ngũ cán bộ với những tiêu chí trên sẽ có cơ hội mở rộng nhanh chóng hoạt động cho vay KHCN, chất lượng cho vay đảm bảo, hạn chế được rủi ro, tạo ấn tượng tốt cho khách hàng. Đội ngũ cán bộ tín dụng chuyên nghiệp cũng góp phần tăng tính cạnh tranh cho sản phẩm dịch vụ của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay KHCN nói riêng trong bối cảnh các sản phẩm dịch vụ đối với các KHCN tại các NHTM trên thị trường tài chính là khá tương đồng và dễ dàng sao chép.

- Hoạt động Marketing của ngân hàng

Hoạt động marketing của ngân hàng là những hoạt động nhằm giới thiệu và quảng bá về hình ảnh cũng như các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Đây cũng là một trong số các hoạt động quan trọng nhằm góp phần mở rộng hoạt động cho vay KHCN. Thông qua các chiến dịch marketing, khách hàng sẽ hiểu hơn và được tiếp cận nhanh

chóng về ngân hàng cũng như các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng đang cung cấp. Nếu ngân hàng thực hiện được các hoạt động marketing tốt thì KHCN sẽ có ấn tượng tốt về ngân hàng cũng như các dịch vụ của ngân hàng nói chung và những hoạt động cho vay KHCN nói riêng. Từ đó KHCN có xu hướng tìm hiểu, được gọi mở nhu cầu và sẽ tìm đến ngân hàng để vay vốn nhiều hơn. Thị trường cho vay KHCN hiện nay còn rất tiềm năng ở Việt Nam, vì trong một thời gian dài các NHTM chỉ tập trung chủ yếu cho vay khách hàng là doanh nghiệp, các định chế tài chính. Vì vậy, hoạt động marketing tốt và phù hợp, hướng đến các tập khách hàng mục tiêu sẽ góp phần quyết định đến thị phần cho vay của ngân hàng đó trên thị trường.

### **1.3.2. Các nhân tố khách quan**

- Nhóm nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng

Môi trường hoạt động của ngân hàng cũng gây ra các tác động lớn đến mở rộng cho vay đối với khách hàng nói chung và đối với khách hàng cá nhân nói riêng. Bao gồm: môi trường kinh tế, môi trường luật pháp, môi trường văn hoá - xã hội, sự phát triển của khoa học - công nghệ và đối thủ cạnh tranh.

+ Môi trường kinh tế:

Trong nền kinh tế thì ngân hàng là trung gian tài chính đóng vai trò cực kỳ quan trọng. Vì vậy, nếu có sự biến động của nền kinh tế thì sẽ ảnh hưởng đến các hoạt động cho vay của ngân hàng nói chung và cho vay KHCN nói riêng. Khi nền kinh tế đi vào ổn định và tăng trưởng tốt thì hoạt động cho vay KHCN khi đó có xu hướng tăng lên vì thu nhập và mức sống của người dân được cải thiện; sẽ gia tăng các nhu cầu vay phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh, phục vụ mua sắm, đầu tư, tích lũy tài sản. Khi đó, sẽ tạo điều kiện mở rộng cho vay KHCN một cách có hiệu quả hơn.

+ Môi trường luật pháp:

Hệ thống các văn bản, các quyết định, thông tư, nghị định,... có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay của ngân hàng nói chung, cho vay KHCN nói riêng. Hệ thống luật pháp ổn định và hoàn thiện sẽ thúc đẩy hoạt động cho vay KHCN từ cả phía ngân hàng và khách hàng vay. Đồng thời sẽ là cơ sở để nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng cao cho dân cư, đảm bảo mối quan hệ hài hòa giữa ngân hàng với khách hàng vay.

+ Môi trường văn hoá - xã hội:

Những yếu tố như lối sống, thói quen, xu hướng tiêu dùng, tập quán xã hội, thị hiếu ... của con người tại các môi trường văn hoá xã hội khác nhau có ảnh hưởng rất



lớn đến việc ngân hàng đưa ra các hình thức tiếp cận cho vay đối với KHCN cũng như xây dựng chiến lược, sản phẩm phù hợp.

+ Sự phát triển của khoa học - công nghệ:

Ngày nay, với sự phát triển không ngừng của khoa học - công nghệ đã tạo điều kiện cho nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác phát triển với quy mô toàn cầu, trong đó có lĩnh vực ngân hàng. Với sự phát triển của khoa học, công nghệ thì việc xử lý giao dịch trong các hoạt động của các ngân hàng trở lên nhanh chóng hơn, dễ dàng hơn, đồng thời các nghiệp vụ cũng được xử lý theo một quy trình chặt chẽ vì phần mềm thực hiện thay cho lao động thủ công. Từ đó, rút ngắn thời gian giao dịch giữa ngân hàng với khách hàng, tăng sự chính xác trong phân tích, thẩm định tín dụng, giúp tăng cường cảnh báo sớm và hạn chế bớt rủi ro cho ngân hàng.

+ Đối thủ cạnh tranh:

Việc xuất hiện các đối thủ cạnh tranh trên thị trường tài chính làm thị phần cho vay KHCN bị chia nhỏ. Vì thế ngân hàng cần phải tìm ra được các chiến lược, các chính sách đặc trưng của ngân hàng mình nhằm thu hút được khách hàng đến với ngân hàng để không chỉ giữ chân khách hàng cũ mà còn thu hút thêm nhiều khách hàng mới. Như vậy, với sự xuất hiện của các đối thủ cạnh tranh sẽ khiến thị phần cho vay KHCN của ngân hàng bị ảnh hưởng. Điều này sẽ gây ra sự khó khăn cho ngân hàng trong việc mở rộng cho vay KHCN nhưng sẽ khuyến khích, nâng cao tính cạnh tranh, sáng tạo của các NHTM trong việc mở rộng cho vay đối với KHCN.

## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LÂM

### 2.1. Khái quát chung về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm

#### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

\* Các giai đoạn phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam  
1957 - 1981

Giai đoạn “Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam” gắn với thời kỳ “lập nghiệp - khởi nghiệp” (1957 - 1981) của BIDV với chức năng chính là hoạt động cấp phát vốn ngân sách nhà nước cho đầu tư xây dựng cơ bản theo nhiệm vụ của Nhà nước giao, phục vụ công cuộc xây dựng chủ nghĩa xã hội ở miền Bắc và sự nghiệp giải phóng miền Nam, thống nhất Tổ quốc.

1981 - 1990

Giai đoạn “Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam” gắn với một thời kỳ sôi nổi của đất nước - chuẩn bị và tiến hành công cuộc đổi mới (1981 - 1990). Trong giai đoạn này BIDV đã thực hiện tốt nhiệm vụ trọng tâm là phục vụ nền kinh tế, cùng với cả nền kinh tế chuyển sang hoạt động theo cơ chế kinh tế thị trường.

1990 - 2012

Giai đoạn “Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam” gắn với quá trình chuyển đổi của BIDV từ một ngân hàng thương mại “quốc doanh” sang hoạt động theo cơ chế của một ngân hàng thương mại, tuân thủ các nguyên tắc thị trường và định hướng mở cửa của nền kinh tế.

2012 - nay

Giai đoạn “Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam” là một bước phát triển mạnh mẽ của BIDV trong tiến trình hội nhập. Đó là sự thay đổi căn bản và thực chất về cơ chế, sở hữu và phương thức hoạt động khi BIDV cổ phần hóa thành công, trở thành ngân hàng thương mại cổ phần hoạt động đầy đủ theo nguyên tắc thị trường với định hướng hội nhập và cạnh tranh quốc tế mạnh mẽ.

Ngày 27/4/2012, BIDV chính thức chuyển đổi thành Ngân hàng thương mại cổ phần. Ngày 24/01/2014, BIDV giao dịch chính thức cổ phiếu với mã chứng khoán BID trên sàn chứng khoán.

Trong giai đoạn 2021-2023, trải qua những biến động khó lường của nền kinh tế trước ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, căng thẳng địa chính trị trên thế giới, BIDV vững vàng duy trì vị thế là Ngân hàng có tổng tài sản lớn nhất hệ thống và là ngân hàng đầu tiên có tổng tài sản vượt mốc 2,1 triệu tỷ đồng. Đồng thời BIDV cũng khẳng định uy tín, thương hiệu của Ngân hàng có lịch sử lâu đời nhất trong hệ thống các ngân hàng tại Việt Nam.

*\* Khái quát chung về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm*

- Tên chính thức: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm

- Tên tắt: BIDV Gia Lâm.

- Trụ sở chính : Số 741 đường Nguyễn Đức Thuận, xã Đặng Xá, huyện Gia Lâm, thành phố Hà Nội

- Ngày chính thức đi vào hoạt động: 01/07/2016

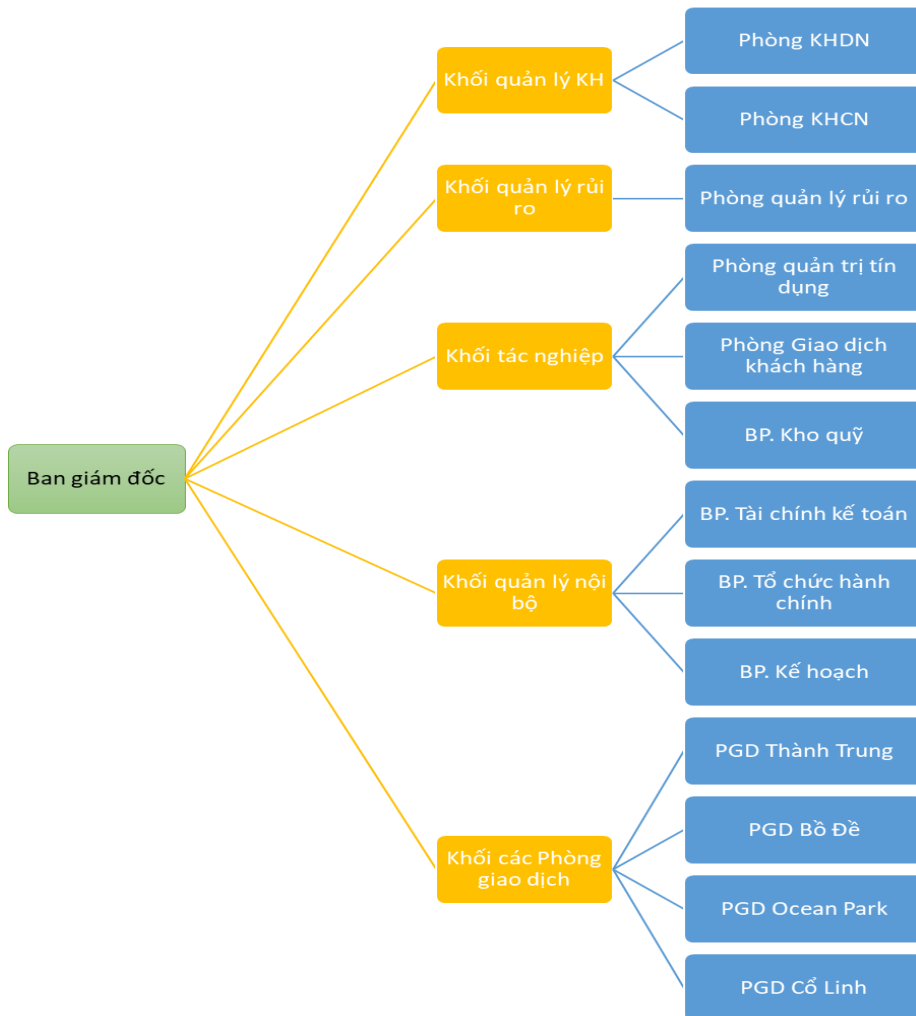
Là một trong năm chi nhánh non trẻ nhất được thành lập trên địa bàn Thủ đô, và là chi nhánh BIDV đầu tiên trên địa bàn huyện Gia Lâm, điều kiện kinh doanh gặp nhiều khó khăn, cơ sở vật chất còn hạn chế, nhưng với tinh thần “Đoàn kết, Kỷ cương, Sáng tạo, Chất lượng, Hiệu quả”, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm đã có những bước đi lên vững chắc và đến nay đã trở thành lá cờ đầu trong các tổ chức tài chính trên toàn Huyện Gia Lâm, hoạt động kinh doanh của chi nhánh có những đột phá mới trong bối cảnh tình hình kinh tế của đất nước có nhiều cơ hội lẫn thách thức.

BIDV Gia Lâm đã dần khẳng định được vị thế và tầm quan trọng trong hệ thống của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, cũng như mang hình ảnh của BIDV vươn ra xa hơn trên địa bàn khu vực phía Đông Thủ đô Hà Nội. Những thành tựu này gắn liền với những nỗ lực, công sức và quyết tâm cao của tập thể cán bộ nhân viên và Ban lãnh đạo chi nhánh.

### 2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Gia Lâm có chức năng, nhiệm vụ thực hiện hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan theo Luật các tổ chức tín dụng, theo điều lệ tổ chức và hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, theo Quy chế tổ chức hoạt động của Chi nhánh và theo uỷ quyền của Tổng Giám đốc BIDV. Là đơn vị có tư cách pháp nhân, có quyền tự chủ về tài chính, tự chịu trách nhiệm về hoạt động sản xuất kinh doanh.

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của BIDV Gia Lâm



(Nguồn: Phòng Quản lý nội bộ)

Tính đến hết ngày 31/12/2023, BIDV Gia Lâm có 82 cán bộ nhân viên (trên 90% số cán bộ có trình độ đại học và trên đại học), Ban Giám đốc gồm: Giám đốc và 03 Phó Giám đốc.

Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh được chia làm 5 khối với 10 phòng, gồm các đơn vị cụ thể như sau:

**Khối quản lý khách hàng:** Là bộ phận trực tiếp hoạt động kinh doanh, đầu mối tiếp nhận nhu cầu tín dụng, huy động vốn, dịch vụ khác, ... từ khách hàng. Khối quản lý khách hàng tại trụ sở chi nhánh gồm: 01 phòng Khách hàng doanh nghiệp và 01 phòng Khách hàng cá nhân.

**Khối quản lý rủi ro:** Gồm Phòng quản lý rủi ro với chức năng nhiệm vụ kiểm soát các rủi ro hoạt động tại Chi nhánh về tất cả các mảng hoạt động như: tín dụng, huy động vốn, kinh doanh ngoại tệ, kho quỹ, giao dịch,....

**Khối tác nghiệp gồm các phòng ban:**

Phòng quản trị tín dụng: Chức năng kiểm soát hồ sơ, chứng từ trước khi giải ngân, tác nghiệp tạo lập khoản vay, tài sản bảo đảm trên hệ thống Corebanking, lưu trữ hồ sơ tín dụng, lưu trữ hồ sơ thông tin khách hàng.

Phòng Giao dịch khách hàng: Phụ trách tác nghiệp phục vụ nhu cầu thanh toán, ngân quỹ, huy động vốn từ khách hàng tại trụ sở chi nhánh.

**Khối quản lý nội bộ:** Phòng Quản lý nội bộ gồm các bộ phận: Bộ phận kế hoạch, Bộ phận tổ chức hành chính, Bộ phận tài chính kế toán phụ trách các công việc theo chức năng nhiệm vụ được phân giao.

**Khối trực thuộc:** Gồm 04 Phòng giao dịch: Phòng giao dịch Thành Trung, Phòng giao dịch Bồ Đề, Phòng giao dịch Ocean Park và Phòng giao dịch Cổ Linh. Các Phòng ban này được bố trí: Phòng Giao dịch Bồ Đề và Phòng giao dịch Cổ Linh trú đóng tại Quận Long Biên, các phòng còn lại trú đóng trên địa bàn huyện Gia Lâm để phục vụ nhu cầu huy động vốn, nhu cầu tín dụng, thẻ và các dịch vụ khác đối với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Hoạt động kinh doanh của Chi nhánh về cơ bản gồm các lĩnh vực như sau:

- ❖ Huy động vốn từ các tổ chức kinh tế và dân cư, thực hiện thu hộ ngân sách Nhà nước.
- ❖ Nghiệp vụ tín dụng: Cung cấp các sản phẩm tín dụng (cho vay, mở L/C, chiết khấu, bảo lãnh) phục vụ đầu tư phát triển, tài trợ vốn vay trung dài hạn, ngắn hạn với các thành phần kinh tế khác nhau.
- ❖ Thực hiện các hoạt động thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế.
- ❖ Cung cấp đa dạng các dịch vụ khác nhau trên kênh số và kênh quầy giao dịch.

### 2.1.3. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Gia Lâm

#### 2.1.3.1. Về tình hình huy động vốn

Trong bối cảnh tốc độ tăng trưởng huy động vốn toàn hệ thống có xu hướng chậm lại, thậm chí có thời điểm giảm so với năm trước thì BIDV Gia Lâm vẫn duy trì tốc độ tăng tương đối ổn định.

**Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm/chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Tổng vốn huy động thực hiện</b>	<b>5.440</b>	<b>100</b>	<b>6.558</b>	<b>100</b>	<b>8.253</b>	<b>100</b>
- Huy động vốn theo kế hoạch	5.400		6.400		7.700	
- Tỷ lệ hoàn thành so với kế hoạch	100,7		102,5		107,2	
<b>1. Phân theo đối tượng</b>	<b>5.440</b>	<b>100</b>	<b>6.558</b>	<b>100</b>	<b>8.253</b>	<b>100</b>
Tiền gửi TCKT	2.670	49,0	3.556	54,2	4.378	53,0
Tiền gửi dân cư	2.770	51,0	3.002	45,8	3.875	47,0
<b>2. Phân theo loại tiền</b>	<b>5.440</b>	<b>100</b>	<b>6.558</b>	<b>100</b>	<b>8.253</b>	<b>100</b>
VNĐ	5.293	97,3	6.490	99,0	8.172	99,0
Ngoại tệ (quy đổi)	147	2,7	68	1,0	81	1,0
<b>3. Phân theo kỳ hạn</b>	<b>5.440</b>	<b>100</b>	<b>6.558</b>	<b>100</b>	<b>8.253</b>	<b>100</b>
Không kỳ hạn	531	9,8	592	9,0	776	9,5
Ngắn hạn	2.893	53,2	3.492	53,2	4.214	51,0
Trung dài hạn	2.016	37,0	2.474	37,8	3.263	39,5

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)

Từ bảng số liệu trên, có thể nhận thấy nguồn vốn huy động của chi nhánh luôn tăng trưởng trên 20% trong giai đoạn 2021-2023, và chi nhánh luôn hoàn thành trên 100% kế hoạch được giao. Trong đó, năm 2021 tổng nguồn vốn huy động của BIDV Gia Lâm là 5.440 tỷ đồng, hoàn thành 100,7% kế hoạch, sang năm 2022 tổng nguồn vốn huy động đạt 6.558 tỷ đồng (tăng 20,5% so với năm 2021). Đến năm 2023, tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh đạt 8.253 tỷ đồng (tăng 25,8% so với năm 2022) và vượt 7,2% so với kế hoạch huy động được giao từ đầu năm.

Về huy động vốn theo đối tượng trong giai đoạn 2021-2023, huy động vốn từ dân cư có xu hướng giảm so với huy động vốn từ tổ chức kinh tế. Cụ thể:

+ Huy động vốn tiền gửi dân cư năm 2021 là 2.770 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 51% tổng nguồn vốn huy động, sang đến năm 2023 huy động vốn tiền gửi dân cư đạt 3.875 tỷ đồng (tăng 39,9% so với năm 2021) nhưng tỷ trọng trên tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh giảm còn 47,0%.

+ Huy động vốn tiền gửi tổ chức kinh tế năm 2021 là 2.670 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 49% tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh. Sang đến năm 2023 huy động vốn của nhóm đối tượng này đạt 4.378 tỷ đồng (tăng 63,9% so với năm 2021) và chiếm tỷ trọng 53% tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh.

Nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2022 và 2023, hoạt động huy động vốn dân cư của BIDV nói chung và Chi nhánh Gia Lâm nói riêng chịu áp lực cạnh tranh quyết liệt của các NHTM khác, khi mặt bằng lãi suất huy động của BIDV thuộc nhóm thấp nhất thị trường. Ngoài ra một lượng lớn nguồn vốn đến hạn vào thời điểm lãi suất huy động trên thị trường duy trì ở mức thấp, cũng bị rút ra để chuyển sang các kênh đầu tư khác (bất động sản, vàng, chứng khoán ...) dẫn đến quy mô bị giảm sút.

Về huy động vốn theo loại tiền trong giai đoạn 2021-2023, huy động vốn bằng Việt Nam đồng luôn chiếm trên 97% tỷ trọng tổng nguồn vốn huy động của BIDV Gia Lâm. Trong đó, năm 2021 huy động vốn bằng Việt Nam đồng là 5.293 tỷ đồng; đến năm 2022, huy động vốn bằng Việt Nam đồng đạt 6.490 tỷ đồng (tăng 22,6% so với năm 2021); năm 2023, huy động vốn bằng Việt Nam đồng đạt 8.172 tỷ đồng (tăng 25,9% so với năm 2022) chiếm tỷ trọng 99% trên tổng nguồn vốn huy động. Huy động vốn bằng ngoại tệ năm 2021 là 147 tỷ đồng, đến cuối năm 2023 huy động vốn bằng ngoại tệ giảm còn 81 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 1% tổng nguồn vốn huy động.

Nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ của chi nhánh có xu hướng giảm trong giai đoạn này bởi đây là thực trạng chung của toàn hệ thống do sự thay đổi chính sách ngoại hối của Nhà nước. Cụ thể là lãi suất tiền gửi bằng đồng Đô la Mỹ của tổ chức, cá

nhân tại các tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài giảm xuống chỉ còn 0%/năm. Chính sách này của Nhà nước tuy có tác dụng tích cực trong quản lý vĩ mô, chống đô la hóa nền kinh tế nhưng cũng đồng thời hạn chế các tổ chức và cá nhân gửi ngoại tệ vào hệ thống ngân hàng.

Về huy động vốn theo kỳ hạn, huy động vốn ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu, cụ thể:

+ Năm 2021 huy động vốn ngắn hạn là 2.893 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 53,2% tổng nguồn vốn huy động, đến cuối năm 2023, huy động vốn ngắn hạn đạt 4.214 tỷ đồng (tăng 45,6% so với năm 2021) chiếm tỷ trọng 51% tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh.

+ Nguồn vốn trung dài hạn năm 2021 là 2.016 tỷ đồng chiếm tỷ trọng từ 37% tổng nguồn vốn huy động; đến cuối năm 2023 nguồn vốn này đạt 3.263 tỷ đồng (tăng 61,8% so với năm 2021) và chiếm 39,5% tổng nguồn vốn huy động.

+ Tiền gửi thanh toán không kỳ hạn duy trì mức tăng tốt, từ 531 tỷ đồng vào năm 2021 lên 776 tỷ đồng vào năm 2023 (đạt tỷ lệ tăng 46,1%) và chiếm 9,5% trong tổng nguồn vốn huy động.

#### 2.1.3.2. Về tình hình cho vay

Thực hiện chủ trương của Ngân hàng Nhà nước và Hội sở chính BIDV, BIDV Gia Lâm đã liên tục thực hiện điều chỉnh lãi suất cho vay ở tất cả các kỳ hạn, đồng thời triển khai hàng loạt các gói tín dụng ưu đãi theo nhóm khách hàng nhằm hỗ trợ đẩy mạnh tín dụng song song với việc thực hiện cơ cấu lại thời gian trả nợ, miễn giảm lãi, phí... nhằm hỗ trợ đối với các khách hàng chịu ảnh hưởng từ đại dịch Covid-19.

Tình hình cho vay của BIDV Gia Lâm được thể hiện chi tiết qua bảng số liệu sau:



**Bảng 2.2: Tình hình cho vay của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm/chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Tổng Dư nợ cho vay</b>	<b>5.180</b>	<b>100</b>	<b>6.300</b>	<b>100</b>	<b>7.840</b>	<b>100</b>
- Dư nợ cho vay theo kế hoạch	5.300		6.100		7.300	
- Tỷ lệ hoàn thành so với kế hoạch	97,7		103,3		107,4	
<b>1. Phân theo kỳ hạn</b>	<b>5.180</b>	<b>100</b>	<b>6.300</b>	<b>100</b>	<b>7.840</b>	<b>100</b>
Ngắn hạn	3.541	68,4	3.845	61,0	4.979	63,5
Trung dài hạn	1.639	31,6	2.455	39,0	2.861	36,5
<b>2. Phân theo đối tượng khách hàng</b>	<b>5.180</b>	<b>100</b>	<b>6.300</b>	<b>100</b>	<b>7.840</b>	<b>100</b>
Tổ chức kinh tế	2.769	53,5	3.138	49,8	3.737	47,7
Cá nhân	2.411	46,5	3.162	50,2	4.103	52,3

*(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)*

Qua bảng số liệu trên có thể thấy, hoạt động cho vay của chi nhánh luôn có sự tăng trưởng qua các năm. Theo đó, năm 2021 tổng dư nợ cho vay của chi nhánh đạt 5.180 tỷ đồng, hoàn thành 97,7% kế hoạch năm, sang năm 2022 tổng dư nợ cho vay tiếp tục tăng và đạt 6.300 tỷ đồng (tăng 21,6% so với năm 2021). Đến cuối năm 2023, tổng dư nợ cho vay của BIDV Gia Lâm đạt 7.840 tỷ đồng (tăng 24,4% so với năm 2022) và hoàn thành 107,4% so với kế hoạch được giao.

Về dư nợ theo kỳ hạn, Dư nợ cho vay ngắn hạn tiếp tục tăng trưởng tốt về quy mô và tỷ trọng luôn chiếm trên 60% tổng dư nợ cho vay của toàn chi nhánh trong giai đoạn 2021-2023. Trong đó, năm 2021 dư nợ cho vay ngắn hạn là 3.541 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 68,4% tổng dư nợ cho vay; đến năm 2022 dư nợ cho vay ngắn hạn tăng 8,6% lên mức 3.845 tỷ đồng và chiếm tỷ trọng 61% tổng dư nợ cho vay của chi nhánh. Cuối

năm 2023, dư nợ cho vay ngắn hạn tăng mạnh lên mức 4.979 tỷ đồng, tương đương tăng trưởng 29,5% so với năm 2022. Bên cạnh đó, dư nợ cho vay trung dài hạn năm 2021 là 1.639 tỷ đồng với tỷ trọng 31,6% tổng dư nợ cho vay, đến năm 2023 dư nợ cho vay trung dài hạn của chi nhánh đạt 2.861 tỷ đồng (tăng 74,5% so với năm 2021) nhưng tỷ trọng trên tổng dư nợ cho vay của chi nhánh chỉ chiếm 36,5%.

Về dư nợ theo đối tượng khách hàng, dư nợ cho vay đối tượng tổ chức kinh tế chiếm tỷ trọng cao hơn so với cá nhân trong năm 2021 nhưng đã giảm dần trong 2 năm 2022-2023. Theo đó, dư nợ cho vay tổ chức kinh tế năm 2021 là 2.769 tỷ đồng chiếm 53,5% tổng dư nợ cho vay. Đến năm 2023, dư nợ cho vay đối tượng tổ chức kinh tế đạt 3.737 tỷ đồng (tăng 34,9% so với năm 2021) và chỉ chiếm tỷ trọng 47,7% tổng dư nợ cho vay. Mặc dù quy mô cho vay đối tượng tổ chức kinh tế liên tục tăng nhưng tỷ trọng tổng dư nợ chi nhánh lại giảm do mức độ tăng trưởng dư nợ đối với khách hàng cá nhân còn ấn tượng hơn, cụ thể từ mức dư nợ cho vay là 2.411 tỷ đồng vào năm 2021, tăng thêm 31,1% vào năm 2022 và đạt 3.162 tỷ đồng, và tiếp tục tăng trưởng 29,7% vào năm 2023, cán mốc 4.103 tỷ đồng dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân. Trong giai đoạn 2022-2023, BIDV Gia Lâm đang tập trung đẩy mạnh, mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân với nhiều ưu đãi về điều kiện vay, lãi suất cho vay, thời hạn vay linh hoạt ... nhằm hỗ trợ khách hàng mua nhà ở, kích cầu tiêu dùng, phục hồi hoạt động sản xuất kinh doanh sau ảnh hưởng từ đại dịch Covid-19. Bên cạnh đó, mức độ hồi phục của các doanh nghiệp còn chậm, một số khoản vay của nhóm đối tượng này vẫn được cơ cấu nợ giữ nguyên nhóm nợ theo Thông tư 02, lợi nhuận từ lãi cho vay đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp giảm khi các gói ưu đãi cho vay từ Hội sở chính có nhiều điều kiện thận trọng, nim thấp và gặp áp lực cạnh tranh từ các Ngân hàng đối thủ; nên mặc dù có sự tăng trưởng về số tuyệt đối nhưng tỷ trọng dư nợ cho vay đối tượng tổ chức kinh tế trong tổng dư nợ chi nhánh giảm dần qua 2 năm gần đây, và dự báo sẽ còn tiếp tục giảm trong các năm tới.

### 2.1.3.3. Về hoạt động dịch vụ

Hoạt động dịch vụ của Chi nhánh trong những năm gần đây có sự tăng trưởng khá, thu dịch vụ ròng ở hầu hết các mảng đều có sự tăng lên qua các năm. Hoạt động dịch vụ được đa dạng hóa, phục vụ đa dạng các đối tượng khách hàng, vận dụng công nghệ hiện đại, tiên tiến, đồng thời liên kết với các Tổng công ty là khách hàng của BIDV Gia Lâm để phát triển các sản phẩm dịch vụ như: nhắn tin BSMS, thanh toán thẻ POS, thẻ tín dụng Visa, Master, thanh toán kiều hối, thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, viễn thông, thu chi hộ. Tuy nhiên do sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường ngân hàng, BIDV đã tiến hành chính sách miễn, giảm hàng loạt các loại phí thanh toán tại kênh quầy để hướng KHCN sử dụng các sản phẩm trên ứng dụng ngân hàng BIDV

Smartbanking, bản thân chi nhánh BIDV Gia Lâm cũng gặp áp lực cạnh tranh trên địa bàn, phải cân đối tổng hòa lợi ích, đàm phán giảm các phí dịch vụ khác để giữ chân các khách hàng thân thiết. Bên cạnh đó, hoạt động thẻ của chi nhánh chưa được chú trọng phát triển nên đã ảnh hưởng đến kết quả tổng thu dịch vụ ròng.

Mặc dù vậy, doanh thu từ dịch vụ ròng chiếm tỷ trọng không nhỏ trong lợi nhuận của BIDV Gia Lâm, cơ cấu nguồn thu dịch vụ đa dạng, chất lượng dịch vụ luôn được khách hàng đánh giá cao về phong cách chuyên nghiệp, xử lý nhanh chóng an toàn với đội ngũ cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, năng động tạo hình ảnh một Ngân hàng hiện đại. Kết quả hoạt động dịch vụ của Chi nhánh được thể hiện qua bảng dưới đây:

**Bảng 2.3: Tình hình hoạt động dịch vụ của BIDV Gia Lâm  
giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

STT	Năm/Chỉ tiêu	2021	2022	2023
<b>I</b>	<b><i>Thu DVR (không gồm KDNT, PS)</i></b>	<b>28,30</b>	<b>34,96</b>	<b>35,50</b>
1	Dịch vụ thanh toán	9,20	7,50	6,75
2	Dịch vụ bảo lãnh	4,20	6,16	5,83
3	Dịch vụ tài trợ thương mại	5,30	9,20	8,70
4	Dịch vụ thẻ	8,00	11,90	4,30
5	Dịch vụ khác	1,60	0,20	0,92
<b>II</b>	<b><i>Thu DVR từ KDNT, phái sinh</i></b>	<b>6,76</b>	<b>10,95</b>	<b>9,00</b>
<b>III</b>	<b><i>Tổng thu DVR</i></b>	<b>35,06</b>	<b>45,91</b>	<b>44,50</b>
	- Thu DVR theo kế hoạch	36,00	45,00	55,00
	- Tỷ lệ hoàn thành so với kế hoạch	97,38	102,02	80,91

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)

Qua bảng số liệu trên, có thể nhận thấy Thu dịch vụ ròng của Chi nhánh có sự tăng trưởng trong giai đoạn 2021-2023, tuy nhiên tỷ lệ hoàn thành so với kế hoạch còn hạn chế khi có 2/3 năm không hoàn thành chỉ tiêu về tổng thu dịch vụ ròng. Thu dịch vụ ròng từ dịch vụ tài trợ thương mại, dịch vụ thẻ và KDNT, phái sinh chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu thu dịch vụ ròng của chi nhánh. Cụ thể, thu dịch vụ ròng năm 2021 là 35,06 tỷ đồng, hoàn thành 97,38% kế hoạch được giao, sang đến năm 2022 thu dịch vụ ròng của chi nhánh đạt 45,91 tỷ đồng (tăng 30,9% so với năm 2021) và hoàn thành vượt kế hoạch. Tuy nhiên đến năm 2023, tổng thu dịch vụ ròng của chi nhánh chỉ đạt 44,5 tỷ đồng, giảm 1,41 tỷ đồng so với năm 2022 và chỉ hoàn thành 80,91% kế hoạch.

#### 2.1.3.4. Kết quả kinh doanh của BIDV Gia Lâm

Tình hình kết quả kinh doanh của BIDV Gia Lâm được thể hiện chi tiết qua bảng số liệu sau

**Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm/chỉ tiêu	2021			2022			2023		
	TH	KH	% KH	TH	KH	% KH	TH	KH	% KH
Tổng thu nhập thuần	<b>177,3</b>	190,0	93,3	<b>248,2</b>	220,0	112,8	<b>265,0</b>	267,0	99,2
Tổng chi phí Quản lý kinh doanh	<b>45,2</b>	46,0	98,2	<b>49,0</b>	51,0	96,1	<b>62,4</b>	58,0	107,6
Trích dự phòng rủi ro	<b>34,3</b>	39,0	87,9	<b>61,4</b>	49,0	125,3	<b>28,5</b>	44,0	64,8
Lợi nhuận trước thuế	<b>97,8</b>	105,0	93,1	<b>137,8</b>	120,0	114,8	<b>174,1</b>	165,0	105,5
Tỷ lệ nợ xấu (%)	<b>0,89</b>	≤1,5		<b>1,41</b>	≤1,5		<b>0,78</b>	≤1,5	

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)

Nhìn chung, kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Gia Lâm có sự tăng trưởng tốt trong những năm gần đây. Tổng thu nhập thuần tăng từ 177,3 tỷ đồng vào năm 2021 lên 255 tỷ đồng vào năm 2023, mặc dù tỷ lệ hoàn thành kế hoạch thu nhập thuần chỉ đạt 93,3% và 99,2% vào năm 2021 và 2023, nhưng nhờ duy trì chi phí

quản lý kinh doanh ở mức hợp lý, trích lập dự phòng rủi ro giảm nên không ảnh hưởng quá nhiều đến chỉ tiêu rất quan trọng là lợi nhuận trước thuế của chi nhánh. Lợi nhuận trước thuế luôn có sự tăng trưởng đều qua các năm, lần lượt là 97,8 tỷ đồng, 137,8 tỷ đồng và 174,1 tỷ đồng, hoàn thành tốt kế hoạch được giao. Tỷ lệ nợ xấu toàn chi nhánh duy trì ở mức thấp trong giai đoạn 3 năm vừa qua, và thấp hơn mục tiêu duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 1,5% của toàn hệ thống BIDV.

Đồng thời, hoạt động kinh doanh của chi nhánh vẫn tiềm ẩn nhiều khó khăn và rủi ro bởi diễn biến phức tạp của đại dịch Covid-19 đã có ảnh hưởng rất lớn đến các hoạt động của Chi nhánh: (i) Về huy động vốn, thị trường tại địa bàn bị cạnh tranh gay gắt bởi các NHTM khác trong khi lãi suất huy động của BIDV liên tục giảm dẫn tới chi phí tăng khi cố gắng đạt được quy mô theo kế hoạch, Nim cũng như thu nhập thuần từ huy động vốn theo đó giảm sút tương đối mạnh; (ii) Tín dụng tăng trưởng tốt về quy mô nhưng có một số nhóm khách hàng gặp khó khăn do ảnh hưởng trực tiếp của dịch Covid-19 dẫn đến phải thực hiện các bước cơ cấu nợ, làm ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của Chi nhánh; (iii) Công tác thu hồi nợ xấu mặc dù đã thực hiện quyết liệt từ đầu năm nhưng nợ xấu, nợ tiềm ẩn vẫn còn lớn, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cũng như thu nhập của Chi nhánh.

Tuy nhiên với sự chỉ đạo sát sao của Ban lãnh đạo chi nhánh cùng sự đồng lòng, phấn đấu của toàn thể CBNV hoạt động kinh doanh của Chi nhánh đã từng bước được ổn định, đạt được các kết quả tốt và cơ bản hoàn thành tốt các chỉ tiêu được Hội sở chính BIDV giao trong giai đoạn 2021-2023.

## **2.2. Thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm**

### **2.2.1. Chính sách cho vay của BIDV**

#### **- Chính sách khách hàng cá nhân**

Từ cuối năm 2008, khi tái cơ cấu chuyển đổi mô hình hoạt động, BIDV đã tách bạch ngân hàng bán lẻ thành một lĩnh vực hoạt động xuyên suốt toàn hệ thống; đồng thời đẩy mạnh phát triển bán lẻ như một hoạt động cốt lõi, quan trọng, bên cạnh các hoạt động kinh doanh truyền thống tập trung cho KHDN và tổ chức. Nghị quyết số 919/NQ-BIDV ngày 08/10/2021 đã phê duyệt Chiến lược phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ giai đoạn 2021-2025 đặt mục tiêu phấn đấu đưa BIDV trở thành ngân hàng bán lẻ số 1 tại Việt Nam và có tầm cỡ trong khu vực ASEAN.

Chính vì thế, trong thời gian qua BIDV đã thực hiện đầy mạnh các chính sách nhằm mở rộng cho vay khách hàng cá nhân. Trong đó, các chính sách sản phẩm dành cho nhóm khách hàng đặc thù đã được BIDV thiết kế riêng cho từng đối tượng khách hàng để đảm bảo mang đến những tính năng, tiện ích phù hợp nhất. Ngoài ra, để tri ân khách hàng, BIDV đã ban hành rất nhiều các chính sách chăm sóc, hỗ trợ gói lãi suất ưu đãi, cạnh tranh cho các khách hàng lớn, các khách hàng thường xuyên và thân thiết, đặc biệt trong giai đoạn bị ảnh hưởng của dịch Covid-19, BIDV đã có chính sách hỗ trợ giảm lãi suất, giảm phí dịch vụ, cơ cấu nợ giữ nguyên nhóm nợ... nhằm chia sẻ khó khăn và hỗ trợ khách hàng.

Chiến lược bán lẻ của BIDV nói chung và chi nhánh BIDV Gia Lâm nói riêng, được xác định rõ ràng, đó là tập trung vào khách hàng có mức thu nhập tốt, có tài sản tích lũy, có dòng tiền ổn định lành mạnh ... bằng cách tiếp cận cán bộ nhân viên của các Tập đoàn, Tổng Công ty nhà nước lớn, các Bệnh viện, các trường Đại học... sau đó khai thác mở rộng ra toàn phân khúc khách hàng có mức thu nhập trung bình khá còn lại bằng chương trình khách hàng ưu tiên. Sau đó, BIDV đã thực hiện tiến hành khảo sát các nhóm khách hàng trên để xác định nhu cầu khách hàng, phân loại, từ đó đưa ra những chính sách, điều kiện cho vay ưu phù hợp nhằm thu hút lượng khách hàng này.

Mặt khác, BIDV cũng đã hoàn thành việc xây dựng hệ thống cảnh báo sớm, xây dựng kế hoạch và tiến hành tái cấu trúc nợ xấu, cơ bản hoàn thiện quy trình xử lý nợ có hệ thống, đảm bảo công tác xử lý nợ được triển khai một cách bài bản, có hệ thống và đạt hiệu quả cao.

#### **- Lãi suất cho vay**

Ngoài các mức lãi suất cho vay thông thường áp dụng cho các đối tượng khách hàng vay vốn trong hệ thống của BIDV, BIDV Gia Lâm cũng đã trình riêng các cơ chế áp dụng mức lãi suất ưu đãi dành cho cán bộ nhân viên của khối ủy ban, giáo dục và y tế trên địa bàn huyện Gia Lâm, tuy nhiên các chương trình cho vay này chưa thực sự đi sâu vào địa bàn cũng như còn tương đối thận trọng trong cấp hạn mức cho vay. Vì vậy, trong thời gian tới, BIDV Gia Lâm cần duy trì một chính sách lãi suất và phí dịch vụ phù hợp với sự thay đổi của thị trường và điều kiện của BIDV. Trong đó, chi nhánh có thể vận dụng nhiều biện pháp linh hoạt mà vẫn đảm bảo an toàn tín dụng đối với từng đối tượng khách hàng cụ thể:

+ Với các khách hàng quen thuộc, có uy tín, vay trả sòng phẳng thì nên có cơ chế lãi suất ưu đãi tốt nhất trong các gói tín dụng để tư vấn cho khách, tỷ lệ cho vay

trên giá trị tài sản bảo đảm cũng nên xem xét áp dụng ở mức tối đa là 80%. Điều đó sẽ góp phần củng cố mối quan hệ lâu dài với khách hàng, vừa khuyến khích cho các khách hàng tăng cường mở rộng mối quan hệ với ngân hàng, đồng thời khách hàng có sự tin nhiệm với ngân hàng, sẽ giới thiệu các mối quan hệ của mình với ngân hàng nếu biết cách khai thác hợp lý.

+ Với các khách hàng thuộc khối sự nghiệp nhà nước, mà có chức vụ, địa vị, cần nghiên cứu, xem xét các cơ chế vay tín chấp phù hợp, vay ưu đãi hoặc cấp thẻ tín dụng hạn mức cao để tăng cường mối quan hệ có lợi trong hoạt động kinh doanh của Chi nhánh trên địa bàn. Hiện nay Chi nhánh gặp sự cạnh tranh gay gắt từ các Ngân hàng thuộc nhóm Big 4 như Vietcombank, Vietinbank ... trong việc chăm sóc các khách hàng thuộc khối sự nghiệp nhà nước (thu chi hộ, đồ lương ngân sách, mở tài khoản cho Trung tâm quỹ đất, cho vay ưu đãi ...)

+ Tùy vào mục đích vay vốn của khách hàng mà có những ưu đãi về lãi suất nhằm kích thích khách hàng cá nhân trong khu vực, ngành nghề đó phát triển. Đa dạng hoá các loại hình lãi suất để tạo điều kiện phù hợp cho từng mục đích sử dụng vốn của khách hàng cá nhân. Dựa vào từng loại lãi suất và từng kỳ hạn, khách hàng có nhiều cơ hội lựa chọn khoản vay thích hợp đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.

#### **- Chính sách marketing**

Các chương trình Marketing của chi nhánh hầu hết đều triển khai đồng bộ theo chương trình của BIDV Hội sở chính (thông báo qua app smartbanking, mạng xã hội, website, email ...). Tại trụ sở chi nhánh và các điểm giao dịch chủ yếu là các phương thức marketing đơn giản bằng băng rôn, tờ rơi, standee, màn hình tivi tại sảnh giao dịch, nội dung thông điệp quảng cáo còn chưa phong phú, chưa có sự phân biệt về dịch vụ của BIDV so với các NHTM khác, chưa thu hút được sự chú ý của phần đông khách hàng khi tới giao dịch nên chưa mang lại hiệu quả cao, chưa gọi mở được nhu cầu của khách hàng.

Đối với hoạt động tiếp thị trực tiếp, BIDV Gia Lâm đã đóng góp xây dựng nhiều nhà tình nghĩa, nhà sách cộng đồng tại các khu đô thị trên địa bàn, thực hiện phối hợp với tổ chức chính trị, đoàn thể tại địa phương thực hiện các đợt khám chữa bệnh và tặng hàng trăm suất quà cho người dân tại các vùng khó khăn, học sinh nghèo vượt khó, đối tượng chính sách... nhằm quảng bá cho hình ảnh của BIDV nói chung và BIDV Gia Lâm nói riêng. Trong năm 2023, Chi nhánh có tổ chức một chiến dịch đồng hành cùng tiểu thương, tặng tài khoản số đẹp và tư vấn vay cho các hộ kinh doanh trên địa bàn các làng nghề như Kiều Ky, Kim Lan, Bát Tràng, Ninh Hiệp.

### **- Mạng lưới và phương thức cung cấp sản phẩm**

Xây dựng được mạng lưới giao dịch rộng khắp là cơ sở thuận lợi cho ngân hàng trong việc hoạt động kinh doanh. Khi hệ thống mạng lưới giao dịch của ngân hàng càng mở rộng thì khả năng ngân hàng đáp ứng các nhu cầu của khách hàng ngày càng cao và số lượng khách hàng sẽ ngày càng nhiều hơn. Ngoài trụ sở chính của chi nhánh đặt tại số 741 Nguyễn Đức Thuận, huyện Gia Lâm, Thành phố Hà Nội, đến nay BIDV Gia Lâm đã xây dựng được hệ thống 4 phòng giao dịch khang trang tại các địa bàn đông dân cư. Các phòng giao dịch đều có lắp đặt ít nhất từ 01 đến 02 máy ATM. Tổng số máy ATM đã trang bị và hoạt động ổn định là 8 máy, thiết bị thanh toán, máy POS đã lắp đặt trên 380 máy. Có thể nói Phòng giao dịch là cánh tay nối dài của chi nhánh đến khách hàng cá nhân.

Ngoài sự cạnh tranh gay gắt đến từ các NHTM khác trên địa bàn thì hiện tại các Phòng giao dịch của chi nhánh còn gặp phải khó khăn về nhân sự bởi phần lớn cán bộ tín dụng phục vụ KHCN tại các Phòng giao dịch đều là cán bộ trẻ, kinh nghiệm thực tiễn còn ít và cần thời gian để bồi dưỡng nhằm đáp ứng các công việc được giao.

### **2.2.2. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm**

\* Cho vay có tài sản bảo đảm:

- Cho vay trả góp mua nhà ở, đất ở;
- Cho vay trả góp xây dựng, sửa chữa nhà;
- Cho vay tiêu dùng bảo đảm bằng bất động sản;
- Cho vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh;
- Cho vay mua xe ô tô thế chấp bằng chính xe mua;
- Cho vay cầm cố, thế chấp sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá;
- Cho vay thẻ tín dụng (quốc tế, nội địa);
- Phát hành thư bảo lãnh trong nước.

\* Cho vay không có tài sản bảo đảm:

- Cho vay tiêu dùng dành cho cán bộ nhân viên nội bộ;
- Thấu chi tài khoản.



### **2.2.3. Quy trình thủ tục và điều kiện cho vay**

Quy trình cho vay là bảng tổng hợp, hoặc diễn giải chi tiết các công việc cụ thể từ khi tiếp nhận nhu cầu vay vốn của khách hàng cho đến khi ngân hàng ra quyết định cho vay, giải ngân và thanh lý hợp đồng. Hầu hết các ngân hàng thương mại đều tự thiết kế cho mình một quy trình cho vay cụ thể. Quy trình cho vay KHCN hiện tại của BIDV Gia Lâm tuân thủ quy trình cấp tín dụng bán lẻ của Hội sở chính BIDV ban hành, được thực hiện chặt chẽ, logic đảm bảo phục vụ khách hàng tốt nhất và cũng hạn chế rủi ro; gồm các bước như sau:

\* Giai đoạn 1: Thẩm định và xét duyệt

- Trong giai đoạn này gồm có 3 bước:

#### **Bước 1, Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, tiếp cận và kiểm tra hồ sơ.**

Trong bước này cán bộ tín dụng sau khi tiếp xúc với khách hàng, sẽ có nhiệm vụ hướng dẫn khách hàng cách lập hồ sơ vay vốn, chỉ cho khách hàng biết được hồ sơ gồm có những giấy tờ như thế nào.

- Bản sao Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu
- Bản sao Đăng ký kết hôn hoặc Xác nhận tình trạng hôn nhân
- Giấy đề nghị vay vốn kèm theo phương án trả nợ
- Hồ sơ tài sản bảo đảm (Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Hợp đồng mua bán ...
- Đăng ký kinh doanh, Báo cáo tài chính ...
- Hợp đồng lao động hoặc Quyết định bổ nhiệm
- Sao kê tài khoản nhận lương hoặc Xác nhận lương, Bảo hiểm xã hội

#### **Bước 2, Thẩm định**

Tại bước này cán bộ tín dụng sẽ tiến hành kiểm tra lại hồ sơ vay vốn của khách hàng để kịp thời đề nghị khách hàng bổ sung thêm hồ sơ nếu có thiếu sót. Sau đó chuyển sang bộ phận thẩm định tín dụng để thẩm định phương án vay, tài sản, khả năng trả nợ hiện tại và tương lai của khách hàng trong việc sử dụng vốn vay và hoàn trả nợ vay.

### **Bước 3, Trình duyệt hồ sơ vay vốn, giải quyết cho vay**

Ở bước này, cán bộ tín dụng sau khi nhận ý kiến thẩm định từ bộ phận thẩm định tín dụng sẽ tiến hành trình lên các cấp có thẩm quyền phê duyệt về chủ trương cho vay. Tại đây, các cấp có thẩm quyền sẽ ra quyết định đồng ý, hoặc đồng ý có điều kiện hoặc từ chối cho vay đối với khoản vay được đề xuất.

\* Giai đoạn 2: Thực hiện cho vay và quản lý khoản cho vay

- Giai đoạn này gồm có 3 bước

### **Bước 4, Ký kết hồ sơ và Giải ngân**

Tại bước này, Ngân hàng sẽ cùng khách hàng ký kết các Hợp đồng tín dụng, Hợp đồng bảo đảm, giấy tờ khác và đăng ký giao dịch bảo đảm với cơ quan có thẩm quyền (nếu có). Bộ phận Quản trị tín dụng sẽ xem xét hồ sơ, đối chiếu với các điều kiện tín dụng, các quy định của sản phẩm vay, của gói ưu đãi và tạo khoản vay trên hệ thống, thực hiện giải ngân theo quy định trong Hợp đồng tín dụng đã ký kết.

### **Bước 5, Giám sát, theo dõi các khoản vay**

Trong giai đoạn này cán bộ tín dụng sẽ định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra việc sử dụng vốn vay thực tế của khách hàng, hiện trạng tài sản bảo đảm, tình hình tài chính của khách hàng, kết quả kinh doanh,... để đảm bảo khả năng thu nợ, kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh.

+ Kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay: Kiểm tra qua hồ sơ, chứng từ giải ngân; Kiểm tra sổ sách kế toán, hồ sơ ghi chép bán hàng hoặc trích xuất phần mềm bán hàng; Kiểm tra tại hiện trường; Lập biên bản kiểm tra.

+ Theo dõi các khoản vay: Theo dõi nợ vay; Theo dõi tình hình dư nợ, Thời hạn thanh toán: Kỳ hạn thanh toán (cả gốc + lãi); Thay đổi lãi suất áp dụng (nếu có); Định giá lại tài sản bảo đảm theo quy định

+ Theo dõi phân tích tình hình khách hàng trong thời gian vay vốn: Theo dõi tình hình tài chính, thu nhập của khách hàng; Phân tích nguồn trả nợ; Thu thập các thông tin liên quan khác đến khách hàng.

### **Bước 6, Thanh lý hợp đồng và lưu hồ sơ**

+ Tại bước này, sau khi khách hàng đã hoàn thành mọi nghĩa vụ với ngân hàng (đúng hạn hoặc trước hạn), cán bộ tín dụng sẽ trình giải chấp tài sản bảo đảm và thực hiện bàn giao hồ sơ tài sản bảo đảm cho khách hàng.

+ Thực hiện lưu toàn bộ hồ sơ của khoản vay theo quy định của ngân hàng.

**2.2.4. Kết quả mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm**

**2.2.4.1. Số lượng khách hàng cá nhân vay vốn**

Số lượng khách hàng cá nhân của BIDV Gia Lâm được thể hiện chi tiết qua bảng số liệu sau

**Bảng 2.5: Số lượng KHCN của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Khách hàng

Năm/chỉ tiêu	2021			2022			2023		
	TH	KH	%KH	TH	KH	%KH	TH	KH	%KH
Số lượng KHCN	28.231	27.800	101,6	32.880	34.800	94,5	41.547	42.000	98,9
Số lượng KHCN tăng ròng	3.948	-/-	-/-	4.649	-/-	-/-	8.667	-/-	-/-
Số lượng KHCN vay vốn	1.865	-/-	-/-	2.224	-/-	-/-	2.661	-/-	-/-
Tỷ lệ KHCN vay vốn/KHCN (%)	6,6	-/-	-/-	6,8	-/-	-/-	6,4	-/-	-/-

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)

Qua bảng số liệu trên có thể nhận thấy trong giai đoạn 2021-2023, số lượng KHCN của chi nhánh luôn tăng trưởng ổn định qua các năm. Trong đó, năm 2021 là 28.231 khách hàng, sang năm 2022 số lượng KHCN tiếp tục tăng lên 32.880 người (tăng 16,5% so với năm 2021) và đến năm 2023 số lượng KHCN đạt 41.547 người (tăng 26,3% so với năm 2022). Tuy nhiên, ngoại trừ năm 2021 hoàn thành 101,6% kế hoạch được giao thì các năm 2022 và 2023 chỉ hoàn thành lần lượt là 94,5% và 98,9% kế hoạch. Số lượng KHCN vay vốn cũng tăng trưởng tương ứng với việc số lượng KHCN của chi nhánh. Tỷ lệ KHCN vay vốn/KHCN luôn ở mức trên 6%.

Nhằm thực hiện theo đúng định hướng của BIDV Hội sở chính về phát triển Ngân hàng bán lẻ, Chi nhánh đã áp dụng các chính sách đẩy mạnh cho vay KHCN thông qua ưu đãi về lãi suất, mở rộng đối tượng khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm vay, hợp tác liên kết với các chủ đầu tư có uy tín đang triển khai các dự án Nhà ở trên địa bàn Chi nhánh trú đóng như: Khu đô thị Vinhomes Ocean Park Gia Lâm, các chung cư như Hanhomes Blue Star (Gia Lâm), Trust City (Hưng Yên) ... nhìn chung cả giai đoạn 2021-2023 số KHCN vay vốn của chi nhánh có sự tăng trưởng tốt và ổn định.

#### 2.2.4.2. Doanh số cho vay, thu nợ khách hàng cá nhân

Những năm gần đây, BIDV Gia Lâm đã có những nỗ lực trong việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân chú trọng tiếp cận đến mục đích vay vốn, kiểm soát được rủi ro và đạt được sự tăng trưởng tốt về doanh số cho vay khách hàng cá nhân.

**Bảng 2.6: Doanh số cho vay, doanh số thu nợ KHCN của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm/chỉ tiêu	2021	2022	2023
Doanh số cho vay KHCN	2.297	3.122	3.816
Doanh số thu nợ KHCN	1.877	2.371	2.875

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)

Từ bảng số liệu trên có thể nhận thấy, doanh số cho vay KHCN của chi nhánh luôn tăng qua các năm. Năm 2021 doanh số cho vay KHCN của chi nhánh là 2.297 tỷ đồng đến năm 2023 doanh số cho vay KHCN của chi nhánh đã đạt 3.816 tỷ đồng (tăng 66,1% so với năm 2021).

Tốc độ tăng trưởng cho vay KHCN khá cao, đây là kết quả khả quan trong tình hình cạnh tranh gay gắt tại phân khúc bán lẻ như hiện nay. Cùng với tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay KHCN thì doanh số thu nợ KHCN của chi nhánh cũng tăng đều hàng năm. Công tác thu hồi nợ đầy đủ và đúng hạn được ngân hàng đặt lên hàng đầu, bởi một ngân hàng muốn hoạt động tốt không phải chỉ nâng cao doanh số cho vay KHCN mà còn phải chú trọng vào công tác thu hồi nợ sao cho đồng vốn được sử dụng một cách hiệu quả nhất, không bị thất thoát giảm thiểu rủi ro và đảm bảo được chất lượng tín dụng.

Nhìn chung, BIDV Gia Lâm đã và đang làm nhiệm vụ mở rộng quy mô hoạt động cho vay đối với KHCN, vượt qua những khó khăn thách thức, duy trì đà phát triển, đảm bảo hoạt động cho vay KHCN hiệu quả.

#### 2.2.4.3. Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Qua bảng số liệu 2.2 ở trên về tình hình cho vay của BIDV Gia Lâm trong giai đoạn 2021-2023, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chỉ chiếm tỷ trọng trên 46,5% tổng dư nợ cho vay của chi nhánh vào năm 2021, tuy nhiên đã tăng dần qua các năm và đạt 52,3% vào cuối năm 2023. Nguyên nhân chính là năm 2021, tình hình kinh tế gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, các doanh nghiệp, hộ kinh doanh trong nước đang vừa chớm bước vào giai đoạn phục hồi, mặt bằng lãi suất ở mức thấp nhưng không kích thích được sản xuất, tiêu dùng, du lịch của người dân. Sang đến năm 2022, một đợt sốt bất động sản đã diễn ra tại một số địa phương trong đó có Hà Nội, khi người dân có xu hướng rút tiền gửi đến hạn trong ngân hàng do lãi suất thấp, để đầu tư vào các kênh sinh lời khác như chứng khoán, bất động sản với hi vọng có tỷ suất sinh lời tốt hơn lãi suất của ngân hàng, trong số này có những người đã tận dụng được thời điểm vàng để mua nhà, an cư với mức lãi suất cho vay hấp dẫn nửa đầu năm 2022. Dư nợ tín dụng bất động sản dân cư tăng đột biến đối với tất cả các ngân hàng khi thời điểm quý 2 năm 2022 có rất nhiều dự án bất động sản tại khu vực phía Đông Hà Nội được mở bán, tình trạng thiếu room giải ngân diễn ra trong quý 3 và quý 4 năm 2022 tại hầu hết các ngân hàng, trong đó có BIDV. Thời điểm này, Ngân hàng Nhà nước và Hội sở chính BIDV có yêu cầu về việc kiểm soát giải ngân đối với mục đích cho vay bất động sản, nhằm tránh các hệ lụy xấu ảnh hưởng đến nền kinh tế và xã hội. Bước sang năm 2023, tình hình cho vay trầm lắng khi nền lãi suất huy động và cho vay ở mức cao, khách hàng có tâm lý e dè khi sử dụng vốn vay tại thời điểm đó. Ngân hàng Nhà nước có các động thái giảm lãi suất điều hành 4 lần trong năm 2023 với các mức giảm từ 0,5 – 2,0%/năm, giúp mặt bằng lãi suất tiền gửi và cho vay mới của các NHTM trong đó có BIDV đã giảm hơn 2%/năm so với cuối năm 2022, nhằm thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ về giảm mặt bằng lãi suất, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tăng khả năng tiếp cận vốn, góp phần phục hồi sản xuất kinh doanh. Chính điều này đã giúp cải thiện số lượng KHCN vay vốn tại BIDV Gia Lâm, duy trì đà tăng trưởng tốt về quy mô dư nợ và lượng khách hàng mới.

Về cơ cấu cho vay KHCN theo sản phẩm:

- Thể hiện chi tiết qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.7: Cơ cấu cho vay KHCN theo sản phẩm của BIDV Gia Lâm  
giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm/chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	<b>2.411</b>	<b>100</b>	<b>3.162</b>	<b>100</b>	<b>4.103</b>	<b>100</b>
Cho vay mua ô tô	17,6	0,7	23,7	0,7	21	0,5
Cho vay Nhà ở	1.259,2	52,2	1.697,5	53,7	1.923,8	46,9
Cho vay sản xuất kinh doanh	362,6	15,0	561,5	17,8	761,2	18,6
Cho vay tiêu dùng	215,7	8,9	223,6	7,1	454,8	11,1
Cho vay cầm cố GTCG	285,6	11,8	241,7	7,6	454,3	11,1
Cho vay thấu chi	231,0	9,6	354,5	11,2	458,1	11,2
Cho vay tín chấp (không có TSBĐ)	27,2	1,1	15,6	0,5	6,5	0,2
Dư nợ thẻ tín dụng	12,1	0,5	43,9	1,4	23,3	0,6

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)

Qua bảng số liệu trên trong giai đoạn 2021-2023 cơ cấu cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm chủ yếu tập trung vào các sản phẩm cho vay mua nhà, sản xuất kinh doanh và cầm cố giấy tờ có giá. Cho vay Nhà ở là mảng cho vay chủ đạo khi luôn chiếm tỷ trọng trên 46% tổng dư nợ cho vay KHCN của chi nhánh. Dư nợ cho vay tiêu dùng, cho vay thấu chi và cho vay sản xuất kinh có xu hướng tăng; dư nợ cho vay mua ô tô và dư nợ thẻ có tăng trưởng về số tuyệt đối sau 3 năm nhưng mức tăng, giảm không đồng đều và chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu tổng dư nợ cho vay KHCN của chi nhánh. Riêng dư nợ cho vay tín chấp, giảm cả về quy mô dư nợ và tỷ trọng đóng góp.

#### 2.2.4.4. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân

Nợ quá hạn và Nợ xấu luôn là vấn đề nan giải với mọi Ngân hàng, không một Ngân hàng nào mong muốn có khách hàng phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu. Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình các ngân hàng luôn phải đối mặt với vấn đề nợ quá hạn, nợ xấu bởi có những rủi ro liên quan tới khách hàng không thể lường trước dẫn tới tình hình tài chính khách hàng suy giảm, nguồn trả nợ bị ảnh hưởng, hậu quả là khách hàng không thể trả nợ vay ngân hàng đúng hạn.

Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu của chi nhánh được thể hiện qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ quá hạn nhóm 2 và nợ xấu cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm, so sánh với trung bình 5 chi nhánh cùng thành lập năm 2016, và trung bình 34 chi nhánh trên địa bàn Hà Nội giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm/chỉ tiêu	2021			2022			2023		
	CN Gia Lâm	TB 5 CN	TB các CN địa bàn HN	CN Gia Lâm	TB 5 CN	TB các CN địa bàn HN	CN Gia Lâm	TB 5 CN	TB các CN địa bàn HN
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	<b>2.411</b>	<b>2.653</b>	<b>3.157</b>	<b>3.162</b>	<b>3.224</b>	<b>3.988</b>	<b>4.103</b>	<b>3.796</b>	<b>4.737</b>
<b>Nợ quá hạn nhóm 2 cho vay KHCN</b>	<b>7,9</b>	<b>8,8</b>	<b>16,1</b>	<b>10,2</b>	<b>10,0</b>	<b>17,1</b>	<b>11,5</b>	<b>12,9</b>	<b>17,5</b>
<i>Tỷ lệ nợ quá hạn nhóm 2 KHCN (%)</i>	0,32	0,33	0,51	0,32	0,31	0,43	0,28	0,34	0,37
<b>Nợ xấu cho vay KHCN</b>	<b>43,7</b>	<b>50,1</b>	<b>66,2</b>	<b>60,7</b>	<b>44,2</b>	<b>68,6</b>	<b>31,1</b>	<b>27,3</b>	<b>57,3</b>
<i>Tỷ lệ nợ xấu KHCN (%)</i>	1,81	1,89	2,10	1,92	1,37	1,72	0,76	0,72	1,21

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023, Báo cáo tổng hợp một số chỉ tiêu kinh doanh của Ban KHBL – Hội sở chính BIDV)

Từ bảng số liệu trên có thể nhận thấy trong giai đoạn 2021-2023, tình hình nợ quá hạn nhóm 2 và nợ xấu cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm được kiểm soát tốt. Mặc dù về số tuyệt đối, nợ quá hạn nhóm 2 cho vay KHCN của chi nhánh liên tục tăng qua các năm, từ 7,9 tỷ vào năm 2021 lên 11,5 tỷ (tăng 45,6%) vào năm 2023, tuy nhiên dư nợ cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm có mức tăng trưởng mạnh mẽ hơn khi tăng từ 2.411 tỷ đồng năm 2021 lên 4.103 tỷ đồng vào cuối năm 2024, điều này dẫn đến tỷ lệ nợ quá hạn nhóm 2 cho vay KHCN giảm từ 0,32% năm 2021, 2022 xuống còn 0,28% vào năm 2024, cho thấy sự phát triển dư nợ cho vay KHCN là tương đối bền vững. So sánh với mức trung bình của 5 chi nhánh cùng thành lập với BIDV Gia Lâm vào tháng 7/2016 và mức trung bình của 34 chi nhánh trên địa bàn Hà Nội vào cuối năm 2023 thì tỷ lệ nợ quá hạn nhóm 2 cho vay KHCN của chi nhánh đều đang thấp hơn.

Nợ xấu cho vay KHCN năm 2021 là 43,7 tỷ đồng, tăng lên 60,7 tỷ đồng vào năm nhưng đến năm 2023 đã giảm còn 31,1 tỷ đồng tương ứng với tỷ lệ chỉ chiếm 0,76% tổng dư nợ cho vay KHCN. Nguyên nhân chính là trong năm 2021 và 2022 một số bộ phận khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động sản xuất kinh doanh do đơn hàng bị hủy, thu hẹp quy mô hoạt động, biến động của thị trường, ảnh hưởng nghiêm trọng của đại dịch Covid-19 đến đời sống xã hội; và một số KHCN bị thay đổi công việc không mong muốn ... dẫn đến khách hàng bị suy giảm khả năng trả nợ hoặc không có khả năng thanh toán nợ đúng hạn cho ngân hàng, cũng không đủ tiêu chuẩn cơ cấu nợ giữ nguyên nhóm nợ, vì thế tỉ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN năm 2021, 2022 duy trì ở mức cao, trong đó năm 2022 tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm cao hơn mức trung bình của 5 chi nhánh cùng thành lập với BIDV Gia Lâm vào tháng 7/2016 và mức trung bình 34 chi nhánh trên địa bàn Hà Nội. Sang đến năm 2023, nhờ quán triệt chỉ đạo tập trung xử lý nợ quá hạn, nợ xấu từ đầu năm, tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm đến cuối năm 2023 giảm chỉ còn 0,76%, vẫn cao hơn mức trung bình của 5 chi nhánh cùng thành lập với BIDV Gia Lâm vào tháng 7/2016, tuy nhiên đã thấp hơn mức 1,21% là mức trung bình 34 chi nhánh trên địa bàn Hà Nội.

Có thể thấy chi nhánh đã cố gắng duy trì sự phát triển dư nợ cho vay KHCN qua các năm, mặc dù dư nợ cho vay KHCN còn thấp hơn mức trung bình của địa bàn Hà Nội; cũng như liên tục bám sát, tăng cường đôn đốc thu nợ và kiểm soát tốt các khoản cho vay KHCN, hạn chế tối đa phát sinh nợ quá hạn mới, nợ xấu mới, đảm bảo chất lượng của hoạt động cho vay.



#### 2.2.4.5. Thu nhập từ cho vay khách hàng cá nhân

Thu nhập từ lãi là nguồn thu chủ đạo của NHTM. Vì vậy chỉ tiêu này rất quan trọng trong việc đặt mục tiêu định hướng của Ban lãnh đạo các NHTM. Tình hình thu lãi cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm cụ thể như sau:

**Bảng 2.9: Thu nhập từ cho vay KHCN của BIDV Gia Lâm  
giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm/chỉ tiêu	2021	2022	2023
Tổng thu lãi từ hoạt động cho vay	98,9	132,6	128,6
Thu lãi từ hoạt động cho vay KHCN	57,8	82,4	86,6
Tỷ trọng thu lãi từ cho vay KHCN/ Tổng thu lãi từ hoạt động cho vay (%)	58,4	62,1	67,3

(Nguồn: Báo cáo Kết quả HĐKD của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2021-2023)

Qua bảng số liệu trên có thể nhận thấy thu lãi từ hoạt động cho vay KHCN có xu hướng tăng trong giai đoạn 2021-2023. Trong đó, thu lãi từ hoạt động cho vay KHCN năm 2021 là 57,8 tỷ đồng, đến năm 2022 tăng lên thành 82,4 tỷ đồng và đến năm 2023 tăng nhẹ thêm 5% so với năm 2022 và đạt 86,6 tỷ đồng. Tỷ lệ thu lãi cho vay KHCN/ Tổng thu lãi từ hoạt động cho vay năm 2023 là 67,3% là cao nhất trong giai đoạn 3 năm từ 2021-2023. Nguyên nhân là do năm 2023, thực hiện các chỉ đạo và mục tiêu chung của NHNN, Hội sở BIDV, các gói tín dụng ưu đãi KHCN được áp dụng có lãi suất rất thấp, thuộc top rẻ nhất trên thị trường và nìm tín dụng cũng rất thấp, khiến quy mô cho vay KHCN dù có tăng trưởng tốt nhưng thu lãi từ hoạt động cho vay KHCN chỉ tăng nhẹ so với năm 2022.

### **2.3. Đánh giá thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Gia Lâm**

#### **2.3.1. Những kết quả đạt được**

Từ những phân tích đánh giá thực trạng hoạt động mở rộng cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2021-2023, có thể rút ra những kết quả đạt được như sau:

- Thứ nhất, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đóng góp thu nhập rất khả quan trong thời gian qua. Có thể thấy, mặc dù tổng thu nhập từ hoạt động cho vay của cả Chi nhánh thời gian qua có sự tăng trưởng ổn định nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều nguy cơ rủi ro do cả các nhân tố tác động khách quan của nền kinh tế vĩ mô đến những nhân tố bất lợi của chất lượng tín dụng toàn chi nhánh. Tuy nhiên, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn đem lại hiệu quả hoạt động rất đáng khích lệ. Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN ngày càng chiếm tỷ trọng cao trong thu nhập của toàn chi nhánh, góp phần hoàn thành kế hoạch kinh doanh được Ban lãnh đạo chi nhánh đề ra cũng như Hội sở chính giao.

- Thứ hai, quy mô hoạt động cho vay KHCN ngày càng được mở rộng, tăng cả về doanh số, dư nợ lẫn các sản phẩm cung cấp cho nhu cầu ngày càng phong phú đa dạng của Khách hàng. Trong những năm gần đây, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam nói chung và chi nhánh Gia Lâm nói riêng đã chú trọng phát triển hoạt động cho vay KHCN bên cạnh hoạt động cho vay KHDN truyền thống. Do đó, việc mở rộng và tăng dần tỷ trọng đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là phù hợp với định hướng, chiến lược kinh doanh của toàn hệ thống trong xu hướng thị trường, cạnh tranh và phát triển như hiện nay.

- Thứ ba, việc gia tăng quy mô hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thời gian qua luôn luôn được Chi nhánh chú trọng đến việc đảm bảo an toàn hoạt động. Trong thời gian qua, tại Chi nhánh mặc dù có phát sinh mới các khoản nợ quá hạn, nợ xấu đối với đối tượng khách hàng này nhưng tốc độ tăng trưởng quy mô cho vay KHCN vẫn đang lớn hơn, nên tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu của chi nhánh có xu hướng giảm, vẫn đảm bảo trong giới hạn cho phép, thậm chí ở mức tốt so với trung bình các chi nhánh trên địa bàn Hà Nội tính đến cuối năm 2023.

- Thứ tư, Chi nhánh luôn đảm bảo việc tuân thủ thực hiện đúng các quy chế, quy định về cho vay đối với khách hàng cá nhân: (i) đảm bảo dựa trên những thông tư nghị định mà Ngân hàng Nhà nước quy định trong hoạt động cho vay của các TCTD; (ii) đảm bảo quy định theo các văn bản hướng dẫn, định hướng của BIDV Hội sở chính đưa ra về đảm bảo cho vay khách hàng cá nhân.

Như vậy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong những năm qua tại BIDV Gia Lâm có thể coi là đạt hiệu quả và bền vững, có nền tảng để tiếp tục phát triển mạnh hơn nữa trong tương lai. Cho vay KHCN góp phần đa dạng hóa hoạt động của BIDV Gia Lâm, phù hợp với xu thế của thị trường tài chính, giúp nâng cao hình ảnh của BIDV trên thị trường, địa bàn chi nhánh trú đóng và đã đem lại nguồn lợi nhuận chính cho Chi nhánh trong thời gian qua.

### **2.3.2. Những hạn chế**

Bên cạnh những kết quả khả quan đã đạt được như phân tích ở trên khi đánh giá hiệu quả của hoạt động cho vay đối với đối tượng Khách hàng cá nhân tại Chi nhánh thời gian qua, vẫn còn tồn tại một số những hạn chế nhất định:

- Thứ nhất, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân mặc dù đã vượt lên mức trung bình của 5 chi nhánh cùng thành lập với BIDV Gia Lâm vào tháng 7/2016, tuy nhiên vẫn còn khiêm tốn và thấp hơn mức trung bình các chi nhánh trên địa bàn Hà Nội.

- Thứ hai, phương thức cho vay còn đơn điệu, chủ yếu tập trung vào cho vay có tài sản bảo đảm, và chỉ chú trọng đến tài sản bảo đảm là bất động sản. Các mục đích vay khác khó thẩm định (cho vay sản xuất nông nghiệp, cho vay đầu tư tài sản cố định phục vụ kinh doanh, cho vay du học..), hoặc các sản phẩm cho vay có độ rủi ro cao hơn trong quản lý mục đích cũng như tài sản thế chấp (cho vay tín chấp khách hàng đồ lương, cho vay thế chấp bằng xe ô tô, đất nông nghiệp ...) thì đang không phát sinh dư nợ, hoặc có nhưng rất ít.

- Thứ ba, mặc dù tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCCN có xu hướng giảm và thấp hơn mức trung bình các chi nhánh trên địa bàn Hà Nội, tuy nhiên vẫn đang cao hơn mức trung bình của 5 chi nhánh cùng thành lập với BIDV Gia Lâm vào tháng 07/2016, cần phải kiểm soát tốt hơn.

### **2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế**

#### **2.3.3.1. Nguyên nhân chủ quan**

- Công tác phát triển khách hàng, khai thác các đối tượng khách hàng tiềm năng, tăng cường khả năng bán chéo sản phẩm bán lẻ từ hoạt động bán buôn tại Chi nhánh chưa được chú trọng phát triển. BIDV Gia Lâm có lịch sử hoạt động và quan hệ tín dụng lâu dài với rất nhiều khách hàng doanh nghiệp, tuy nhiên sự phối hợp giữa phòng KHCCN và phòng KHDN còn thiếu chặt chẽ, dẫn đến việc chưa khai thác hết được tiềm năng khách hàng bán lẻ (lãnh đạo, cán bộ nhân viên, người thân) từ nền tảng khách hàng doanh nghiệp đã có sẵn tại Chi nhánh.

- Mạng lưới hoạt động ít, cục bộ: Địa bàn hoạt động của Chi nhánh nằm trên khu vực Huyện Gia Lâm và quận Long Biên, đây là khu vực dân cư có thu nhập trung bình tuy nhiên chi nhánh chưa thực sự chủ động trong việc tiếp cận và mở rộng đối với những khách hàng tiềm năng có nhu cầu vay cá nhân trên địa bàn, phần lớn khách hàng được tiếp xúc qua kênh quây, do khách hàng cũ giới thiệu, và qua các mối quan hệ của lãnh đạo chi nhánh, lãnh đạo phòng, của cán bộ tín dụng. Ngoài ra, các Phòng

giao dịch được bố trí nằm trên các trục đường gần nhau, trong bán kính từ 1,5 – 2km (trục Cổ Linh – Hồng Tiến và Thành Trung – Ocean Park), nên chưa có độ phủ rộng, đặc biệt là trên địa bàn huyện Gia Lâm, phạm vi các xã có vị trí địa lý nằm ở phía trên sông Đuống như: Yên Thường, Ninh Hiệp, Đình Xuyên, Dương Hà, Phù Đổng, Trung Mậu, TT Yên Viên chưa có sự hiện diện của Chi nhánh Gia Lâm. Qua đó, gián tiếp ảnh hưởng đến khả năng mở rộng và phục vụ khách hàng cá nhân trên chính địa bàn chi nhánh trú đóng.

- Số lượng cán bộ quản lý KHCN còn ít (14 cán bộ), nên không tận dụng triệt để được các nguồn lực để phát triển cho vay KHCN, cũng như chưa xây dựng các đầu mối cán bộ ở từng dải sản phẩm vay chuyên biệt.

- Số lượng dự án Nhà ở mà Chi nhánh là đầu mối cho vay KHCN còn ít (1 dự án năm 2021 và 1 dự án năm 2023).

- Chính sách Marketing chưa được chú trọng: Hoạt động cho vay KHCN gần đây mới được Chi nhánh chú trọng đẩy mạnh phát triển về mặt nhân sự, bên cạnh hoạt động cho vay KHDN truyền thống và có nhiều thế mạnh. Do đó, hoạt động Marketing về mảng sản phẩm bán lẻ, trong đó có cho vay KHCN còn chưa được chú trọng đẩy mạnh, phụ thuộc vào các chính sách, chương trình của Hội sở chính, chưa tạo các chương trình riêng, phát huy thế mạnh, tạo sự khác biệt của Chi nhánh so với các chi nhánh BIDV khác cũng như so với các TCTD khác trên cùng địa bàn.

- Mức độ phối hợp giữa các phòng ban còn chậm chạp, máy móc, chưa linh hoạt khiến thủ tục và thời gian xử lý công việc còn mất nhiều thời gian, phê duyệt khoản vay kéo dài, phần nào ảnh hưởng đến tâm lý khách hàng.

#### 2.3.3.2. Nguyên nhân khách quan

- Môi trường pháp lý: Môi trường pháp lý có ảnh hưởng đến toàn bộ hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Trong những năm gần đây, mặc dù hệ thống pháp luật về ngân hàng đã có sự thay đổi đáng kể, tuy nhiên vẫn còn những điểm cần phải cải thiện. Có thể kể đến như việc Ngân hàng gặp khó khăn trong việc thu hồi, xử lý nợ xấu khi các TCTD không có đặc quyền thu giữ tài sản bảo đảm, chưa kể việc phát mại, khởi kiện qua tòa án thường kéo dài, tốn kém nhiều chi phí. Trên thực tế, có nhiều khoản vay từ lúc khởi kiện đến lúc thi hành án, phát mại tài sản mất tới 2 - 3 năm, thậm chí lâu hơn, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của Chi nhánh.

- Môi trường kinh tế - xã hội: Môi trường kinh tế thế giới hiện nay còn nhiều bất ổn như: tác động của hậu đại dịch Covid-19, lạm phát và dấu hiệu khủng hoảng kinh tế tại một số cường quốc lớn, căng thẳng thương mại Mỹ - Trung Quốc, xung đột leo thang tại một số vùng lãnh thổ... gián tiếp ảnh hưởng đến nền kinh tế Việt Nam. Bên cạnh đó, Việt Nam là một nền kinh tế mở, nên các hộ kinh doanh, cá nhân sẽ chịu ảnh hưởng ít nhiều từ những biến động trên thế giới và những thay đổi của địa chính trị trong nước, điều này cũng sẽ tác động đến việc mở rộng hoạt động cho vay đối với KHCN tại Chi nhánh.

- Đối thủ cạnh tranh: Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân được đánh giá là giàu tiềm năng và sẽ còn phát triển rất mạnh trong tương lai. Do đó, các NHTM ngày càng chú ý đến mảng hoạt động này, đặc biệt là những Ngân hàng TMCP dẫn đầu khối tư nhân đã chú trọng phát triển các sản phẩm bán lẻ theo mô hình, xu hướng quốc tế từ rất lâu với các giải pháp về công nghệ thực sự sáng tạo và có sức hút riêng. Bên cạnh đó, các công ty tài chính tiêu dùng nổi lên, tập trung vào các phân khúc khoản vay nhỏ, nhanh, linh hoạt cũng không bỏ qua thị trường đầy tiềm năng này.

- Từ hội sở chính BIDV: theo quy định nội bộ về các bước thực hiện biện pháp bảo đảm và quy định về cấp tín dụng tại BIDV hiện nay, một cán bộ tín dụng KHCN đang phải xử lý một khối lượng lớn công việc cũng như tham gia quá nhiều vào các bước trong quy trình cấp tín dụng đối với một khoản vay của KHCN có tài sản bảo đảm (bao gồm từ việc tiếp nhận hồ sơ, đề xuất, soạn thảo hợp đồng, in mẫu biểu và ký kết, đăng ký giao dịch bảo đảm, nhập kho, mượn tài sản, xuất kho) làm tốn khá nhiều thời gian vào việc luân chuyển chứng từ cũng như đi lại để đăng ký thế chấp. Điều này là khá bất cập vì sẽ khiến cán bộ không có thời gian để tập trung bán hàng, cũng như tìm kiếm khách hàng, làm gia tăng thời gian làm thêm giờ, quá giờ tại cơ quan, ảnh hưởng đến đời sống, sức khỏe, tinh thần và sức cống hiến của cán bộ.

- Từ phía khách hàng: Hiện nay, cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đã và đang diễn ra mạnh mẽ trên quy mô toàn cầu, cùng với việc thay đổi thói quen, hành vi tiêu dùng đã xuất hiện nhiều lĩnh vực nghề nghiệp mới, đem lại thu nhập và lợi nhuận cao, bên cạnh các công việc, nghề nghiệp truyền thống. Việc thu thập thông tin về năng lực tài chính của KHCN gặp khó khăn, chủ yếu dựa vào tiếp xúc và trao đổi một chiều từ phía khách hàng, việc kiểm chứng những thông tin do khách hàng cung cấp tốn nhiều thời gian và chi phí. Các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập trở nên đa dạng, phong phú, đòi hỏi các cán bộ tín dụng cần có kỹ năng, kinh nghiệm trong việc xác định đúng năng lực tài chính của người vay. Đây cũng là một trong số các lý do khiến cho các khách hàng trẻ tuổi, có nhu cầu vốn thực sự nhưng không thể tiếp cận

được nguồn vốn của ngân hàng. Bên cạnh đó, vấn đề đạo đức, uy tín và lịch sử vay vốn của KHCN cũng giữ vai trò rất quan trọng trong việc mở rộng cho vay đối với đối tượng này. Đạo đức và uy tín, ý thức trả nợ của khách hàng vay vốn sẽ không thể hiện được ngay qua đôi ba lần tiếp xúc, ký hồ sơ, nếu khách hàng không có thiện chí trả nợ, chây ì hoặc không hợp tác thì sẽ dẫn đến rủi ro trong việc phải xử lý nợ trong tương lai. Ngoài ra việc người đi vay cố tình đứng ra vay ầm danh, vay hộ là không hiếm đối với cho vay KHCN dẫn đến rủi ro trong việc sử dụng vốn vay sai mục đích, vì vậy đòi hỏi các cán bộ tín dụng cần nắm chắc nghiệp vụ chuyên môn, cũng như vận dụng các kĩ năng, kinh nghiệm để kịp thời phát hiện và ngăn chặn.

## CHƯƠNG 3

# GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LÂM

### 3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển của BIDV Gia Lâm

#### 3.1.1. Định hướng phát triển của BIDV Gia Lâm giai đoạn 2024-2030

- Tập trung mọi nguồn lực phát triển quy mô huy động và cho vay của chi nhánh, góp phần nâng cao hình ảnh, vị thế và uy tín của chi nhánh trên địa bàn.

- Phát triển khách hàng mới cả về số lượng và đối tượng, rút ngắn khoảng cách về quy mô nền khách hàng với trung bình các chi nhánh trên địa bàn Hà Nội. Phân đấu các năm tới số lượng khách hàng mới đạt bình quân tăng từ 12.000-15.000 khách hàng/năm qua đó tạo nền khách hàng vững chắc cho hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện năng suất lao động, tăng cường hiệu quả phối hợp giữa các đơn vị trong Chi nhánh.

- Thực hiện tốt công tác chuyển đổi số toàn diện tại Chi nhánh trong đó chú trọng việc ứng dụng các giải pháp công nghệ (mở tài khoản trực tuyến Ekyc, hệ thống thanh toán đa kênh, Smartbanking, IBank, phát triển thanh toán qua QR-Code, gửi tiết kiệm online, vay vốn online qua BIDVHome và các ứng dụng nội bộ) để phát triển, chăm sóc khách hàng và tác nghiệp nội bộ, hướng tới mục tiêu đến năm 2030 đạt 75% khách hàng được tiếp cận và sử dụng dịch vụ của BIDV Gia Lâm thông qua các nền tảng số, 90% các tác nghiệp nội bộ được thực hiện và liên kết trên kênh số.

- Kiểm soát chất lượng cho vay, phân đấu giảm tỷ lệ nợ xấu toàn chi nhánh xuống dưới 0,5%.

#### 3.1.2. Định hướng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Gia Lâm

Mở rộng cho vay KHCN vẫn cần dựa trên các cơ sở: khách hàng có tư cách đạo đức nhân thân tốt, có nguồn thu nhập để trả nợ tốt, có mục đích vay rõ ràng hợp pháp và tỷ lệ vay trên giá trị tài sản thế chấp ở mức phù hợp. Việc mở rộng đối tượng cho vay không có nghĩa là bất cứ khách hàng nào đến cũng đồng ý cho vay mà không cần thẩm định hay hạ chuẩn tín dụng để cho vay, mà là mở rộng hơn các điều kiện cho khách hàng cho phù hợp với sự thay đổi của môi trường kinh tế, xã hội và văn hóa.

Đẩy mạnh phát triển thêm các khách hàng tiềm năng, trong đó ưu tiên mở rộng cho vay với các KHCVN trên địa bàn chi nhánh trú đóng và địa bàn giáp ranh, để thuận lợi hơn trong việc quản lý khoản vay, cũng như nâng cao hình ảnh, vị thế của BIDV trên địa bàn.

Phấn đấu mỗi năm ký hợp đồng hợp tác với từ 1 – 2 chủ đầu tư uy tín trong lĩnh vực bất động sản để liên kết, đầu mối cho vay KHCVN mua nhà tại dự án nhà ở.

Tăng trưởng tín dụng, mở rộng cho vay phải đi đôi với an toàn hiệu quả, đảm bảo kiểm soát tốt rủi ro.

## **3.2. Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm**

### ***3.2.1. Nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng***

Để nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo hình ảnh BIDV Gia Lâm rõ nét trong tâm trí khách hàng, Chi nhánh cần giải quyết một số vấn đề sau

- Hiện đại hóa cơ sở vật chất và phương tiện giao dịch: Chi nhánh cần nâng cấp trụ sở làm việc, các phòng giao dịch, khu vực đón tiếp khách hàng theo không gian mở, hướng đến trải nghiệm của khách hàng. Bên cạnh đó, Chi nhánh cần rà soát, bổ sung, thay thế, hiện đại hóa các công cụ làm việc, phương tiện giao dịch ở tất cả các phòng ban, đặc biệt là tại bộ phận giao dịch trực tiếp với khách hàng như giao dịch viên, cán bộ tín dụng, nhằm nâng cao tính chính xác trong tác nghiệp, cải thiện năng suất, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và tạo được sự tin tưởng, an tâm cho khách hàng.

- Thực hiện đồng nhất hình ảnh để khách hàng có thể dễ dàng nhận diện được hình ảnh của BIDV nói chung và Chi nhánh BIDV Gia Lâm nói riêng. Chi nhánh cần thiết kế, bố trí không gian giao dịch theo đúng chuẩn mực, quy định của Ban Thương hiệu, đảm bảo gọn gàng, hài hòa, bắt mắt và dễ tiếp cận. Cán bộ nhân viên của Chi nhánh tuyệt đối tuân thủ thực hiện việc mặc đồng phục, đeo bảng tên trong không gian tại trụ sở Chi nhánh và các phòng giao dịch, đảm bảo một hình ảnh chuyên nghiệp xuyên suốt.

- Tại các điểm giao dịch, cần bố trí tối thiểu 1 cán bộ tín dụng để sẵn sàng tư vấn, tiếp thị về sản phẩm vay cho khách hàng khi có nhu cầu, tránh trường hợp khách hàng đến Ngân hàng nhưng không được tư vấn trực tiếp và phục vụ tại chỗ. Ngoài ra, cũng để đáp ứng khi có khách hàng muốn đến làm thủ tục vay cầm cố sổ tiết kiệm lấy tiền ngay, thì việc bố trí tối thiểu 1 cán bộ tín dụng là hết sức cần thiết.



### ***3.2.2. Rút ngắn quy trình, thủ tục cho vay khách hàng cá nhân***

Hiện nay chi nhánh đang áp dụng và luôn tuân thủ quy trình tín dụng theo quy định tại Thông tư số 39/2016/TT-NHNN của NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng và đã có văn bản cụ thể hướng dẫn cán bộ tín dụng theo hướng vừa tuân theo quy định của NHNN vừa hợp với xu hướng kinh doanh của ngân hàng. BIDV cũng soạn thảo, ban hành quy trình cấp tín dụng riêng, các sản phẩm vay riêng biệt đối với khách hàng cá nhân phù hợp với thực tế hoạt động, điều kiện thị trường và đây là điều thuận lợi cho chi nhánh.

Đối với từng đối tượng khách hàng khác nhau thì quy trình cho vay còn khá rắc rối, định giá một số tài sản còn chưa sát với giá trị thực và chưa thực sự linh hoạt, phù hợp với điều kiện thị trường. Đối với những món vay mục đích mua nhà ở có tài sản thế chấp ở trên địa bàn chi nhánh hay các món vay ô tô, thuộc thẩm quyền phán quyết của chi nhánh, thỏa mãn các điều kiện tín dụng thì nên giải quyết nhu cầu vay vốn của khách hàng trong thời gian ngắn nhất, đáp ứng nhu cầu về thời hạn giải ngân theo mong muốn của khách hàng, bởi đây là các khoản vay dễ dàng xác thực được nhu cầu đích thực và khách hàng thường có thói quen chọn ngày, giờ giải ngân để ký hợp đồng hoặc nhận nhà, nhận xe. Khi đó, ngân hàng sẽ để lại dấu ấn tích cực trong lòng khách hàng, được chính khách hàng giới thiệu thêm khách hàng vay mới bởi độ tín nhiệm cao, giúp tăng cường khả năng cạnh tranh so với các NHTM khác.

Như vậy có thể thấy rằng, thời gian để BIDV Gia Lâm thực hiện việc xét duyệt khoản vay vẫn đang trong tình trạng thiếu sức cạnh tranh so với các ngân hàng thương mại khác. Vì thế muốn nâng cao hơn nữa sức cạnh tranh của chi nhánh, lôi cuốn khách hàng đến với chi nhánh thật nhiều thì việc cải tiến quy trình, thủ tục cho vay KHCN tại chi nhánh là điều hết sức cần thiết, từ đó nhằm tạo cho khách hàng sự thuận tiện nhất và sự thoải mái nhất khi thực hiện giao dịch với Ngân hàng. Để cải thiện điểm này, cần có sự điều hành, chỉ đạo của các cấp lãnh đạo Chi nhánh trong các cuộc họp, tổ chức các buổi đối thoại, chuyên đề giữa các phòng kinh doanh với các phòng tác nghiệp, để phân tích thực trạng, đưa ra giải pháp, luồng quy trình nhằm đẩy nhanh tốc độ xử lý khoản vay.

### ***3.2.3. Bổ sung số lượng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực***

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường nói chung và lĩnh vực ngân hàng nói riêng có sự cạnh tranh gay gắt thì công tác tuyển dụng mới và phát triển những nhân lực chất lượng cao là vô cùng quan trọng. Ngành ngân hàng là một trong những huyết mạch chính của nền kinh tế, lao động trong ngành có cường độ làm việc tương đối lớn,

đòi hỏi sự tập trung, sáng tạo và đa năng. Vì vậy cần nhận thức đúng về tầm quan trọng của nguồn nhân lực, cần chú trọng đào tạo, đầu tư và phát triển nguồn nhân lực, đảm bảo mục tiêu phát triển bền vững.

Trước mắt là về số lượng cán bộ tín dụng quản lý KHCN, cần bổ sung thêm tối thiểu 2 cán bộ/ năm để đảm bảo định biên nhân sự, đáp ứng mục tiêu mở rộng cho vay KHCN cũng như dự phòng trong các trường hợp có cán bộ nghỉ việc, luân chuyển. Ngoài ra, chi nhánh cần xem xét, nghiên cứu ký hợp đồng với các công ty cung cấp nhân lực chuyên nghiệp trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, để tuyển dụng các công tác viên, giúp hỗ trợ các công việc như ký công chứng thế chấp, đăng ký giao dịch bảo đảm, luân chuyển chứng từ, photo, scan hồ sơ ... để giảm áp lực cho cán bộ tín dụng, tạo điều kiện, tăng thời gian cho công tác tìm kiếm, phát triển khách hàng mới.

Đối với các nhân sự được tuyển dụng mới hàng năm theo biên chế được Hội sở chính phê duyệt, chi nhánh cần tập trung tới các ứng viên có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, đáp ứng yêu cầu về độ tuổi, bằng cấp, ưu tiên người trên địa bàn chi nhánh trú đóng chứ không cần tập trung quá vào bằng cấp của ứng viên tại các trường Đại học top đầu như trước đây, do đặc thù của vị trí cán bộ tín dụng đòi hỏi nhiều kĩ năng kết hợp, chứ không đơn thuần chỉ là yêu cầu về mặt học thức, học thuật.

Đối với các nhân sự hiện hữu, chi nhánh cần có kế hoạch sử dụng và phải bố trí công việc phù hợp với trình độ chuyên môn, sở trường, năng lực của từng cán bộ để phát huy tối đa khả năng làm việc, đem lại hiệu quả kinh doanh cao nhất. Mặt khác chi nhánh cần có những kế hoạch đào tạo bồi dưỡng, tổ chức các buổi trao đổi nghiệp vụ chuyên môn và kiểm tra đánh giá năng lực cán bộ định kì. Bên cạnh đó, nên có cơ chế giám sát, động viên, phát động thi đua, khen thưởng, đóng góp sáng kiến được thực hiện thường xuyên trong các tháng, các quý tại Khối bán lẻ, hoặc tại các phòng kinh doanh; từ đó khuyến khích tinh thần phấn đấu, cầu tiến và cạnh tranh, sáng tạo của cán bộ.

Đối với những cán bộ có thành tích xuất sắc, năng nổ trong các hoạt động, có trình độ, năng lực quản lý và uy tín trong nội bộ chi nhánh thì cần sớm xây dựng lộ trình quy hoạch, bổ nhiệm phù hợp để bồi dưỡng, giữ chân nhân sự chủ chốt, giúp ổn định bộ khung về nhân sự cũng như gia tăng sự trung thành, cống hiến đối với ngân hàng.

Ngoài ra, chi nhánh cần nghiên cứu, bổ sung các chương trình đào tạo hiện đại do các lãnh đạo, chuyên gia hàng đầu về lĩnh vực ngân hàng giảng dạy chia sẻ, kết hợp

với việc tham khảo các mô hình đào tạo tại các chi nhánh khác trong hệ thống và có khả năng áp dụng đối với Chi nhánh Gia Lâm. Chi nhánh cũng nên chú trọng việc đào tạo kỹ năng mềm cho cán bộ tín dụng, kỹ năng quản lý đội nhóm cho cán bộ quản lý KHCN thông qua việc đăng ký học các lớp e-learning, các lớp học trực tiếp do Viện Đào tạo và nghiên cứu BIDV phối hợp tổ chức hàng kỳ, nhằm đạt được sự đột phá về tư duy cũng như cách tiếp cận xử lý vấn đề, tạo điều kiện cho việc nâng cấp, cải thiện toàn diện chất lượng nguồn nhân lực tại chi nhánh. Có như vậy mới thu hút khách hàng và tạo ra lợi thế cạnh tranh cho Chi nhánh Gia Lâm.

#### **3.2.4. Xử lý các khoản nợ xấu, nợ có vấn đề**

Chi nhánh cần xây dựng chính sách quản lý nợ xấu thích hợp, phân công và quy trách nhiệm đòi nợ, liên kết các bên ngân hàng – khách hàng – chính quyền địa phương trong việc xử lý nợ. Việc xử lý nợ quá hạn cần có những biện pháp cụ thể sau:

(i) Phân tích nguyên nhân nợ quá hạn của từng khách hàng, từ đó có những biện pháp tháo gỡ thích hợp. Đối với những khách hàng vay để kinh doanh có nợ quá hạn, trong khi hoạt động kinh doanh đang diễn ra bình thường, ngân hàng xem xét khả năng trả nợ và phương án sản xuất kinh doanh trong thời gian tới để quyết định có cho vay tiếp hay không. Việc cho vay này giúp khách hàng vượt qua khó khăn hiện tại để tiếp tục kinh doanh có hiệu quả và có nguồn trả nợ cho ngân hàng;

(ii) Đối với khách hàng khó khăn về tài chính khi vay tiêu dùng trong khi chưa xác định được nguồn trả; cần áp dụng các biện pháp linh hoạt, hướng đến uy tín danh dự của khách hàng tại nơi công tác, nơi sinh sống để tạo áp lực cho khách hàng chủ động trả nợ, trường hợp khách hàng có thiện chí, nên mạnh dạn đề xuất miễn, giảm một phần lãi, lãi phạt để khách hàng thu xếp tất toán khoản vay.

(iii) Đối với những khoản vay có tài sản đảm bảo: (thông thường là bất động sản, hoặc các phương tiện vận chuyên) cần tìm các cá nhân, tổ chức có năng lực tài chính nhận lại nợ của khách hàng, có thể ưu tiên tạo điều kiện cho người thân của khách hàng đứng ra mua lại tài sản đảm bảo đó. Trong trường hợp không thể bán tài sản, ngân hàng phải rà soát lại tài sản đảm bảo, xác định chính xác nhất giá trị của nó, tình trạng tài sản, hồ sơ pháp lý để sẵn sàng phát mại tài sản nhằm thu hồi vốn. Nếu đã phát mại tài sản mà vẫn không thu hồi đủ vốn, ngân hàng tiếp tục đôn đốc, yêu cầu khách hàng trả tiếp phần còn lại. Nếu khách hàng không trả được nợ vì không có thiện chí trả nợ, cố tình chây ì, ngân hàng có thể khởi kiện ra tòa án kinh tế.

### **3.2.5. Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng**

Chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý sẽ lôi cuốn nhiều khách hàng đến với Ngân hàng và giữ chân được khách hàng cũ sẵn có, góp phần nâng cao uy tín, vị thế của Ngân hàng, tạo nên sự khác biệt về sản phẩm của một Ngân hàng. Khách hàng luôn có mong muốn nhu cầu của mình được đáp ứng đầy đủ và nhanh chóng nhất và cần được các cán bộ ngân hàng tư vấn trong kinh doanh cũng như xử lý các vướng mắc trong thủ tục, hồ sơ. Có như vậy Ngân hàng ngày càng phát triển thêm nhiều khách hàng và nâng cao chất lượng cho vay.

Các biện pháp thực hiện cụ thể như sau:

- Chăm sóc khách hàng trước và trong khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng:
  - + Sẵn sàng trả lời các câu hỏi thắc mắc mà khách hàng cần biết qua giao dịch trực tiếp hoặc điện thoại,...
  - + Tỏ ra hết sức tôn trọng khách hàng, vui vẻ, tận tình muốn được phục vụ khách hàng và hướng dẫn cụ thể những thủ tục cần thiết.
  - + Nắm bắt nhu cầu khách hàng, tư vấn cho khách hàng các sản phẩm cho vay, các dịch vụ sử dụng đi kèm hiệu quả nhất để khách hàng lựa chọn.
  - + Giải quyết hồ sơ khách hàng một cách nhanh chóng đáp ứng mong đợi của khách hàng.
  - + Thực hiện giao dịch theo hướng một cửa tránh để khách hàng phải di chuyển qua nhiều phòng ban gây tâm lý khó chịu đối với khách hàng.
- Chăm sóc khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng:
  - + Theo dõi, đánh giá khách hàng để áp dụng các chính sách khách hàng phù hợp
  - + Tiếp tục tư vấn khách hàng khi khách hàng có phát sinh nhu cầu mới hoặc có những vướng mắc trong kinh doanh,...hoặc tư vấn bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác như thanh toán, chuyển tiền,...
  - + Phân loại khách hàng để chăm sóc như tặng quà nhân dịp ngày lễ, tết, sinh nhật, 8/3 hay 20/10,...
  - + Xử lý các thắc mắc, khiếu nại khách hàng và sẵn sàng bồi thường khách hàng khi Ngân hàng gây ra thiệt hại cho khách hàng.

+ Chính sách chăm sóc và tặng quà khách hàng tại Chi nhánh vào những ngày Lễ, Tết, Ngày Sinh nhật của khách hàng.

### ***3.2.6. Phát triển mạng lưới, các kênh phân phối***

Trong tương lai, khi đạt quy mô nhất định và đáp ứng các tiêu chí thành lập 1 phòng giao dịch mới, Chi nhánh cần quan tâm ưu tiên đặt địa điểm tại các xã có vị trí địa lý nằm ở phía trên sông Đuống như: Yên Thường, Ninh Hiệp, Đình Xuyên, Dương Hà, Phù Đổng, Trung Mậu, Thị trấn Yên Viên, là những khu vực có địa bàn dân cư đông, tương đối phát triển những năm gần đây với các làng nghề nổi tiếng như Ninh Hiệp, Công Đình và những nơi này chưa có sự hiện diện của BIDV Gia Lâm.

Chi nhánh cần tận dụng vị trí địa lý của mình tăng cường mối quan hệ với các đối tác như: các chủ đầu tư trong lĩnh vực phát triển dự án bất động sản tại Hà Nội và Hưng Yên, Bắc Giang (để hợp tác, là đầu mối cho vay tại nguồn), các đại lý showroom phân phối ô tô lớn trên địa bàn, đưa ra các chính sách hợp lý về lãi suất cho vay, hoa hồng môi giới, ... để từ đó có nguồn cung khách hàng vay ổn định, giúp mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân, phát triển dư nợ cho vay đối với nhóm khách hàng này và gia tăng cơ hội tiếp cận, sàng lọc các khách hàng tốt, uy tín.

### ***3.2.7. Tăng cường công tác quản trị cho vay khách hàng cá nhân***

Trên thực tế, nguyên nhân để xảy ra rủi ro tín dụng không phải chỉ do phương án vay vốn kém hiệu quả hay do khách hàng vay sử dụng vốn sai mục đích mà một phần nào đó còn do cán bộ tín dụng không thực hiện việc kiểm tra và giám sát sau cho vay một cách chặt chẽ và thường xuyên. Từ đó dẫn đến việc ngân hàng không thể kiểm soát được dòng tiền sau khi khách hàng kết thúc phương án kinh doanh cũng như chưa phát hiện kịp thời việc khách hàng vay có thể dùng nguồn tiền này để sử dụng không đúng mục đích với hợp đồng tín dụng đã ký kết ... Vì vậy để không xảy ra các rủi ro tín dụng đáng tiếc, đề nghị Phòng Quản lý rủi ro và các Phòng kinh doanh đốc thúc các cán bộ tín dụng KHCN phải thực hiện công việc kiểm tra giám sát sau cho vay một cách chặt chẽ và thường xuyên. Cụ thể:

+ Trước và trong khi thực hiện giải ngân thì cán bộ tín dụng cần phải xem xét tính hợp lý giữa mục đích vay vốn, đề nghị rút vốn vay và cơ cấu trong nhu cầu vốn của khách hàng; khi giải ngân phải đảm bảo có đầy đủ chứng từ chứng minh và hợp lệ; các chứng từ phải được xuất trình bản gốc để cán bộ ký đối chiếu hoặc cung cấp các văn bản sao y chứng thực của các giấy tờ này nếu cần thiết. Khuyến khích khách hàng đến trụ sở ngân hàng để ký kết các hồ sơ tín dụng, hồ sơ tài sản và hồ sơ giải ngân;

100% các giấy tờ khách hàng ký kết là trước mặt cán bộ tín dụng hoặc lãnh đạo phòng; tuyệt đối không gửi hồ sơ cho khách hàng vay tự in ký và gửi lại qua nhận chuyển phát.

+ Hạn chế giải ngân bằng tiền mặt, khuyến khích khách hàng nhận nợ vay bằng hình thức chuyển khoản để tạo điều kiện cho việc kiểm soát mục đích sử dụng tiền vay của khách hàng được dễ dàng và thuận tiện hơn.

+ Phải lên kế hoạch, lịch làm việc định kỳ hàng tháng, hàng quý đến kiểm tra tình hình thực tế đối với từng khách hàng vay căn cứ vào kết quả xếp hạng tín dụng nội bộ, uy tín của khách hàng trong các kỳ trả nợ, phân loại khách hàng có nhóm nợ bị kéo theo tại các TCTD khác và tần suất thông tin liên lạc với khách hàng để có kế hoạch với từng đối tượng khách hàng cụ thể.

+ Trong quá trình thực hiện việc kiểm tra sử dụng vốn của khách hàng, cán bộ tín dụng cần nghiêm túc thực hiện kiểm tra trên thực tế, so sánh lại với hồ sơ khách hàng đã cung cấp trước đây để có đánh giá về tình hình tài chính, về việc sử dụng vốn vay, về tài sản bảo đảm của khách hàng để kịp thời nhận diện, phát hiện dấu hiệu rủi ro và có biện pháp ngăn chặn, xử lý; tránh tình trạng việc thực hiện kiểm tra sau cho vay còn mang tính đối phó, thực hiện trên giấy tờ và được ký khách hàng trước còn nội dung để trống. Để việc kiểm tra sử dụng vốn vay có hiệu quả giúp phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro, cán bộ tín dụng cần chủ động đề xuất việc sử dụng một hoặc đồng thời các phương thức kiểm tra khác nhau như kiểm tra thực tế tại hiện trường, kiểm tra đột xuất không báo trước tại địa điểm kinh doanh của khách hàng, ... Các loại giấy tờ kiểm tra thì cần phải được sao chụp, thực hiện lưu giữ để làm căn cứ kết luận việc sử dụng vốn vay của khách hàng khi kiểm tra. Đối với các khoản vay sản xuất kinh doanh, khoản vay thế chấp bằng tài sản của bên thứ ba, cần tuân thủ các quy định nội bộ của BIDV về tần suất kiểm tra tối thiểu, tần suất định giá lại tài sản để cập nhật, nắm bắt tình hình thực tế sau khi cấp tín dụng, phát hiện kịp thời những rủi ro có thể xảy ra và xây dựng các phương án xử lý kịp thời.

+ Phòng Quản lý rủi ro phải thường xuyên cập nhật thêm các báo cáo chuyên sâu từ Hội sở, để khoanh vùng và nhận diện sớm các khoản vay có rủi ro tín dụng cao hơn mức thông thường, hoặc nhóm các khách hàng liên quan tại cùng hệ thống BIDV có phát sinh vấn đề, cũng như gửi cảnh báo tới các Phòng kinh doanh về những sự thay đổi của môi trường kinh doanh và tình hình thị trường có thể có tác động tiêu cực tới các khách hàng vay của Chi nhánh ... từ đó chủ động kịp thời đưa ra những tham mưu, khuyến nghị cho các cấp lãnh đạo chi nhánh, lãnh đạo phòng về các rủi ro tín dụng có nguy cơ sẽ xảy ra.

- Nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra nội bộ:

Chi nhánh cần xây dựng một quy trình và các quy định thật chặt chẽ về công tác hậu kiểm của bộ phận kiểm tra kiểm soát nội bộ tại Chi nhánh nhằm đảm bảo việc cấp tín dụng tuân thủ đúng, đủ các quy định hiện hành; đồng thời hạn chế tối đa các sai sót trong các hồ sơ tín dụng được kiểm tra theo định kỳ bởi Ban Kiểm tra giám sát và tuân thủ, Thanh tra Ngân hàng Nhà nước ... gây mất điểm thi đua và uy tín của Chi nhánh. Bởi vậy, bộ phận kiểm tra kiểm soát nội bộ tại Chi nhánh phải là tập hợp của các cán bộ có tâm huyết, có trình độ, năng lực chuyên môn, am hiểu về pháp luật, quy trình, quy định tại các phòng nghiệp vụ khác nhau để khách quan nhận biết, phát hiện ra những sai phạm cũng như những thiếu sót trong hồ sơ tín dụng của các phòng kinh doanh. Từ đó có những báo cáo cụ thể nhất giúp xây dựng hệ thống cảnh báo sớm rủi ro và xử lý kịp thời nhằm hạn chế tối đa thiệt hại phát sinh cho ngân hàng.

### **3.3. Kiến nghị**

#### ***3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ***

- Chính phủ cần đôn đốc, chỉ đạo các cơ quan chức năng sớm tích hợp định danh điện tử công dân với các TCTD, từ đó sẽ hỗ trợ cho công tác chấm điểm tín dụng đối với khách hàng cá nhân, góp phần sàng lọc khách hàng, hạn chế rủi ro cho ngân hàng cũng như nâng cao ý thức, trách nhiệm của của khách hàng có nhu cầu vay vốn.

- Bên cạnh đó, Chính phủ cần sớm hoàn thiện hành lang pháp lý cho việc xử lý nợ xấu, thu hồi nợ để hoạt động thu hồi nợ của các TCTD được thực hiện thuận lợi, hiệu quả hơn; giúp nâng cao hiệu suất thu hồi nợ, bảo đảm mọi hoạt động của ngân hàng nằm trong chuẩn mực đạo đức và theo khuôn khổ pháp luật.

- Các cơ quan Tòa án, Thi hành án đẩy nhanh tiến độ giải quyết, xử lý vụ việc, đảm bảo thực hiện đúng các quy định về thời hạn tố tụng, thời hạn thi hành án theo quy định của pháp luật để đẩy nhanh tiến độ, tăng hiệu quả xử lý, thu hồi nợ xấu của các TCTD.

#### ***3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước***

- Tăng cường hoạt động thanh tra của Ngân hàng Nhà Nước. Mục tiêu công tác thanh tra của Nhà nước là phát hiện kịp thời, ngăn chặn và xử lý kịp thời vi phạm trong các lĩnh vực hoạt động của ngân hàng, đặc biệt là hoạt động cho vay.

- NHNN cần linh hoạt hơn trong việc điều hành và quản lý các công cụ của chính sách tiền tệ như: công cụ lãi suất, công cụ tỷ giá, công cụ dự trữ bắt buộc để hoạt động của các Ngân hàng thay đổi phù hợp với diễn biến thị trường. Đảm bảo cung cấp

thông tin một cách đầy đủ, kịp thời, chính xác cho các ngân hàng thành viên để các NHTM nâng cao và mở rộng hoạt động tín dụng.

- Nâng cao hơn nữa năng lực quản lý và điều hành đối với các NHTM, giúp đảm bảo tính an toàn và lành mạnh cho hoạt động của toàn hệ thống và của nền kinh tế. NHNN cần tiếp tục hoàn thiện, nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam CIC, đảm bảo cung cấp thông tin kịp thời, chính xác, khách quan và minh bạch. Chấm dứt và xử lý các trường hợp cạnh tranh không lành mạnh, che giấu thông tin giữa các TCTD.

- Chủ động phối hợp với các Sở, ban, ngành có liên quan tại địa phương nắm bắt, đánh giá thực trạng tình hình sản xuất – kinh doanh trên địa bàn, những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp và người dân, đặc biệt là các lĩnh vực kinh tế trọng điểm, ưu tiên, ưu đãi theo chỉ đạo của Chính phủ và của địa phương; đánh giá nhu cầu vốn thực của doanh nghiệp và người dân, kể cả vốn cho sản xuất – kinh doanh và tiêu dùng để từ chủ động cung ứng vốn đầy đủ, kịp thời, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp và người dân tiếp cận vốn vay.

- Phối hợp với các TCTD và các cơ quan truyền thông của Ngành và địa phương tăng cường công tác truyền thông, thông tin rộng rãi, đầy đủ, rõ ràng về các chương trình, chính sách tín dụng của Nhà nước, các chương trình, sản phẩm tín dụng ưu tiên, ưu đãi của các TCTD để người dân, doanh nghiệp biết và tiếp cận chính sách; hạn chế quy mô và sự ảnh hưởng của tín dụng đen.

### ***3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam***

- Hội sở chính BIDV cần có văn bản chỉ đạo kịp thời, hướng dẫn nghiệp vụ khi có các văn bản mới của NHNN, hoặc chính phủ và của các ngành có liên quan đến nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân.

- Cần nghiên cứu, cải tiến, sắp xếp quy trình cấp tín dụng phù hợp, ưu tiên sự chuyên môn hóa trong công việc, giảm các bước tác nghiệp nội bộ, thủ công của cán bộ tín dụng KHCN làm tăng năng suất lao động toàn hàng; có thể thuê chuyên gia tư vấn hoặc học hỏi mô hình tại các NHTM cổ phần khác để điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế tại BIDV.

- Tiếp tục rà soát, đơn giản hóa quy trình, thủ tục nội bộ để tạo thuận lợi cho khách hàng tăng khả năng tiếp cận và hấp thụ vốn; đẩy mạnh hơn nữa việc đơn giản hóa danh mục hồ sơ vay vốn của khách hàng theo hướng tinh gọn, trên cơ sở triển khai các giải pháp tích hợp, đồng bộ chứng từ trong hệ thống ngân hàng; đẩy mạnh việc chuyên môn



hóa chức năng, nhiệm vụ các nhóm công việc, các khâu trong quy trình cho vay, áp dụng công nghệ để tiến tới tự động hóa một phần trong quy trình vay vốn nhằm đẩy nhanh tốc độ, thời gian xử lý hồ sơ khách hàng

- Đẩy mạnh công tác truyền thông, phổ biến kiến thức, hiểu biết cho khách hàng về các sản phẩm, chương trình của ngân hàng; đăng tải đầy đủ, kịp thời các chương trình, chính sách của ngân hàng triển khai để khách hàng nắm bắt đầy đủ thông tin về chương trình, sản phẩm cho vay của khách hàng cũng như cách thức tiếp cận vốn.

- Cần khẩn trương hoàn thiện và sớm đi vào triển khai các dự án quản trị rủi ro Basel, mô hình tín dụng mục tiêu (CTOM) góp phần nâng cao năng lực quản lý rủi ro, năng lực quản trị điều hành hướng đến thông lệ, từ đó xây dựng được khung quản lý rủi ro chuẩn mực và toàn diện, hoàn thiện mô hình tổ chức, hệ thống chính sách, hệ thống công cụ, hạn mức, chương trình phần mềm, giải pháp, hệ thống báo cáo quản lý rủi ro.

- Cần hoàn thiện sớm chương trình vay tiêu dùng tín chấp qua ứng dụng BIDVHome, liên kết dữ liệu, luồng quy trình với Corebanking của BIDV để tăng tính cạnh tranh của một trong những sản phẩm vay cá nhân đang rất nóng trên thị trường.

- Cần tập trung xây dựng tính liên kết trong hệ thống, có kế hoạch sắp xếp, quy hoạch tổng thể về mạng lưới và hoạt động của các chi nhánh, các điểm giao dịch để sử dụng hiệu quả các nguồn lực, tránh chồng chéo địa bàn phục vụ, cạnh tranh nội bộ gây ảnh hưởng không tốt đến hoạt động kinh doanh cũng như hình ảnh của BIDV.

- Cần có chính sách, chương trình động lực để khen thưởng hợp lý đối với những tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc, có sáng kiến đổi mới sáng tạo trong việc phát triển cho vay KHCN.

- Cần nghiên cứu xây dựng, cải tiến chế độ tiền lương cho đội ngũ trực tiếp bán hàng như cán bộ tín dụng KHCN; đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường lao động, giúp thu hút nguồn nhân lực cao, có trình độ.

- Hội sở chính BIDV cần tập trung nghiên cứu, đẩy mạnh phát triển Ngân hàng số, đẩy nhanh tiến độ triển khai các dự án công nghệ thông tin trọng điểm, dịch vụ ngân hàng điện tử; nâng cấp chất lượng máy chủ, đường truyền mạng đảm bảo tính ổn định liên tục của toàn hệ thống.

## KẾT LUẬN

Trong những năm qua hệ thống ngân hàng không ngừng lớn mạnh và ngày càng thể hiện rõ vai trò trụ cột trong nền kinh tế nước nhà. Nhưng bên cạnh những thành tựu đã đạt được vẫn còn tồn tại những khó khăn, vướng mắc cần khắc phục. Một trong số đó là vấn đề nâng cao chất lượng cho vay của ngân hàng đặc biệt là việc mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân. Qua nội dung của đề án, chúng ta có thể thấy được Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm từ khi ra đời đã gặt hái được những thành công nhất định, quy mô dư nợ cho vay liên tục tăng qua các năm với cơ cấu tỷ trọng phù hợp, đảm bảo thực hiện đúng chủ trương của Nhà nước và BIDV Hội sở chính giao hàng năm.

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, Chi nhánh cũng gặp phải những khó khăn về chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân như để xảy ra tình trạng nợ quá hạn, hay nợ xấu, tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân vẫn còn khiêm tốn so với 33 Chi nhánh BIDV khác trên địa bàn Hà Nội. Trong những năm tới, BIDV Gia Lâm cần cố gắng hơn nữa trong việc triển khai hoạt động kinh doanh và tìm các giải pháp hữu hiệu nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân của chi nhánh để có thể hạn chế rủi ro cho vay một cách thấp nhất đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra thuận lợi, an toàn tác động tích cực đến nền kinh tế trên địa bàn và góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống BIDV.

Tuy nhiên, do trình độ nghiên cứu, kiến thức và thời gian nghiên cứu có hạn, đề tài không tránh khỏi những sai sót. Do vậy, tác giả mong nhận được những ý kiến đóng góp từ các Thầy, Cô giáo, đồng nghiệp và bạn bè để đề tài được hoàn thiện hơn. Tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc tới **Thầy giáo TS. Đào Anh Tuấn** đã giúp tác giả hoàn thành đề án nghiên cứu này.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Thị Thu Hà (2013), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
2. Cao Thị Ý Nhi (2016), *Giáo trình Lý thuyết tài chính tiền tệ*, Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
3. Trầm Thị Xuân Hương (2000), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh.
4. Quốc hội nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam (2024), *Luật số 32/2024/QH15 Luật các tổ chức tín dụng*, ban hành ngày 18 tháng 01 năm 2024.
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2016), *Thông tư số 39/2016/TT-NHNN Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàn*, ban hành ngày 30 tháng 12 năm 2016.
6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2020), *Thông tư số 01/2020/TT-NHNN Quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng do dịch Covid-19*, ban hành ngày 13 tháng 03 năm 2020.
7. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2019), *Quyết định số 426/QĐ-BIDV Quy trình cấp tín dụng bán lẻ*, ban hành ngày 28 tháng 01 năm 2019.
8. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lâm (2024), *Báo cáo kết quả kinh doanh giai đoạn 2021-2023*, Hà Nội.
9. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Ban Sản phẩm bán lẻ (2024), *Báo cáo kết quả một số chỉ tiêu bán lẻ giai đoạn 2021-2023*, Hà Nội.
10. Hoàng Phê (chủ biên, 2003), *Từ điển Tiếng Việt*, Nhà xuất bản Đà Nẵng, Đà Nẵng.
11. Nguyễn Văn Ngọc (biên soạn, 2006), *Từ điển Kinh tế học*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.