

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



ĐỖ THỊ KHÁNH LINH

MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH

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



ĐỖ THỊ KHÁNH LINH

**MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH**

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGÀNH: TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

MÃ SỐ: 8340201

Người hướng dẫn khoa học: TS. Lê Thu Thủy

Hà Nội - 2024

LỜI CAM ĐOAN

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 thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật. Các số liệu, kết quả nêu trong đề án là trung thực và có tính kế thừa, phát triển từ các tài liệu, tạp chí, các công trình nghiên cứu đã được công bố, các website... Các giải pháp nêu trong đề án được rút ra từ cơ sở lý luận và quá trình nghiên cứu thực tiễn.

Học viên thực hiện

Đỗ Thị Khánh Linh

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được đề án này một cách hoàn chỉnh, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình và sự đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sâu sắc TS. Lê Thu Thủy – người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thiện đề án này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Quý thầy giáo, Quý cô giáo tại Viện Sau đại học, Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi thực hiện đề án này.

Tôi xin chân trọng cảm ơn Ban lãnh đạo và đồng nghiệp tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Sở giao dịch đã giúp đỡ mọi mặt, tạo điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu, tạo điều kiện thu thập số liệu, cung cấp thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu đề án.

Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Quý thầy, Quý cô và người đọc để nội dung của đề án được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	BDS	Bất động sản
2	CBNV	Cán bộ nhân viên
3	CN	Cá nhân
4	CVKHCCN	Cho vay khách hàng cá nhân
5	DN	Doanh nghiệp
6	DPRR	Dự phòng rủi ro
7	HĐTC	Hợp đồng thế chấp
8	HTTD	Hỗ trợ tín dụng
9	KHCN	Khách hàng cá nhân
10	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
11	TMCP	Thương mại Cổ phần
12	Vietcombank	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
13	VCB-Sở giao dịch	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Sở giao dịch
14	CVKHCCN	Cho vay khách hàng cá nhân
15	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
16	NHTM	Ngân hàng Thương mại
17	PGD	Phòng giao dịch
18	QHKH	Quan hệ khách hàng
19	QLTD	Quản lý tín dụng
20	RRTD	Rủi ro tín dụng
21	TCTD	Tổ chức tín dụng
22	TSBĐ	Tài sản bảo đảm

DANH MỤC BẢNG BIỂU

STT	Bảng	Nội dung	Trang
1	Sơ đồ 2.1	Sơ đồ tổ chức bộ máy Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch	28
2	Bảng 2.1	Kết quả huy động vốn của VCB – Sở Giao Dịch qua các năm 2021 – 2023	28
3	Biểu đồ 2.1	Huy động vốn theo đối tượng của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm	29
4	Biểu đồ 2.2	Huy động vốn theo thời gian của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	30
5	Biểu đồ 2.3	Huy động vốn theo loại tiền của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm	30
6	Bảng 2.2	Kết quả hoạt động cho vay của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	31
7	Biểu đồ 2.4	Báo cáo kết quả hoạt động cho vay của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021-2023	31
8	Bảng 2.3	Doanh số CVKHCHN của VCB – Sở Giao Dịch qua các năm	36
9	Biểu đồ 2.5	Doanh số cho vay của VCB – Sở Giao Dịch qua các năm	36
10	Bảng 2.4	Tình hình dư nợ CVKHCHN của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	37
11	Biểu đồ 2.6	Tình hình dư nợ CVKHCHN của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	37
12	Biểu đồ 2.7	Tỷ trọng Dư nợ CVKHCHN trên Tổng dư nợ của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	38
13	Bảng 2.5	CVKHCHN theo sản phẩm của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	39
14	Biểu đồ 2.8	Tình hình dư nợ CVKHCHN theo lĩnh vực của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	39
15	Bảng 2.6	Cơ cấu CVKHCHN theo thời hạn cho vay của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm	41
16	Biểu đồ 2.9	Tình hình dư nợ CVKHCHN theo thời hạn cho vay của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm	41

STT	Bảng	Nội dung	Trang
17	Bảng 2.7	Cơ cấu CVKHCHN theo TSBD nợ vay của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	42
18	Bảng 2.8	Số lượng và số lượt KHCHN vay vốn của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	42
19	Bảng 2.9	Thu nhập từ lãi vay của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	43
20	Biểu đồ 2.10	Tỷ trọng thu lãi CVKHCHN của VCB-Sở Giao dịch qua các năm	44
21	Bảng 2.10	Nợ xấu của KHCHN tại VCB-Sở Giao dịch qua các năm	45
22	Biểu đồ 2.11	Nợ xấu của hoạt động CVKHCHN và của toàn VCB-Sở Giao dịch qua các năm	45
23	Bảng 2.11	Tỷ lệ thực hiện mở rộng KHCHN tại VCB-Sở Giao dịch qua các năm	46

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	1
LỜI CẢM ƠN	2
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	3
DANH MỤC BẢNG BIỂU	4
MỤC LỤC	6
TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ.....	1
MỞ ĐẦU.....	2
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1.1. Khái niệm về cho vay khách hàng cá nhân	5
1.1.2. Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân.....	5
1.1.3. Phân loại các hình thức cho vay khách hàng cá nhân	8
1.1.4. Vai trò của hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân.....	9
1.2. MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	10
1.2.1. Khái niệm về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân.....	10
1.2.2. Sự cần thiết phải mở rộng cho vay khách hàng cá nhân	11
1.2.3. Chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay khách hàng cá nhân.....	12
1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN.....	17
1.3.1. Các nhân tố chủ quan	17
1.3.2. Các nhân tố khách quan.....	18
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	21
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH.....	22
2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH.....	22
2.1.1. Giới thiệu chung về sự phát triển của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch	22
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch.....	22

2.1.3. Đặc thù hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch.....	23
2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH.....	27
2.2.1. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch	27
2.2.2. Một số chỉ tiêu về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch	31
2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH.....	41
2.3.1. Kết quả đạt được.....	41
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	42
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	46
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH.....	47
3.1. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH.....	47
3.1.1. Cải tiến cho vay đối với khách hàng cá nhân.....	47
3.1.2. Tăng cường dịch vụ khách hàng:	47
3.1.3. Triển khai đa dạng hóa các sản phẩm khác dành cho khách hàng cá nhân.....	48
3.1.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	50
3.2. KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI VIETCOMBANK.....	50
KẾT LUẬN	52
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	53

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ

Đề án đã phân tích chi tiết và hệ thống hóa những lý luận cơ bản về việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân (CVKHHCN) tại các Ngân hàng Thương mại Cổ phần (NHTM), đặc biệt tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch (VCB-Sở Giao dịch). Qua đó, đề án đã khẳng định tính tất yếu của việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng cao của khách hàng và phù hợp với xu hướng phát triển của nền kinh tế.

Thông qua việc nghiên cứu thực tiễn triển khai hoạt động CVKHHCN tại VCB-Sở Giao dịch, đề án đã làm rõ những thành công đạt được trong việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân. Cụ thể:

- Phát triển doanh số CVKHHCN: Doanh số CVKHHCN tại VCB-Sở giao dịch đã tăng trưởng qua các năm dù có ảnh hưởng bởi đại dịch COVID 19, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh (thu nhập lãi từ hoạt động CVKHHCN tăng trong giai đoạn 2021 – 2023) và tạo ra dòng vốn ổn định cho ngân hàng.
- Chất lượng tín dụng cải thiện: Mặc dù hoạt động CVKHHCN mở rộng, tỷ lệ nợ xấu giảm xuống mức thấp, đảm bảo sự an toàn và bền vững trong hoạt động cho vay cá nhân.
- Phát triển sản phẩm đa dạng: VCB-Sở giao dịch đã đa dạng hóa các sản phẩm CVKHHCN, bao gồm cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, mua ô tô, kinh doanh và tiêu dùng cá nhân, đáp ứng các nhu cầu khác nhau của khách hàng.

Khả năng ứng dụng trong thực tế: Những kết quả nghiên cứu và giải pháp được đề xuất trong đề án có tính khả thi cao và có thể được ứng dụng rộng rãi tại các chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam cũng như các NHTM khác. Các giải pháp cụ thể như việc xây dựng chính sách tín dụng linh hoạt, cải tiến quy trình cho vay, nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý tín dụng sẽ góp phần mở rộng quy mô CVKHHCN, tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận, đồng thời giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Ngoài ra, việc đẩy mạnh hoạt động marketing, mở rộng tệp khách hàng cá nhân và phát triển các sản phẩm mới như thẻ tín dụng, các gói vay tiêu dùng ngắn hạn sẽ giúp ngân hàng tận dụng hiệu quả tiềm năng thị trường khách hàng cá nhân, đặc biệt trong bối cảnh thị trường tài chính bán lẻ đang tăng trưởng mạnh mẽ.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Trước đây, chiến lược kinh doanh của các NHTM chủ yếu tập trung vào cho vay doanh nghiệp, nhưng sự cạnh tranh khốc liệt trên thị trường tài chính đã khiến lợi nhuận từ phân khúc này giảm sút đáng kể. Ngược lại, trong bối cảnh hiện nay, cho vay cá nhân cho thấy tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ và hiệu quả cao, trở thành một trong những ưu tiên hàng đầu của các ngân hàng.

Trong xu thế hội nhập quốc tế, các ngân hàng thương mại đang chuyển hướng sang bán lẻ, tập trung mở rộng và tăng tỷ trọng khách hàng cá nhân. Chiến lược này mang lại nhiều lợi ích: mở rộng thị trường, quản lý rủi ro hiệu quả, cung cấp dịch vụ chất lượng cao và định hướng kinh doanh tối ưu. Kết quả là ngân hàng có thể đạt hiệu quả kinh doanh cao hơn trong môi trường cạnh tranh hiện nay.

Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) đang theo đuổi xu hướng chung của ngành bằng cách định hướng phát triển dịch vụ khách hàng cá nhân như một chiến lược kinh doanh lâu dài. Vietcombank xác định hoạt động ngân hàng bán lẻ là nền tảng để xây dựng cơ sở khách hàng vững chắc và tạo lợi nhuận cao. Với mục tiêu trở thành ngân hàng số 1 tại Việt Nam, dẫn đầu về bán lẻ, đứng thứ 2 về bán buôn, lọt top 300 tập đoàn ngân hàng tài chính lớn nhất thế giới và áp dụng các thông lệ quản trị quốc tế tốt nhất, Vietcombank đang xây dựng mô hình ngân hàng bán lẻ độc lập và chuyên nghiệp. Ngân hàng tập trung cung cấp các sản phẩm bán lẻ đồng bộ, đa dạng với chất lượng hàng đầu, đặc biệt chú trọng vào các sản phẩm tín dụng nhằm đạt được mục tiêu chiến lược của mình.

Cùng với sự lớn mạnh của Vietcombank, VCB-Sở giao dịch đã phát triển mạnh mẽ cùng với trong hơn 30 năm qua. Ban đầu, đơn vị chỉ có 2 phòng giao dịch và 200 nhân viên, trong đó 60% là nữ và 83% có trình độ đại học hoặc cao đẳng. Nguồn vốn ban đầu khiêm tốn với 9,9 tỷ đồng, dư nợ 12,4 tỷ đồng, chủ yếu từ khu vực quốc doanh. Cơ sở vật chất và trang thiết bị lúc đó còn hạn chế.

Hiện nay, VCB-Sở Giao dịch đã phát triển vượt bậc với 10 phòng giao dịch, 100 máy ATM. Số lượng nhân viên tăng lên hơn 600 người, trong đó trên 90% có bằng đại học. Tổng nguồn vốn huy động đạt 60.325 tỷ đồng, dư nợ 25.321 tỷ đồng. Đơn vị đã phát hành hơn 600.000 thẻ ATM và cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ hiện đại. Trong những năm gần đây, kết quả kinh doanh liên tục tăng trưởng trên 10% mỗi năm.

Bộ máy tổ chức của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao dịch hiện nay gồm 15 phòng nghiệp vụ, 10 phòng giao dịch được đặt tại tất cả các địa bàn của thành phố Hà Nội.

Sau hơn 4 năm công tác tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch, quan sát thấy thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân còn chưa phát triển đúng với tiềm năng của Chi nhánh do một số yếu tố như sự tăng trưởng còn chậm, cơ cấu còn chưa đồng đều, chưa đa dạng về đối tượng, ... và nhận thấy tầm quan trọng của hoạt động này. Do đó, tôi quyết định chọn đề án tốt nghiệp

của mình là **“Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch”**.

2. Tổng quan các công trình nghiên cứu

Hiện đã có nhiều đề tài nghiên cứu về tín dụng của ngân hàng đối với khách hàng cá nhân trên nhiều khía cạnh khác nhau về các sản phẩm tín dụng, loại hình tín dụng, hiệu quả của tín dụng ngân hàng, mức độ phụ thuộc của KHCN vào tín dụng ngân hàng... trong các điều kiện kinh tế khác nhau. Các đề tài đã chỉ rõ vai trò và ý nghĩa của việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân đối với sự phát triển của các NHTM cũng như đề xuất một số giải pháp cụ thể để mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay đối tượng KHCN.

Trong đề tài nghiên cứu “Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Đà Nẵng” của tác giả Nguyễn Thị Đăng Thủy hay “Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Techcombank chi nhánh Láng Hạ” của tác giả Nguyễn Thị Thanh Hương, các tác giả đã chỉ rõ thực trạng nội tại về tín dụng cho đối tượng khách hàng cá nhân tại các ngân hàng, nhìn rõ những thành tựu cũng như hạn chế còn tồn tại của hoạt động trên. Bài nghiên cứu trên Tạp chí Kinh tế và Dự báo ”Giải pháp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình - Chi nhánh Đồng Nai giai đoạn 2024-2030” của nhóm tác giả Bùi Văn Thụy, Trương Thị Hoài Phương và Huỳnh Võ Huyền Thoại, các tác giả đã phân tích, đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân như: Phương tiện hữu hình; Đồng cảm; Đáp ứng; Tin cậy; Đảm bảo. Các nghiên cứu đã đưa ra giải pháp để phát triển CVKHCN như các TCTD cần đa dạng hóa các hình thức tiếp xúc (tiếp xúc trực tiếp, tiếp xúc gián tiếp và tiếp xúc qua trung gian) nhằm tăng khả năng khai thác thông tin của các khách hàng tư nhân. Trong các hình thức này, tiếp xúc trực tiếp đóng vai trò quan trọng nhất trong việc ảnh hưởng đến các quyết định cho vay. Ngoài ra, cần chú trọng thực hiện chính sách hỗ trợ khách hàng của ngân hàng sau cho vay.

Tuy nhiên do mục đích, yêu cầu khác nhau và đặc thù riêng của từng ngân hàng mà các nghiên cứu trên chỉ tập trung phân tích, đánh giá và đưa ra các kiến nghị, đề xuất cho từng ngân hàng cụ thể và gần như không thể áp dụng cho các tổ chức tín dụng khác.

Qua tham khảo các công trình nghiên cứu trước, tác giả nhận thấy chưa có nghiên cứu chuyên sâu nào về vấn đề mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao Dịch. Chính vì vậy tác giả đã lựa chọn đi sâu phân tích những kết quả đạt được và hạn chế trong hoạt động cho vay đối với KHCN, để từ đó đề xuất các giải pháp góp phần mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch nói riêng và tăng hiệu quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam nói chung trong bối cảnh cạnh tranh có tính quốc tế.

3. Mục đích nghiên cứu của đề án

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay KHCN và mở rộng cho vay KHCN của NHTM.

- Phân tích thực trạng mở rộng cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch giai đoạn 2021-2023.

- Đề xuất, kiến nghị một số giải pháp nhằm mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại VCB-Sở Giao dịch

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề án

- Đối tượng nghiên cứu: Mở rộng cho vay KHCN tại VCB – Sở Giao dịch

- Phạm vi nghiên cứu:

○ Thời gian: Giai đoạn 2021 – 2023

○ Không gian: Tại VCB – Sở Giao dịch.

5. Phương pháp nghiên cứu:

Trong quá trình nghiên cứu, đề án sử dụng các phương pháp nghiên cứu chủ yếu như sau:

- Phương pháp nghiên cứu tại bàn: Đọc tài liệu, tổng hợp, phân tích, nghiên cứu các tài liệu thứ cấp,... trên cơ sở đó xây dựng khung nghiên cứu hoạt động cho vay KHCN của NHTM.

- Phương pháp thu thập số liệu: Nguồn thu thập số liệu dựa vào các báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, báo cáo tình hình cho vay, báo cáo tổng kết của VCB - Sở Giao dịch từ năm 2021 đến năm 2023.

- Phương pháp phân tích thống kê: được sử dụng để phân tích và đánh giá thực trạng cho vay KHCN dựa trên kết quả thu thập số liệu thứ cấp và các số liệu điều tra, bao gồm: tổng hợp số liệu, tính toán theo các công thức thống kê, so sánh chuỗi số liệu, sử dụng hệ thống bảng số liệu, sơ đồ để mô tả.

- Các phương pháp khác: Các bảng, biểu đồ minh họa cũng như các suy luận logic được đưa ra trong đề án, nhằm làm rõ các khía cạnh khác nhau của đối tượng nghiên cứu.

6. Kết cấu của đề án

Ngoài phần Tóm tắt đề án, Mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của Đề án gồm 3 chương:

• Chương 1: Cơ sở lý luận về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

• Chương 2: Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch.

• Chương 3: Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. HOẠT ĐỘNG 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 một hoạt động truyền thống và chủ chốt của ngân hàng thương mại, thường chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản và mang lại nguồn thu nhập từ lãi cao nhất. Tuy nhiên, đây cũng là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro. Đối tượng vay vốn của ngân hàng thương mại bao gồm cả pháp nhân và cá nhân, trong đó, khách hàng cá nhân ngày càng giữ vai trò quan trọng và đóng góp đáng kể vào hoạt động cho vay của ngân hàng.

Theo Phan Thị Thu Hà (2023), “Cho vay là việc ngân hàng cấp tiền cho khách hàng với cam kết phải trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định. Ngân hàng có thể cho vay bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản, tiền có thể chuyển tới tài khoản của khách hàng hoặc tài khoản của người bán hàng cho khách hàng”.

Còn theo thông tư 12/2024/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng (2024) “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức tín dụng”.

Cho vay là một hình thức cơ bản của hoạt động tín dụng. Ngân hàng nào hoạt động cũng có hình thức cho vay. Ngân hàng trực tiếp giao tiền hoặc giao qua tài khoản cho khách hàng sử dụng số tiền vay đó. Khách hàng sau khi vay tiền không được tùy ý sử dụng mà phải sử dụng theo đúng mục đích và thời gian nhất định. Mục đích sử dụng tiền và thời gian sử dụng đã được ngân hàng và khách hàng cùng thống nhất thông qua và được kí kết thành hợp đồng. Theo hợp đồng được ký kết ngân hàng phải cung cấp tiền cho khách hàng đủ và đúng thời gian quy định và theo đó khách hàng phải đảm bảo trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng đúng thời hạn.

Từ các khái niệm cho vay của NHTM ta có thể hiểu cho vay khách hàng cá nhân của NHTM là hình thức cấp tín dụng, trong đó ngân hàng thỏa thuận để khách hàng là cá nhân sử dụng một khoản tiền với mục đích kinh doanh hay tiêu dùng theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi sau một thời gian nhất định.

1.1.2. Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân

Ngoài những đặc điểm vốn có của tín dụng nói chung, cho vay khách hàng cá nhân (CVKHCN) có một số đặc điểm riêng như sau:

Đối tượng vay:

CVKHCN chủ yếu hướng đến các cá nhân và hộ gia đình, khác với tín dụng doanh nghiệp vốn tập trung vào các tổ chức kinh tế và doanh nghiệp.

Mục đích vay:

Các khoản vay cá nhân thường được sử dụng cho các nhu cầu tiêu dùng cá nhân, hộ gia đình như mua sắm tài sản, chi phí y tế, giáo dục,... không xuất phát từ mục đích kinh doanh.

Hình thức cho vay có tính đa dạng cao

➤ Nhu cầu đa dạng của khách hàng

Cho vay đối với khách hàng cá nhân phục vụ một nhóm khách hàng rất rộng và đa dạng. Dựa vào thu nhập, khách hàng cá nhân được phân loại thành các nhóm như nhóm có thu nhập cao, nhóm có thu nhập trung bình, và nhóm đại chúng. Về mặt nghề nghiệp, các nhóm bao gồm chủ doanh nghiệp, tiểu thương, cán bộ công nhân viên chức, trí thức, sinh viên và công nhân. Theo độ tuổi, khách hàng có thể là người lớn tuổi đã nghỉ hưu, người trong độ tuổi lao động, thanh niên, hoặc vị thành niên với sự giám hộ.

Khách hàng cá nhân đến từ nhiều tầng lớp với các đặc điểm khác nhau về thu nhập, chỉ tiêu tài chính, độ tuổi, trình độ học vấn, hiểu biết về ngân hàng, nghề nghiệp, và tâm lý xã hội. Do đó, nhu cầu vay vốn của họ cũng rất phong phú và cần được ngân hàng đáp ứng một cách linh hoạt.

➤ Sản phẩm dịch vụ đa dạng

Dựa trên nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, các ngân hàng đã không ngừng phát triển và đổi mới để cung cấp một loạt sản phẩm phong phú, từ những dịch vụ truyền thống đến hiện đại, dành riêng cho từng nhóm khách hàng. Các sản phẩm này bao gồm dịch vụ cho vay, nhận tiền gửi, thanh toán, ngân hàng điện tử, ủy thác đầu tư, bảo lãnh và bảo quản vật có giá, cũng như mua bán ngoại tệ. Tại các quốc gia phát triển, số lượng dịch vụ ngân hàng cho khách hàng cá nhân có thể lên tới hàng nghìn, nhằm đáp ứng nhu cầu phong phú của từng cá nhân.

➤ Kênh phân phối sản phẩm đa dạng

Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng phụ thuộc lớn vào mạng lưới phân phối đa kênh của ngân hàng. Nhờ sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, khách hàng hiện có thể tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng qua nhiều kênh khác nhau như chi nhánh, phòng giao dịch, ATM, Internet Banking, Phone Banking, Kios, và POS. Sự đa dạng trong các kênh phân phối không chỉ tạo điều kiện thuận lợi hơn cho khách hàng mà còn giúp ngân hàng tiết kiệm chi phí và mang lại lợi ích cho toàn xã hội.

Quy mô của mỗi khoản vay thường nhỏ nhưng số lượng khách hàng lớn

Về cơ bản, đối với các hàng hóa thiết yếu, giá cả thường không quá cao. Tuy nhiên, đối với những tài sản có giá trị lớn như ô tô và bất động sản, khi khách hàng có nhu cầu vay vốn, họ thường đã tích lũy một phần số tiền từ trước và ngân hàng chỉ cung cấp vốn bổ sung cho phần thiếu hụt. Do đó, các khoản vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ hơn nhiều so với các khoản vay kinh doanh.

Số lượng các khoản vay tiêu dùng phụ thuộc vào sự phát triển của nền kinh tế và xã hội. Khi nền kinh tế phát triển, thu nhập của người dân tăng lên, dẫn đến nhu cầu chi tiêu cũng gia tăng và họ có xu hướng vay nhiều hơn. Ngược lại, khi nền kinh tế suy yếu, người dân có xu hướng tiết kiệm nhiều hơn và hạn chế vay vốn từ ngân hàng.

Các khoản cho vay đối với khách hàng cá nhân thường có độ rủi ro cao

Về cơ bản thì hoạt động tín dụng là hoạt động rủi ro nhất trong hoạt động ngân hàng. Tuy nhiên, loại hình CVKHCN còn rủi ro hơn so với tín dụng phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

➤ **Rủi ro khách quan** bao gồm các yếu tố như mất mùa, thất nghiệp, bệnh tật và suy thoái kinh tế, có thể dẫn đến biến động lớn trong thu nhập của khách hàng. Hơn nữa, cho vay đối với khách hàng cá nhân cũng nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế: hoạt động cho vay thường gia tăng khi nền kinh tế phát triển, nhưng lại giảm khi nền kinh tế suy thoái, lạm phát tăng cao và tỷ lệ thất nghiệp cao, điều này khiến nhu cầu vay vốn ngân hàng của người dân giảm xuống.

➤ **Rủi ro chủ quan** liên quan đến các yếu tố như tình trạng công việc, mức thu nhập, trình độ học vấn và sức khỏe của khách hàng, tất cả đều ảnh hưởng đến tình hình tài chính và khả năng trả nợ của họ. Thêm vào đó, rủi ro đạo đức của người vay, đặc biệt là trong các khoản vay tín chấp, cũng là một vấn đề quan trọng, khi người vay có thể thiếu thiện chí trong việc hoàn trả nợ.

Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân có tính thời điểm cao

Hoạt động tín dụng không giống như các ngành kinh doanh khác, không thể tạo ra sản phẩm lưu kho hàng loạt. Đặc biệt, khi phục vụ chủ yếu là cá nhân và hộ gia đình, hoạt động cho vay cá nhân mang tính thời điểm rất cao. Điều này thể hiện ở việc ngân hàng cần lựa chọn thời điểm thích hợp để giới thiệu sản phẩm mới, điều chỉnh phí, tăng lãi suất hoặc triển khai các chương trình khuyến mãi nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tính thời điểm còn liên quan đến việc cập nhật thông tin về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, đặc biệt là các vấn đề liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ của khách hàng, cũng như cập nhật thông tin về khách hàng cá nhân khi có sự thay đổi. Đối với dịch vụ thanh toán, nhu cầu phổ biến như ủy nhiệm chi, chuyển tiền và thanh toán qua thẻ phải được xử lý và hoàn tất trong một khoảng thời gian nhất định. Ngân hàng cần nhanh nhạy

trong việc dự đoán và xác định những thay đổi của thị trường để có kế hoạch đưa ra các sản phẩm và dịch vụ phù hợp, nhằm thu hút khách hàng và đạt hiệu quả cao nhất.

1.1.3. Phân loại các hình thức cho vay khách hàng cá nhân

Hiện nay, có nhiều nghiên cứu về cho vay khách hàng cá nhân (CVKHHCN) và các hình thức của nó. CVKHHCN có thể được phân loại dựa trên các tiêu chí sau:

Căn cứ vào mục đích vay

- Cho vay tiêu dùng, trong đó bao gồm các hình thức:
 - Cho vay mua nhà ở: Đây là hình thức cho vay cá nhân hoặc hộ gia đình nhằm hỗ trợ mua nhà để ở hoặc để cho thuê.
 - Cho vay mua ô tô: Đây là hình thức cho vay dành cho cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu mua xe ô tô phục vụ cho mục đích tiêu dùng cá nhân.
 - Cho vay tiêu dùng khác: Đây là hình thức cho vay cá nhân hoặc hộ gia đình để đáp ứng các nhu cầu khác như xây dựng, sửa chữa nhà, khám chữa bệnh hoặc học tập.
- Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, đầu tư, bao gồm:
 - Cho vay bổ sung vốn lưu động phục vụ sản xuất kinh doanh: Đây là hình thức cho vay cá nhân hoặc hộ gia đình với mục đích bổ sung vốn ngắn hạn để phục vụ nhu cầu sản xuất và kinh doanh, chẳng hạn như mua sắm nguyên liệu hoặc nhiên liệu...
 - Cho vay đầu tư tài sản cố định phục vụ sản xuất kinh doanh: Đây là hình thức cho vay dành cho cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu bổ sung vốn trung hoặc dài hạn để đầu tư vào tài sản cố định, như mua máy móc, thiết bị hoặc xây dựng cơ sở hạ tầng như nhà xưởng...

Căn cứ vào phương thức hoàn trả khoản vay

Phương thức trả nợ hợp lý sẽ đem lại sự hài lòng cho người đi vay đồng thời đem lại hiệu quả cho khoản tín dụng được cấp. Ta có thể phân loại CVKHHCN như sau:

- Cho vay theo phương thức trả góp: Đó là khoản cho vay KHCN mà hình thức trả nợ là hàng kỳ nhất định người đi vay sẽ thanh toán cho ngân hàng một khoản nợ (bao gồm cả gốc và lãi) theo thỏa thuận trong hợp đồng. Phương thức này thường được áp dụng cho các khoản vay mà thu nhập định kỳ của khách hàng không đủ để hoàn trả toàn bộ khoản nợ ngay lập tức.

- + Loại tài sản ngân hàng tài trợ
- + Số tiền khách hàng trả trước
- + Chi phí tài trợ
- + Điều khoản thanh toán

- Cho vay theo phương thức trả gốc cuối kỳ: Trong phương thức này, người vay chỉ thanh toán khoản tiền vay vào một lần khi đến hạn. Các khoản vay theo phương thức trả gốc cuối kỳ thường có giá trị nhỏ với thời gian vay ngắn hạn.

- Cho vay khách hàng cá nhân tuần hoàn: Ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng (thẻ tín dụng hoặc séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai) dựa trên thu nhập định kỳ và nhu cầu tiêu dùng của người vay. Khách hàng có thể rút và hoàn trả khoản vay nhiều lần trong phạm vi hạn mức đã được cấp.

Căn cứ vào kênh cho vay

Ngân hàng thương mại không chỉ gặp khách hàng trực tiếp để cho vay mà ngân hàng có thể thông qua một trung gian để thực hiện cấp tín dụng, miễn là khoản cho vay an toàn.

➤ Cho vay gián tiếp cá nhân: Ngân hàng thực hiện mua các khoản nợ phát sinh do các công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng .

➤ Cho vay trực tiếp cá nhân: Ngân hàng tham gia trực tiếp vào cho vay và thu nợ. (Phương thức này tận dụng chuyên môn của nhân viên quan hệ khách hàng cá nhân trong đánh giá hồ sơ, nâng cao độ an toàn so với cho vay gián tiếp. Nhân viên được đào tạo chuyên sâu để thẩm định năng lực và mức độ an toàn của khách hàng. Do đó, ngân hàng thường ưu tiên hình thức cho vay này).

Căn cứ vào thời gian cho vay

- Cho vay cá nhân ngắn hạn: Các khoản vay có thời gian vay tối đa 12 tháng,
- Cho vay cá nhân trung hạn: Các khoản vay có thời gian vay trên 12 tháng đến 60 tháng,
- Cho vay cá nhân dài hạn: Các khoản vay có thời gian vay trên 60 tháng.

1.1.4. Vai trò của hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân

- Một là, đối với sự phát triển của nền kinh tế

Cho vay đối với khách hàng cá nhân đóng góp vai trò vào việc kích cầu tiêu dùng một cách trực tiếp, kích cầu đầu tư một cách gián tiếp cũng tức là góp phần làm tăng sức sản xuất của nền kinh tế, làm xã hội ngày càng giàu mạnh.

Cho vay đối với khách hàng cá nhân có hiệu quả đảm bảo cho an sinh xã hội. Đây là hệ quả gián tiếp của vai trò kích cầu, kích thích sản xuất, phát triển nền kinh tế của CVKHCN, NHNN điều phối hoạt động của các ngân hàng kết hợp với sự điều tiết của Chính phủ nhằm phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế, ổn định xã hội, nâng cao đời sống của nhân dân. Sản xuất phát triển, người lao động có điều kiện nâng cao thu nhập, các nhu cầu của cá nhân, hộ gia đình ngày càng được thỏa mãn tốt hơn bằng cách sử dụng hàng hóa dịch vụ trước khi có đủ thu nhập trang trải toàn bộ chi phí. Qua đó kinh tế tăng trưởng, nguồn thu ngân sách Nhà nước được tăng cường, năng lực sản xuất ngày

càng cao, chính phủ sẽ chủ động và thực hiện tốt hơn việc giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập và phúc lợi xã hội.

- Hai là, đối với ngân hàng thương mại

CVKHHCN giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng huy động các loại tiền gửi từ dân cư cho ngân hàng. Đối tượng khách hàng trong CVKHHCN là rất rộng, từ các cá nhân cho tới hộ gia đình nên khi CVKHHCN được mở rộng, ngân hàng càng có điều kiện tiếp xúc quan hệ nhiều hơn tới các đối tượng khách hàng khác nhau. Tăng thêm được một khách hàng đồng nghĩa với tăng thêm lợi nhuận tiềm năng trong tương lai. Huy động vốn là đầu vào của ngân hàng, tạo ra khả năng tài chính tài trợ cho đầu ra như tín dụng, đầu tư... Để mở rộng quy mô hoạt động, tăng doanh thu thì tất yếu vốn của ngân hàng phải tăng.

Bên cạnh đó, CVKHHCN tạo điều kiện đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cho ngân hàng từ đó tăng lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro. Một nguyên tắc trong hoạt động ngân hàng đó là tránh bỏ trứng vào một giỏ. Nếu không đa dạng hóa, khi rủi ro xảy ra ngân hàng rất khó chống đỡ, dẫn tới phá sản, cả hệ thống bị ảnh hưởng vì hoạt động ngân hàng mang tính hệ thống rất cao.

- Ba là, đối với khách hàng

Như trên đã nói, CVKHHCN là một phương thức hữu hiệu để giải quyết những nhu cầu cấp bách về vốn cho các cá nhân và hộ gia đình. Thông thường thu nhập của cá nhân và hộ gia đình có tính chất ổn định, thường xuyên nhưng trong cuộc sống có thể phát sinh những sự việc ngoài dự kiến, kèm theo đó là nhu cầu về nguồn tài chính để phục vụ nhu cầu đó. Chủ thể cung cấp nguồn tài chính này chính là các định chế tài chính trong đó NHTM đóng vai trò quan trọng nhất. Công cụ để ngân hàng tài trợ cho các hoạt động này là thông qua CVKHHCN.

CVKHHCN là phương thức góp phần cải thiện mức sống của người tiêu dùng khi họ chưa thể thanh toán đầy đủ ở thời điểm mua hàng hóa dịch vụ. Có một thực tế hiển nhiên là của cải con người tích lũy dần theo năm tháng, vì thế người ta chỉ có thể mua sắm những vật dụng, phương tiện sinh hoạt có giá trị cao khi đã lớn tuổi. Tuy nhiên tầng lớp thanh niên là những người có nhu cầu mua sắm cao nhưng chưa có tích lũy nhiều. Do vậy CVKHHCN là phương thức hữu hiệu để giải quyết vấn đề này, kết hợp hài hòa giữa yếu tố thời gian và sự thỏa mãn nhu cầu cuộc sống.

1.2. MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân

Mở rộng hoạt động cho vay KHHCN được hiểu là việc tăng lên về tỷ trọng của cho vay KHHCN trong tổng tài sản của Ngân hàng, tăng số lượng khách hàng vay, tăng doanh số cho vay, dư nợ cho vay, đồng thời phải gắn liền với việc tăng chất lượng khoản vay.

Đối với NHTM hiện đại, mở rộng hoạt động cho vay KHCN sẽ góp phần đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu về sản phẩm dịch vụ ngân hàng đồng thời mở rộng quan hệ với khách hàng từ đó sử dụng hiệu quả nguồn vốn, phân tán rủi ro, nâng cao thu nhập của NHTM. Vì vậy, trong xu thế cạnh tranh giành thị phần, các NHTM luôn tăng cường sử dụng các nguồn lực như: vốn, nhân lực, công nghệ, mạng lưới, ... vào việc mở rộng hoạt động cho vay KHCN.

Mở rộng hoạt động cho vay KHCN không chỉ đơn thuần là sự tăng trưởng theo chiều rộng của hoạt động này, mở rộng về quy mô, mà phải bao hàm cả sự đảm bảo chất lượng khoản vay nhằm đạt sự tăng trưởng và phát triển bền vững. Bởi vì mở rộng hoạt động cho vay và duy trì chất lượng cho vay là hai yếu tố không thể tách rời trong hoạt động của ngân hàng. Chất lượng cho vay không chỉ đảm bảo hiệu quả kinh doanh của ngân hàng thông qua việc tăng cường khả năng sinh lời mà còn giúp giảm thiểu rủi ro trong việc sử dụng vốn. Đây là yếu tố then chốt đảm bảo an toàn tài chính và phát triển bền vững cho ngân hàng.

Chất lượng cho vay là một chỉ tiêu kinh tế tổng hợp, phản ánh khả năng thích ứng của ngân hàng với sự biến đổi của môi trường bên ngoài, đồng thời thể hiện sức mạnh cạnh tranh của ngân hàng trong bối cảnh thị trường biến động. Đối với việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCN), chất lượng khoản vay luôn cần được đặt lên hàng đầu. Một khoản vay có hiệu quả không chỉ giúp ngân hàng thực hiện các mục tiêu kinh doanh, như tăng lợi nhuận hay mở rộng thị phần, mà còn thể hiện mức độ an toàn trong quản lý rủi ro. Nếu ngân hàng chỉ chú trọng gia tăng số lượng khoản vay mà không đảm bảo quản trị rủi ro chặt chẽ, điều này có thể dẫn đến tình trạng nhiều khoản vay kém chất lượng, từ đó gây mất vốn, mất khả năng thanh toán, thậm chí có nguy cơ đẩy ngân hàng đến bờ vực phá sản.

Ngược lại, khi ngân hàng đảm bảo phát triển bền vững các khoản vay KHCN, điều này không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển lâu dài mà còn giúp ngân hàng mở rộng thị phần, nâng cao uy tín trên thị trường. Đây cũng là yếu tố quan trọng thu hút thêm nhiều khách hàng mới, góp phần củng cố vị thế của ngân hàng trong lĩnh vực tài chính.

1.2.2. Sự cần thiết phải mở rộng cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay cá nhân đóng vai trò quan trọng, mang lại lợi ích cho khách hàng, ngân hàng và nền kinh tế. Trong bối cảnh cạnh tranh ngân hàng gay gắt, việc mở rộng cho vay cá nhân là cần thiết vì các lý do sau:

- **Thứ nhất**, CVKHCN có mức sinh lời ngày càng tăng. Cho vay KHCN từ lâu đã được coi là một phần rất quan trọng của NHTM, đặc biệt là cho vay tiêu dùng luôn là phần quan trọng nhất của Ngân hàng bán lẻ.

- **Thứ hai**, mở rộng hoạt động CVKHHCN đảm bảo đáp ứng đầy đủ kịp thời nhu cầu vốn cho KHCN. Trong những năm gần đây chất lượng đời sống của người dân ngày được cải thiện, nhu cầu chi tiêu do đó tăng lên. Cho vay KHCN trở thành mảng tín dụng có nhiều tiềm năng phát triển.

- **Thứ ba**, mở rộng hoạt động CVKHHCN đem lại nhiều lợi ích và tạo ra lợi thế cạnh tranh cho các NHTM, góp phần duy trì sự phát triển của ngân hàng. Số lượng khách hàng cá nhân thường lớn, quy mô từng khoản vay nhỏ, trải rộng trên hầu hết các ngành nghề, lĩnh vực nên sẽ phân tán được rủi ro, tạo điều kiện tăng thu dịch vụ cho Ngân hàng.

- **Thứ tư**, mở rộng hoạt động CVKHHCN là xu thế chung của các NHTM hiện nay do tỷ lệ người dân tiếp cận với dịch vụ ngân hàng còn thấp. Việc mở rộng hoạt động CVKHHCN giúp các Ngân hàng có thể khai thác và tăng thị phần cho vay dễ dàng hơn so với cho vay KHDN. Mở rộng hoạt động CVKHHCN cũng chính là nâng cao hình ảnh và uy tín của Ngân hàng đối với khách hàng, từ đó tạo động lực cho Ngân hàng đầu tư nhiều hơn cho phát triển sản phẩm, sẵn sàng bỏ ra chi phí lớn hơn để đưa ra các sản phẩm dịch vụ ngày một tốt hơn đến với khách hàng.

1.2.3. Chỉ tiêu đánh giá mở rộng cho vay khách hàng cá nhân

Mở rộng cho vay cá nhân cần dựa trên việc đa dạng hóa khách hàng và sản phẩm, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng về khối lượng và sự đa dạng của các hình thức cho vay cũng như dịch vụ kèm theo.

Có nhiều chỉ tiêu để đánh giá mở rộng CVKHHCN nhưng về cơ bản các chỉ tiêu nghiên cứu phải phản ánh được:

- Doanh số và tăng trưởng doanh số CVKHHCN
- Dư nợ và tăng trưởng dư nợ CVKHHCN
- Số lượng và số lượt khách hàng cá nhân vay vốn
- Hiệu quả hoạt động CVKHHCN

1.Nhóm chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay đối với khách hàng cá nhân

Doanh số cho vay cá nhân là tổng số tiền ngân hàng giải ngân cho khách hàng cá nhân trong một thời kỳ nhất định, phản ánh khả năng cung ứng tín dụng của ngân hàng. Chỉ tiêu này cho thấy sự tăng trưởng của hoạt động cho vay cá nhân qua các năm; doanh số cao và tăng so với năm trước chứng tỏ hoạt động cho vay của ngân hàng đang phát triển.

a) Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về doanh số CVKHHCN tuyệt đối:

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay cá nhân tuyệt đối được tính bằng hiệu số giữa tổng doanh số cho vay cá nhân năm nay và năm trước. Công thức tính giá trị tăng trưởng doanh số cho vay tuyệt đối:

$$\text{Giá trị tăng trưởng Doanh số CVKHHCN tuyệt đối} = \text{Tổng doanh số CVKHHCN năm (t)} - \text{Tổng doanh số CVKHHCN năm (t-1)}$$

Chỉ tiêu này phản ánh quy mô của CVKHHCN và chính xác hoạt động cho vay cá nhân qua các năm. Khi so sánh qua các thời kỳ, nó cho thấy xu hướng tăng trưởng của doanh số cho vay cá nhân. Nếu chỉ tiêu này tăng, có nghĩa là số tiền cho vay cá nhân của ngân hàng đã tăng và hoạt động CVKHHCN đang được mở rộng.

b) Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số tương đối

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay KHCN tương đối được đo bằng tỷ lệ (tính theo phần trăm) của thương số giữa giá trị tăng trưởng doanh số cho vay cá nhân tuyệt đối với tổng doanh số cho vay cá nhân năm trước đó.

$$\text{Giá trị tăng trưởng Doanh số CVKHHCN} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng doanh số tuyệt đối}}{\text{Tổng doanh số CVKHHCN năm (t-1)}} \times 100\%$$

c) Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỷ trọng doanh số cho vay

Chỉ tiêu này cho biết doanh số hoạt động CVKHHCN chiếm bao nhiêu trong tổng doanh số hoạt động cho vay của Ngân hàng

$$\text{Tỷ trọng CVKHHCN} = \frac{\text{Tổng doanh số CVKHHCN}}{\text{Tổng doanh số cho vay của cả Ngân hàng}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này càng cao cho thấy CVKHHCN chiếm tỷ lệ lớn trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng, chứng tỏ ngân hàng tập trung nhiều hơn vào khách hàng cá nhân, từ đó nâng cao doanh số cho vay đối với nhóm khách hàng này.

2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh dư nợ và tăng trưởng dư nợ

Dư nợ tín dụng phản ánh quy mô cho vay, với dư nợ cao cho thấy quy mô cho vay lớn. Tỷ trọng dư nợ CVKHHCN trong tổng dư nợ tín dụng của ngân hàng cho biết quy mô cho vay cá nhân. Chỉ tiêu này cho biết số tiền ngân hàng đang cho khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh vay tại một thời điểm và thường được kết hợp với doanh số CVKHHCN để đánh giá sự phát triển của hoạt động cho vay cá nhân. Để phân tích chính xác, cần xem xét cả số tuyệt đối và tỷ trọng dư nợ CVKHHCN trên tổng dư nợ, từ đó thấy rõ sự phát triển của hoạt động cho vay cá nhân so với toàn bộ hoạt động cho vay.

a) Chỉ tiêu phản ánh dư nợ tuyệt đối

Chỉ tiêu này cho biết dư nợ cho vay cá nhân năm t tăng so với năm t-1 về tuyệt đối là bao nhiêu

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ tuyệt đối} = \frac{\text{Tổng dư nợ cá nhân năm t} - \text{Tổng dư nợ cá nhân năm t-1}}$$

Khi chỉ tiêu này tăng lên, tức là số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng qua các năm đã tăng lên, chứng tỏ rằng hoạt động cho vay cá nhân đã phát triển hơn trước.

b) Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tương đối

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng cho vay KHCN năm t so với năm t-1.

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN tương đối} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN tuyệt đối}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN năm t-1}} \times 100\%$$

c) Tỷ trọng dư nợ CVKHCN trên tổng dư nợ

Thông qua chỉ tiêu dư nợ có thể biết được dư nợ CVKHCN chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng dư nợ của Ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng CVKHCN} = \frac{\text{Dư nợ CVKHCN của Ngân hàng}}{\text{Tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng}} \times 100\%$$

Tỷ trọng dư nợ cho vay cá nhân cao cho thấy ngân hàng chú trọng phát triển hoạt động cho vay cá nhân, thể hiện uy tín và dịch vụ đa dạng. Nếu tỷ trọng này lớn, ngân hàng có thể thu lợi nhuận cao từ cho vay cá nhân. Ngược lại, tỷ trọng thấp cho thấy ngân hàng khó mở rộng cho vay cá nhân, hoạt động cho vay còn yếu và khả năng tiếp thị chưa cao.

d) Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVKHCN

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ gia tăng dư nợ CVKHCN qua các năm. Chỉ tiêu này phản ánh được quy mô và xu hướng của đầu tư tín dụng là tăng trưởng hay thu hẹp.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVKHCN năm (t)}}{\text{Tổng dư nợ CVKHCN năm (t-1)}} \times 100\%$$

Tỷ trọng dư nợ CVKHCN tăng cho thấy ngân hàng chú trọng phát triển hoạt động cho vay cá nhân. Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVKHCN phản ánh chính xác chất lượng hoạt động này và khả năng tăng dư nợ cho vay.

3. Nhóm chỉ tiêu phản ảnh số lượng và số lượt khách hàng cá nhân vay vốn

a) Mức tăng giảm số lượng khách hàng

Cho biết tổng số lượng khách hàng thực hiện giao dịch với Ngân hàng tăng hay giảm qua các năm. Chỉ tiêu này được xác định:

$$\text{Mức tăng, giảm số lượng khách hàng} = \frac{\text{Số lượng khách hàng năm (t)}}{\text{Số lượng khách hàng năm (t-1)}}$$

Chỉ tiêu này giúp ngân hàng đánh giá sự mở rộng quy mô và đối tượng khách hàng. Nếu số lượng KHCN tăng qua các năm, hoạt động CVKHCN của ngân hàng ngày càng hiệu quả, thu hút nhiều khách hàng hơn.

Đây là số lượng khách hàng cá nhân (KHCN) thực hiện giao dịch vay vốn với VCB-SGD trong một khoảng thời gian nhất định (thường là trong một năm tài chính). Chỉ tiêu này cho thấy tổng số khách hàng mới và hiện tại đang sử dụng các dịch vụ cho vay của chi nhánh. Việc gia tăng số lượng khách hàng theo thời gian thường là dấu hiệu tốt, cho thấy VCB-SGD đã mở rộng tệp khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh và thu hút nhiều cá nhân tham gia vay vốn. Tuy nhiên, nếu chỉ tiêu này giảm, điều đó có thể cho thấy chi nhánh đang mất đi một số lượng khách hàng do nhiều nguyên nhân khác

nhau, bao gồm cạnh tranh, dịch vụ chưa hấp dẫn, hoặc điều kiện cho vay chưa phù hợp với nhu cầu thị trường.

b) Số lượt khách hàng

Là số lần mỗi khách hàng giao dịch với ngân hàng trong một năm. Sự gia tăng lượt khách cho thấy sự tin tưởng vào ngân hàng và sự mở rộng hoạt động CVKHHCN.

Đây là tổng số lần giao dịch vay vốn được thực hiện bởi các khách hàng cá nhân trong một năm. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ tương tác của khách hàng với ngân hàng, hay nói cách khác là số lần khách hàng quay lại để thực hiện các giao dịch vay vốn. Số lượt khách hàng tăng cho thấy sự tin tưởng và hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ của VCB-SGD, đồng thời cũng có thể là một dấu hiệu về sự mở rộng hoạt động cho vay cá nhân. Nếu số lượt khách hàng giảm, điều đó có thể biểu thị rằng mức độ tin tưởng của khách hàng đối với chi nhánh đang suy giảm hoặc khách hàng không có nhu cầu giao dịch thường xuyên.

4. Nhóm chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân

a) Chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập lãi thuần (NIM)

Mục tiêu hoạt động của NHTM là đem lại lợi nhuận cao nhất có thể do đó bất cứ hoạt động nào của ngân hàng cũng cần phải đảm bảo được mục tiêu này. Hoạt động mở rộng CVKHHCN không chỉ là gia tăng dư nợ, tăng số lượng khách hàng vay... mà quan trọng là cần đảm bảo nó sẽ mang lại lợi nhuận, tăng tỷ trọng thu lãi cho Ngân hàng.

Tỷ lệ NIM cao là một dấu hiệu quan trọng cho thấy ngân hàng đang thành công trong việc quản lý tài sản và nợ. Ngược lại, tỷ lệ NIM thấp cho thấy ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc tạo lợi nhuận

$$\text{Tỷ lệ thu nhập lãi thuần CVKHHCN} = \frac{\text{Thu nhập lãi thuần CV KHHCN}}{\text{Tài sản có sinh lãi bình quân}} \times 100\%$$

b) Tỷ lệ nợ quá hạn trong tổng dư nợ CVKHHCN

Chỉ tiêu phản ánh chất lượng của hoạt động CVKHHCN là tỷ lệ nợ quá hạn trong tổng dư nợ cho vay KHHCN. Mở rộng CVKHHCN như đã đề cập ở phía trên không chỉ phải đảm bảo sự mở rộng về quy mô, mà phải bao hàm cả sự đảm bảo chất lượng khoản vay nhằm đạt sự tăng trưởng và phát triển bền vững. Mặc dù cả hai chỉ tiêu nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn không trực tiếp phản ánh vào việc mở rộng hoạt động cho vay của

ngân hàng nhưng là chỉ tiêu này rất quan trọng nhằm đánh giá chất lượng mở rộng cho vay của ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn trong tổng dư nợ CVKHCN} = \frac{\text{Tỷ lệ nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ CVKHCN}} \times 100\%$$

Ngân hàng có thể gặp phải rủi ro nợ quá hạn, có thể do tình hình tài chính không lành mạnh của khách hàng dẫn đến việc trả nợ không đầy đủ hoặc không đúng hạn. Do đó, hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng được coi là mở rộng và hiệu quả khi có tỷ lệ nợ quá hạn nằm trong giới hạn cho phép và thấp hơn kỳ trước.

c, Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu trong tổng dư nợ CVKHCN:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVKHCN} = \frac{\text{Tổng dư nợ nhóm 3,4,5 CV KHCN}}{\text{Tổng dư nợ CVKHCN}} \times 100\%$$

Theo thông tư 11/2021/TT-NHNN ngày 30 tháng 07 năm 2021 của Ngân hàng nhà nước, các khoản dư nợ tín dụng khách hàng của ngân hàng được phân loại từ nhóm 1 đến nhóm 5, tương ứng với các loại:

- Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn
- Nhóm 2: Nợ cần chú ý
- Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn
- Nhóm 4: Nợ nghi ngờ
- Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn

Các khoản nợ phân loại từ nhóm 3 – nhóm 5 được xem là nợ xấu

Tỷ lệ nợ xấu cho biết chất lượng và rủi ro của danh mục cho vay của ngân hàng, bao nhiêu đồng đang bị phân loại vào nợ xấu trên 100 đồng cho vay. Tỷ lệ này cao hơn so với bình quân ngành và có xu hướng tăng lên có thể là dấu hiệu cho thấy ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc quản lý chất lượng các khoản cho vay. Ngược lại, tỷ lệ này thấp so với các năm trước cho thấy chất lượng các khoản tín dụng được cải thiện. Hoặc cũng có thể ngân hàng có chính sách xóa các khoản nợ xấu hay thay đổi các phân loại nợ.

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.3.1. Các nhân tố chủ quan

a) Quy mô của Ngân hàng thương mại

Quy mô của ngân hàng thương mại (NHTM) được đánh giá qua vốn tự có và tổng tài sản. Ngân hàng với vốn tự có và tổng tài sản lớn có ưu thế trong việc mở rộng hoạt động CVKHHCN nhờ lợi thế quy mô. Vốn tự có lớn cho thấy tiềm lực mạnh mẽ, hỗ trợ phát triển tín dụng và mở rộng CVKHHCN, đồng thời cần đảm bảo hệ số CAR (8%). Quy mô tổng nguồn vốn lớn cho phép ngân hàng cho vay nhiều hơn, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, tạo ra sản phẩm cho vay phong phú và hỗ trợ chiến lược đầu tư dài hạn.

b) Mạng lưới các Chi nhánh/Phòng giao dịch của Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại với mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch rộng khắp có lợi thế lớn trong việc tiếp cận khách hàng, đặc biệt là cá nhân. Mạng lưới rộng giúp ngân hàng dễ dàng huy động vốn và tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thực hiện giao dịch. Đây cũng là một kênh marketing hiệu quả, góp phần gia tăng số lượng khách hàng cá nhân và mở rộng hoạt động CVKHHCN.

c) Quy trình, chính sách cấp tín dụng tại ngân hàng

Các ngân hàng có quy trình và chính sách tín dụng khác nhau tùy thuộc vào mục tiêu của từng thời kỳ. Nếu chính sách hiện tại hạn chế CVKHHCN, quy mô hoạt động sẽ bị thu hẹp và ngược lại. Chính sách tín dụng ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô CVKHHCN qua các yếu tố như lãi suất, phương thức cho vay và tài sản đảm bảo. Chính sách tín dụng phù hợp giúp tạo ra các sản phẩm linh hoạt và mở rộng hoạt động CVKHHCN, đặc biệt khi ngân hàng tập trung vào phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ.

d) Chất lượng và tính đa dạng của hình thức cho vay đối với khách hàng cá nhân

Trong điều kiện cạnh tranh hiện nay, các ngân hàng phải không ngừng cải tiến sản phẩm và mở rộng thị phần để duy trì khả năng cạnh tranh. Nếu sản phẩm CVKHHCN đơn điệu và không đáp ứng nhu cầu khách hàng, ngân hàng sẽ khó phát triển và mở rộng quy mô hoạt động. Một danh mục sản phẩm CVKHHCN không hấp dẫn có thể khiến ngân hàng bị loại khỏi thị trường trước khi có cơ hội mở rộng hoạt động trong lĩnh vực này.

e) Chất lượng đội ngũ nhân viên

Con người luôn là yếu tố quan trọng trong bất kỳ lĩnh vực nào. Để hoạt động kinh doanh hiệu quả, ngân hàng cần có đội ngũ lãnh đạo và quản lý chuyên môn cao, đạo đức tốt và đam mê nghề nghiệp. Cán bộ quan hệ khách hàng (QKHHCN) cần nắm vững

nghiệp vụ, chuyên nghiệp trong giao tiếp và tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng. Chất lượng đội ngũ nhân viên là yếu tố quyết định trong việc mở rộng các sản phẩm ngân hàng bán lẻ và CVKHHCN, giúp ngân hàng xây dựng hình ảnh tin cậy và mở rộng hoạt động cho vay.

f) Chính sách Marketing của ngân hàng

Marketing là hoạt động quảng bá và xây dựng hình ảnh ngân hàng cùng các sản phẩm dịch vụ. Đây là yếu tố quan trọng để mở rộng hoạt động CVKHHCN, giúp khách hàng hiểu về ngân hàng và dịch vụ. Một chính sách marketing hiệu quả làm ngân hàng gần gũi hơn với khách hàng, thu hút KHCN thông qua quảng cáo và truyền miệng. Trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay, marketing là công cụ hiệu quả để thu hút khách hàng và mở rộng CVKHHCN.

1.3.2. Các nhân tố khách quan

Chủ thể đi vay

Việc mở rộng cho vay của NHTM được quyết định bởi nhiều yếu tố, một trong số đó là chủ thể đi vay. NHTM chỉ có thể xem xét cho vay đối với những khách hàng có nhu cầu vay vốn phù hợp với chính sách cho vay của mình. Khi thẩm định và xét duyệt CVKHHCN, các NHTM thường xem xét đến các yếu tố về phía khách hàng vay:

- Thứ nhất, yếu tố thu nhập của KHCN

Mức thu nhập của chủ thể đi vay có vị trí quan trọng đối với việc mở rộng hoạt động cho vay KHCN. Đây là căn cứ để Ngân hàng đánh giá về khả năng trả nợ, chất lượng tín dụng của khách hàng. Tuy nhiên thu nhập là nhân tố biến động rất lớn. Những rủi ro về sức khỏe, sinh mạng, năng lực pháp lý,... có thể khiến cho thu nhập của người đi vay thay đổi nhanh chóng. Nếu ngân hàng tiếp cận được nguồn khách hàng có thu nhập ổn định, hợp tác lâu dài với những cơ quan uy tín sẽ đảm bảo được chất lượng cũng như đảm bảo mở rộng CV KHHCN một cách hiệu quả.

- Thứ hai, yếu tố tài sản đảm bảo

Tài sản bảo đảm đóng vai trò quan trọng trong việc ngăn ngừa rủi ro và tăng tính an toàn của khoản vay. TSBĐ hoạt động như nguồn thu nhập thứ hai khi nguồn thu nhập chính không đủ. Trong CVKHHCN, nếu khách hàng không trả nợ, NHTM có thể thu hồi và thanh lý tài sản bảo đảm. NHTM có thể yêu cầu bên bảo lãnh cam kết thanh toán khoản vay nếu người vay không thể trả nợ. Việc mở rộng CVKHHCN cũng phụ thuộc vào tài sản bảo đảm của khách hàng vay và hợp đồng cho vay cần xác định rõ các mục thế chấp.

- Thứ ba, yếu tố đạo đức

Yếu tố đạo đức và sự sẵn sàng trả nợ của khách hàng cá nhân là quan trọng trong việc mở rộng CVKHHCN. Khả năng hoàn trả không chỉ phụ thuộc vào thu nhập mà còn

vào thái độ của khách hàng. Đôi khi, khách hàng có thu nhập nhưng không sẵn sàng trả nợ, trong khi những người sẵn sàng trả nợ có thể gặp khó khăn tài chính. Do đó, việc phân tích kỹ lưỡng yếu tố đạo đức của khách hàng là cần thiết trong quá trình thẩm định tín dụng của NHTM.

Mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân vay vốn

Nhu cầu xã hội và sự phát triển của dịch vụ ngân hàng làm cho hoạt động CVKHCN và quy mô ngân hàng bị ảnh hưởng bởi mức độ hài lòng của khách hàng. Mức độ hài lòng là thước đo quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ. Khi khách hàng hài lòng với dịch vụ CVKHCN, số lượng khách hàng vay vốn tăng và ngân hàng có cơ hội bán thêm các sản phẩm khác như bảo hiểm, tiền gửi, thẻ...

Đôi thủ cạnh tranh

CVKHCN là một phần quan trọng trong chiến lược bán lẻ của các NHTM, dẫn đến sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng. Họ cạnh tranh bằng cách phát triển sản phẩm mới, nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng điều kiện và đối tượng cho vay và giảm lãi suất. Sự cạnh tranh này giúp mở rộng thị trường cho vay nhưng cũng làm phân chia thị trường, khiến việc mở rộng cho vay trở nên khó khăn hơn. Ngoài các NHTM, hoạt động CVKHCN còn phải cạnh tranh với các tổ chức tài chính khác và các đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ như siêu thị, công ty sản xuất xe hơi, và bất động sản, thông qua các sản phẩm tài chính hỗ trợ tiêu dùng.

Môi trường pháp lý

Hoạt động cho vay của NHTM bị ảnh hưởng bởi nhiều quy định pháp luật, từ Luật Dân sự, Luật Đất đai, Luật Các Tổ chức tín dụng đến các quy định về bảo đảm, cầm cố, thế chấp và xử lý tài sản. Trong môi trường pháp lý rõ ràng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp, hoạt động cho vay sẽ phát triển dễ dàng hơn, giúp người vay sẵn sàng vay vốn và ngân hàng mở rộng hoạt động tín dụng. Ngược lại, môi trường pháp lý không rõ ràng và thiếu bảo vệ quyền lợi sẽ hạn chế sự phát triển của hoạt động cho vay.

Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế ảnh hưởng gián tiếp đến khả năng mở rộng CVKHCN của NHTM. Khi nền kinh tế tăng trưởng, thu nhập người dân tăng, làm tăng tiêu dùng và mở rộng sản xuất kinh doanh, từ đó thuận lợi cho hoạt động CVKHCN. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, nhu cầu tiêu dùng giảm, các doanh nghiệp thu hẹp sản xuất, điều này ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động CVKHCN.

Môi trường văn hóa xã hội

Môi trường văn hóa xã hội ảnh hưởng đến hoạt động CVKHCN tại các NHTM. Nhân tố có thể tác động tích cực hoặc tiêu cực tùy vào các yếu tố như nhân khẩu học, thói quen tiêu dùng, trình độ dân trí, và phong tục tập quán. Ví dụ, hiện nay CVKHCN

chủ yếu được phát triển tại các đô thị lớn như TP.HCM và Hà Nội, với TP.HCM có quy mô và tốc độ phát triển cao hơn do thói quen sử dụng vốn vay ngân hàng của người dân tại đây.

Môi trường công nghệ

Công nghệ là yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh của ngân hàng, ảnh hưởng đến việc mở rộng CVKHCN. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại như hệ thống thẻ, máy tính và quản lý dữ liệu giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động. Khi công nghệ thông tin được kết nối và quản lý tốt, ngân hàng có thể đưa ra quyết định phù hợp và đạt mục tiêu lợi nhuận cao hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Tại Chương 1 của đề án, tác giả đã giải quyết được các vấn đề cơ bản sau:

- Thứ nhất: Khái quát cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân, đặc điểm cũng như vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM.

- Thứ hai: Làm rõ khái niệm và sự cần thiết phải mở rộng cho vay khách hàng cá nhân, đưa ra các tiêu chí đánh giá kết quả cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay khách hàng cá nhân. Việc mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân được đánh giá qua các nhóm chỉ tiêu về phản ánh doanh số cho vay KHCCN, dư nợ và tăng trưởng dư nợ, số lượng và số lượt khách hàng cá nhân vay vốn, chỉ tiêu phản ánh hiệu quả cho vay. Việc mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân chịu ảnh hưởng của nhân tố chủ quan và nhân tố khách quan như quy mô của NHTM, chất lượng đội ngũ nhân viên, cơ sở vật chất và trình độ công nghệ, đối thủ cạnh tranh, môi trường pháp lý, môi trường kinh tế, môi trường văn hóa xã hội.....

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY

KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG

VIỆT NAM- CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH

2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH

2.1.1. Giới thiệu chung về sự phát triển của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch

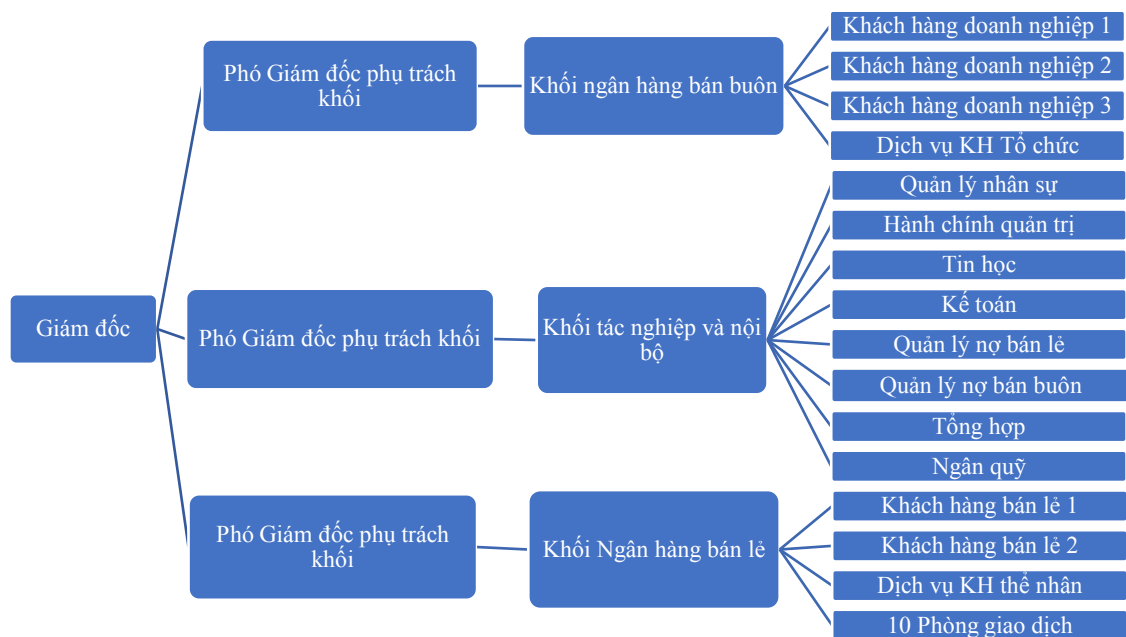
Sau khi đất nước thống nhất, Vietcombank giữ độc quyền trong nhiều lĩnh vực như ngoại tệ, tín dụng xuất nhập khẩu và thanh toán quốc tế. Ngân hàng được thành lập vào ngày 30/10/1962 và chính thức hoạt động từ 01/04/1963, trụ sở tại Hà Nội. Từ năm 2007, khi chuyển sang hình thức cổ phần, Vietcombank nâng cao năng lực tài chính, quản trị theo thông lệ quốc tế, và tăng cường vị thế cạnh tranh.

Sở Giao dịch Vietcombank được thành lập năm 1991, hoạt động độc lập từ năm 2005, hướng tới ngân hàng bán lẻ phục vụ doanh nghiệp vừa và nhỏ, cùng khách hàng cá nhân. Đến năm 2016, chi nhánh này đổi tên thành VCB-Sở Giao dịch.

Qua hơn 30 năm phát triển, VCB-Sở Giao dịch mở rộng lên 10 phòng giao dịch, 100 máy ATM, hơn 600 nhân viên, và đạt nguồn vốn huy động 60.325 tỷ đồng, cùng kết quả kinh doanh tăng trưởng ổn định trên 10% hàng năm.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch

Bộ máy tổ chức của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao dịch hiện nay gồm 15 phòng nghiệp vụ, 10 phòng giao dịch được đặt tại tất cả các địa bàn của thành phố Hà Nội.



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức bộ máy Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch (Nguồn: Phòng Quản lý nhân sự VCB-Sở Giao dịch)

2.1.3. Đặc thù hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch

Hoạt động huy động vốn

Trong hoạt động ngân hàng, vốn là yếu tố đầu quan trọng có vai trò quyết định đến qui mô hoạt động, khả năng cạnh tranh, chứng tỏ uy tín của NHTM đối với xã hội và với thị trường hoạt động. Một ngân hàng với nguồn vốn huy động lớn, cơ cấu nguồn vốn ổn định, bảo đảm khả năng thanh khoản sẽ là cơ sở vững chắc để mở rộng qui mô của các hoạt động quan trọng khác như: Tín dụng, kinh doanh ngoại tệ và thanh toán quốc tế, bảo lãnh, thanh toán, chuyển tiền...

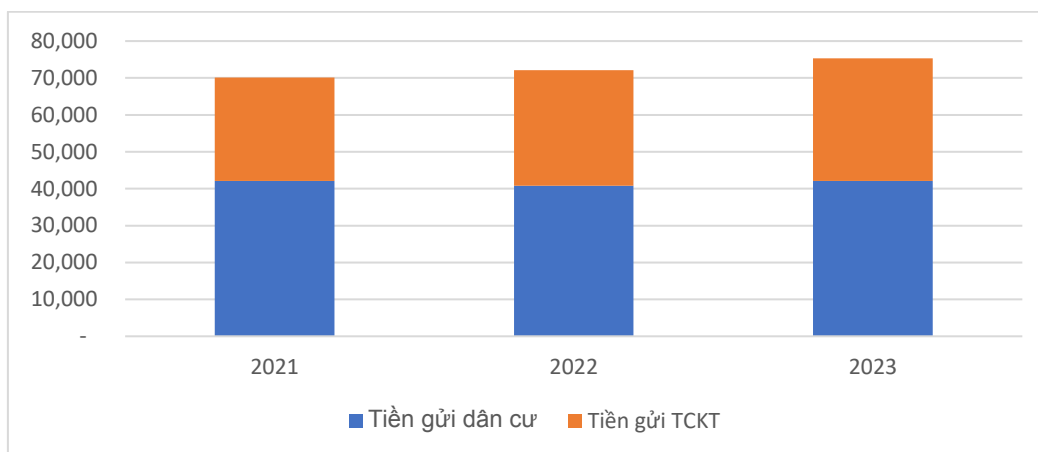
Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn của VCB – Sở Giao Dịch qua các năm 2021 – 2023

Đvt: tỷ đồng

Nguồn vốn	Năm			Tăng/ giảm so với năm trước	
	2021	2022	2023	2022/ 2021	2023/2022
I. Theo đối tượng	70.158	72.124	75.325	3%	4%
1. Tiền gửi dân cư	42.118	40.829	42.125	-3%	3%
- Tiền gửi tiết kiệm	23.231	22.689	23.485	-2%	4%
- Phát hành GTCC	18.887	18.140	18.640	-4%	3%
2. Tiền gửi TCKT	28.040	31.295	33.200	12%	6%
II. Theo thời gian	70.158	72.124	75.325	3%	4%

Nguồn vốn	Năm			Tăng/ giảm so với năm trước	
	2021	2022	2023	2022/ 2021	2023/2022
- Không kỳ hạn	14.875	16.276	19.196	9%	18%
- Có kỳ hạn	55.283	55.848	56.129	1%	1%
III. Theo loại tiền	70.158	72.124	75.325	3%	4%
- Nội tệ	40.274	40.254	41.512	0%	3%
- Ngoại tệ (quy đổi)	29.884	31.870	33.813	7%	6%

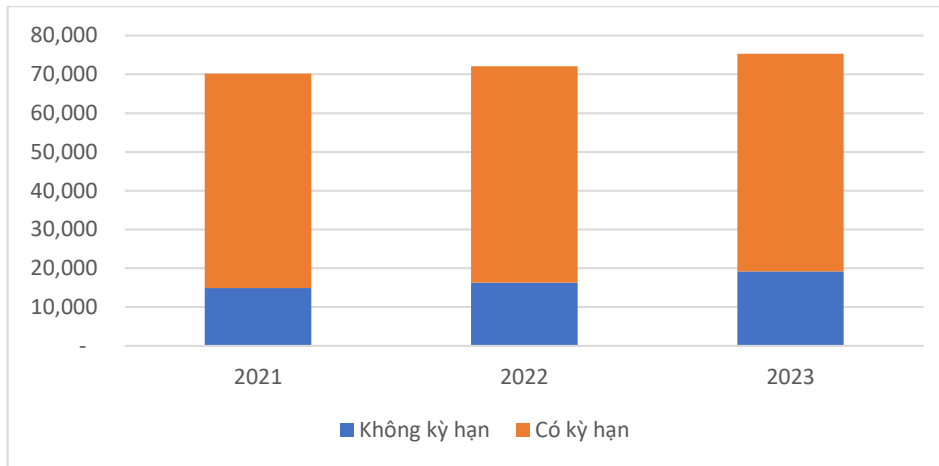
(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021-2023)



Biểu đồ 2.1: Huy động vốn theo đối tượng của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm

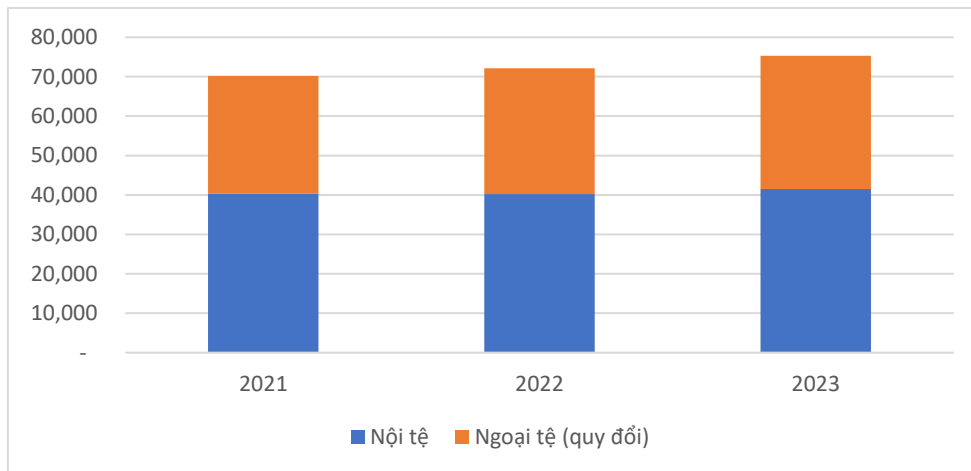
(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021 – 2023)

Tiền gửi của Tổ chức kinh tế và dân cư tại VCB-Sở Giao dịch có sự tăng trưởng mạnh trong 3 năm qua. Năm 2022, tiền gửi dân cư giảm 3% còn 40.829 tỷ đồng, trong khi tiền gửi Tổ chức kinh tế tăng 12%, đạt 31.295 tỷ đồng. Năm 2023, tiền gửi dân cư tăng 3% lên 42.125 tỷ đồng và tiền gửi Tổ chức kinh tế tăng 6% lên 33.200 tỷ đồng. Mặc dù nguồn vốn từ Tổ chức kinh tế tăng nhanh hơn nhưng vốn huy động từ dân cư vẫn chiếm tỷ trọng lớn hơn, đóng vai trò nguồn vốn chủ lực để VCB-Sở Giao dịch cho vay. Giai đoạn 2021-2022, dù bị ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19, lượng tiền gửi tiết kiệm vẫn tăng trưởng tốt nhờ uy tín và thương hiệu của Vietcombank.



Biểu đồ 2.2: Huy động vốn theo thời gian của VCB-Sở Giao dịch qua các năm
 (Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VCB-Sở Giao dịch giai đoạn 2021-2023)

Trong cơ cấu huy động vốn của VCB-Sở Giao dịch, Tiền gửi có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn Tiền gửi không kỳ hạn và tăng trưởng ổn định qua các năm. Năm 2023, Tiền gửi không kỳ hạn đạt 19.196 tỷ đồng (25% tổng vốn huy động), trong khi Tiền gửi có kỳ hạn là 56.129 tỷ đồng (75%). Do những biến động kinh tế và lãi suất, khách hàng có xu hướng gửi tiết kiệm ngắn hạn (1-3 tháng) vì lo ngại rủi ro lãi suất, gây khó khăn cho việc đáp ứng nhu cầu vay vốn trung và dài hạn.



Biểu đồ 2.3: Huy động vốn theo loại tiền của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm
 (Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021–2023)

Trong cơ cấu huy động vốn của VCB-Sở Giao dịch, huy động vốn ngoại tệ chiếm tỷ trọng lớn. Năm 2023, huy động vốn ngoại tệ đạt 33.813 tỷ đồng, chiếm 45% tổng vốn huy động. Với thế mạnh về thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại, cùng quan hệ rộng với các doanh nghiệp lớn, VCB-Sở Giao dịch có nguồn huy động ngoại tệ đáng kể trong tổng vốn.

Hoạt động tín dụng

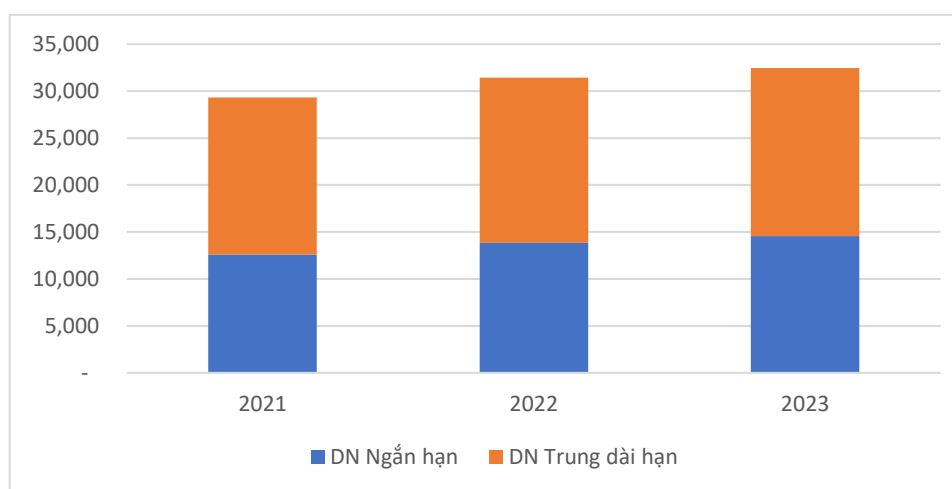
Hoạt động tín dụng chủ yếu tại VCB-Sở Giao dịch là cho vay và bảo lãnh. VCB-Sở Giao dịch điều hòa vốn giữa các phòng giao dịch để nâng cao hiệu quả quản lý cũng như điều tiết vốn, đảm bảo khả năng thanh khoản và hiệu quả kinh doanh vốn. Theo đó, vốn để đáp ứng nhu cầu của hoạt động tín dụng sẽ là vốn đi mua lại của Trụ sở chính với mức chênh lệch giữa lãi suất bán và mua được qui định theo từng thời kỳ khác nhau cho từng kỳ hạn cho vay.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động cho vay của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

	Năm			Tăng/ giảm so với năm trước	
	2021	2022	2023	22/21	22/23
DN Ngắn hạn	12.598	13.858	14.551	10%	5%
DN Trung dài hạn	16.723	17.559	17.910	5%	2%
Tổng DN	29.321	31.417	32.461	7%	3%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021-2023)



Biểu đồ 2.4: Báo cáo kết quả hoạt động cho vay của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021-2023)

Nhìn chung, hoạt động cho vay có sự tăng trưởng qua các năm, đặc biệt là năm 2022. Năm 2021, tổng dư nợ của VCB-Sở Giao Dịch đạt mức 29.321 tỷ đồng và đến năm 2023, tổng dư nợ đã đạt 33.970 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2021 và tăng 5% so với năm 2022.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ trung dài hạn qua các năm có xu hướng tăng và tỷ trọng dư nợ trung dài hạn trên tổng dư nợ tăng, tỷ trọng dư nợ ngắn hạn trên tổng dư nợ giảm. Năm 2021, dư nợ trung dài hạn là 16.723 tỷ đồng, chiếm 57% tổng dư nợ thì đến năm 2023, dư nợ trung dài hạn đã đạt 20.041 tỷ đồng, chiếm 59% tổng dư nợ. Nguyên nhân chủ yếu là do trong các năm gần đây VCB-Sở Giao dịch chú trọng đẩy mạnh cho vay tài trợ dự án đầu tư đối với doanh nghiệp và cho vay tiêu dùng mua nhà đất, xây sửa nhà, mua ô tô... đối với cá nhân. Các khoản cho vay này đều là các khoản cho vay trung dài hạn.

Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

Trong gần 30 năm, VCB-Sở Giao dịch đã xây dựng được uy tín vững chắc, với doanh thu từ dịch vụ thanh toán tăng 47% từ 4.274 tỷ VND năm 2021 lên 6.267 tỷ VND năm 2023. Hoạt động thẻ ATM cũng phát triển mạnh với hơn 140.654 thẻ phát hành và 120 máy ATM tại Hà Nội. Tuy thu nhập từ dịch vụ thẻ ATM chưa đủ bù đắp chi phí ban đầu do miễn phí thời gian đầu, nhưng nó giúp quảng bá hình ảnh Vietcombank và tạo nền tảng cho sự phát triển dịch vụ khác.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH

2.2.1. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch

Một số sản phẩm cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch

Hiện nay VCB - Sở Giao dịch đang triển khai một số sản phẩm cho vay cá nhân như sau:

1. Cho vay mua/xây mới/sửa chữa bất động sản: Tài trợ vốn để mua, xây dựng, cải tạo, sửa chữa nhà ở và trang trí nội thất cho KHCCN và hộ gia đình.
2. Cho vay mua nhà dự án: Tài trợ vốn để mua căn hộ từ dự án chung cư Vietcombank hợp tác, phục vụ nhu cầu đời sống của KHCCN và hộ gia đình.
3. Cho vay mua ô tô: Hỗ trợ vốn mua xe hơi với mức vốn tự có từ 10% đến 30%, thế chấp bằng xe mua hoặc bất động sản.
4. Cho vay tiêu dùng tín chấp, cho vay cán bộ công nhân viên: Cho vay không cần tài sản bảo đảm cho cá nhân có thu nhập ổn định.

5. Chiết khấu Cầm cố Giấy tờ có giá: Vietcombank cho vay hoặc mua lại giấy tờ có giá phát hành, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng nhanh.

6. Cho vay Kinh doanh Tài Lộc: Bổ sung vốn lưu động cho hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân và hộ gia đình.

7. Cho vay đối với khách hàng cá nhân khác: Cho vay cầm cố chứng khoán, vay cho người Việt Nam làm việc ở nước ngoài, và các nhu cầu đặc thù như máy móc, chữa bệnh, du học, với tài sản thế chấp.

Tình hình triển khai các sản phẩm CVKHCN tại VCB-Sở Giao dịch

Thống nhất với mục tiêu của toàn hệ thống và định hướng trong hoạt động CVKHCN, VCB - Sở Giao dịch tập trung phát triển "Ngân hàng bán lẻ với khách hàng mục tiêu là cá nhân", trong đó cho vay là nòng cốt. VCB - Sở Giao dịch đã triển khai nhiều biện pháp để mở rộng hoạt động CVKHCN và thực hiện tất cả các sản phẩm mới cho KHCN trên địa bàn hoạt động.

Hệ thống sản phẩm của Vietcombank khá đa dạng và cạnh tranh trên thị trường, đáp ứng nhu cầu của người vay với các đặc điểm chung như mục đích, mức cho vay và lãi suất linh hoạt. Hiện tại, VCB - Sở Giao dịch chủ yếu tập trung vào hai sản phẩm: cho vay mua/xây mới/sửa chữa bất động sản và cho vay mua nhà dự án. Mặc dù đã đáp ứng nhu cầu khách hàng, việc quảng bá sản phẩm còn hạn chế, dẫn đến sự tập trung vay vốn chủ yếu vào bất động sản. Việc triển khai các sản phẩm khác còn phụ thuộc vào công tác tiếp thị và quy trình cấp tín dụng chưa hoàn toàn linh hoạt và hiệu quả.

Chính sách tín dụng áp dụng đối với khách hàng cá nhân tại VCB - Sở Giao dịch

Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam đã ban hành được một hệ thống văn bản, chính sách cho hoạt động CVKHCN như Quyết định số 228/QĐ- NHNT.HĐQT về Quy định cho vay đối với Khách hàng, Quyết định số 785/QĐ- VCB.CSBL Ban hành quy định về cho vay bất động sản, Quyết định số QĐ 365/QĐ - NHNT.CS&SPBL Ban hành quy định về cho mua nhà dự án, các quy định về các sản phẩm tín dụng bán lẻ như cho vay nhu cầu về nhà ở, ô tô, du học,... được thay đổi, cập nhật thường xuyên. Các sản phẩm CVKHCN dần được chuẩn hóa và cụ thể hóa do vậy cũng nâng cao hiệu quả, làm giảm bớt thời gian xử lý công việc.

Hiện tại, hoạt động CVKHCN của VCB - Sở Giao dịch đang tuân thủ theo văn bản chỉ đạo, hướng dẫn CVKHCN - Chính sách cấp tín dụng bán lẻ theo Quyết định số: 353/QĐ-HĐQT ngày 21/04/2010 của Vietcombank. Trong quy định này, trình tự CVKHCN chính sách cấp tín dụng đối với từng nhóm đối tượng KHCN được quy định khá chặt chẽ, rõ ràng, đảm bảo an toàn, hiệu quả, thuận tiện và áp dụng thống nhất trong

toàn hệ thống. Trong đó, quy định và hướng dẫn cụ thể về chính sách tiếp thị khách hàng, chính sách về cấp tín dụng, chính sách về tài sản đảm bảo và chính sách định giá tiền vay.

- Chính sách về cấp tín dụng

i. Khách hàng được xếp hạng theo Hệ thống chấm điểm xếp hạng tín dụng (CR): Các khách hàng có đề xuất vay vốn tại Vietcombank sẽ được chấm điểm trên cơ sở các tiêu chí tương ứng với từng sản phẩm vay. Vietcombank xếp thành 10 mức xếp hạng khác nhau: AAA; AA; A; BBB; BB; B; CCC; CC; C; D. Chỉ những khách hàng có kết quả chấm điểm/xếp hạng từ BB trở lên mới được Vietcombank cân nhắc cho vay;

ii. Vietcombank có thể cùng lúc cung cấp cho khách hàng nhiều sản phẩm cho vay cá nhân hiện hữu;

iii. Mức cho vay: Mỗi sản phẩm khác nhau sẽ có mức cho vay khác nhau. Đối với cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm: Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm đối với 1 khách hàng không vượt quá 500 triệu đồng. Đối với các sản phẩm vay khác: mức cho vay thực hiện theo thẩm quyền phân quyết đối với từng cấp điều hành trong từng thời kỳ. Mức cho vay tối thiểu quy định là 20 triệu đồng, không quy định mức cho vay tối đa.

- Chính sách bảo đảm tiền vay

i. Các loại tài sản thế chấp: Được quy định rõ theo Quyết định 30/QĐ-VCB.CSTD bao gồm các hình thức: Giá trị quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và các tài sản khác gắn liền với đất...; Phương tiện vận tải; Tài sản hình thành trong tương lai; GTCG/TTK tại Vietcombank và các ngân hàng thương mại quốc doanh; GTCG khác theo quy định của Vietcombank;

ii. Mức cho vay trên giá trị tài sản bảo đảm: Theo quy định của Vietcombank trong từng thời kỳ.

- Chính sách lãi suất cho vay

i. Cơ chế điều hành lãi suất cho vay: Căn cứ quy định của NHNN và của Vietcombank trong từng thời kỳ;

ii. Chính sách ưu đãi lãi suất : Trong từng thời kỳ lãi suất cho vay có sự thay đổi phụ thuộc vào nguồn vốn và tình hình chung của thị trường tiền tệ. Trụ sở chính Vietcombank ban hành các gói lãi suất ưu đãi với quy mô nhất định để tăng tính cạnh tranh của các sản phẩm hiện hành, thu hút thêm khách hàng và mở rộng thị trường.

Trong năm 2023, VCB – Sở Giao Dịch còn thực hiện theo chỉ đạo của Ban Lãnh đạo VCB cùng với các Giám đốc/Trưởng các Trung tâm/Ban/Phòng tại Trụ sở chính

VCB theo Thông báo số 11572/TB-VCB-VP v/v Kết luận hội nghị chỉ đạo tăng trưởng tín dụng của các Chi nhánh khu vực Hà Nội.

Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở Giao dịch

Vietcombank đã ban hành Quyết định số 130/QĐ-NHNT.QLTD và Quyết định số 228/QĐ-NHNT HĐQT về quy trình và quy định cho vay đối với khách hàng cá nhân. VCB-Sở Giao dịch thực hiện CVKHCN theo các quy định này, đảm bảo tính thống nhất và hiệu quả trong toàn hệ thống. Trình tự CVKHCN tại VCB-Sở Giao dịch bao gồm các bước:

Bước 1: Hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng

Cán bộ Quan hệ KHCN tại chi nhánh, phòng giao dịch tiến hành tiếp xúc, giới thiệu sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng, tìm hiểu thông tin sơ bộ về khách hàng và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn theo quy định hiện hành.

Bước 2: Thẩm định cho vay

Tại bước này, cán bộ thẩm định cùng với Lãnh đạo phòng, Lãnh đạo chi nhánh thẩm định hồ sơ của khách hàng qua 3 khâu độc lập về : năng lực hành vi dân sự của khách hàng, tính khả thi và hợp lệ của phương án vay vốn, tính pháp lý của hồ sơ vay vốn, thẩm định về TSBĐ, đề xuất cho vay hoặc từ chối cho vay đối với khách hàng và trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Bước 3: Lập hồ sơ trình cấp có thẩm quyền phê duyệt

Sau khi hồ sơ được phê duyệt đồng ý cho vay, cán bộ thẩm định lập hồ sơ tín dụng, hướng dẫn khách hàng ký kết và thực hiện thủ tục công chứng Hợp đồng thế chấp, đăng ký giao dịch bảo đảm; sau khi có kết quả đăng ký giao dịch bảo đảm, cán bộ khách hàng thực hiện lưu kho TSBĐ theo đúng quy định, chuyển hồ sơ tín dụng về phòng quản lý nợ để kiểm tra các điều kiện trước khi giải ngân và cuối cùng là tiến hành giải ngân cho khách hàng tại quầy giao dịch.

Bước 4: Lưu hồ sơ, giám sát khoản vay, thu nợ và xử lý các vấn đề phát sinh

Sau khi giải ngân, cán bộ phụ trách khoản vay sẽ chuyển toàn bộ hồ sơ gốc của khoản vay về bộ phận lưu trữ. Cán bộ QHKK trực tiếp theo dõi khoản vay, nhắc nợ định kỳ, thông báo kịp thời tới khách hàng khi có phát sinh thay đổi lãi suất. Phòng quản lý nợ sẽ định giá lại TSBĐ định kỳ 12 tháng/lần.

Bước 5: Thanh lý hợp đồng tín dụng

Sau khi khách hàng đã thanh toán toàn bộ gốc, lãi vay và các khoản phí phát sinh liên quan tới khoản vay, cán bộ QHKK lập hồ sơ tất toán khoản vay, hướng dẫn khách hàng thủ tục giải chấp TSBĐ, nhận lại TSBĐ. Đối với trường hợp khách hàng không trả nợ đầy đủ, đúng hạn, hồ sơ sẽ được chuyển nợ quá hạn và ngân hàng sẽ áp dụng các chế tài thu hồi nợ theo quy định của NHNN.

Ngoài ra, đối với từng trường hợp cho vay cụ thể, Vietcombank cũng đã ban hành các quy định hướng dẫn cụ thể đối với từng sản phẩm.

2.2.2. Một số chỉ tiêu về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Sở Giao Dịch

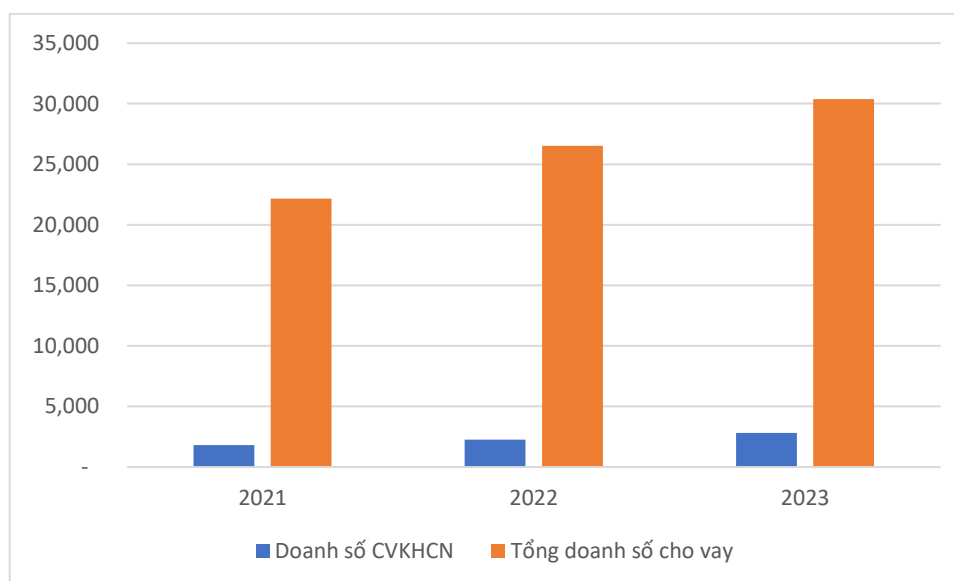
Doanh số cho vay đối với khách hàng cá nhân VCB – Sở Giao Dịch

Bảng 2.3: Doanh số CVKHCN của VCB – Sở Giao Dịch qua các năm

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm				
	2021	2022		2023	
	Số tiền	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Doanh số CVKHCN	1.811	2.265	25,1%	2.816	24,3%
Tổng doanh số cho vay	22.168	26.528	19,7%	30.384	14,5%
Tỷ trọng Doanh số CVKHCN trên tổng Doanh số cho vay (%)	8,2%	8,5%		9,3%	

(nguồn: Báo cáo tình hình cho vay phòng KHTN giai đoạn 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.5: Doanh số cho vay của VCB – Sở Giao Dịch qua các năm

Theo dữ liệu Bảng 2.3, vào năm 2021, doanh số CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch chỉ đạt 1.811 tỷ đồng, chiếm 8,2% tổng doanh số cho vay, cho thấy tỷ trọng CVKHCN trong hoạt động cho vay của ngân hàng còn thấp. Do ảnh hưởng của các yếu tố kinh tế và đại dịch COVID-19, mức tăng trưởng không đạt như mong muốn.

Đến năm 2023, doanh số CVKHCN đã tăng mạnh lên 2.816 tỷ đồng, tăng 24,3% so với năm 2022 và 50% so với năm 2021. Điều này cho thấy sự chuyển biến tích cực

và chú trọng hơn vào CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch. Tuy nhiên, tỷ trọng doanh số CVKHCN vẫn thấp so với một số ngân hàng khác, chỉ đạt 9,3% vào năm 2023, chứng tỏ hoạt động CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch chưa được mở rộng như các đối thủ trên địa bàn.

Dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân của VCB-Sở Giao dịch

a. Quy mô dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân của VCB-Sở Giao dịch

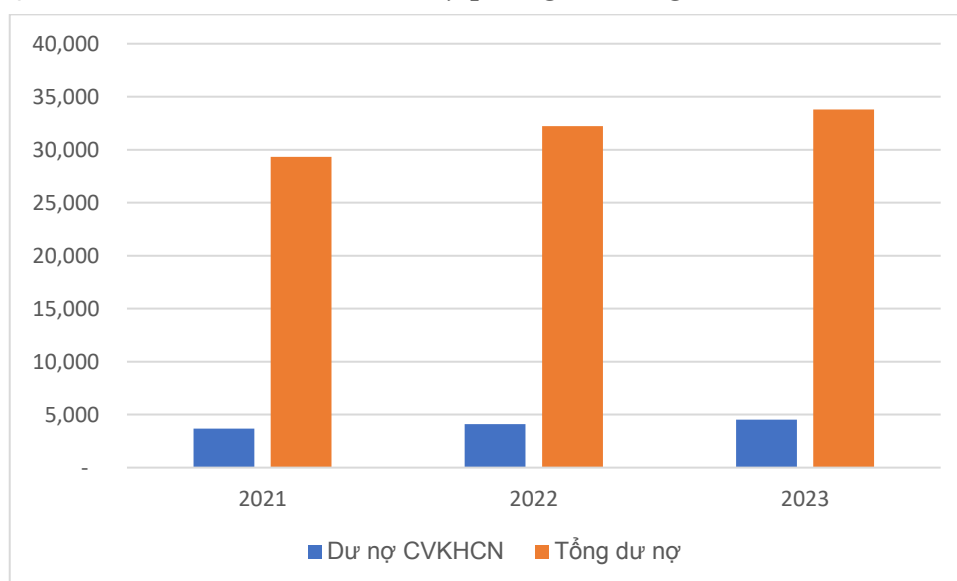
Trong năm 2021 - 2022, quy mô CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch đã được mở rộng, cùng với đó là tỷ trọng ngày một lớn trong tổng dư nợ. Tuy nhiên dưới các tác động vĩ mô của nền kinh tế khiến tăng trưởng dư nợ CVKHCN sụt giảm so với 2022.

Bảng 2.4: Tình hình dư nợ CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm				
	2021	2022		2023	
	Số tiền	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Dư nợ CVKHCN	3.671	4.092	11,5%	4.524	10,6%
Tổng dư nợ	29.321	32.210	9,9%	33.790	7,0%
Tỷ trọng (%)	12,52%	12,70%		13,39%	

(nguồn: Báo cáo tình hình cho vay phòng KHTN giai đoạn 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.6: Tình hình dư nợ CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

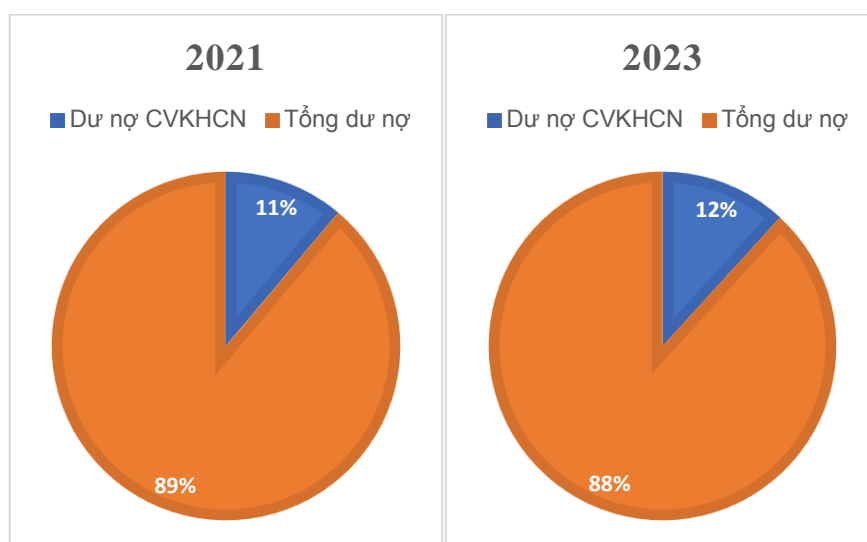
(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021-2023)

Biểu đồ 2.6 cho thấy: Dư nợ CVKHCN tăng trưởng trong giai đoạn 2021-2022 với tốc độ tăng tương đối cao, với tốc độ tăng trưởng là 20,8%. *(Ghi chú: Dư nợ toàn VCB-Sở Giao dịch trong bảng trên gồm cả dư nợ ODA, Dư nợ CVKHCN gồm cả thấu chi và thẻ Visa).* Trong giai đoạn này hoạt động CVKHCN đã có sự chuyển biến đáng kể, từ việc chú trọng phát triển dư nợ đối với KH vay mua BĐS là nhà đất thông thường

Vietcombank đã phát triển mở rộng sang đẩy mạnh CVKHHCN mua nhà dự án, đây là những sản phẩm thế mạnh giúp VCB-Sở Giao dịch tăng trưởng dư nợ và phát triển thêm nhiều khách hàng mới. Giai đoạn 2021 – 2022 cũng là giai đoạn mà thị trường bất động sản phát triển khá nóng.

Dư nợ CVKHHCN tăng lên chủ yếu là do sự tăng trưởng của các khoản cho vay với mục đích mua BĐS, xây dựng và sửa chữa nhà. Có được kết quả này còn do VCB-Sở Giao dịch đã giữ mối quan hệ tốt và tiếp tục khai thác được các KH cũ cũng như chủ động trong việc tìm kiếm các KH mới. Có thể đánh giá rằng, VCB-Sở Giao dịch đã thành công trong việc duy trì và tăng trưởng dư nợ CVKHHCN.

Tuy nhiên đến năm 2023, dưới tác động của thị trường bất động sản trong nước và các chính sách quản lý nhà nước liên quan đến cho vay/ đầu tư bất động sản khiến dư nợ CVKHHCN sụt giảm so với 2022 trong bối cảnh tổng dư nợ toàn VCB – Sở Giao Dịch tăng.



Biểu đồ 2.7: Tỷ trọng Dư nợ CVKHHCN trên Tổng dư nợ của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021-2023)

Qua Bảng 2.4 và Biểu đồ 2.7, có thể nhận thấy rằng CVKHHCN duy trì mức tỷ trọng tương đương 11 - 12% trong tổng dư nợ cho vay của VCB-Sở Giao dịch. Điều này cho thấy hoạt động CVKHHCN phát triển ổn định qua giai đoạn này. Trong các năm qua, đối với Vietcombank nói chung và VCB-Sở Giao dịch nói riêng, vai trò của hoạt động CVKHHCN là không thể phủ nhận. Mặc dù vậy, CVKHHCN chiếm tỷ trọng không cao trong toàn bộ dư nợ cho vay của VCB-Sở Giao dịch, tiềm năng để mở rộng CVKHHCN của VCB-Sở Giao còn rất lớn.

b. Cơ cấu dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân của VCB-Sở Giao dịch

1. Cơ cấu dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân của VCB-Sở Giao dịch theo sản phẩm và lĩnh vực

Như đã nêu ở phần trên, hiện tại VCB-Sở Giao dịch triển khai một số sản phẩm CVKHCN được phân loại theo sản phẩm và lĩnh vực như sau:

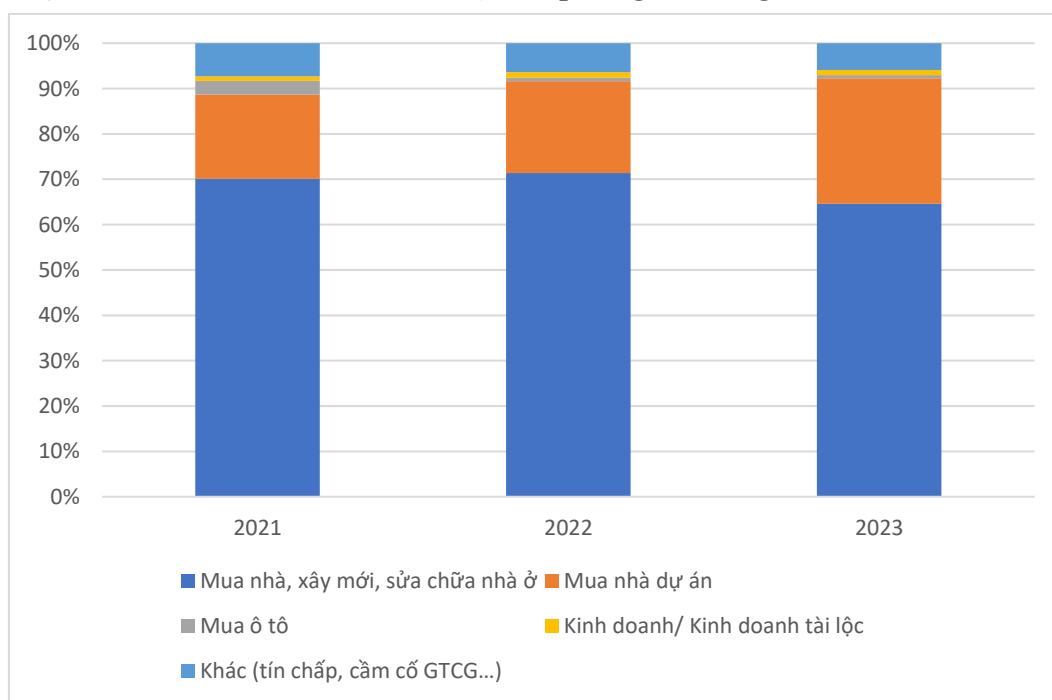
- Cho vay mua nhà, xây mới sửa chữa nhà;
- Cho vay mua nhà dự án;
- Cho vay mua ô tô;
- Cho vay kinh doanh tài lộc;
- Các sản phẩm cho vay khác: Cho vay tín chấp cán bộ Vietcombank, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, thầu chi...

Bảng 2.5: CVKHCN theo sản phẩm của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

Sản phẩm	Năm					
	2021		2022		2023	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Mua nhà, xây mới, sửa chữa nhà ở	2.573	70,1%	2.922	71,4%	2.922	64,6%
Mua nhà dự án	683	18,6%	827	20,2%	1.253	27,7%
Mua ô tô	110	3,0%	33	0,8%	32	0,7%
Kinh doanh/ Kinh doanh tài lộc	37	1,0%	49	1,2%	50	1,1%
Khác (tín chấp, cầm cố GTCG...)	268	7,3%	262	6,4%	267	5,9%
Tổng	3.671	100%	4.092	100%	4.524	100%

(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021-2023)



Biểu đồ 2.8: Tình hình dư nợ CVKHCN theo lĩnh vực của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021-2023)

Nhìn vào bảng 2.5 và biểu đồ 2.8 cho thấy, về cơ bản cơ cấu cho vay KHCN của VCB-Sở Giao dịch không có sự thay đổi nhiều qua 3 năm, chưa có sự thay đổi nào mang tính đột biến. Các sản phẩm cho vay mà VCB-Sở Giao dịch cung cấp chủ yếu tập trung vào các sản phẩm có nhu cầu tương đối lớn: Mua nhà, xây mới/sửa chữa nhà, mua nhà dự án. Bằng chứng là chỉ với hai sản phẩm này luôn luôn chiếm trên dưới 90% tổng dư nợ CVKHCN qua các năm.

Tỷ trọng cho vay liên quan đến Mua nhà, xây mới/sửa chữa nhà đóng vai trò quan trọng nhất, luôn chiếm trên 60% tổng dư nợ CVKHCN tuy nhiên các năm gần đây có xu hướng giảm dần tương ứng với tỷ lệ số lượng khách hàng vay sản phẩm này trong tổng số KHCN cũng giảm sút như đã phân tích ở phần trên. Loại hình này phụ thuộc rất nhiều vào thị trường bất động sản. Thị trường này biến động nhiều dẫn đến tình trạng hầu hết những người đầu cơ vào đó đã rời bỏ thị trường do tình trạng đóng băng kéo dài, tình trạng ứ đọng vốn, nợ Ngân hàng ngày càng tăng. Điều này khiến rủi ro đối với cho vay sản phẩm này tăng cao. Vì vậy một mặt nhu cầu của khách hàng không còn cao như các giai đoạn trước đó, mặt khác VCB-Sở Giao dịch đã tỏ ra thận trọng hơn.

Ngược lại, tỷ trọng cho vay mua nhà dự án lại có xu hướng tăng dần. Nếu như năm 2021 dư nợ cho vay mua nhà dự án là 683 tỷ đồng chỉ chiếm 19% trong tổng dư nợ CVKHCN thì đến năm 2023 con số này gấp gần 2 lần, đạt 1.253 tỷ đồng và tỷ trọng cũng tăng so với năm 2021 khi đạt mức 27,7% tổng dư nợ CVKHCN. Mặc dù chịu nhiều ảnh hưởng từ thị trường bất động sản song giai đoạn từ 2021-2023 đã chứng kiến một sự thay đổi mạnh mẽ về lĩnh vực nhà dự án chung cư khi các chủ đầu tư trên thị trường mạnh dạn đầu tư cho mảng này, nhất là phân khúc nhà ở giá trung bình và giá rẻ phục vụ cho các cá nhân thực sự có nhu cầu nhà ở. Nhu cầu của người dân về nhà ở giá rẻ luôn luôn ở mức rất cao. Nhận thấy đây là một thị phần quan trọng cần phải chiếm lĩnh trên thị trường, VCB-Sở Giao dịch đã rất tích cực trong việc tiếp cận các khách hàng có nhu cầu vay mua nhà dự án bằng các chương trình lãi suất ưu đãi, phối hợp với chủ đầu tư để có các chương trình lãi suất đặc biệt, nhờ đó mà mặc dù bối cảnh thị trường bất động sản có phần âm ảm song VCB-Sở Giao dịch vẫn có sự tăng trưởng đối với sản phẩm cho vay mua nhà dự án giai đoạn 2021-2023.

Dư nợ cho vay mua ô tô chiếm một phần rất nhỏ trong tổng dư nợ CVKHCN, nếu như năm 2021 dư nợ cho vay mua ô tô là 110 tỷ đồng chiếm là 3% tổng dư nợ CVKHCN thì đến năm 2023 dư nợ cho vay mua ô tô có xu hướng giảm đi khi đạt mức 32 tỷ đồng với tỷ trọng rất nhỏ, khoảng 0,7% tổng dư nợ CVKHCN. Ở Việt Nam, khi

thu nhập người dân đang ngày một được cải thiện thì việc mua xe ô tô ngoài việc đáp ứng nhu cầu công việc còn là để thể hiện đẳng cấp của giới nhà giàu và siêu giàu. Chính vì vậy đây sẽ là một sản phẩm mang đến thu nhập ổn định cho VCB-Sở Giao dịch.

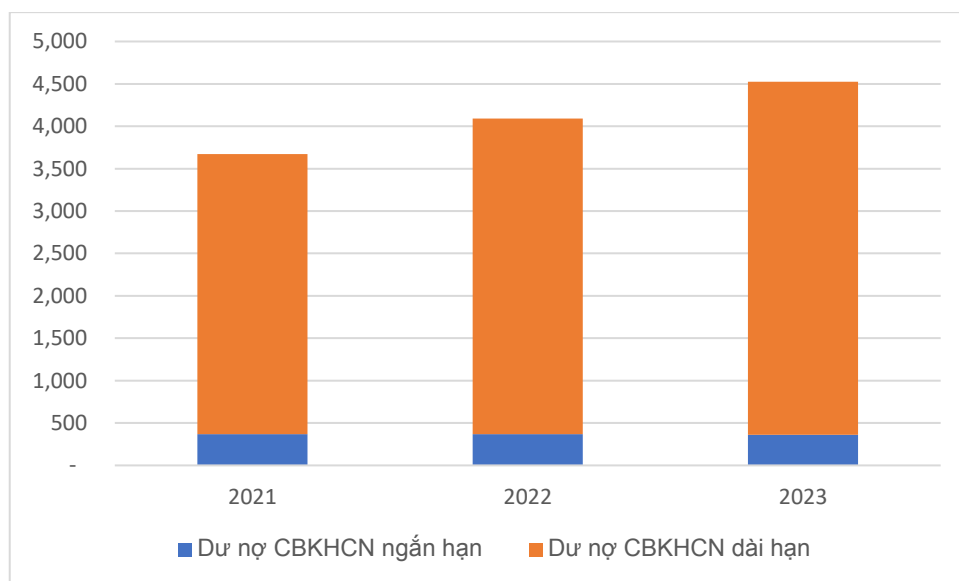
2. Cơ cấu dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân của VCB-Sở Giao dịch theo thời hạn cho vay

Bảng 2.6: Cơ cấu CVKHCN theo thời hạn cho vay của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

Phân loại theo thời gian	Năm					
	2021		2022		2023	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Dư nợ CVKHCN ngắn hạn	367	10%	368	9%	362	8%
Dư nợ CVKHCN dài hạn	3.304	90%	3.724	91%	4.162	92%
Tổng	3.671	100%	4.092	100%	4.524	100%

(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021-2023)



Biểu đồ 2.9: Tình hình dư nợ CVKHCN theo thời hạn cho vay của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm

(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021-2023)

Trong giai đoạn từ năm 2021-2023, các khoản vay trung dài hạn chiếm tỷ trọng tăng dần trong tổng dư nợ CVKHCN là hợp lý do khách hàng có nhu cầu vay vốn để phục vụ những mục đích có thời gian dài như: Mua nhà, xây mới/sửa chữa nhà ở, mua ô tô... ngày càng phổ biến. Trong khi đó dư nợ các khoản vay ngắn hạn tập trung chủ

yếu ở dư nợ sản phẩm Cho vay cầm cố giấy tờ có giá và Cho vay Kinh doanh tài lộc lại có xu hướng giảm, do đó tỷ trọng dư nợ các khoản vay ngắn hạn giảm là điều tất yếu.

3. Cơ cấu dư nợ cho vay đối với khách hàng cá nhân của VCB-Sở Giao dịch theo tài sản đảm bảo hoạt động

Trong hoạt động CVKHCN, VCB-Sở Giao dịch cho vay có tài sản bảo đảm là chủ yếu, đó là cho vay có tài sản thế chấp, cầm cố của người vay hoặc của người thứ ba.

Bảng 2.7: Cơ cấu CVKHCN theo TSBD nợ vay của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

Cho vay theo TSBD	Năm					
	2021		2022		2023	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Dư nợ có TSBD	3.598	98%	3.969	97%	4.434	98%
Dư nợ không có TSBD (tín chấp)	73	2%	123	3%	90	2%
Tổng dư nợ CVKHCN	3.671	100%	4.092	100%	4.524	100%

(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021-2023)

Theo Bảng 2.7, năm 2023 dư nợ CVKHCN có TSBD đạt 4.434 tỷ đồng, chiếm 98% tổng dư nợ CVKHCN, trong khi đó dư nợ CVKHCN không có TSBD chỉ đạt 90 tỷ đồng, chiếm 2% tổng dư nợ CVKHCN. Với VCB-Sở Giao dịch, dư nợ của các khoản cho vay có tài sản bảo đảm luôn ở mức cao, không chỉ năm 2023 mà các năm trước đó đều ở mức 97% đến 98% trên tổng dư nợ CVKHCN, dư nợ các khoản vay không có tài sản đảm bảo ở mức rất thấp. Lý do là Vietcombank nói chung và VCB-Sở Giao dịch nói riêng không chú trọng đến sản phẩm cho vay không tài sản đảm bảo, do đánh giá đây là loại hình cho vay có độ rủi ro cao.

Thông thường việc cho vay không có tài sản bảo đảm chỉ được áp dụng với các phương án vay vốn dành cho cán bộ công nhân viên trong hệ thống Vietcombank hoặc cán bộ của các đơn vị hợp tác trả lương qua Vietcombank, đã công tác ổn định, có nguồn thu nhập đều đặn từ lương hàng tháng. Còn lại, hầu hết các sản phẩm CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch luôn yêu cầu phải có tài sản đảm bảo.

Số lượng và số lượt khách hàng cá nhân quan hệ tín dụng với VCB-Sở Giao dịch

Trong các năm qua, nhìn chung số lượng và số lượt KHCN của VCB- Sở Giao dịch tăng trưởng tương đối tốt.

Bảng 2.8: Số lượng và số lượt KHCN vay vốn của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Người, lượt

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng 2021 -2023
Số lượng khách hàng	2.118	1.823	2.700	27%
Số lượt khách hàng	2.438	1.919	3.470	42%

(Nguồn: Báo cáo tình hình cho vay của phòng KHTN giai đoạn 2021 – 2023)

Nhìn vào bảng 2.8 ta thấy lượng KHCN của VCB-Sở Giao dịch tăng trưởng mạnh, từ 2.118 người năm 2021 tăng lên 2.700 người năm 2023 với tốc độ tăng là xấp xỉ 27%. Số lượt KHCN cũng tăng đạt 3.470 lượt khách hàng năm 2023, tăng hơn 42% so với năm 2021. Mặc dù năm 2022 số lượng khách hàng có bị ảnh hưởng bởi các biện pháp phòng chống dịch COVID 19, tuy nhiên dư nợ CVKHCN không hề bị sụt giảm. Số lượng và số lượt KHCN cao chứng tỏ sự tin tưởng của khách hàng dành cho Ngân hàng, đây là cơ sở chứng tỏ hoạt động CVKHCN của Ngân hàng ngày càng được mở rộng.

Trong số các khách hàng vay tại VCB-Sở Giao dịch, tập trung chủ yếu vào sản phẩm vay liên quan đến bất động sản như mua nhà, xây mới/sửa chữa nhà, mua nhà dự án/nhà chung cư. Trong đó số lượng khách hàng vay vốn liên quan đến mua nhà chiếm tỷ trọng cao nhất qua các năm. Sản phẩm cho vay mua nhà, xây mới/sửa chữa nhà, mua nhà dự án/nhà chung cư là các sản phẩm thu hút nhiều khách hàng, phản ánh đúng nhu cầu của khách hàng hiện nay khi thu nhập ngày một được cải thiện, nhu cầu về nhà ở tại địa bàn thành phố Hà Nội luôn ở mức rất cao.

Hiệu quả hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của VCB-Sở Giao dịch

a. Tỷ trọng thu nhập từ lãi vay đối với khách hàng cá nhân trên lãi vay của toàn bộ dư nợ

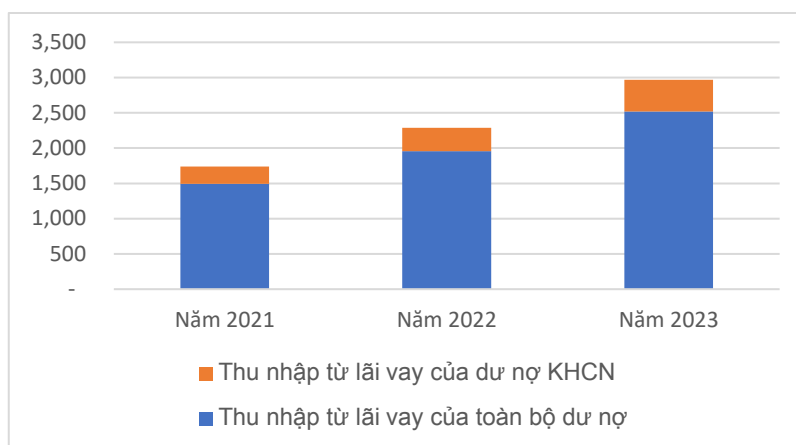
Mặc dù dư nợ tăng trưởng liên tục qua các năm gần đây nhưng thu lãi của toàn VCB-Sở Giao dịch và thu lãi từ CVKHCN không có biến động mạnh do mặt bằng lãi suất cho vay trong các năm qua có chiều hướng giảm.

Bảng 2.9: Thu nhập từ lãi vay của VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Thu nhập từ lãi vay của toàn bộ dư nợ	1.496	1.955	2.522
Thu nhập từ lãi vay của dư nợ KHCN	243	332	447
Tỷ lệ Thu lãi cho vay KHCN/Tổng lãi đã thu	16,2%	17,0%	17,7%

(Nguồn: Báo cáo thu nhập chi phí của VCB-Sở Giao Dịch qua các năm)

**Biểu đồ 2.10: Tỷ trọng thu lãi CVKHCN của VCB-Sở Giao dịch qua các năm**

(Nguồn: Báo cáo thu nhập - chi phí của VCB-Sở Giao dịch qua các năm)

Bảng 2.9 và Biểu đồ 2.10 cho thấy thu lãi từ hoạt động CVKHCN chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ trong thu lãi của toàn bộ hoạt động cho vay, tuy nhiên lại có xu hướng gia tăng về tỷ lệ tương đối qua các năm. Năm 2021 đạt 243 tỷ đồng chiếm 16,2%, các năm sau đó thu lãi từ hoạt động CVKHCN có xu hướng tăng lên nhưng chưa cao, đến năm 2023 là 447 tỷ đồng, tỷ lệ thu lãi từ hoạt động CVKHCN tăng liên tục đến năm 2023 chiếm 17,7% trong tổng thu lãi của cả VCB - Sở Giao dịch. Năm 2023 mặc dù mặt bằng lãi suất cho vay còn thấp nhưng dư nợ CVKHCN tăng mạnh, do đó có sự cải thiện đáng kể về thu lãi CVKHCN. Tỷ trọng dư nợ CVKHCN tăng lên và đặc thù lãi suất CVKHCN cao và ổn định hơn lãi suất của các khoản cho vay tổ chức/doanh nghiệp là các yếu tố chính khiến tỷ lệ thu lãi từ hoạt động CVKHCN ngày càng tăng trong toàn bộ thu lãi cho vay của VCB-Sở Giao dịch.

b. Tỷ lệ nợ quá hạn

Trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, tăng trưởng tín dụng và chất lượng tín dụng là những mục tiêu cần đạt được một cách đồng thời bởi vì nếu tăng trưởng nhanh mà chất lượng các khoản vay không tốt, nhiều khoản không thu hồi được, tỷ lệ nợ quá hạn cao sẽ dẫn tới rủi ro cho Ngân hàng. Nhận thức rõ điều này kể từ khi bắt đầu

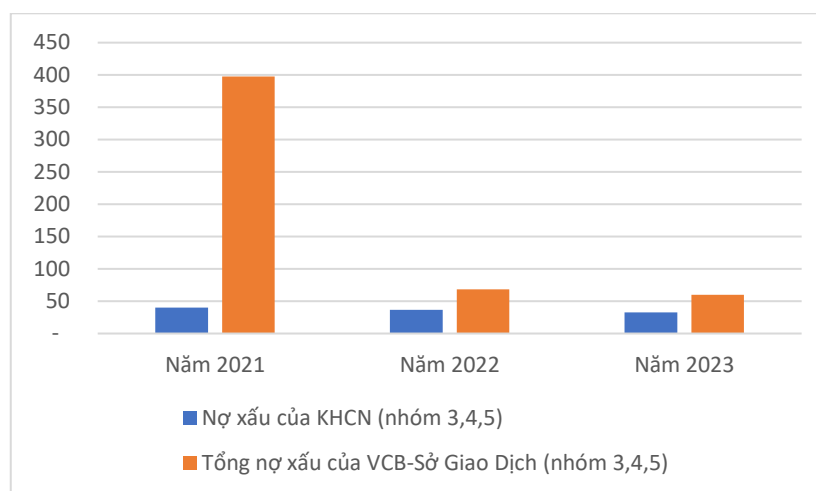
triển khai mạnh mẽ các sản phẩm CVKHCN đến nay có thể nói việc kiểm soát rủi ro của Vietcombank khá chặt chẽ, việc theo dõi và đốc thúc diễn ra thường xuyên nên việc thu nợ gốc và lãi được thực hiện rất nghiêm túc.

Bảng 2.10: Nợ xấu của KHCN tại VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

Nội dung	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nợ xấu của KHCN (nhóm 3,4,5)	40	36	33
Tổng nợ xấu của VCB-Sở Giao Dịch (nhóm 3,4,5)	398	68	60
Tỷ trọng nợ xấu của KHCN/ nợ xấu toàn VCB-Sở Giao Dịch	10,1%	53,3%	54,6%
Tỷ trọng nợ xấu của KHCN/ dư nợ CVKHCN	1,1%	0,9%	0,7%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của VCB-Sở Giao Dịch giai đoạn 2021-2023)



Biểu đồ 2.11: Nợ xấu của hoạt động CVKHCN và của toàn VCB-Sở Giao dịch qua các năm

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của VCB-Sở Giao dịch giai đoạn 2021-2023)

Giai đoạn 2021-2023, nợ xấu tại VCB-Sở Giao dịch, đặc biệt là nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân (CVKHCN) giảm mạnh. Năm 2021, nợ xấu toàn VCB-Sở Giao dịch là 398 tỷ đồng và nợ xấu CVKHCN là 40 tỷ đồng; đến năm 2023, con số này giảm xuống lần lượt là 60 tỷ và 33 tỷ đồng. Dù tỷ lệ nợ xấu CVKHCN trên tổng nợ xấu tăng lên 53,3% vào năm 2023, tỷ trọng nợ xấu CVKHCN trên tổng dư nợ lại giảm, chỉ còn 0,7%. Nợ xấu tập trung chủ yếu vào cho vay mua nhà, là cơ sở để VCB-Sở Giao dịch tiếp tục mở rộng hoạt động CVKHCN.

2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH

2.3.1. Kết quả đạt được

- **Thứ nhất**, hiệu quả trước tiên của sự mở rộng CVKHCN tại VCB – Sở Giao dịch được phản ánh qua doanh số và dư nợ CVKHCN ngày một tăng cả về tuyệt đối lẫn tỷ trọng trong tổng doanh số và tổng dư nợ nói chung.

Các năm qua đánh dấu sự tăng trưởng mạnh mẽ của doanh số cho vay và dư nợ CVKHCN. Sự tăng trưởng liên tục và ổn định này tiếp tục phát huy ở các năm tiếp theo và đạt tốc độ tăng trưởng ngày càng cao đã góp phần vào sự gia tăng chung về doanh số cho vay, về tổng tài sản và tăng thu nhập của VCB-Sở Giao dịch. Tính đến 31/12/2023, tỷ lệ dư nợ CVKHCN trên tổng dư nợ là 12,52% cao hơn so với mức trung bình toàn hệ thống Vietcombank (9,1%), tốc độ tăng trưởng giai đoạn 2021-2023 là 122% đây là mức tăng trưởng khá cao, dư nợ CVKHCN được bảo đảm bằng tài sản lên đến trên 98%, tỷ lệ này là tích cực và khá an toàn đối với CVKHCN.

Bảng 2.11: Tỷ lệ thực hiện mở rộng KHCN tại VCB-Sở Giao dịch qua các năm

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			
	2021	2022	2023	2024
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Dư nợ CVKHCN	14.231	17.195	14.941	NA
Dư nợ CVKHCN theo kế hoạch kinh doanh giao cho các ĐVTV	15.120	16.570	17.970	16.530
Tỷ lệ hoàn thành	94,1%	103,8%	83,1%	NA

(Nguồn: Kế hoạch kinh doanh của VCB-Sở Giao dịch giai đoạn 2021-2023)

- **Thứ hai**, số lượng khách hàng cá nhân vay vốn và số lượt khách hàng cá nhân giao dịch tăng lên đáng kể qua các năm 2021 - 2023.

Trong giai đoạn 2021-2023, VCB-Sở Giao dịch ghi nhận sự tăng trưởng đáng kể về số lượng và số lượt khách hàng cá nhân vay vốn. Số lượng khách hàng tăng từ 2.118 lên 2.700 người (tăng 27,5%), trong khi số lượt giao dịch tăng từ 2.438 lên 3.470 lượt (tăng 42,3%). Mặc dù có sự sụt giảm nhẹ vào năm 2022 do COVID-19, xu hướng tăng trưởng tổng thể vẫn rất tích cực, phản ánh sự tin tưởng ngày càng cao của khách hàng và khả năng mở rộng hoạt động cho vay của VCB-Sở Giao dịch.

- **Thứ ba**, thu nhập từ lãi vay của hoạt động cho vay KHCN liên tục tăng và góp phần không nhỏ vào lợi nhuận chung của Chi nhánh trong những năm gần đây.

VCB – Sở Giao dịch đã nỗ lực đẩy mạnh việc mở rộng hoạt động cho vay KHCN và đã thu được những kết quả đáng khích lệ. Thu nhập từ lãi vay hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) tại VCB-Sở Giao dịch tăng đều qua các năm, từ 243 tỷ đồng (2021) lên 447 tỷ đồng (2023). Tỷ trọng đóng góp vào tổng thu lãi cũng tăng từ 16,2% lên 17,7%. Xu hướng này cho thấy hoạt động cho vay KHCN đang ngày càng đóng góp quan trọng vào lợi nhuận chung của Chi nhánh trong giai đoạn gần đây.

- **Thứ tư**, VCB – Sở Giao dịch đã thực hiện tốt công tác quản lý nợ quá hạn, thu hồi nợ xấu và hạn chế gia tăng nợ xấu.

VCB - Sở Giao dịch đã áp dụng các biện pháp hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh bằng cách thu hồi vốn gốc trước, thu lãi sau, xem xét giảm lãi suất và tiếp tục cho vay lại đối với những khách hàng có phương án khôi phục kinh doanh khả thi. Đồng thời, các cán bộ phụ trách khách hàng đã chủ động phân tích nguyên nhân của từng khoản nợ, lập kế hoạch thu hồi nợ cụ thể để ngăn chặn việc phát sinh nợ xấu. Chi nhánh đã thể hiện hiệu quả trong công tác quản lý nợ quá hạn, thu hồi nợ xấu và hạn chế gia tăng nợ xấu trong giai đoạn 2021-2023. Điều này được minh chứng qua việc nợ xấu toàn chi nhánh giảm mạnh từ 398 tỷ đồng xuống còn 60 tỷ đồng, trong khi nợ xấu CVKHCN cũng giảm từ 40 tỷ đồng xuống 33 tỷ đồng. Đặc biệt, tỷ trọng nợ xấu CVKHCN trên tổng dư nợ đã giảm xuống chỉ còn 0,7% vào năm 2023. Những kết quả này cho thấy chi nhánh đã thực hiện tốt các biện pháp kiểm soát và xử lý nợ, đồng thời duy trì được chất lượng tín dụng trong quá trình mở rộng hoạt động cho vay.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

Một số hạn chế

- **Thứ nhất**, mặc dù dư nợ CVKHCN có sự tăng trưởng nhưng nhìn một cách tổng thể sự tăng trưởng này còn chậm, hoạt động mở rộng CVKHCN chưa thực sự tốt.

Mặc dù VCB-Sở Giao dịch đã đầu tư vào CVKHCN, dư nợ CVKHCN vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của Vietcombank. Năm 2021, dư nợ bán lẻ chỉ đạt 5,64% tổng dư nợ, thấp hơn nhiều so với tỷ lệ trung bình 17% của các ngân hàng cổ phần khác. Chất lượng CVKHCN vẫn bấp bênh với tỷ lệ nợ xấu có lúc vượt 3%. Số lượng khách hàng ít và mức dư nợ cao trên mỗi khách hàng cho thấy sự phát triển chưa đúng với mục tiêu bán lẻ. Các khách hàng chủ yếu chỉ sử dụng sản phẩm tín dụng, không khai thác thêm các sản phẩm khác, dẫn đến hạn chế nguồn thu từ lãi vay. Dư nợ CVKHCN vẫn chiếm tỷ lệ nhỏ trên tổng dư nợ, làm tăng chi phí quản lý và rủi ro do phụ thuộc vào ý thức trả nợ của người vay và thu nhập tương lai của họ.

- **Thứ hai**, cơ cấu CVKHCN tại VCB - Sở Giao dịch còn thiếu đồng đều, tập trung chủ yếu vào một số sản phẩm như cho vay mua nhà, xây mới, sửa chữa nhà, và cho vay mua nhà dự án. Các sản phẩm khác như cho vay mua ô tô, kinh doanh, và du

học chiếm tỷ lệ rất thấp. Điều này cho thấy tiềm lực của chi nhánh chưa được khai thác triệt để, đặc biệt là trong khu vực phát triển như Hà Nội. Cơ cấu không đồng đều dẫn đến dư nợ CVKHCN chưa ổn định, tăng trưởng không bền vững và tỷ trọng các sản phẩm cho vay ngắn hạn còn thấp. Sự không đa dạng về kỳ hạn và chất lượng hoạt động CVKHCN ngắn hạn ảnh hưởng đến rủi ro và lợi nhuận của VCB - Sở giao dịch.

- **Thứ ba**, tính ổn định của dư nợ CVKHCN chưa cao, lợi nhuận thu được từ CVKHCN còn hạn chế.

Trong những năm gần đây, tình hình tín dụng của VCB-Sở giao dịch đã có sự cải thiện với lợi nhuận tuyệt đối tăng trưởng khá tốt. Tuy nhiên, tỷ trọng lợi nhuận từ hoạt động CVKHCN trên tổng lợi nhuận chỉ tăng với tốc độ chậm. Dư nợ CVKHCN chủ yếu tập trung vào các sản phẩm bất động sản, chiếm tới 90% tổng dư nợ. Ví dụ, ba khách hàng lớn vay mua nhà tại khu phố cổ Hà Nội đã chiếm trên 300 tỷ đồng dư nợ. Điều này làm giảm sự ổn định của dư nợ CVKHCN, và có thể bị ảnh hưởng nghiêm trọng nếu NHNN áp dụng chính sách hạn chế cho vay hoặc khi các khách hàng tắt toán khoản vay.

- **Thứ tư**, đối tượng CVKHCN của VCB-Sở giao dịch còn hạn hẹp. VCB-Sở giao dịch thường hướng tới những KHCN có thu nhập tốt, ổn định và các cán bộ của chính hệ thống Vietcombank, chưa đa dạng về mặt tài sản bảo đảm.

Vietcombank tập trung vào nhóm khách hàng có thu nhập cao tại khu vực nội thành và ít phục vụ khách hàng ở khu vực nông thôn. Trong khi các ngân hàng khác mở rộng sang khu vực ngoại thành, Vietcombank và VCB - Sở giao dịch lại thu hẹp khi từ chối thế chấp bất động sản tại các khu vực này. Ngân hàng chủ yếu cho vay những khách hàng lâu năm, uy tín và có thu nhập cao, trong khi cho vay tín chấp chủ yếu dành cho cán bộ Vietcombank và ít được mở rộng cho khách hàng ngoài hệ thống.

Nguyên nhân

a) Nguyên nhân chủ quan

- **Thứ nhất**, chính sách mở rộng hoạt động CVKHCN tại VCB - Sở giao dịch chưa cụ thể và hiệu quả, chưa tận dụng được thế mạnh của cơ sở vật chất.

Để phát triển ngân hàng bán lẻ hiện đại và mở rộng các sản phẩm CVKHCN, VCB - Sở giao dịch cần một kế hoạch và chiến lược cụ thể. Dù trụ sở Chi nhánh tọa lạc tại số 11 Láng Hạ, phường Thành Công, quận Ba Đình, thành phố Hà Nội – vị trí trung tâm Thủ đô với cơ sở vật chất hiện đại, vị trí đắc địa, thuận lợi để khách hàng đến giao dịch cũng như dễ dàng nhận diện thương hiệu, Chi nhánh vẫn chưa tận dụng tối đa và chưa có chiến lược rõ ràng để mở rộng CVKHCN. Hiện tại, các hoạt động ngân hàng bán lẻ và tín dụng bán lẻ được thực hiện một cách tự phát tại các phòng giao dịch và phòng khách hàng thể nhân, thiếu kế hoạch khai thác thị trường cụ thể và phương pháp thực thi chiến lược qua phối hợp giữa marketing, quản lý bán hàng và sắp xếp nhân sự.

- **Thứ hai**, nhận thức và quan điểm đối với hoạt động CVKHCN chưa thực sự đầy đủ.

Mặc dù hoạt động ngân hàng bán lẻ hay CVKHCN có thể tạo nền khách hàng vững chắc và mang lại lợi tức cao, tư duy ưu tiên cho vay doanh nghiệp thay vì cá nhân

vẫn phổ biến. Ngân hàng thường cho rằng cho vay doanh nghiệp, với các khoản vay lớn và quy trình chuyên nghiệp hơn, hiệu quả hơn so với cho vay cá nhân, mặc dù việc quản lý cá nhân tốn thời gian hơn. Cán bộ ngân hàng thường ngại mở rộng hoạt động CVKHHCN vì việc quản lý khoản vay cá nhân không được thực hiện bài bản như doanh nghiệp.

- **Thứ ba**, về cơ bản, danh mục sản phẩm CVKHHCN hiện hữu của Vietcombank khá đa dạng, tuy nhiên do đặc thù vị trí địa lý và khẩu vị khách hàng truyền thống của VCB - Sở giao dịch mà Chi nhánh mới chỉ tập trung chào bán một số sản phẩm cho vay KHCN như cho vay xây/ sửa nhà, cho vay mua nhà dự án, chưa đẩy mạnh toàn bộ các sản phẩm hiện có của VCB

- Khai thác các sản phẩm khác dành cho KHCN được coi là một trong những nguồn tiềm năng để Vietcombank nói chung và VCB - Sở giao dịch nói riêng có thêm các KHCN vay vốn.

Ngoài ra, các dịch vụ thế mạnh của Vietcombank dành cho KHCN khác như E-Banking, dịch vụ kiều hối... hiện cũng đang dẫn bị mất thị phần vào tay các đối thủ cạnh tranh, điều này làm Vietcombank nói chung và VCB - Sở giao dịch nói riêng mất đi một lượng lớn khách hàng tiềm năng.

- **Thứ tư**, công tác quảng cáo, tiếp thị sản phẩm chưa thực sự hiệu quả. Vietcombank là một ngân hàng top đầu trên thị trường, có thương hiệu lớn, có nhiều sản phẩm dịch vụ ưu việt, VCB - Sở giao dịch là một trong hai chi nhánh lớn nhất hệ thống Vietcombank cả về mặt con người, cơ sở vật chất cũng như kết quả kinh doanh nhưng chưa tiếp cận được hầu hết cá nhân/hộ gia đình có nhu cầu vay vốn ở khu vực lân cận. Có thể cho rằng VCB-Sở Giao dịch chưa làm tốt công tác quảng cáo, tiếp thị sản phẩm đến nhóm khách hàng tiềm năng này.

- **Thứ năm**, nguồn nhân lực chuyên môn phục vụ KHCN còn hạn chế.

Hiện nay tại VCB-Sở giao dịch, các cán bộ QHKHCN được đào tạo bài bản, có bằng cấp tại những trường đại học kinh tế hàng đầu cả nước hoặc đã từng đi du học tại các trường đại học danh tiếng ở nước ngoài. Tuy nhiên, kỹ năng bán hàng cũng như các kỹ năng mềm khác của các cán bộ QHKHCN vẫn còn nhiều hạn chế, đặc biệt khi tuổi đời cùng như tuổi nghề còn rất trẻ (đa số cán bộ mới chỉ có 1 đến 3 năm kinh nghiệm làm việc), ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của VCB-Sở giao dịch.

- **Thứ sáu**, quy trình CVKHHCN tại VCB-Sở giao dịch chưa thực sự hiệu quả.

VCB – Sở giao dịch luôn tuân thủ đúng quy trình do Trụ sở chính ban hành. Hiện nay, theo quy trình, cán bộ QHKHCN thực hiện hầu hết các khâu xử lý hồ sơ cho khách hàng từ tiếp nhận và thẩm định hồ sơ khách hàng vay, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt, soạn tất cả các loại văn bản giấy tờ cần thiết, đăng ký thế chấp... Chỉ khi giải ngân mới chuyển bộ phận tác nghiệp nhập hồ sơ khách hàng vào hệ thống và giải ngân. Công tác nhắc nợ, thu nợ và xử lý nợ do cán bộ QHKHCN trực tiếp làm. Điều này dẫn đến mỗi cán bộ QHKHCN phải cùng lúc làm rất nhiều công việc, quản lý đồng thời một

lượng khách hàng lớn, làm ảnh hưởng đến năng suất bán hàng của các cán bộ, dẫn đến VCB - Sở giao dịch không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất.

Bên cạnh đó, hệ thống chấm điểm/xếp hạng tín dụng nội bộ (CR) vẫn còn nhiều tồn tại như các chỉ tiêu còn chung chung, chưa có sự phân đoạn chi tiết đối với từng trường hợp cụ thể và nhiều khi kết quả đánh giá thiếu sự chính xác.

b) Nguyên nhân khách quan

- Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế hiện nay vẫn còn nhiều khó khăn, với ảnh hưởng tiêu cực từ khủng hoảng kinh tế, lạm phát cao, sự bất ổn về lãi suất và tỷ giá, cũng như sự hỗn loạn của thị trường bất động sản. Đại dịch COVID-19 cũng đã gây ra gián đoạn lớn trong hoạt động kinh tế và xã hội. Những yếu tố này không chỉ ảnh hưởng đến chính sách điều hành của các ngân hàng mà còn làm thay đổi nhu cầu vay vốn và tâm lý khách hàng, từ đó tác động trực tiếp đến hoạt động CVKHHCN.

- Môi trường Văn hóa - Xã hội

Thói quen của người Việt Nam, đặc biệt là người miền Bắc, thường tích lũy đủ tiền trước khi chi tiêu và có tâm lý tiết kiệm sâu rộng. Người chưa vay ít có ý định vay, và người đã vay thường không muốn công khai vì lo ngại về tâm lý vay nợ. Một số lớn người dân ngại vay ngân hàng và thường tìm đến người thân khi cần tài chính, chỉ đến ngân hàng khi không còn lựa chọn khác. Thậm chí, nhiều người hiểu biết cũng không xóa bỏ được quan niệm này, với trên 60% cá nhân vay vốn qua giới thiệu của người đã sử dụng dịch vụ ngân hàng.

- Sức cạnh tranh từ các NHTM khác.

Hiện nay, các ngân hàng thương mại cổ phần và chi nhánh ngân hàng nước ngoài đều cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân (CVKHHCN) với tính cạnh tranh cao hơn so với VCB - Sở giao dịch. Đặc biệt, tầng lớp thu nhập cao làm việc tại các tổ chức nước ngoài có xu hướng chọn ngân hàng nước ngoài như HSBC, Shinhan bank khiến áp lực cạnh tranh gia tăng. Ngoài ra, các ngân hàng thương mại trong nước như ACB, Sacombank, VPBank, Techcombank cũng đang chạy đua nâng cao thương hiệu và cải thiện danh mục sản phẩm, làm gia tăng cạnh tranh trên thị trường.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Sau khi khái quát về sự hình thành phát triển và cơ cấu tổ chức, cũng như tổng quan về hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, tác giả đã dành thời lượng chính của Chương 2 để nghiên cứu, phân tích các nội dung sau:

Thứ nhất, phân tích thực trạng cho vay cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở giao dịch. Hiện VCB - Sở giao dịch triển khai các sản phẩm cho vay cá nhân chủ yếu tập trung vào hai loại: cho vay hỗ trợ mua/xây mới/sửa chữa bất động sản và cho vay mua nhà dự án. Chính sách tín dụng và quy trình cho vay đối với KHCN tại VCB-Sở giao dịch được quy định chặt chẽ, đảm bảo an toàn và hiệu quả.

Thứ hai, phân tích thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở giao dịch, dựa trên các chỉ tiêu chính như doanh số cho vay, dư nợ cho vay, tăng trưởng dư nợ, số lượng và số lượt khách hàng vay vốn.

Thứ ba, đánh giá thực trạng mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại VCB - Sở giao dịch, bao gồm nhận định về kết quả đạt được, các hạn chế và nguyên nhân của chúng, từ đó đưa ra các giải pháp thực tiễn để cải thiện.

Thông qua việc đánh giá thực trạng mở rộng CVKHCN tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở giao dịch, có thể thấy mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, VCB-Sở giao dịch vẫn gặp phải một số hạn chế. Để đảm bảo hoạt động an toàn và hiệu quả trong tương lai, ngân hàng cần định hướng tín dụng đúng đắn và áp dụng các giải pháp phù hợp. Đồng thời, cần kiến nghị với các cơ quan liên quan để giải quyết những vướng mắc, từ đó mở rộng CVKHCN một cách an toàn và hiệu quả.

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH

3.1. MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SỞ GIAO DỊCH

3.1.1. Cải tiến cho vay đối với khách hàng cá nhân

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc nâng cao chất lượng hoạt động cho vay là một trong những yếu tố quan trọng giúp Chi nhánh thu hút và giữ chân khách hàng cá nhân. Để đáp ứng nhu cầu đa dạng và ngày càng cao của khách hàng, Chi nhánh cần tập trung vào việc cải tiến hoạt động cho vay theo hướng minh bạch, linh hoạt và hiệu quả.

- Nâng cao tính minh bạch và dễ hiểu của sản phẩm: Chi nhánh cần cung cấp thông tin rõ ràng về lãi suất, phí, và các điều khoản cho vay mà không sử dụng thuật ngữ chuyên ngành phức tạp. Việc đơn giản hóa quá trình so sánh các sản phẩm cho vay sẽ giúp khách hàng dễ dàng tìm ra lựa chọn phù hợp nhất với nhu cầu và khả năng tài chính. Thêm vào đó, chi nhánh nên phát triển các công cụ tính toán trực tuyến, cho phép khách hàng ước tính khoản vay, lãi suất và số tiền phải trả hàng tháng một cách nhanh chóng và chính xác, từ đó giúp chủ động hơn trong việc lập kế hoạch tài chính.

- Nâng cao hiệu quả và tốc độ giải quyết hồ sơ: Chi nhánh có thể tập trung vào việc đào tạo nhân viên để nâng cao kỹ năng xử lý hồ sơ và cải thiện dịch vụ khách hàng. Bên cạnh đó, việc cải thiện giao tiếp với khách hàng, thông báo rõ ràng về các bước và thời gian dự kiến trong quy trình sẽ giúp khách hàng yên tâm hơn. Sử dụng công nghệ hỗ trợ để theo dõi tiến độ và phân tích dữ liệu cũng là một giải pháp hiệu quả. Thêm vào đó, ngân hàng nên thu thập phản hồi từ khách hàng sau khi hoàn tất quy trình để nhận diện điểm mạnh và điểm yếu.

3.1.2. Tăng cường dịch vụ khách hàng

Dịch vụ khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh tích cực cho ngân hàng và thu hút khách hàng. Việc Chi nhánh có thể hỗ trợ khách hàng 24/7 qua nhiều kênh như điện thoại, email và chat trực tuyến giúp nhanh chóng giải quyết mọi vấn đề liên quan đến khoản vay. Hơn nữa, xử lý các tình huống phát sinh của khách

hàng nhanh chóng và chuyên nghiệp sẽ giúp khách hàng ngày càng hài lòng và tin tưởng hơn. Tăng cường tiếp thị các sản phẩm dành cho KHCN.

Để đạt được hiệu quả tối ưu trong hoạt động marketing, cần có một chiến lược rõ ràng, phù hợp với đặc điểm địa bàn và nhu cầu của khách hàng. Bước đầu tiên là phân tích kỹ lưỡng đặc điểm địa bàn tại thành phố Hà Nội nói chung và khu vực các quận trung tâm nói riêng, xác định rõ nhóm đối tượng khách hàng tiềm năng nào đang tập trung tại khu vực này.

Phân tích đối tượng khách hàng: VCB – Sở giao dịch có khá nhiều lợi thế về địa bàn để có thể đẩy mạnh cho vay sản xuất kinh doanh. Vị trí trụ sở đóng tại số 11 Láng Hạ; đây là khu vực có số lượng lớn các doanh nghiệp đặt trụ sở. Nhân viên văn phòng là đối tượng tiềm năng cho các sản phẩm dịch vụ tài chính của VCB - SGD. Để tiếp cận hiệu quả nhóm này, VCB - SGD cần tập trung vào các nhu cầu cụ thể của họ như vay tín chấp, thấu chi, vay vốn kinh doanh, bảo hiểm và quản lý tài chính.

SGD có thể tiếp cận nhóm đối tượng này bằng cách tổ chức các buổi giới thiệu sản phẩm, hợp tác với các công ty, sử dụng mạng xã hội, đồng thời chú trọng đến việc chọn lọc khách hàng, theo dõi hiệu quả và xây dựng mối quan hệ lâu dài.

Bên cạnh đó VCB - SGD cũng nên rà soát những khách hàng cá nhân trả lương qua tài khoản Vietcombank, có số dư Casa luân chuyển lớn để tìm kiếm ra những khách hàng tiềm năng để tiếp cận bán chéo các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác. Ngoài ra những khách hàng hiện hữu đang vay vốn tại VCB - SGD, cũng cần rà soát lại để lọc ra những khách hàng chưa sử dụng hết các sản phẩm dịch vụ để khai thác triệt để hơn.

Chi nhánh có thể đưa ra các chương trình vay tín chấp, vay mua nhà, vay tiêu dùng với lãi suất ưu đãi cho những khách hàng đã có tài khoản nhận lương qua Vietcombank. Điều này giúp thu hút và giữ chân khách hàng lâu dài, đồng thời tạo động lực để khách hàng sử dụng thêm các sản phẩm tài chính khác.

Để tối ưu trải nghiệm khách hàng, chi nhánh có thể áp dụng cơ chế ưu tiên xét duyệt hồ sơ cho các khách hàng đã có lịch sử giao dịch và gửi lương ổn định qua Vietcombank, giúp đẩy nhanh quy trình phê duyệt và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

3.1.3. Triển khai đa dạng hóa các sản phẩm khác dành cho khách hàng cá nhân

Hiện tại, Cơ cấu cho vay tiêu dùng cá nhân (CVKHCN) tại VCB - Sở giao dịch chưa đồng đều, chủ yếu tập trung vào cho vay mua nhà, trong khi các sản phẩm như cho vay ô tô, kinh doanh và du học chiếm tỷ lệ thấp. Điều này cho thấy tiềm lực chưa được

khai thác, dẫn đến dư nợ không ổn định, tăng trưởng không bền vững và tỷ trọng cho vay ngắn hạn thấp, ảnh hưởng đến rủi ro và lợi nhuận của chi nhánh.

Để phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ, VCB - Sở giao dịch cần:

(1) Đẩy mạnh triển khai các sản phẩm hiện đang có tỷ trọng thấp như mua ô tô, kinh doanh/ kinh doanh tài lộc, ... để tối đa hóa sản phẩm, dịch vụ đến KHHCN. Đào tạo CBKH về các sản phẩm này để họ có thể tư vấn và giới thiệu sản phẩm một cách hiệu quả và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng nên thực hiện các chiến dịch marketing mạnh mẽ để giới thiệu các sản phẩm mới, nhấn mạnh lợi ích và sự tiện lợi mà chúng mang lại. Sử dụng các kênh truyền thông xã hội, website và quảng cáo truyền hình để tiếp cận đúng đối tượng khách hàng.

(2) Phát triển các sản phẩm CVKHHCN mới:

+ Mua hàng trả góp: Phát triển hình thức cho vay này để mở rộng đối tượng khách hàng và giảm chi phí; xác định đối tác uy tín để hợp tác với doanh nghiệp.

+ Cho vay tiêu thương: Cần nhắc phát triển sản phẩm cho vay cho tiêu thương như các ngân hàng khác đã thực hiện.

(3) Xây dựng chính sách lãi suất CVKHHCN linh hoạt:

+ Lãi suất: Đưa ra mức lãi suất hấp dẫn, linh hoạt hơn, điều chỉnh biên độ phù hợp với thị trường; quy định lãi suất ưu đãi cho khách hàng truyền thống, miễn giảm lãi cho khách hàng gặp khó khăn nhưng vẫn trả nợ đúng hạn.

+ Chương trình ưu đãi: Kết hợp với chủ đầu tư và nhà cung cấp để đưa ra sản phẩm đặc biệt cho khách hàng trong các giai đoạn cụ thể, hạ lãi suất cho vay và thực hiện các chương trình ưu đãi để kích cầu tiêu dùng.

Ngoài ra, Chi nhánh nên xây dựng các sản phẩm và dịch vụ tài chính chuyên biệt dành cho khách hàng VIP, chẳng hạn như gói vay ưu đãi cho các khách hàng cao cấp hoặc các doanh nghiệp lớn tại khu vực các quận trung tâm như Đống Đa, Ba Đình, Hoàn Kiếm – là các quận mà chi nhánh địa điểm kinh doanh. Các sản phẩm này có thể bao gồm lãi suất ưu đãi, điều khoản linh hoạt và hỗ trợ cá nhân hóa trong việc phê duyệt và giải ngân.

Với xu hướng tiêu dùng hiện đại và nhu cầu vay trả góp của khách hàng, chi nhánh có thể phối hợp với các nhà bán lẻ lớn để cung cấp các sản phẩm vay trả góp không lãi suất cho khách hàng khi mua các sản phẩm điện tử, nội thất, hoặc các dịch vụ giáo dục.

Chi nhánh có thể thiết kế các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với khách hàng trẻ tuổi, như các gói vay học phí, du lịch, mua sắm với điều kiện thanh toán linh hoạt, để tiếp cận và thu hút đối tượng khách hàng này.

3.1.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Cán bộ Quản lý Khách hàng Cá nhân (QHKHCN) là một yếu tố quan trọng trong việc cung ứng sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Họ không chỉ quyết định số lượng và chất lượng sản phẩm dịch vụ mà còn góp phần tạo dựng hình ảnh của chi nhánh trong tâm trí khách hàng. Để mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (CVKHCN), việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng là rất cần thiết. Chi nhánh cần tuyển dụng cán bộ có đủ tài và đức và xây dựng chiến lược phát triển và quản lý nguồn nhân lực là chiến lược quan trọng.

Mục tiêu chiến lược là phát triển quản lý nhân lực cho vay, đảm bảo cả về số lượng và chất lượng. Chi nhánh cần nhận thức vai trò của cán bộ QHKHCN như những khách hàng nội bộ quan trọng và cần tập trung nâng cao hiệu quả chiến lược phát triển và quản lý nguồn nhân lực theo các hướng sau:

1. Nâng cao trình độ nghiệp vụ: Cần cải thiện kiến thức chuyên môn của cán bộ QHKHCN về các lĩnh vực kinh doanh như xây dựng, sản xuất công nghiệp, nông nghiệp. Ngân hàng cần tổ chức đào tạo thường xuyên, khuyến khích học tập nâng cao chuyên môn như học cao học hoặc CFA, và hỗ trợ cán bộ trong việc ứng dụng quy trình mới của Ngân hàng Nhà nước về tín dụng.

2. Tổ chức hội thảo và chia sẻ kỹ năng: Ngân hàng cần tổ chức định kỳ các buổi hội thảo để chia sẻ kỹ năng và kinh nghiệm cho cán bộ QHKHCN.

3. Đánh giá và kiểm tra định kỳ: Cần kiểm tra trình độ của cán bộ thông qua các bài thi và đánh giá kết quả công việc. Những cán bộ yếu kém cần được cải thiện hoặc chuyển công tác phù hợp.

4. Xây dựng hệ thống KPI và chế độ khen thưởng: Đưa ra chỉ tiêu cụ thể cho các cán bộ QHKHCN về huy động vốn, cho vay, bảo hiểm, thẻ,... và xây dựng hệ thống khen thưởng dựa trên kết quả công việc và thành tích đạt được.

5. Cơ chế tiền lương và điều động cán bộ: Xây dựng cơ chế tiền lương và thưởng theo kết quả công việc và thực hiện điều động cán bộ dựa trên khả năng và yêu cầu công việc tại từng vị trí.

6. Cán bộ chính là bộ mặt của ngân hàng. Việc có cán bộ chuyên nghiệp, thái độ phục vụ khách hàng chu đáo và trình độ nghiệp vụ chuyên sâu sẽ giúp tạo niềm tin vững chắc cho khách hàng trong quan hệ với ngân hàng.

3.2. KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI VIETCOMBANK

Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) là cơ quan chủ quản của VCB-Sở giao dịch, và mọi hoạt động của Chi nhánh đều phải thông qua Vietcombank. Để mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (CVKHCN), việc

thực hiện chỉ đạo và chính sách định hướng của Vietcombank là rất quan trọng. Ban lãnh đạo ngân hàng cần:

Công nghệ phục vụ luồng tác nghiệp: Theo quy trình cấp tín dụng đối với KHCN của Vietcombank, toàn bộ hồ sơ từ khâu đề xuất, phê duyệt, giải ngân và thu nợ đều được luân chuyển thông qua hệ thống RLOS. Thông qua hệ thống RLOS giúp cho toàn bộ cán bộ tham gia vào công tác bán hàng, hỗ trợ đều biết được hồ sơ đang ở cấp nào xử lý, do đó sẽ tác động và phối hợp được nhịp nhàng, hệ thống này cần được thường xuyên nâng cấp để giảm thiểu tối đa việc nhân viên phải nhập liệu quá nhiều trường thông tin, dành thời gian nhiều hơn cho công tác bán và chăm sóc khách hàng

Xây dựng và triển khai hệ thống chấm điểm, xếp hạng khách hàng cá nhân (KHCN) để triển khai sản phẩm CVKHCN chuẩn. Vietcombank cần nghiên cứu và triển khai hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ cho khách hàng cá nhân và phát triển các sản phẩm CVKHCN theo hướng ứng dụng công nghệ để theo dõi và đánh giá hiệu quả.

Nghiên cứu phát triển và triển khai các sản phẩm mới, đặc biệt là sản phẩm thẻ tín dụng và các sản phẩm ứng dụng công nghệ. Vietcombank nên cập nhật thường xuyên để đảm bảo phù hợp với thị trường.

Tạo điều kiện cho Chi nhánh cập nhật kịp thời và triển khai hiệu quả các sản phẩm mới. Cần giảm bớt vướng mắc về cơ chế để các sản phẩm cho vay tiêu dùng được áp dụng hiệu quả hơn.

Phát triển phần mềm quản lý khoản vay khách hàng để theo dõi và cập nhật tự động các khoản nợ đến hạn. Điều này giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

Chính sách tuyển dụng và đào tạo: Cán bộ QHKHCN hiện tại còn thiếu kinh nghiệm. Trụ sở Chính cần mở các lớp đào tạo định kỳ về chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức nghề nghiệp, đồng thời thực hiện luân chuyển cán bộ để tạo động lực, không khí làm việc tích cực. Cần tăng cường kiểm tra, kiểm toán nội bộ để phát hiện rủi ro sớm và phối hợp giữa các chi nhánh để tránh cạnh tranh không lành mạnh.

KẾT LUẬN

Với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế, mức sống và thu nhập của người dân ngày càng được nâng cao, dẫn đến sự phát triển mạnh mẽ của các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cá nhân và mở ra nhiều cơ hội kinh doanh mới cho các ngân hàng thương mại. Trong khi cho vay cá nhân đã trở nên phổ biến ở các nước phát triển, các ngân hàng tại Việt Nam cũng đang cải tiến và đa dạng hóa sản phẩm cho vay cá nhân để kích thích nhu cầu vay của người dân. Tuy nhiên, để duy trì vị thế trong tương lai, các ngân hàng cần tìm hướng đi đúng đắn để hoạt động cho vay cá nhân đạt hiệu quả cao.

Việc nghiên cứu các giải pháp mở rộng cho vay cá nhân là vấn đề cấp thiết và được các ngân hàng thương mại định hướng theo con đường bán lẻ hiện nay đặc biệt quan tâm. Đề án đã hoàn thành một số nội dung chủ yếu như sau:

+ Hệ thống hóa các lý luận cơ bản về mở rộng hoạt động cho vay cá nhân của ngân hàng thương mại và khẳng định tính cần thiết phải mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

+ Đánh giá thực tiễn triển khai hoạt động cho vay cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Sở giao dịch, từ đó rút ra thành công, hạn chế và nguyên nhân, đồng thời đưa ra các giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh.

+ Đề xuất một số kiến nghị với Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam để tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh, đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng cao của nền kinh tế.

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong nghiên cứu, Đề án không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế nhất định. Học viên mong nhận được ý kiến đóng góp và hướng dẫn từ Quý thầy cô giáo, nhà nghiên cứu và độc giả để Đề án được hoàn thiện hơn nữa.

Trân trọng!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16/06/2010.
2. Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 ngày 18/01/2024.
3. Thông tư số 39/2016/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 30/12/2016 quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.
3. Nghị định 86/2024/NĐ-CP của Chính Phủ ngày 11/7/2024 phương pháp trích lập dự phòng rủi ro của tổ chức tín dụng.
4. Quyết định 09/2024/QĐ-TTg của Thủ Tướng Chính Phủ ngày 1/7/2024 quy định hồ sơ, thủ tục đề nghị chấp thuận mức cấp tín dụng tối đa vượt giới hạn.
5. Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11/11/2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
6. Thông tư số 04/2011/TT-NHNN ngày 10 tháng 3 năm 2011 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định áp dụng lãi suất trong trường hợp tổ chức, cá nhân rút tiền gửi trước hạn tại tổ chức tín dụng, có hiệu lực kể từ ngày 10 tháng 3 năm 2011.
7. Quyết định số 47/2006/QĐ-NHNN ngày 25 tháng 9 năm 2006 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế về tiền gửi tiết kiệm ban hành kèm theo Quyết định số 1160/2004/QĐ-NHNN ngày 13/9/2004 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, có hiệu lực kể từ ngày 23 tháng 10 năm 2006.
8. Quyết định số 1160/2004/QĐ-NHNN ngày 13 tháng 9 năm 2004 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc ban hành Quy chế về tiền gửi tiết kiệm, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2005.
9. Nguồn báo cáo hoạt động kinh doanh của NHTMCP Ngoại Thương Việt Nam và VCB chi nhánh Sở Giao dịch các năm 2021, 2022, 2023.
10. Các tạp chí, thời báo Ngân hàng - Tài chính.
11. PGS. TS. Phan Thị Thu Hà (2023), Giáo trình Ngân hàng Thương mại, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân, Trường Đại học kinh tế quốc dân.
12. Nguyễn Thị Đăng Thủy (2015), “Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Đà Nẵng”
13. Nguyễn Thị Thanh Hương (2018), “Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Techcombank chi nhánh Láng Hạ”
14. Nhóm tác giả Bùi Văn Thụy, Trương Thị Hoài Phương và Huỳnh Võ Huyền Thoại (2023), “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình - Chi nhánh Đồng Nai giai đoạn 2024-2030”