



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



ĐẶNG THỊ HỒNG NGỌC

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÀM CỔ GIẤY TỜ CÓ
GIÁ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM –
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
Mã số: 8340201

Đà Nẵng – Năm 2025

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐHN

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đặng Tùng Lâm

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Đề án được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính
– Ngân hàng hợp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày
..... tháng năm 2025

Có thể tìm hiểu đề án tại:

Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng

Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐHN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang ngày càng phát triển và hội nhập với thế giới, các dịch vụ ngân hàng ngày càng trở nên quan trọng, đặc biệt là các dịch vụ tín dụng nói chung. Một trong những sản phẩm cho vay phổ biến và tiện lợi hiện nay là cho vay cầm cố giấy tờ có giá.

Đầu tiên, việc lựa chọn chủ thể chính được nghiên cứu trong đề tài là cho vay cầm cố giấy tờ có giá xuất phát từ tầm quan trọng ngày càng lớn của sản phẩm này trong chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ tại ngân hàng. Đây không chỉ là một hình thức cấp tín dụng an toàn, ít rủi ro nhờ có tài sản đảm bảo rõ ràng, mà còn đóng vai trò then chốt trong việc giữ chân và mở rộng tệp khách hàng tiền gửi - đặc biệt là những khách hàng có nguồn tiền lớn thường xuyên luân chuyển hoặc sở hữu nguồn ngoại tệ dồi dào. Trong bối cảnh mặt bằng lãi suất huy động ngoại tệ giữa các ngân hàng hầu như tương đồng, khách hàng có xu hướng lựa chọn tổ chức tín dụng không chỉ dựa trên uy tín ngân hàng, chính sách ưu đãi gia tăng, mà còn quan tâm đến khả năng linh hoạt về sản phẩm tài chính đi kèm. Việc ngân hàng triển khai hiệu quả sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá chính là điểm cộng tạo lợi thế cạnh tranh, từ đó thu hút dòng vốn gửi vào hệ thống.

Đặc biệt, nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ thường có chi phí vốn thấp hơn so với tiền Việt Nam đồng, nhưng nếu được sử dụng hợp lý trong các sản phẩm cho vay cầm cố (thường có tỷ lệ rủi ro thấp và thời hạn ngắn), sẽ giúp gia tăng biên lợi nhuận cho ngân hàng một cách bền vững. Như vậy, việc hoàn thiện sản phẩm không chỉ phục vụ mục tiêu tăng trưởng tín dụng, mà còn trở thành đòn bẩy huy động vốn hiệu quả, tạo nên thế cân bằng trong việc quản trị nguồn vốn và cơ cấu tài sản. Có thể khẳng định, đây là một giải pháp “một mũi tên trúng hai đích” – vừa nâng cao hiệu quả cho vay, vừa tăng khả năng hút vốn huy động, đặc biệt từ nhóm khách hàng có nhu cầu sinh lời từ

ngoại tệ hoặc giấy tờ có giá khác nhưng vẫn muốn đảm bảo khả năng sử dụng vốn khi cần thiết.

Chính vì những lý do trên, tôi quyết định chọn đề tài "Hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng" để nghiên cứu. Đề tài này không chỉ mang lại giá trị thực tiễn trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ cho vay của Vietcombank Đà Nẵng mà còn đóng góp vào việc nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành ngân hàng.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ của đề án

- Mục tiêu nghiên cứu:

Đánh giá và đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

- Nhiệm vụ nghiên cứu:

(1) Phân tích thực trạng hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

(2) Đưa ra giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

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

- Đối tượng nghiên cứu:

Hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung: Nghiên cứu hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

+ Về thời gian: Đề án nghiên cứu, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Vietcombank Chi nhánh Đà Nẵng trong phạm vi thời gian từ năm 2022 đến năm 2024.

+ Về không gian: Đề án chỉ tập trung nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp điều tra, thu thập số liệu, dữ liệu, các tài liệu cần thiết:
- Phương pháp tổng hợp, chọn lọc, xử lý và phân tích số liệu.
- Phương pháp điều tra khảo sát bằng bảng hỏi đối với đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại VCB Đà Nẵng.

5. Bố cục của đề án

Nội dung chính của đề án được kết cấu bao gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng thương mại
- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng
- Chương 3: Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng

CHƯƠNG 1.

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GIẤY TỜ CÓ GIÁ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá là hình thức vay vốn trong đó bên vay sử dụng các giấy tờ có giá như sổ tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, hoặc các chứng khoán khác làm tài sản bảo đảm cho khoản vay. Đây là một loại bảo đảm có giá trị thanh khoản cao và thường được sử

dụng trong các giao dịch tín dụng có thời hạn ngắn hoặc trung hạn.

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá là một giải pháp đáp ứng nhu cầu này, giúp khách hàng *tiếp cận vốn nhanh chóng và hiệu quả*. Không giống như các hình thức vay khác như vay thế chấp bất động sản, vay tín chấp,... vay cầm cố giấy tờ có giá có thủ tục nhanh chóng và dễ dàng. Điều này rất quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tài chính ngắn hạn, khẩn cấp của khách hàng.

Ngoài ra, việc cho vay cầm cố giấy tờ có giá giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro mất vốn so với các hình thức vay khác, do đặc thù là tính thanh khoản cao của giấy tờ có giá.

Mặt khác, nhiều khách hàng có tài sản là giấy tờ có giá nhưng không có bất động sản để thế chấp. Phát triển cho vay cầm cố giấy tờ có giá sẽ giúp nhóm khách hàng này tiếp cận nguồn vốn mà không bị hạn chế bởi việc thiếu tài sản thế chấp cố định.

Việc phát triển cho vay cầm cố giấy tờ có giá sẽ giúp ngân hàng thu hút thêm một lượng lớn khách hàng, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và cá nhân có nhu cầu vay ngắn hạn và trung hạn.

Bên cạnh những điểm sáng của hình thức cho vay cầm cố giấy tờ có giá, thực tế vẫn còn có những điểm cần lưu ý đối với sản phẩm đặc thù này, bao gồm:

- Rủi ro về giá trị tài sản cầm cố: Giá trị của giấy tờ có giá có thể giảm sút do biến động thị trường hoặc tình trạng pháp lý của tài sản.
- Khó khăn trong việc chuyển nhượng tài sản.
- Rủi ro về pháp lý: Nếu tài sản cầm cố có tranh chấp pháp lý như không rõ nguồn gốc hay tranh chấp quyền sở hữu, việc cho vay có thể gặp rủi ro về việc không thể thu hồi tài sản cầm cố trong trường hợp người vay không trả được nợ.

- Chi phí giao dịch và thủ tục: Các giao dịch liên quan đến cầm cố giấy tờ có giá đôi khi có thể phát sinh các chi phí như lệ phí công chứng, phí xác minh tài sản, hoặc phí liên quan đến việc chuyển nhượng tài sản cầm cố nếu có.
- Tỷ lệ cho vay: Giá trị của giấy tờ có giá cầm cố có thể cho vay một phần hoặc toàn bộ so với giá trị thực tế của tài sản, tùy thuộc vào đánh giá của tổ chức tín dụng về loại tài sản.
- Rủi ro về mối quan hệ với bên vay: Vì cầm cố tài sản là một biện pháp bảo vệ cho bên cho vay, nếu bên vay không thanh toán nợ đúng hạn, mối quan hệ giữa hai bên có thể trở nên căng thẳng, dẫn đến các tranh chấp pháp lý.

Những lưu ý này cần được các bên tham gia cân nhắc trước khi quyết định thực hiện cho vay cầm cố giấy tờ có giá.

1.2. Nội dung hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá của ngân hàng thương mại

1.2.1. Mục tiêu của hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá đối với ngân hàng thương mại

Ở góc độ ngân hàng thương mại, mục tiêu của hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá là nhằm tạo ra một hình thức cung cấp dịch vụ tài chính linh hoạt và an toàn, giúp đạt được các mục tiêu cụ thể như sau:

- Việc cho vay cầm cố giấy tờ có giá giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng một cách hiệu quả.
- Ngoài ra, hoạt động này cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tăng trưởng lợi nhuận cho ngân hàng.
- Triển khai hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá cũng giúp ngân hàng nâng cao tính cạnh tranh trên thị trường tài chính.
- Bên cạnh đó, phương thức cho vay này cũng có khả năng thu hút dòng

vốn đầu tư vào các giấy tờ có giá tại ngân hàng.

1.2.2. Các hoạt động để triển khai cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại các ngân hàng thương mại

Để triển khai hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại các ngân hàng thương mại, các ngân hàng cần thực hiện một số hoạt động cụ thể nhằm đảm bảo triển khai hiệu quả sản phẩm này và tuân thủ các quy định pháp lý. Các hoạt động chính cần thực hiện để triển khai sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá:

- Xây dựng chính sách sản phẩm cụ thể đối với sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá
- Xây dựng quy trình triển khai cụ thể đối với sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá
- Xây dựng chính sách giá - phí hợp lý
- Định giá tài sản cầm cố, tính pháp lý và xác định tỉ lệ cho vay
- Quản lý sau giải ngân và giám sát khoản vay cầm cố giấy tờ có giá
- Xử lý các trường hợp vi phạm hợp đồng
- Đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay cầm cố giấy tờ có giá

1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá

1.2.3.1. Quy mô

Quy mô cho vay cầm cố giấy tờ có giá của đơn vị được đánh giá thông qua số lượng khách hàng và dư nợ của sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá.

❖ Số lượng khách hàng:

- + Số lượng khách hàng vay CCGTCG:
- + Số lượng khách hàng có GTCG:
- + Tỷ lệ khách hàng vay / khách hàng có GTCG:
- Công thức:

$$\text{Tỷ lệ KH vay trên KH có GTCG} = \frac{\text{Số lượng KH vay CCGTCG}}{\text{Số lượng KH có GTCG}} \times 100\%$$

❖ **Dư nợ cho vay cầm cố GTCG:**

+ Dư nợ cuối kỳ và dư nợ bình quân:

+ *Dư nợ bình quân đầu người vay CCGTCG:*

- Công thức:

$$\text{Dư nợ bình quân GTCG} = \frac{\text{Dư nợ cho vay CCGTCG}}{\text{Số lượng khách hàng vay CCGTCG}}$$

1.2.3.2. Cơ cấu dư nợ cho vay cầm cố giấy tờ có giá

❖ **Cơ cấu dư nợ CCGTCG theo kỳ hạn**

+ Là tỷ trọng dư nợ cho vay CCGTCG được phân chia theo các khoảng thời gian vay cụ thể, thường gồm:

- Ngắn hạn (<6 tháng)
- Trung hạn (6 – 12 tháng)
- Dài hạn (>12 tháng)

❖ **Cơ cấu dư nợ CCGTCG theo loại giấy tờ có giá**

+ Là việc phân loại và tính tỷ trọng dư nợ CCGTCG theo từng loại tài sản đảm bảo là giấy tờ có giá, như:

- Sổ tiết kiệm VCB
- Tiền gửi có kỳ hạn tại VCB
- Trái phiếu Chính phủ
- Giấy tờ có giá khác

❖ **Cơ cấu dư nợ CCGTCG theo loại tiền**

+ Phân tích tỷ trọng dư nợ CCGTCG được cấp bằng các loại tiền tệ khác nhau, phổ biến nhất là:

- Đồng Việt Nam (VND)
- Đô la Mỹ (USD)

1.2.3.3. Chất lượng tín dụng

Chất lượng tín dụng được thể hiện thông qua tỷ lệ nợ chú ý/nợ xấu trong tổng dư nợ cho vay cầm cố giấy tờ có giá.

- Tổng nợ nhóm 2
- Tỷ lệ nợ nhóm 2,3,4,5 / Dư nợ CCGTCG

1.2.3.4. Hiệu quả sinh lời từ hoạt động cho vay cầm cố GTCG

Đề án này chỉ tập trung đánh giá hiệu quả sinh lời của hoạt động cho vay cầm cố GTCG thông qua hệ số chênh lệch lãi ròng (NIM). Chỉ số NIM được xác định theo công thức đơn giản như sau:

NIM (tạm tính) = Lãi suất cho vay (đầu ra) - Lãi suất huy động vốn (đầu vào/FTP

Chỉ số NIM càng cao cho thấy hiệu quả hoạt động cấp tín dụng càng tốt, tức là chi nhánh đã tối ưu hóa được chênh lệch giữa lãi suất đầu vào và đầu ra, nâng cao khả năng sinh lời từ nguồn vốn sử dụng.

1.2.3.5. Chất lượng dịch vụ

❖ Phương pháp đo lường:

Thông qua bảng khảo sát người vay vốn tại ngân hàng (Chi tiết tại Phụ lục 01 của đề án này), với thang đo Likert 5 mức độ:

- 1 – Hoàn toàn không hài lòng
- 2 – Ít hài lòng
- 3 – Bình thường
- 4 – Hài lòng
- 5 – Rất hài lòng

❖ Các tiêu chí đánh giá cụ thể:

Chia thành các nhóm nội dung (tham khảo từ bảng khảo sát), bao gồm:

- Sản phẩm dịch vụ
- Thời gian và quy trình xử lý
- Chất lượng phục vụ

- Cơ sở vật chất và hình ảnh ngân hàng
- Mức độ hài lòng tổng thể

❖ **Nguồn dữ liệu:**

- + Dữ liệu sơ cấp thu thập từ khách hàng cá nhân vay vốn cầm cố GTCC tại đơn vị trong phạm vi nghiên cứu, thông qua: Bảng khảo sát trực tiếp/ Gửi email/ Phòng vấn qua điện thoại
- + Dữ liệu sau thu thập được xử lý thông qua thống kê trên phần mềm Excel.

CHƯƠNG 2.

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GIẤY TỜ CÓ GIÁ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. Thực trạng hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.1. Bối cảnh hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá

2.1.1.1. Môi trường pháp lý đối với hoạt động tín dụng tại Việt Nam

Môi trường pháp lý để phát triển cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Việt Nam hiện nay đã có những quy định khá rõ ràng, nhưng cũng đang cần hoàn thiện thêm để phù hợp với xu thế phát triển của thị trường tài chính. Các quy định pháp lý chính liên quan đến hoạt động này có thể kể đến như sau:

- ❖ Luật Các tổ chức tín dụng (2010, sửa đổi bổ sung 2017)
- ❖ Luật Dân sự (2015)
- ❖ Nghị định 163/2006/NĐ-CP về bảo đảm bằng tài sản
- ❖ Chính sách tiền tệ và các quy định của Ngân hàng Nhà nước
- ❖ Các quy định về giao dịch chứng khoán
- ❖ Thách thức và triển vọng:

2.1.1.2. Tình hình kinh tế xã hội trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng

Năm 2024, nền kinh tế Việt Nam ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng, với GDP tăng trưởng 7,09% so với năm 2023, vượt mục tiêu đề ra và chỉ thấp hơn tốc độ tăng của các năm 2018, 2019 và 2022 trong giai đoạn 2011-2024. Tính đến cuối năm 2024, tín dụng toàn nền kinh tế Việt Nam tăng khoảng 15,08% so với cuối năm 2023, tập trung vào các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh và các lĩnh vực ưu tiên. Nhìn chung, năm 2024 ghi nhận sự khởi sắc trong nền kinh tế thành phố, tăng trưởng GRDP ước đạt 7,51% so với năm 2023, và thu hút gần 14.000 tỷ đồng vốn đầu tư, trong đó có 27 dự án FDI với vốn đăng ký hơn 22 triệu USD, nhu cầu tín dụng tại Đà Nẵng dự kiến cũng tăng theo trong năm 2025.

2.1.1.3. Tình hình hoạt động tín dụng trên địa bàn Đà Nẵng

Đến cuối năm 2024, hệ thống ngân hàng và tổ chức tín dụng tại Đà Nẵng có tổng cộng 64 chi nhánh và 252 phòng giao dịch, phân bố rộng khắp các quận, huyện, đáp ứng nhu cầu tài chính của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn. Tổng dư nợ cho vay của các tổ chức tín dụng đến 31/12/2024 đạt 221.375 tỷ đồng, tăng 0,72% so với cuối năm 2023. Trong đó, dư nợ cho vay bằng VND chiếm 98,13%, đạt 217.624 tỷ đồng, và dư nợ cho vay bằng ngoại tệ chiếm 1,87%, tương đương 3.751 tỷ đồng. Dư nợ trung dài hạn đạt 117.815 tỷ đồng, chiếm 53,22% tổng dư nợ, trong khi dư nợ ngắn hạn đạt 103.560 tỷ đồng, chiếm 46,78%. Hoạt động của ngành Ngân hàng Đà Nẵng nhìn chung ổn định và an toàn, góp phần quan trọng vào việc thực hiện chính sách tiền tệ và mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

2.1.2. Thực trạng hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.2.1. Tình hình hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động tín dụng tại Đà Nẵng đã có sự phục hồi mạnh mẽ, với tổng dư nợ tín dụng tăng đều qua các năm. Các tổ

chức tín dụng chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát chặt chẽ rủi ro và giảm tỷ lệ nợ xấu. Trong bối cảnh đó, hình thức cho vay cầm cố giấy tờ có giá, như sổ tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, trái phiếu,... đã được nhiều ngân hàng triển khai và ghi nhận hiệu quả cao. Đây là hình thức cho vay có rủi ro thấp hơn nhờ tài sản bảo đảm rõ ràng. Tuy nhiên, tùy thuộc từng thời kỳ và mục tiêu hoạt động của chi nhánh, Vietcombank Đà Nẵng sẽ có những chính sách riêng để phù hợp với nhu cầu của đa dạng khách hàng.

2.1.2.2. Các hoạt động được triển khai để cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- Xây dựng chính sách sản phẩm cụ thể đối với sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá:
- Xây dựng quy trình cụ thể đối với sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá
- Xây dựng chính sách giá - phí hợp lý
- Định giá tài sản cầm cố, tính pháp lý và xác định tỉ lệ cho vay
- Quản lý sau giải ngân và giám sát khoản vay cầm cố giấy tờ có giá
- Xử lý các trường hợp vi phạm hợp đồng
- Đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay cầm cố giấy tờ có giá

2.2. Kết quả hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1. Quy mô

➤ **Số lượng khách hàng:**

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá (CCGTCG) tại Vietcombank Đà Nẵng duy trì xu hướng ổn định và có cải thiện tương đối về hiệu quả khai thác tập khách hàng tiềm năng. Tuy nhiên, tỷ lệ khách hàng có giấy tờ có giá thực sự vay vốn vẫn còn khá thấp so với tiềm năng.

➤ **Dư nợ cho vay cầm cố GTCG:**

Dư nợ cho vay cầm cố giấy tờ có giá trong giai đoạn 2022–2024 thể hiện xu hướng tăng trưởng ổn định và tích cực. Điều này không chỉ phản ánh nhu cầu vay vốn cầm cố giấy tờ có giá của khách hàng ngày càng tăng, mà còn chứng tỏ khả năng mở rộng tín dụng của ngân hàng đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm là giấy tờ có giá. Bên cạnh đó, tỷ lệ thực hiện trên kế hoạch cũng cho thấy sự ổn định trong việc hoàn thành mục tiêu tín dụng, từ 90,42% vào năm 2022 lên 102,8% vào năm 2024, cho thấy khả năng ngân hàng vượt kế hoạch và đáp ứng nhu cầu của khách hàng tốt hơn qua các năm. Điều này càng chứng tỏ sự linh hoạt và hiệu quả trong công tác triển khai chính sách tín dụng đối với sản phẩm này. Tỷ trọng dư nợ cho vay cầm cố giấy tờ có giá so với tổng dư nợ khách hàng cá nhân cũng tăng dần qua các năm, từ 1,49% năm 2022 lên 1,72% vào năm 2024.

2.2.2. Cơ cấu dư nợ cho vay cầm cố giấy tờ có giá

- Cơ cấu dư nợ theo kỳ hạn vay
- Cơ cấu dư nợ theo phân loại giấy tờ có giá
- Cơ cấu dư nợ theo loại tiền của giấy tờ có giá

2.2.3. Chất lượng tín dụng

Trong giai đoạn 2022–2024, chất lượng tín dụng đối với hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá (CCGTCG) được duy trì ổn định và có xu hướng cải thiện rõ rệt qua từng năm. Năm 2022, do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, tại chi nhánh phát sinh một trường hợp khách hàng bị quá hạn trong khoản vay cầm cố giấy tờ có giá. Tuy nhiên, khách hàng này đã nhanh chóng khắc phục tình hình tài chính và tất toán toàn bộ khoản vay ngay trong năm, do đó ngân hàng không phải thực hiện trích lập dự phòng cho khoản vay này. Sang các năm 2023 và 2024, không phát sinh nợ nhóm 2 cũng như các khoản nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5, phản ánh hiệu quả trong công tác kiểm soát rủi ro tín dụng và thẩm định khách hàng. Tuy vậy, ngân hàng vẫn cần

duy trì giám sát chặt chẽ để đảm bảo chất lượng tín dụng bền vững, đặc biệt trong bối cảnh thị trường tài chính còn tiềm ẩn nhiều biến động.

2.2.4. Hiệu quả sinh lời từ hoạt động cho vay cầm cố GTCG

➤ NIM bình quân cho vay cầm cố GTCG bằng VNĐ

Biên lãi ròng (NIM) của cho vay CCGTCG bằng VNĐ duy trì ở mức ổn định và có xu hướng tăng dần theo kỳ hạn vay, từ 1,2% đối với kỳ hạn dưới 1 tháng lên 2,3% ở kỳ hạn từ 12 tháng trở lên.

➤ NIM bình quân cho vay cầm cố GTCG bằng USD

- NIM của hoạt động cho vay CCGTCG bằng USD cao hơn đáng kể so với VNĐ, dao động từ 2,5% đến 3,5% tùy kỳ hạn. Lý do là lãi suất cho vay USD được duy trì ở mức cao (6–7%), trong khi chi phí vốn (FTP) ổn định ở mức thấp (3,5%).
- NIM cho vay cầm cố GTCG bằng USD có ảnh hưởng bởi chính sách thẩm quyền Giám đốc Chi nhánh phê duyệt ưu đãi lãi suất cho vay đối với cầm cố GTCG bằng USD thời hạn vay từ 6 tháng trở xuống.

2.2.5. Chất lượng dịch vụ cho vay cầm cố GTCG

Sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá là một trong những dịch vụ tín dụng ngắn hạn quan trọng mà Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng cung cấp cho khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn ngắn hạn. Vì vậy, ngoài các đánh giá từ phía nội bộ ngân hàng, việc thu thập ý kiến phản hồi và đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm này là rất cần thiết.

➤ Mục tiêu khảo sát

Mục tiêu của cuộc khảo sát là tìm hiểu mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân đối với dịch vụ cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại VCB Đà Nẵng, đồng thời nhận diện những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đó. Từ kết quả khảo sát, ngân hàng có thể đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, cải tiến sản phẩm và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.

➤ **Quy mô khảo sát:**

- Đối tượng khảo sát: Khách hàng cá nhân đã và đang sử dụng dịch vụ cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại VCB Đà Nẵng.
- Tổng số phiếu khảo sát phát ra: 70 phiếu
- Số phiếu thu về hợp lệ: 50 phiếu
- Tỷ lệ phản hồi hợp lệ: 71,4%

➤ **Công cụ và phương pháp khảo sát:**

- Bảng câu hỏi khảo sát: Nội dung chi tiết bảng câu hỏi khảo sát được trình bày tại Phụ lục 01.
- Phần mềm sử dụng: Dữ liệu khảo sát được nhập vào Microsoft Excel để tiến hành các thống kê mô tả cơ bản

➤ **Kết quả khảo sát:**

Trên cơ sở 50 mẫu khảo sát hợp lệ, nghiên cứu tiến hành phân tích các yếu tố liên quan đến chất lượng tín dụng, mức độ hài lòng của khách hàng, cũng như những vấn đề còn tồn tại trong quy trình cho vay cầm cố GTCG tại chi nhánh.

+ Các kết quả *thống kê mô tả* về mẫu khảo sát như sau:

Kết quả thống kê mô tả từ 50 bảng khảo sát hợp lệ cho thấy mẫu khảo sát có cơ cấu khá đa dạng về độ tuổi, giới tính và nghề nghiệp. Về độ tuổi, nhóm khách hàng từ 30 đến 50 tuổi chiếm tỷ trọng lớn nhất (66%), cho thấy đây là độ tuổi có nhu cầu và khả năng tiếp cận tín dụng cao. Tỷ lệ khách hàng nam (56%) nhiều hơn nữ (44%), phản ánh tương đối cân bằng giới tính trong nhóm khách hàng vay vốn theo hình thức cầm cố giấy tờ có giá.

Về nghề nghiệp, nhóm "tự kinh doanh" chiếm tỷ lệ cao nhất (36%), tiếp đến là "nhân viên văn phòng" (30%) và "công chức/viên chức" (16%). Điều này cho thấy sản phẩm vay cầm cố giấy tờ có giá được nhiều người lao động có thu nhập ổn định hoặc chủ động tài chính lựa chọn. Đáng chú ý, vẫn có một tỷ lệ nhất định người hưu trí (10%) và nhóm nghề nghiệp "khác" (8%)

tham gia vay vốn, cho thấy mức độ phổ biến và phù hợp của sản phẩm này đối với nhiều đối tượng khác nhau.

❖ **Mức độ hài lòng được đánh giá theo từng tiêu chí khảo sát như sau:**

○ **Về sản phẩm và dịch vụ**

Mức độ đa dạng được đánh giá tích cực: 74% khách hàng chọn mức “Hài lòng” và “Rất hài lòng”.

Kênh thông tin: Mức độ hài lòng vẫn cao nhưng có 22% khách hàng phản hồi ở mức “Bình thường”, cho thấy cần cải thiện thêm khả năng tiếp cận thông tin sản phẩm.

○ **Về hồ sơ, thủ tục**

Bảo mật thông tin được đánh giá tốt với 76% khách hàng chọn từ “Hài lòng” trở lên.

Tuy nhiên, mức độ đơn giản và công khai thủ tục vẫn còn một tỷ lệ nhất định khách hàng đánh giá ở mức “Trung bình” hoặc “Thấp” (tổng cộng 24%-30%), gợi ý ngân hàng cần tinh gọn hơn trong quy trình tiếp nhận hồ sơ.

○ **Về phí/lãi suất**

Mặc dù phần lớn khách hàng đánh giá ở mức từ “Bình thường” đến “Hài lòng”, có đến 24% cho rằng phí/lãi chưa thật sự hợp lý, và 20% chỉ đánh giá mức “Rất hài lòng”.

Đây là điểm cần lưu ý vì mức phí/lãi luôn là yếu tố nhạy cảm và ảnh hưởng lớn đến quyết định sử dụng dịch vụ.

○ **Về nhân viên giao dịch và chuyên viên QHKK**

Thái độ phục vụ và chuyên môn được đánh giá tương đối tốt, có tới 80%-86% khách hàng hài lòng và rất hài lòng. Tuy nhiên, cũng còn tồn tại thiếu sót phản hồi từ khách hàng rằng thái độ phục vụ và chuyên môn của một vài cán bộ cần được cải thiện.

○ **Về cơ sở vật chất và mạng lưới**

Không gian giao dịch và tiện nghi hỗ trợ có đánh giá tốt, khoảng 80% khách hàng hài lòng. Một số khách hàng vẫn cho rằng mạng lưới chưa thực sự thuận tiện (8% đánh giá mức 1–2), gợi ý cần nâng cấp, bổ sung chi nhánh hoặc điểm giao dịch hợp lý hơn.

○ **Hình ảnh ngân hàng**

Thương hiệu uy tín và niềm tin vào ngân hàng đạt tỷ lệ rất cao: hơn 90% khách hàng hài lòng, gần như không có phản hồi tiêu cực. Chăm sóc khách hàng được đánh giá khá tốt, tuy nhiên 14% vẫn chỉ ở mức trung bình – cho thấy cần cải thiện dịch vụ sau vay và hỗ trợ khách hàng kịp thời hơn.

○ **Mức độ hài lòng chung**

84% khách hàng cho biết họ hài lòng hoặc rất hài lòng với chất lượng dịch vụ cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại VCB Đà Nẵng. Đặc biệt, có 88% khách hàng sẵn sàng giới thiệu bạn bè, người thân sử dụng sản phẩm vay cầm cố tại ngân hàng, đây là một chỉ báo quan trọng về sự trung thành và mức độ tin cậy của khách hàng đối với dịch vụ.

❖ **Hàm ý từ kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ cho vay CCGTCG:**

Từ kết quả khảo sát về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng (VCB Đà Nẵng), có thể thấy rằng chất lượng dịch vụ của ngân hàng được đánh giá khá cao, đặc biệt là các yếu tố như uy tín thương hiệu, bảo mật thông tin, và thủ tục vay đơn giản.

Tuy nhiên, cũng có một số điểm cần cải thiện. Một tỷ lệ khách hàng vẫn cho rằng mức phí và lãi suất của sản phẩm vay cầm cố giấy tờ có giá chưa hoàn toàn hợp lý và minh bạch, trong khi một bộ phận khách hàng cho rằng các thủ tục và yêu cầu về hồ sơ còn phức tạp. Ngoài ra, mặc dù mạng lưới giao dịch và không gian giao dịch của ngân hàng được đánh giá tốt, vẫn có một số ý kiến cho rằng cần mở rộng và cải thiện cơ sở vật chất để đáp ứng

tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, tuy thái độ phục vụ và chuyên môn của cán bộ khách hàng tại VCB Đà Nẵng được đánh giá khá cao, song vẫn có ý kiến đóng góp từ khách hàng cho rằng điều này cần được lưu ý thêm để cải thiện chất lượng dịch vụ tổng thể.

Với tỷ lệ 84% khách hàng hài lòng và 88% sẵn sàng giới thiệu sản phẩm cho người thân, bạn bè, có thể thấy rằng VCB Đà Nẵng đã tạo dựng được lòng tin và sự tín nhiệm lớn từ phía khách hàng. Tuy nhiên, ngân hàng cần tiếp tục cải thiện một số yếu tố như phí/lãi suất và quy trình thủ tục để nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó củng cố vị thế cạnh tranh và thu hút thêm nhiều khách hàng trong tương lai.

2.3. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.3.1. Kết quả đạt được

Trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng biến động, Vietcombank Đà Nẵng đã xác định bên cạnh những sản phẩm tín dụng chủ lực như cho vay kinh doanh, cho vay tiêu dùng,... cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG) là một trong những sản phẩm chiến lược nhằm mở rộng dư nợ bán lẻ một cách an toàn và hiệu quả.

Hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại chi nhánh ghi nhận sự tăng trưởng tích cực cả về quy mô dư nợ lẫn số lượng khách hàng tham gia, phản ánh sự tin tưởng ngày càng cao của người dân vào sản phẩm này. Tỷ lệ nợ xấu và nợ có vấn đề từ hoạt động cho vay cầm cố GTCG luôn ở mức rất thấp, nhờ vào cơ chế kiểm soát tín dụng bài bản và chủ động. Bên cạnh đó, hiệu quả tài chính từ hoạt động này cũng rất đáng ghi nhận. Biên lợi nhuận (NIM) duy trì ổn định từ 1–2%, tùy theo loại tiền và kỳ hạn, cho thấy hiệu suất sử dụng vốn cao. Lợi nhuận bình quân mà mỗi cán bộ nhân viên tại Vietcombank Đà Nẵng tạo ra đạt trên 3 tỷ đồng/người/năm, vượt mức trung bình của nhiều

chi nhánh và ngân hàng khác trong khu vực, cho thấy sự hiệu quả vượt trội của lực lượng nhân sự tại đây.

Những kết quả trên không chỉ thể hiện thành công trong quản lý và triển khai sản phẩm cho vay cầm cố GTCG, mà còn là nền tảng vững chắc để chi nhánh mở rộng quy mô và đóng góp nhiều hơn nữa vào chiến lược phát triển tín dụng bền vững của toàn hệ thống Vietcombank.

2.3.2. Đánh giá những tồn đọng và nguyên nhân trong hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại VCB Đà Nẵng

Trước hết, mức độ chủ động trong việc tiếp thị, giới thiệu sản phẩm của cán bộ nhân viên còn hạn chế, chưa có chính sách tiếp thị bài bản đối với sản phẩm cầm cố GTCG. Bên cạnh đó, chính sách lãi suất cho vay cầm cố GTCG tại chi nhánh vẫn còn thiếu tính cạnh tranh. Thêm vào đó, việc nhận giấy tờ có giá là chứng chỉ quỹ, trái phiếu và ngoại tệ khác USD trong hoạt động cho vay tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng vẫn còn một số tồn đọng, đặc biệt là chưa có sự quy chuẩn hóa về tiêu chí định giá, phương thức thẩm định và cơ chế xử lý rủi ro. Cuối cùng, quy trình tiếp nhận hồ sơ và xử lý vay cầm cố còn chưa tối ưu, dẫn đến thời gian phản hồi và giải ngân trong một số trường hợp vẫn kéo dài hơn mong đợi.

Từ những tồn đọng nêu trên, có thể thấy rằng tiềm năng phát triển hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại Vietcombank Đà Nẵng vẫn còn rất lớn. Để khai thác hiệu quả hơn nữa, chi nhánh cần khắc phục các tồn đọng đã nêu trước đó. Đây là những nền tảng quan trọng để hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại chi nhánh phát triển bền vững hơn trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3.

GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GIẤY TỜ CÓ GIÁ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. Căn cứ nhằm đề xuất giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

3.1.1. Định hướng và mục tiêu hoạt động của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

3.1.1.1. Định hướng và mục tiêu hoạt động chung của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

Với hơn 60 năm hình thành và phát triển, ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) đã không ngừng phát triển và khẳng định vị thế của mình trong ngành ngân hàng Việt Nam. Đặc biệt, trong bối cảnh ngành ngân hàng đang có sự chuyển mình mạnh mẽ, Vietcombank đã xác định rõ mục tiêu trở thành **ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam**, đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng cao của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

3.1.1.2. Định hướng và mục tiêu hoạt động của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Trước hết, định hướng phát triển của Vietcombank Đà Nẵng luôn gắn liền với chiến lược tổng thể của hệ thống Vietcombank: trở thành ngân hàng bán lẻ số một tại Việt Nam và vươn tầm khu vực.

3.1.2. Định hướng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng đối với hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá

Trong chiến lược phát triển tổng thể, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng xác định cho vay cầm cố giấy tờ có giá (CCGTG) là một trong những sản phẩm trọng tâm, mang tính liên kết chặt chẽ giữa hoạt động huy động vốn, tín dụng và đầu tư, đồng thời góp phần

thúc đẩy quá trình số hóa và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Với những lợi thế nói trên, Vietcombank Đà Nẵng định hướng tiếp tục mở rộng quy mô, đa dạng hóa hình thức và đối tượng của sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá, đồng thời tăng cường đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ cán bộ để tư vấn hiệu quả hơn cho khách hàng.

3.2. Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Xuất phát từ thực tiễn tại Chi nhánh, cần thiết phải đề xuất một hệ thống giải pháp đồng bộ, phù hợp với điều kiện nội tại và định hướng chiến lược phát triển của Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng. Cụ thể, các giải pháp được đề xuất như sau:

3.2.1. Giải pháp 1: Nâng cao mức độ chủ động tiếp thị sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng

3.2.1.1. Mục tiêu của giải pháp:

Giải pháp hướng tới việc nâng cao năng lực, mức độ chủ động và hiệu quả trong hoạt động tiếp thị, giới thiệu sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG) của cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.

3.2.1.2. Cơ sở thực tiễn và cơ sở pháp lý của giải pháp

- Cơ sở thực tiễn
- Cơ sở pháp lý

3.2.1.3. Nội dung giải pháp

Giải pháp được triển khai tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng, với 5 nhóm hành động chính, phù hợp với năng lực thực hiện tại chi nhánh, không yêu cầu mở rộng hay đầu tư lớn:

- (1) Chuẩn hóa tài liệu tiếp thị và công cụ truyền thông nội bộ
- (2) Tích hợp GTCG vào kịch bản tư vấn đa sản phẩm (cross-selling)
- (3) Đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng tiếp thị sản phẩm GTCG cho CBNV

(4) Áp dụng công nghệ và dữ liệu trong việc chủ động tiếp cận khách hàng tiềm năng

(5) Áp dụng cơ chế thi đua – khen thưởng chuyên biệt cho GTCG

Kết quả kỳ vọng:

- Trong 6 tháng triển khai, Chi nhánh Đà Nẵng phấn đấu tăng tỷ trọng dư nợ GTCG trong tổng dư nợ tín dụng cá nhân lên tối thiểu 12%.
- 100% CBNV được huấn luyện kỹ năng tiếp thị GTCG, 80% trở lên biết tư vấn đúng nhóm sản phẩm, hình thành văn hóa “chủ động tư vấn – không chờ phát sinh” trong toàn chi nhánh.

3.2.2. Giải pháp 2: Hoàn thiện chính sách lãi suất cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG) tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng nhằm nâng cao sức cạnh tranh

3.2.2.1. Mục tiêu của giải pháp

Giải pháp hướng đến mục tiêu tăng tính cạnh tranh, linh hoạt và hiệu quả trong chính sách lãi suất cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG) tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng.

3.2.2.2. Cơ sở thực tiễn và pháp lý của giải pháp

- Cơ sở thực tiễn
- Cơ sở pháp lý

3.2.2.3. Nội dung giải pháp

Giải pháp sẽ được thực hiện theo 5 trụ cột chính:

- (1) Xây dựng khung lãi suất linh hoạt theo phân khúc khách hàng
- (2) Gắn chính sách lãi suất với chiến lược huy động vốn ngoại tệ
- (3) Rút ngắn quy trình đề xuất – phê duyệt – áp dụng lãi suất đặc biệt tại chi nhánh
- (4) Đào tạo cán bộ và xây dựng bảng công cụ so sánh lãi suất
- (5) Truyền thông sản phẩm GTCG có lãi suất cạnh tranh thông qua các kênh số và truyền thống

Kết quả kỳ vọng:

- Tăng ít nhất 20% dư nợ GTCG từ khách hàng VIP, đầu tư VCBS/VCBF, hoặc có nguồn thu ngoại tệ lớn trong 6 tháng.
- Tăng thêm 3–5 triệu USD hoặc EUR huy động vốn ngoại tệ không kỳ hạn (CASA) thông qua các gói tích hợp GTCG – ngoại tệ.

3.2.3. Giải pháp 3: Chuẩn hóa quy trình và cơ chế khai thác các loại giấy tờ có giá như chứng chỉ quỹ, trái phiếu và ngoại tệ khác USD trong cho vay cầm cố tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng

3.2.3.1. Mục tiêu của giải pháp

Giải pháp nêu sau đây nhằm đạt được mục tiêu tăng khả năng tiếp cận của khách hàng cá nhân và tổ chức có tài sản tài chính đa dạng như chứng chỉ quỹ (CCQ), trái phiếu/tín phiếu kho bạc, ngoại tệ khác USD, góp phần mở rộng quy mô tín dụng và huy động vốn.

3.2.3.2. Cơ sở thực tiễn và pháp lý của giải pháp

- Cơ sở thực tiễn
- Cơ sở pháp lý

3.2.3.3. Nội dung giải pháp

Giải pháp được triển khai qua 4 nhóm nội dung trọng tâm sau:

- (1) Xây dựng bộ tiêu chí và quy trình chuẩn hóa riêng cho từng loại GTCG mới
- (2) Phối hợp với Trụ sở chính đề xuất danh mục GTCG mở rộng áp dụng thống nhất trong hệ thống
- (3) Đào tạo cán bộ và xây dựng công cụ tư vấn nhanh
- (4) Truyền thông và tiếp thị tới nhóm khách hàng tiềm năng

Kết quả kỳ vọng:

- Tăng quy mô tín dụng từ nhóm khách hàng đầu tư và doanh nghiệp có tài sản tài chính ít nhất 10–15%/năm.
- Khai thác thêm dòng vốn ngoại tệ không kỳ hạn (CASA ngoại tệ),

làm nền tảng cho lợi thế chi phí huy động thấp.

3.2.4. Giải pháp 4: Rút gọn và tự động hóa quy trình tiếp nhận – xử lý hồ sơ vay cầm cố giấy tờ có giá tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng nhằm tăng tốc độ phản hồi, giải ngân và nâng cao trải nghiệm khách hàng

3.2.4.1. Mục tiêu của giải pháp

Giải pháp được đề cập sau đây nhằm hướng tới:

- Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay cầm cố GTCG, đặc biệt ở khâu tiếp nhận, thẩm định và giải ngân.
- Tăng tỷ lệ hồ sơ được giải ngân trong ngày, nâng cao tính cạnh tranh của sản phẩm GTCG trong bối cảnh các ngân hàng thương mại khác đang đẩy mạnh số hóa tín dụng.

3.2.4.2. Cơ sở thực tiễn và pháp lý của giải pháp

- Cơ sở thực tiễn
- Cơ sở pháp lý

3.2.4.3. Nội dung giải pháp

Giải pháp được triển khai trên 4 trụ cột chính sau:

- (1) Thiết lập mô hình tiếp nhận hồ sơ “một cửa” đối với sản phẩm GTCG
- (2) Tinh gọn quy trình nội bộ và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ
- (3) Tăng cường tự động hóa các bước có thể số hóa được
- (4) Đào tạo cán bộ chuyên trách và tăng cường truyền thông nội bộ về quy trình mới

Kết quả kỳ vọng:

- Tăng tỷ lệ hồ sơ GTCG được giải ngân trong ngày lên trên 90%.
- Rút ngắn thời gian trung bình xử lý hồ sơ từ 1,5 ngày xuống còn trong 3-6 giờ.
- Nâng mức độ hài lòng của khách hàng về tốc độ xử lý, giảm khiếu nại liên quan đến thủ tục.
- Tăng sức cạnh tranh của sản phẩm GTCG tại Đà Nẵng so với các ngân hàng thương mại cổ phần có tốc độ xử lý nhanh.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngành ngân hàng đang bước vào giai đoạn cạnh tranh gay gắt cả về sản phẩm, công nghệ và trải nghiệm khách hàng, việc đa dạng hóa danh mục tín dụng, trong đó có sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG), trở thành một trong những định hướng chiến lược quan trọng của các chi nhánh Vietcombank trên toàn hệ thống. Đối với Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng, một đơn vị năng động và có tiềm năng tăng trưởng cao trong khu vực miền Trung, hoạt động cho vay cầm cố GTCG không chỉ là công cụ tài chính hữu ích cho khách hàng, mà còn là cầu nối quan trọng giữa tín dụng, huy động vốn và phát triển sản phẩm đầu tư liên kết như chứng chỉ quỹ, trái phiếu, cổ phiếu...

Tuy nhiên, quá trình triển khai thực tiễn tại chi nhánh cho thấy vẫn còn tồn đọng nhiều vấn đề cần được nhìn nhận và giải quyết một cách nghiêm túc. Xuất phát từ thực trạng nêu trên, đề án đã đề xuất một hệ thống các giải pháp toàn diện nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng. Các giải pháp tập trung vào ba trụ cột chính là chính sách – quy trình – con người. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên sẽ không chỉ giúp sản phẩm cho vay cầm cố GTCG tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng trở nên hoàn thiện hơn về quy trình, linh hoạt hơn về chính sách và hấp dẫn hơn về trải nghiệm khách hàng, mà còn góp phần thực hiện hiệu quả các mục tiêu chiến lược chung của chi nhánh: tăng trưởng tín dụng an toàn, mở rộng quy mô huy động vốn, tận dụng lợi thế nguồn vốn giá rẻ, nâng cao năng lực cạnh tranh và từng bước chuyển đổi số trong hoạt động tín dụng. Từ đó, sản phẩm GTCG sẽ không đơn thuần là một công cụ tài chính hỗ trợ ngắn hạn, mà còn trở thành điểm kết nối giữa dịch vụ ngân hàng truyền thống và xu hướng tài chính hiện đại, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của Vietcombank Đà Nẵng trong thời gian tới.