



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

NGUYỄN PHẠM BẢO KHANH

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

Mã số: 8340201

Đà Nẵng – 2025

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đinh Bảo Ngọc

Phản biện 1: PGS.TS Đặng Tùng Lâm

Phản biện 2: TS. Phan Quảng Thống

Đề án đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính – Ngân hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 01 tháng 11 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, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Nền kinh tế Việt Nam phát triển sẽ thúc đẩy nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng lên. Do đó, nhu cầu tiêu dùng sẽ ngày càng đa dạng hơn và mở ra nhiều cơ hội mới trong hoạt động cho vay của các Ngân hàng thương mại. Cho vay tiêu dùng là một trong những sản phẩm đặc trưng và chiếm tỷ trọng khá lớn trong hoạt động cho vay của Ngân hàng, góp phần hỗ trợ khách hàng phục vụ các nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống.

Thị trường kinh doanh nhiều tiềm năng cùng với nguy cơ cạnh tranh ngày càng gay gắt đã đặt các ngân hàng thương mại Việt Nam trước thách thức phải thay đổi chiến lược kinh doanh để tìm kiếm các cơ hội đầu tư mới, mở rộng và đa dạng hoá nhóm khách hàng mục tiêu. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) cũng không nằm ngoài xu hướng trên. Năm 2024, Vietcombank tiếp tục là ngân hàng thương mại dẫn đầu Việt Nam về năng lực tài chính, chất lượng và hiệu quả hoạt động, quy mô vốn hóa và đóng góp cho ngân sách nhà nước

Để tiếp tục giữ vững vị thế cũng như có thể cạnh tranh được với các Ngân hàng thương mại trong nước và nước ngoài, Vietcombank đã xác định chiến lược phát triển song hành bán buôn đi đôi với bán lẻ. Trong đó, tín dụng cá nhân là một trong những mục tiêu quan trọng hàng đầu, đặc biệt là cho vay tiêu dùng - xu hướng tất yếu của ngân hàng trong nền kinh tế thị trường hiện nay. Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng của Vietcombank nói chung và

chi nhánh Nam Đà Nẵng nói riêng vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề chủ quan và khách quan làm ảnh hưởng đến khả năng phát triển cho vay tiêu dùng như: Thời gian thẩm định còn dài (thời gian bình quân hoàn thành việc xét duyệt cho vay là 04 ngày, trong khi đó, một số Ngân hàng thương mại khác đã có bước cải tiến như Ngân hàng ACB, An Bình hay HSBC thì thời gian xét duyệt nhanh nhất trong vòng 8 tiếng đồng hồ, Ngân hàng Eximbank thực hiện cho vay thế chấp bằng tài sản chỉ trong vòng 2 ngày); Sai sót trong quá trình thẩm định, cho vay (như thời gian cho vay không phù hợp làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ) ...

Ngoài ra, với hệ thống ngân hàng trên địa bàn Đà Nẵng đã phát triển về số lượng và đa dạng về loại hình hoạt động và hình thức pháp lý với hơn 67 chi nhánh TCTD và 241 PGD, cũng như việc khách hàng tiếp cận nguồn vốn cho vay tiêu dùng một cách dễ dàng hơn tại các công ty tài chính (như FE Credit, Home Credit, HD SAISON, ...). Qua đó, có thể thấy thị trường cho vay tiêu dùng đang rất cạnh tranh và khốc liệt.

Trên cơ sở đó, tác giả đi sâu nghiên cứu thực trạng, phân tích và đánh giá lại "Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng" trong thời gian qua, để từ đó đề xuất một số giải pháp, khuyến nghị thích hợp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong thời gian tới là khá quan trọng và cần thiết.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề án

- Mục tiêu của đề án nhằm phân tích thực tế triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Từ đó, nghiên cứu sẽ nêu ra một số hạn chế còn tồn đọng và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh trong thời gian tới.
- Nhiệm vụ nghiên cứu:
 - + Hệ thống hóa được cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.
 - + Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.
 - + Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

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

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của đề án là thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng.
- Đối tượng khảo sát của đề án:
 - + Khách hàng cá nhân vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã và đang có những khoản vay với mục đích khác nhau

như mua sắm thiết bị đồ dùng gia đình, mua ô tô hay xây, sửa nhà ở, ...

- + Cán bộ các phòng ban, chuyên gia tín dụng có liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Đề án tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng dành cho khách hàng cá nhân.
- Về thời gian: Các dữ liệu sử dụng để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng được thu thập trong giai đoạn 2022-2024.
- Về không gian: Đề án nghiên cứu được thực hiện tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập và xử lý thông tin, dữ liệu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp phân tích thống kê mô tả
- Phương pháp **điều tra** khảo sát

5. Kết cấu đề án

Ngoài phần danh mục bảng biểu sơ đồ, mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, đề án được bố cục thành ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một trong các hình thức cho vay cơ bản của Ngân hàng thương mại, gồm các khoản vay tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của các cá nhân và hộ gia đình. Cho vay tiêu dùng thường chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.

Theo khoản 7, Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng 2024: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay 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 bên cho vay”.

1.1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

- Quy mô khoản vay nhỏ và số lượng khoản vay nhiều
- Lãi suất thường cao, ít linh hoạt
- Cho vay tiêu dùng tồn tại rủi ro tương đối cao
- Nhu cầu vay tiêu dùng nhạy cảm với sự biến động của nền kinh tế

1.1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

- Theo thời gian vay
- Theo mục đích sử dụng vốn vay

- Theo hình thức bảo đảm

1.2. Nội dung của hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.1. Mục tiêu của hoạt động cho vay tiêu dùng

- Tăng trưởng quy mô cho vay tiêu dùng
- Đẩy mạnh thị phần cho vay tiêu dùng
- Nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng
- Kiểm soát rủi ro tín dụng
- Tăng hiệu quả sinh lời từ cho vay tiêu dùng

1.2.2. Những hoạt động ngân hàng triển khai để đạt được mục tiêu cho vay tiêu dùng

- Nghiên cứu và đánh giá nhu cầu thị trường, khách hàng*
- Nghiên cứu về sản phẩm cho vay tiêu dùng*
- Triển khai quảng bá sản phẩm và thúc đẩy bán hàng*
- Duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ*
- Kiểm soát rủi ro tín dụng*

1.3. Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

1.3.1. Quy mô hoạt động cho vay

1.3.2. Cơ cấu cho vay tiêu dùng

1.3.3. Chất lượng dịch vụ cho vay

1.3.4. Mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng

1.3.5. Khả năng sinh lời của hoạt động cho vay tiêu dùng

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG

2.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.1.1. Nhân tố bên ngoài

- a) *Môi trường kinh tế - xã hội*
- b) *Môi trường chính trị, pháp lý*
- c) *Khả năng mua sắm và sức mua của người dân*

2.1.2. Nhân tố bên trong

- a) *Chiến lược kinh doanh*
- b) *Quy mô nguồn vốn*
- c) *Chính sách và quy trình tín dụng*
- d) *Chất lượng nguồn nhân lực*
- e) *Tiềm lực về công nghệ và khả năng quản lý của ngân hàng*

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.2.1. Mục tiêu cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Trong bối cảnh tình hình dần hồi phục sau đại dịch Covid-19, Ban lãnh đạo Vietcombank đã triển khai quyết liệt các mục tiêu, định hướng nhằm hoàn thiện và phát triển hơn hoạt động cho vay tiêu dùng tại từng chi nhánh. Từ những mục tiêu tổng quát mà Hội sở

giao, ban lãnh đạo của Vietcombank Nam Đà Nẵng đã có những chỉ đạo cụ thể đối với chi nhánh như sau:

- Tăng trưởng tín dụng theo định hướng khách hàng, ngành hàng.
- Kiểm soát, giảm thiểu rủi ro cho vay tiêu dùng
- Đẩy mạnh tăng trưởng quy mô cho vay bán lẻ

2.2.2. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

a) *Công tác thẩm định cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng*

- Thẩm định pháp lý khách hàng
- Thẩm định tài chính
- Thẩm định mục đích sử dụng vốn
- Thẩm định tài sản bảo đảm

**** Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng:***

Theo quy định nội bộ của Vietcombank, quy trình cho vay tiêu dùng được phân thành các bước cụ thể sau:

Bước 1: Tiếp cận khách hàng, thu thập và xử lý thông tin

Bước 2: Thẩm định hồ sơ và đánh giá tài sản bảo đảm

Bước 3: Phê duyệt tín dụng

Bước 4: Soạn thảo và ký kết các hợp đồng

Bước 5: Thực hiện các thủ tục giải ngân

Bước 6: Kiểm tra và quản lý sau cho vay

b) Công tác triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

- Nghiên cứu nhu cầu thị trường, khách hàng
- Chính sách sản phẩm và lãi suất cho vay
- Quảng bá sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng
- Duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng
- Kiểm soát rủi ro trong cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.3. Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.3.1. Quy mô cho vay tiêu dùng

- a) Dư nợ cho vay tiêu dùng*
- b) Số lượng khách hàng cho vay tiêu dùng*
- c) Cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng*

2.3.2. Chất lượng dịch vụ cho vay

2.3.3. Mức độ kiểm soát rủi ro

2.4. Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.4.1. Những kết quả đạt được trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

- Tăng trưởng mạnh mẽ về dư nợ cho vay tiêu dùng
- Chất lượng tín dụng được kiểm soát chặt chẽ
- Cơ sở vật chất hiện đại và môi trường giao dịch tiện nghi
- Tuân thủ chặt chẽ các quy trình và quy định

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

a) Những hạn chế

- Nợ xấu vẫn chưa được kiểm soát tốt
- Tỷ trọng cho vay tiêu dùng so với tổng dư nợ KHCN có xu hướng giảm
- Danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa có sự đa dạng và chuyên biệt hóa
- Sự thiếu hiệu quả trong việc tiếp cận và thu hút khách hàng mục tiêu của cho vay tiêu dùng
- Việc bán chéo các sản phẩm tài chính vẫn còn gặp nhiều khó khăn
- Chất lượng đào tạo chưa đồng đều giữa các bộ phận nhân viên

b) Nguyên nhân

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

3.1.1. Định hướng chung trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Một trong những định hướng trọng yếu nhất là tăng trưởng dư nợ tín dụng tiêu dùng theo hướng bền vững, tập trung mở rộng thị phần đồng thời kiểm soát rủi ro tín dụng, đảm bảo tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn cho phép, từ đó nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh lâu dài và nâng cao uy tín của ngân hàng trên thị trường.

Bên cạnh đó, cần đa dạng hóa danh mục sản phẩm vay tiêu dùng, để phù hợp với nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng tại Vietcombank Nam Đà Nẵng.

Ứng dụng công nghệ chuyển đổi số trong hoạt động tín dụng, với mục tiêu tối ưu hóa quy trình vay, đẩy nhanh thời gian giải ngân, nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời tăng cường khả năng kiểm soát rủi ro và hiệu quả quản trị.

Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là cán bộ khách hàng và cán bộ thẩm định tín dụng là định hướng phát triển

không kém phần quan trọng trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Tăng cường hoạt động marketing, truyền thông các sản phẩm vay tiêu dùng, nhằm tăng độ nhận diện của các sản phẩm vay của Vietcombank Nam Đà Nẵng trong cộng đồng khách hàng, thúc đẩy nhu cầu sử dụng các sản phẩm tài chính này.

Gia tăng hợp tác với các tổ chức, doanh nghiệp và đối tác liên quan để phát triển linh hoạt các sản phẩm vay tiêu dùng, nhất là trong bối cảnh nhu cầu vay mua nhà, vay ô tô và vay tiêu dùng cá nhân tại Đà Nẵng đang tăng cao.

3.2. Một số giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

3.2.1. *Nâng cao chất lượng quản lý rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng*

- Mục tiêu của giải pháp:**

Giải pháp này nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng và cải thiện hệ thống quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Nam Đà Nẵng.

- Căn cứ đề xuất:**

Trên thực tế, các khoản vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản thường tồn tại rủi ro cao hơn so với các sản phẩm vay có tài sản thế chấp. Đồng thời, với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, việc kiểm soát hiệu quả các rủi ro sẽ giúp Vietcombank Nam Đà Nẵng giữ vững vị thế trên thị trường, nâng

cao độ tin cậy của khách hàng và đối tác, đồng thời đảm bảo được an toàn tín dụng.

- **Nội dung giải pháp:**

- + Ứng dụng công nghệ tiên tiến trong thẩm định tín dụng
- + Tăng cường giám sát và kiểm tra các khoản vay
- + Kiểm tra trong và sau cho vay
- + Xử lý nợ xấu và quản lý rủi ro tín dụng

- **Điều kiện thực hiện giải pháp:**

- + Đầu tư vào hạ tầng công nghệ hiện đại, bao gồm hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng, phần mềm phân tích dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo, nhằm phục vụ cho việc quản lý, giám sát các khoản vay một cách hiệu quả và theo dõi rủi ro liên tục.
- + Chi nhánh cần triển khai kế hoạch kiểm tra chéo hồ sơ tín dụng định kỳ giữa các phòng ban, có thể thực hiện 6 tháng/lần, nhằm đảm bảo tính minh bạch trong quy trình thẩm định, phát hiện kịp thời các sai sót và giảm thiểu rủi ro đạo đức từ cán bộ tín dụng.
- + Cập nhật thường xuyên các quy định, chính sách về cho vay tiêu dùng và quản lý nợ vay để đội ngũ nhân viên luôn nắm vững và thực hiện đúng quy trình.
- + Thực hiện tổ chức các buổi hội thảo chuyên đề để trao đổi về rủi ro tín dụng và các biện pháp kiểm soát chất lượng tín dụng trong cho vay tiêu dùng.

3.2.2. Phát triển quy mô khách hàng nhằm tăng trưởng cho vay tiêu dùng

- Mục tiêu của giải pháp:

Mục tiêu cơ bản là phát triển số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Vietcombank Nam Đà Nẵng, đồng thời tăng quy mô dư nợ và mở rộng thị phần cho vay tiêu dùng của chi nhánh trên địa bàn.

- Căn cứ đề xuất:

Trong bối cảnh kinh tế Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ, nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng gia tăng, nhưng số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Vietcombank Nam Đà Nẵng vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của chi nhánh.

- Nội dung giải pháp:

- + Chi nhánh cần tập trung khai thác và phát triển các nhóm khách hàng có nguồn thu nhập ổn định, uy tín và trách nhiệm:
- + Chủ động tìm kiếm và liên kết với các công ty bất động sản hoặc đại lý xe ô tô:
- + Tiếp tục phát triển và giới thiệu các gói vay tiêu dùng với lãi suất linh hoạt đến những khách hàng hiện hữu nhưng chưa vay vốn

- Điều kiện thực hiện giải pháp:

Để triển khai hiệu quả giải pháp phát triển quy mô khách hàng vay tiêu dùng, Vietcombank Nam Đà Nẵng cần đảm bảo các điều kiện sau:

- + Nhân sự
- + Tài chính
- + Thời gian và kế hoạch thực hiện
- + Tổ chức

3.2.3. Ứng dụng công nghệ số và dịch vụ ngân hàng điện tử trong hoạt động cho vay tiêu dùng

- Mục tiêu của giải pháp:

Mục tiêu chính là rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay, nâng cao trải nghiệm khách hàng, đẩy mạnh hiệu suất làm việc của cán bộ tín dụng.

- Căn cứ đề xuất:

Theo xu hướng toàn cầu và nhu cầu của khách hàng hiện nay, việc sử dụng các dịch vụ chuyển đổi số và công nghệ số đang gia tăng mạnh mẽ, đặc biệt là trong nhóm khách hàng trẻ, sinh viên và người lao động có thói quen sử dụng ứng dụng di động.

- Nội dung giải pháp:

- + Tăng cường tư vấn qua ứng dụng ngân hàng điện tử:
- + Xây dựng hệ thống xét duyệt hồ sơ tự động một phần và các công cụ hỗ trợ hệ thống:
- + Phát triển các dịch vụ giải ngân online:
- + Cải tiến hệ thống bảo mật và thanh toán điện tử:

- Điều kiện thực hiện giải pháp:

- + Cần nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại hơn, gồm phần mềm quản lý dữ liệu, hệ thống AI và Big Data để lưu trữ, xử lý hồ sơ vay và theo dõi rủi ro.

- + Đào tạo nhân viên hỗ trợ khách hàng trực tuyến, sử dụng thuần thục các công cụ số hiện đại, hiểu rõ các quy trình làm việc mới và biết cách tư vấn khách hàng qua nền tảng số.
- + Cập nhật thường xuyên các tính năng mới, nâng cấp ứng dụng và website để đáp ứng nhu cầu thay đổi liên tục của khách hàng và xu hướng công nghệ số hiện nay.
- + Về nội bộ ngân hàng, chi nhánh kiến nghị Hội sở chính đưa ra quy định liên quan đến việc chấp nhận các loại hồ sơ điện tử, chữ ký số và kết quả đánh giá tín dụng tự động, phù hợp với yêu cầu của môi trường số hóa.

3.2.4. Tăng cường công tác truyền thông, quảng cáo sản phẩm vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

- Mục tiêu của giải pháp:

Giải pháp này hướng tới việc nâng cao nhận thức cộng đồng về các sản phẩm vay tiêu dùng của Vietcombank Nam Đà Nẵng, giúp khách hàng nhận được thông tin đầy đủ, cập nhật và nhất quán về các sản phẩm vay tiêu dùng của ngân hàng.

- Căn cứ đề xuất:

Trong bối cảnh cạnh tranh mạnh mẽ trên thị trường tài chính và ngân hàng, việc khách hàng lựa chọn dịch vụ vay tiêu dùng ngày càng dựa vào nhận thức về thương hiệu, các chương trình khuyến mãi và chất lượng dịch vụ.

- Nội dung giải pháp:

- + Tổ chức các chiến dịch quảng bá sản phẩm vay tiêu dùng
- + Gửi thư ngỏ giới thiệu chương trình và sản phẩm vay ưu đãi
- + Tổ chức các chương trình tri ân và khuyến mãi hấp dẫn:
- + Tăng cường quảng cáo ngoài trời và tại các sự kiện:
- **Điều kiện thực hiện giải pháp:**
 - + Về tài chính: Vietcombank Nam Đà Nẵng cần phân bổ ngân sách hợp lý
 - + Đào tạo cán bộ nhân viên ngân hàng, nhân viên tư vấn viên nắm rõ và đầy đủ sản phẩm cho vay tiêu dùng.
 - + Sự phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý nhà nước và chính quyền địa phương.
 - + Xây dựng kế hoạch triển khai các hoạt động truyền thông và tư vấn với các mốc thời gian cụ thể.
 - + Xây dựng hệ thống đo lường hiệu quả quảng cáo.

3.2.5. Tăng cường đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

- Mục tiêu của giải pháp:

Mục tiêu của giải pháp này là hướng tới việc xây dựng một đội ngũ cán bộ tín dụng chuyên nghiệp, có kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ thẩm định vững chắc và có năng lực quản lý tốt rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietcombank Nam Đà Nẵng.

- **Căn cứ đề xuất:**

Đội ngũ nhân viên tín dụng là yếu tố quyết định trong công tác thẩm định, quản lý vay tiêu dùng và sự hài lòng của khách hàng.

- **Nội dung giải pháp:**

- + Đào tạo chuyên sâu cho cán bộ tín dụng
- + Khuyến khích học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm giữa các
- + Triển khai cơ chế đánh giá và khen thưởng xứng đáng

- **Điều kiện thực hiện giải pháp:**

- + Đầu tư vào chương trình đào tạo nhân sự
- + Hợp tác với các tổ chức đào tạo chuyên nghiệp
- + Tận dụng các công nghệ truyền thông hiện đại để tổ chức các chương trình học tập trực tuyến.
- + Tạo ra môi trường học hỏi
- + Triển khai chính sách động viên tinh thần và cải thiện hiệu suất công việc của cán bộ nhân viên.

3.3. Khuyến nghị đối với Vietcombank Hội sở chính và Ngân hàng Nhà nước

3.3.1. Đối với Vietcombank Hội sở chính

- Tăng cường công tác quản lý và giám sát hoạt động của chi nhánh
- Đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:
- Tổ chức các chương trình ưu đãi và khuyến mãi hấp dẫn
- Đa dạng hóa sản phẩm vay tiêu dùng trong danh mục sản phẩm cho vay

- Đối với giải pháp ứng dụng công nghệ số và dịch vụ ngân hàng điện tử trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Tăng cường phối hợp với bộ phận công nghệ và bộ phận bán lẻ của Hội sở chính trong việc triển khai thống nhất các nền tảng số và hệ thống tích hợp dữ liệu trong toàn hệ thống.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

- Nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC)
- Hoàn thiện và ban hành các quy định pháp lý cho hoạt động
- Nâng cao vai trò giám sát và kiểm soát hoạt động tín dụng

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, xu hướng vay tiêu dùng tại Việt Nam ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ về số lượng khách hàng. Nếu trước kia, việc vay vốn thường gắn liền với tâm lý e dè, thậm chí còn mang tính ngần ngại vì lo ngại rủi ro hoặc áp lực trả nợ, thì hiện nay, cùng với sự phát triển của kinh tế và mức sống, người dân đã dần cởi mở hơn, coi việc vay vốn tiêu dùng như một công cụ tài chính thiết yếu để nâng cao chất lượng cuộc sống. Với quy mô dân số vượt mốc 100 triệu người, Việt Nam trở thành một thị trường tiềm năng khổng lồ, tạo điều kiện thuận lợi để các ngân hàng thương mại đẩy mạnh phát triển các sản phẩm vay tiêu dùng, đáp ứng đa dạng nhu cầu của nhiều phân khúc khách hàng.

Ngoài ra, trong bối cảnh nền kinh tế đang trên đà phục hồi sau đại dịch và định hướng chuyển dịch sang phát triển bền vững, hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ đơn thuần dừng lại ở việc bổ sung nguồn vốn cho các nhu cầu chi tiêu cá nhân, mà còn giữ vai trò then chốt trong chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ của hệ thống ngân hàng thương mại. Việc mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng trở thành một trong những trụ cột quan trọng, giúp các ngân hàng không chỉ mở rộng thị phần mà còn góp phần thúc đẩy sự phát triển toàn diện của nền kinh tế quốc gia.

Trên cơ sở tổng hợp các vấn đề lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng, đề án đã tập trung đánh giá thực trạng triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh giai đoạn 2022–2024 thông qua các chỉ tiêu như dư nợ, nợ xấu, tỷ lệ trích lập dự phòng, mức độ hài lòng

của khách hàng cũng như các hoạt động marketing, dịch vụ và kiểm soát rủi ro. Kết quả phân tích đánh giá chỉ ra rằng, bên cạnh những kết quả tích cực như tăng trưởng quy mô cho vay, cơ sở vật chất hiện đại, mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay cao thì vẫn còn tồn tại một số hạn chế như nợ xấu chưa được kiểm soát tốt, tỷ trọng cho vay tiêu dùng so với tổng dư nợ KHCN có xu hướng giảm, hay việc bán chéo các sản phẩm tài chính vẫn còn gặp hạn chế.

Qua những phân tích trên, đề án đã đề xuất 5 nhóm giải pháp trọng điểm, bao gồm: (1) Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng và quản lý rủi ro, (2) Phát triển quy mô khách hàng nhằm tăng trưởng cho vay tiêu dùng, (3) Ứng dụng công nghệ số và dịch vụ ngân hàng điện tử, (4) Tăng cường công tác truyền thông, quảng cáo sản phẩm vay tiêu dùng và (5) Tăng cường đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Các giải pháp này được xây dựng theo hướng đồng bộ, có tính khả thi cao và gắn kết chặt chẽ với định hướng phát triển của Vietcombank giai đoạn đến năm 2030. Mỗi giải pháp đều được thiết kế dựa trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh, đảm bảo khả năng triển khai thực tiễn và phù hợp với các mục tiêu phát triển dài hạn của ngân hàng.

Cùng với những phân tích và giải pháp đang được đề xuất này, hy vọng rằng đề án sẽ góp phần giúp Vietcombank Nam Đà Nẵng tăng cường hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, từng bước chuyển dịch cơ cấu tín dụng theo hướng an toàn – hiệu quả – bền vững, đồng thời hỗ trợ tích cực vào sự phát triển kinh tế – xã hội tại địa phương.