



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



NGUYỄN THỊ THU THẢO

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÀM CỐ
GIẤY TỜ CÓ GIÁ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG
NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT
NAM – CHI NHÁNH NGŨ HÀNH SƠN 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. Nguyễn Ngọc Vũ

Phản biện 1: TS. Trần Nguyễn Trâm Anh

Phản biện 2: TS. Phan Thị Sông Thương

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 1 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, ĐHQĐHN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang phục hồi và chủ trương nới lỏng tín dụng được triển khai rộng khắp với kết quả ban đầu là tăng trưởng tín dụng năm 2024 vượt 15%, các dịch vụ ngân hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động cấp vốn cho nền kinh tế. Một trong những sản phẩm cho vay tiện lợi và phổ biến hiện nay là cho vay cầm cố GTCG. Loại hình cho vay này, với tài sản đảm bảo là các GTCG như trái phiếu, tín phiếu, kỳ phiếu, hoặc chứng chỉ tiền gửi, mang lại sự an toàn cao nhờ tính thanh khoản tốt và giá trị pháp lý rõ ràng. Tuy nhiên, để duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động này, việc hoàn thiện quy trình cho vay cầm cố GTCG là một yêu cầu cấp thiết, xuất phát từ các thách thức nội tại và áp lực từ môi trường kinh tế - tài chính.

Tại thành phố Đà Nẵng, tổng dư nợ cho vay đến cuối tháng 6/2024 đạt khoảng 221.375 tỷ đồng, tăng nhẹ 0,72% so với cuối năm trước. Trong đó, cho vay phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn đạt 10.346 tỷ đồng, chiếm 4,67% tổng dư nợ. Những con số này cho thấy dù áp lực kinh tế còn lớn, nhu cầu vốn vẫn hiện hữu, đặc biệt ở các lĩnh vực ưu tiên như nông nghiệp, nông thôn (Công Thái, 2024). Trong khi đó, các gói tín dụng ưu đãi vẫn được triển khai mạnh nhằm hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tiếp cận vốn dễ hơn. Ở phường Ngũ Hành Sơn, đa số dân cư hoạt động nhỏ, sản xuất kinh doanh quy mô hộ gia đình và dịch vụ du lịch — những nhóm cần tín dụng linh hoạt, nhanh chóng.

Tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng, tỷ trọng doanh số lớn nhất đến từ các dịch vụ tín dụng và huy động vốn. Tại thời điểm cuối năm 2024, chi nhánh đang duy trì thanh khoản dồi dào nhưng chưa tối ưu hóa nguồn vốn vào hoạt động tín dụng, số dư huy động vốn lớn

nhưng thu nhập từ huy động chủ yếu tới từ doanh thu bán vốn cho các chi nhánh cùng hệ thống, chi phí cơ hội cao và nguồn vốn nhân rồi sinh lời không đáng kể. Từ đó, lãnh đạo và CBCNV chi nhánh đang gấp rút tìm ra các giải pháp để đẩy mạnh tín dụng nói chung và cho vay cầm cố giấy tờ nói giá nói riêng.

Vì vậy, tôi lựa chọn đề án "Hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn" làm đề tài nghiên cứu và đưa ra một số giải pháp cho các vấn đề cấp bách hiện nay.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề án

a. Mục tiêu tổng quát

Đề án đánh giá thực trạng và đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện và mở rộng hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn.

b. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn giai đoạn từ năm 2022-2024.
- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và mở rộng hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn.

3. Đối tượng và phạm vi thực hiện đề án

- Đối tượng nghiên cứu: Đề án nghiên cứu hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn.
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Về không gian: Tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn.
 - + Về thời gian: Các dữ liệu phân tích, đánh giá thực trạng cho vay cầm cố GTCG trong khoảng thời gian từ năm 2022 đến năm 2024.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề án một cách khoa học và hiệu quả, các phương pháp nghiên cứu sau đã được sử dụng:

- Phương pháp thu thập dữ liệu: dữ liệu thứ cấp được tổng hợp từ các báo cáo tài chính, báo cáo thường niên của ngân hàng và tài liệu nghiên cứu trước đây, dữ liệu sơ cấp thu thập từ việc thực hiện phỏng vấn bằng bảng hỏi với các khách hàng sử dụng dịch vụ vay cầm cố GTCG.

- Phương pháp phân tích định tính: phân tích các yếu tố định tính, bao gồm các quy định pháp lý, chính sách cung cấp dịch vụ của ngân hàng, và yếu tố tác động từ môi trường kinh tế, xã hội đến hoạt động cho vay cầm cố GTCG.

- Phương pháp phân tích số liệu:

Phân tích và tổng hợp, hệ thống hóa, đối chiếu được vận dụng phân tích các thông tin phi định lượng và nghiên cứu giải pháp.

- Phương pháp quan sát:

Quan sát thực tế các quy trình nghiệp vụ để nắm bắt, hiểu rõ được hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng.

- Phương pháp thống kê:

Các phương pháp được sử dụng bao gồm: Phân tích sự biến động theo thời gian, phân tích cơ cấu,... để phân tích đánh giá thực trạng hoạt động cho vay cầm cố GTCG.

5. Bố cục của đề án

Đề án ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục bảng biểu sơ đồ, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, nội dung chính của đề án được kết cấu thành:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHTM

- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn.

- Chương 3: Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG TẠI NHTM

1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm

Cho vay cầm cố GTCG là hình thức cho vay trên cơ sở cầm cố các GTCG để bảo đảm nghĩa vụ trả nợ, trong đó KH chuyển giao quyền kiểm soát tạm thời các GTCG hợp cho ngân hàng dưới dạng tài sản bảo đảm. Ngân hàng thực hiện giải ngân dựa trên giá trị của các giấy tờ này và giữ chúng cho đến khi KH hoàn tất nghĩa vụ trả nợ cả gốc và lãi.

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay cầm cố GTCG

Hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG) là một hình thức tín dụng đặc thù của ngân hàng, trong đó GTCG được dùng làm tài sản bảo đảm để khách hàng tiếp cận vốn nhanh chóng và linh hoạt. Ưu điểm nổi bật của loại hình này là tính thanh khoản cao, giúp ngân hàng giảm rủi ro tín dụng và khách hàng vẫn duy trì quyền sở hữu tài sản, đồng thời tận dụng cơ hội đầu tư khác. Tuy nhiên, hoạt động này cũng tiềm ẩn rủi ro do biến động giá trị GTCG, khó khăn trong định giá, chi phí vận hành cao và sự kiểm soát chặt chẽ của pháp luật. Trong trường hợp khách hàng mất khả năng thanh toán, GTCG sẽ bị xử lý, kéo theo nguy cơ mất quyền sở hữu tài sản, nhất là với các giấy tờ có giá trị lớn hoặc mang tính chiến lược.

1.1.3. Vai trò của cho vay cầm cố GTCG

Hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG) giữ vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy lưu thông vốn, phát triển thị trường tài chính và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế. Đối với ngân hàng, đây là công cụ chiến lược giúp mở rộng danh mục tín dụng, quản lý rủi ro hiệu quả và tối ưu hóa tỷ lệ vốn tự có theo chuẩn mực quốc tế. Đối với khách hàng, hình thức này mang lại khả năng tiếp cận vốn nhanh

chống, linh hoạt mà vẫn duy trì quyền sở hữu tài sản tài chính, song cũng đòi hỏi trách nhiệm cao trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ để tránh rủi ro mất tài sản bảo đảm.

1.2. NỘI DUNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Hoạt động cho vay cầm cố GTCG

1.2.1.1. Xây dựng chính sách sản phẩm

Xây dựng chính sách sản phẩm cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG) là nền tảng quan trọng để ngân hàng thương mại phát triển sản phẩm tín dụng cạnh tranh, vừa đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, vừa tuân thủ quy định pháp luật và phù hợp định hướng kinh doanh từng giai đoạn. Chính sách này được xây dựng dựa trên nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng mục tiêu và thiết lập các cơ chế về lãi suất, thời hạn và hạn mức cho vay. Trong đó, lãi suất phải bảo đảm cân bằng giữa chi phí vốn, lợi nhuận kỳ vọng và mức cạnh tranh; thời hạn vay không vượt quá thời gian đáo hạn của GTCG nhằm giảm rủi ro thanh khoản; hạn mức được xác định theo tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản (LTV), dao động từ 70% đến 100% tùy loại GTCG, nhằm kiểm soát rủi ro và tối ưu hiệu quả kinh doanh.

1.2.1.2. Xây dựng quy trình cung cấp sản phẩm cho vay cầm cố GTCG

Quy trình bắt đầu từ việc khách hàng lập hồ sơ vay và nộp GTCG hợp pháp làm tài sản bảo đảm. Ngân hàng tiến hành thẩm định pháp lý, định giá, phân tích tài chính, sau đó ra quyết định tín dụng, ký hợp đồng và giải ngân. Trong thời hạn vay, ngân hàng giám sát GTCG và nghĩa vụ trả nợ; khi tắt toán, hợp đồng được thanh lý và GTCG được hoàn trả, hoặc xử lý tài sản nếu khách hàng vi phạm.

1.2.1.3. Xây dựng chính sách lãi suất và phí

Lãi suất được xác định trên cơ sở chi phí vốn, lợi nhuận kỳ vọng, đặc điểm GTCTG và mức độ rủi ro; thường thấp hơn vay tín chấp nhưng cần linh hoạt theo thị trường. Phí có thể gồm phí quản lý tài sản, phí hồ sơ, phí tất toán trước hạn hoặc gia hạn, được tính toán hợp lý để bù chi phí vận hành, minh bạch và tuân thủ quy định pháp luật.

1.2.1.4. Kênh phân phối sản phẩm cho vay cầm cố GTCTG

Kênh trực tiếp tại chi nhánh giúp duy trì quan hệ cá nhân và xử lý hồ sơ ngay tại quầy. Kênh điện tử qua Internet Banking, Mobile Banking tạo sự tiện lợi, nhanh chóng. Ngoài ra, kênh liên kết đối tác như công ty chứng khoán, bảo hiểm cũng được sử dụng để mở rộng tiếp cận khách hàng.

1.2.1.5. Công tác quảng bá, truyền thông và chăm sóc KH

Hoạt động truyền thông cần triển khai đa kênh, kết hợp truyền thống và hiện đại, với nội dung rõ ràng, minh bạch, nhấn mạnh lợi thế sản phẩm. Công tác chăm sóc khách hàng phải xuyên suốt trước, trong và sau khi vay, thông qua tư vấn, hỗ trợ, nhắc nợ và khảo sát hài lòng, nhằm xây dựng mối quan hệ lâu dài và khuyến khích khách hàng quay lại.

1.2.1.6. Kiểm soát rủi ro

Trước khi cho vay, ngân hàng kiểm soát rủi ro bằng cách thẩm định giấy tờ có giá, định giá và đánh giá thanh khoản, thẩm định khách hàng, và phân quyền phê duyệt để tránh sai sót chủ quan. Trong khi cho vay, ngân hàng ký hợp đồng cầm cố, lưu ký hoặc phong tỏa tài sản, giám sát giải ngân đúng mục đích, và theo dõi biến động giá trị tài sản bảo đảm. Sau khi cho vay, ngân hàng giám sát khoản vay, đánh giá lại tài sản, kích hoạt hệ thống cảnh báo sớm, yêu

cầu bổ sung tài sản bảo đảm, hoặc xử lý tài sản khi khách hàng vi phạm nghĩa vụ. Bên cạnh đó, ngân hàng sử dụng xếp hạng tín dụng nội bộ, giới hạn tín dụng, báo cáo định kỳ, cùng với kiểm toán nội bộ và kiểm soát tuân thủ để giảm thiểu rủi ro tổng thể và đảm bảo hoạt động an toàn.

1. 3. Tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay cầm cố GTCG

1.3.1. Quy mô

Được đánh giá thông qua dư nợ và tốc độ tăng trưởng dư nợ cầm cố GTCG. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ đóng góp của sản phẩm vào danh mục tín dụng và so sánh tiềm năng, hiệu quả với các sản phẩm tín dụng khác.

1.3.2. Cơ cấu dư nợ cho vay cầm cố GTCG

Phân loại theo kỳ hạn (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn), theo loại GTCG (sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, trái phiếu, GTCG khác) và theo loại tiền (VND, USD). Các chỉ tiêu này phản ánh xu hướng lựa chọn của khách hàng, mức độ ưu tiên và rủi ro, cũng như khả năng huy động vốn và quản trị rủi ro tỷ giá của ngân hàng.

1.3.3. Chất lượng tín dụng

Chất lượng tín dụng thường được đánh giá thông qua tỷ lệ nợ xấu, chỉ tiêu phản ánh trực tiếp mức độ rủi ro và hiệu quả quản trị tín dụng của các tổ chức tín dụng. Tại Việt Nam, việc phân loại nợ được thực hiện theo Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước, quy định chi tiết về phân loại tài sản có, mức trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng. Theo quy định này, nợ của khách hàng được chia thành 5 nhóm, gồm: nợ đủ tiêu chuẩn - đúng hạn, có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi

(nhóm 1), nợ cần chú ý - quá hạn 10-90 ngày/cơ cấu lại lần đầu (nhóm 2), nợ dưới tiêu chuẩn - quá hạn 91-180 ngày (nhóm 3), nợ nghi ngờ - quá hạn 91-180 ngày (nhóm 4) và nợ có khả năng mất vốn – quá hạn > 360 ngày (nhóm 5). Trong đó, nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4 và nhóm 5, phản ánh nguy cơ mất vốn cao và đòi hỏi ngân hàng phải trích lập dự phòng lớn.

1.3.4. Hiệu quả sinh lời

Được phản ánh qua hệ số NIM – chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất huy động. NIM cao cho thấy hiệu quả khai thác chênh lệch lãi suất và nâng cao khả năng sinh lời của chi nhánh.

1.3.5. Chất lượng dịch vụ

Được xác định qua mức độ hài lòng của khách hàng về quy trình, nhân sự, lãi suất, thủ tục và công nghệ. Kết quả được đo lường bằng khảo sát và phân tích thống kê mô tả, phản ánh khả năng đáp ứng kỳ vọng khách hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG TẠI NHNo&PTNT NGŨ HÀNH SƠN.

2.1. Môi trường hoạt động cho vay cầm cố GTCG

2.1.1. Môi trường pháp lý

Hiện nay, hệ thống pháp luật tại Việt Nam đã thiết lập khung pháp lý tương đối đầy đủ cho hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá (GTCG), với các văn bản trọng yếu như Bộ luật Dân sự 2015, Luật Các tổ chức tín dụng 2024, Nghị định 21/2021/NĐ-CP, Nghị định 102/2017/NĐ-CP, Thông tư liên tịch 16/2014, Luật Doanh nghiệp 2020 và Luật Các công cụ chuyển nhượng 2005. Các quy định này góp phần bảo vệ quyền lợi các bên, chuẩn hóa quy trình vận hành, nâng cao hiệu quả hoạt động và hỗ trợ quản trị rủi ro của ngân

hàng thương mại. Về mặt vận hành, khung pháp lý yêu cầu hợp đồng rõ ràng và thẩm định kỹ lưỡng, song vẫn còn thiếu hướng dẫn chi tiết với một số loại GTCG, có thể làm chậm quá trình xử lý. Về hiệu quả, quy định về tỷ lệ cho vay giúp ngân hàng tối ưu hóa nguồn vốn, nhưng hạn chế chuyển nhượng ở một số GTCG lại làm giảm tính thanh khoản. Về quản trị rủi ro, các quy định về thẩm định và phong tỏa giấy tờ giúp hạn chế nợ xấu, song việc thiếu phương pháp định giá thống nhất vẫn tiềm ẩn nguy cơ mất vốn, đòi hỏi ngân hàng áp dụng thêm biện pháp bổ sung để đảm bảo an toàn tín dụng.

2.1.2. Tình hình Kinh tế - Xã hội trên địa bàn Phường Ngũ Hành Sơn

Giai đoạn 2022–2024, kinh tế Ngũ Hành Sơn phục hồi mạnh với định hướng “dịch vụ – công nghiệp – nông nghiệp”, trong đó du lịch, thương mại và dịch vụ giữ vai trò mũi nhọn. Năm 2023, doanh thu bán lẻ và dịch vụ đạt 6.723 tỷ đồng, gần 1,4 triệu lượt khách du lịch, kéo theo nhu cầu lớn về tín dụng trung và dài hạn. Số doanh nghiệp tăng từ 3.015 năm 2022 lên hơn 3.259 năm 2023, dự kiến vượt 3.400 năm 2024, tạo cơ hội cấp vốn lưu động và đầu tư. Thu ngân sách giai đoạn 2020–2024 đạt 3.854 tỷ đồng, tăng bình quân 28,6%/năm, phản ánh sức khỏe tài chính địa phương và giảm rủi ro tín dụng. Đây là nền tảng thuận lợi để ngân hàng mở rộng cho vay cho cá nhân và doanh nghiệp, đặc biệt trong sản xuất – kinh doanh, tiêu dùng du lịch và hạ tầng dịch vụ.

2.1.3. Tình hình hoạt động tín dụng trên địa bàn

Trong những năm gần đây, hoạt động tín dụng của các NHTM tại Ngũ Hành Sơn phát triển mạnh, gắn liền với đô thị hóa, sự bùng nổ bất động sản và tăng trưởng dịch vụ – du lịch – thương mại. Nguồn vốn tập trung chủ yếu vào du lịch – lưu trú, hạ tầng, bất động

sản và tiêu dùng, với sự hiện diện của hơn 10 TCTD đáp ứng đa dạng nhu cầu vốn. Đặc biệt giai đoạn 2023–2024, nhu cầu vay đầu tư và mua bán bất động sản tăng cao, kéo theo tín dụng bán lẻ cũng tăng trưởng tích cực. Tuy nhiên, cơ cấu tín dụng còn phụ thuộc nhiều vào bất động sản và du lịch, tiềm ẩn rủi ro nợ xấu nếu thâm định và giám sát chưa chặt chẽ, trong khi cạnh tranh gay gắt đòi hỏi ngân hàng phải nâng cao chất lượng dịch vụ, ứng dụng công nghệ và quản trị rủi ro. Nhìn chung, tín dụng tại Ngũ Hành Sơn giữ vai trò then chốt cho phát triển kinh tế – xã hội, song cần định hướng đa dạng hóa danh mục, mở rộng sang lĩnh vực sản xuất, công nghiệp sạch và dịch vụ chất lượng cao để phát triển bền vững.

2.1.3. Môi trường bên trong

Agribank, thành lập năm 1988, là ngân hàng thương mại duy nhất tại Việt Nam 100% vốn Nhà nước, giữ vai trò quan trọng trong thực thi chính sách tín dụng nông nghiệp – nông thôn. Đến cuối năm 2024, tổng tài sản vượt 2 triệu tỷ đồng, nhiều lần được vinh danh với các giải thưởng uy tín về cộng đồng và dịch vụ tài chính số. Tại Đà Nẵng, NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn góp phần quan trọng vào phát triển kinh tế – xã hội địa phương, với đội ngũ 42 cán bộ chủ yếu có trình độ đại học, trẻ trung, chuyên nghiệp và tận tâm. Chi nhánh chú trọng hiện đại hóa công nghệ, vận hành hệ thống IPCAS và phát triển ngân hàng số nhằm nâng cao hiệu quả quản trị và trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, đơn vị vẫn đối diện thách thức về nghẽn mạng, hạn chế trong đồng bộ dữ liệu và phương thức giao dịch liên chi nhánh, cùng quy trình kế toán khóa sổ cuối ngày, làm giảm tính cạnh tranh so với các ngân hàng thương mại khác.

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn

2.2.1. Chính sách cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn

Ngân hàng áp dụng quy trình tín dụng thống nhất của Agribank, Giám đốc chi nhánh có quyền điều chỉnh một số chỉ tiêu để phù hợp với địa bàn. Đối tượng vay là cá nhân và pháp nhân hợp pháp, mục đích chủ yếu phục vụ nhu cầu đời sống, loại tiền cho vay là VND. Tài sản bảo đảm gồm sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, trái phiếu Agribank. Hạn mức cho vay tối đa: 100% giá trị GTCG bằng VND, 95% với ngoại tệ, 75% với trái phiếu. Lãi suất cố định = lãi suất GTCG + 2%, lãi suất quá hạn theo quy định; không áp dụng phí trả nợ trước hạn. Hồ sơ vay vốn bao gồm giấy tờ nhân thân, giấy tờ pháp lý của doanh nghiệp và các chứng từ liên quan theo quy định.

2.2.2. Các hoạt động được triển khai để cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn

- *Chính sách sản phẩm*: được Trụ sở chính ban hành, chi nhánh điều chỉnh linh hoạt theo địa bàn.

- *Chính sách lãi suất và phí*: Giám đốc chi nhánh được quyền điều chỉnh trong biên độ cho phép, áp dụng mức cho vay tối đa 100% giá trị sổ tiết kiệm và 75% giá trị trái phiếu.

- *Quy trình cung cấp sản phẩm*: gồm 4 bước – tiếp nhận, tư vấn khách hàng → chuẩn bị hồ sơ, thẩm định → ký kết hợp đồng → giải ngân và theo dõi sau giải ngân. Tài sản bảo đảm được lưu trữ, quản lý tập trung và kiểm kê định kỳ..

- *Kênh phân phối*: trực tiếp tại quầy giao dịch

- *Quảng bá, truyền thông và chăm sóc khách hàng*: chủ yếu tại quầy giao dịch, kết hợp khuyến mại, ưu đãi lãi suất, quà tặng nhằm duy trì quan hệ và khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ.

- *Kiểm soát rủi ro*: hoạt động kiểm soát rủi ro trong cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ, nhằm đảm bảo tính an toàn, hiệu quả và tuân thủ quy định pháp luật. Công tác kiểm soát rủi ro được triển khai đồng bộ ở ba giai đoạn: trước, trong và sau khi cho vay, nhằm hạn chế các rủi ro pháp lý, rủi ro tín dụng, rủi ro định giá – thị trường, rủi ro vận hành và rủi ro do yếu tố con người.

2.3. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG TẠI NHNO&PTNT NGŨ HÀNH SƠN GIAI ĐOẠN 2021-2022

2.3.1. Quy mô

Quy mô được đánh giá qua dư nợ và tốc độ tăng trưởng dư nợ, đồng thời xem xét số lượng GTCG cầm cố, tỷ lệ rút trước hạn, và tỷ trọng trong tổng dư nợ. Giai đoạn 2022–2024, dư nợ giảm từ 33.007 xuống 23.232 triệu đồng (-32,68% năm 2023; -5,26% năm 2024); số KH tăng 2023 rồi giảm 2024; dư nợ bình quân/khách giảm mạnh rồi tăng nhẹ; tỷ lệ rút trước hạn tăng từ 12,50% lên 16%. Tỷ trọng dư nợ cầm cố GTCG trong tổng dư nợ giảm 3,68% xuống 2,68%; giá trị TSĐB là GTCG giảm 2023 và phục hồi 2024; tỷ lệ TSĐB/Dư nợ 284% tăng dần qua các năm, phản ánh biến động nhu cầu và quy mô số tiết kiệm dùng làm TSĐB.

Tổng thể, có thể nhận định rằng hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn trong giai đoạn 2022–2024 đang có xu hướng suy giảm cả về dư nợ tuyệt đối, dư nợ bình quân cũng như tỷ trọng trong tổng dư nợ. Dù số lượng KH có sự tăng trưởng trong năm 2023, song sự sụt giảm vào năm 2024 cho thấy sự thiếu ổn định trong khai thác thị trường. Việc dư nợ bình quân giảm mạnh trong khi tỉ lệ tất toán trước hạn tăng chỉ ra rằng, có một số hạn

chế trong chính sách sản phẩm và quy trình cung cấp sản phẩm cho vay cầm cố tác động tới trải nghiệm KH. KH chỉ sử dụng sản phẩm nếu thu nhập bù trừ từ tiền gửi và lãi vay đáng kể so với nguồn lực họ bỏ ra để thực hiện vay vốn. Điều này đặt ra yêu cầu đối với NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn trong việc nghiên cứu, điều chỉnh chính sách, cũng như đa dạng hóa sản phẩm để nâng cao sức hấp dẫn và phát huy hiệu quả của hoạt động cho vay cầm cố GTCG.

2.3.2. Cơ cấu dư nợ cho vay cầm cố GTCG

Về cơ cấu, dư nợ cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn chủ yếu đến từ hoạt động cho vay KH cá nhân cầm cố sổ tiết kiệm bằng Việt Nam Đồng. Các khoản vay này có đặc điểm riêng biệt là tính linh hoạt trong mục đích sử dụng vốn do tài sản đảm bảo có tính thanh khoản cao và thời hạn cho vay ngắn. Cơ cấu hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn Đà Nẵng trong giai đoạn 2022-2024 cho thấy một sự giảm sút đáng kể về dư nợ và nhu cầu vay của KH, đặc biệt là đối với các khoản vay ngắn hạn và trung hạn. Dư nợ cho vay cầm cố GTCG giảm mạnh từ năm 2022 đến 2023, với sự giảm sút lần lượt là 32.68% cho vay ngắn hạn và 42.50% cho vay trung hạn.

Việc phát triển hoạt động cho vay cầm cố GTCG đối với trái phiếu có sự tương quan chặt chẽ với hoạt động huy động vốn bằng trái phiếu do Agribank phát hành. Dư nợ cho vay bằng trái phiếu giai đoạn 2023-2024 không biến động do chi nhánh không huy động vốn thông qua trái phiếu trong thời gian này.

Tuy nhiên, đối với hoạt động huy động vốn bằng sổ tiết kiệm, trong giai đoạn 2022-2024, chi nhánh tăng trưởng ổn định với mức tăng 5-6%/năm. Trong khi đó, tỷ lệ cho vay cầm cố GTCG là sổ tiết kiệm giảm mạnh ở mức 29.71% trong giai đoạn 2022-2023 và 5.86% ở năm tiếp theo, phản ánh việc vận hành không hiệu quả, cần tìm ra nguyên nhân để tìm cách khắc phục.

2.3.3. Chất lượng tín dụng các khoản vay cầm cố GTCG

Nợ xấu = 0 trong cả ba năm; tỷ lệ nợ quá hạn 0%, khẳng định thẩm định và kiểm soát rủi ro tốt dù quy mô dư nợ thu hẹp.

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

NIM cầm cố sổ <500 triệu: khoảng 0,8%–1,70%; sổ ≥500 triệu: 2,0%–2,20%; trái phiếu ~2%. Mặt bằng này thấp hơn NIM bình quân thị trường cuối 2024, cần tối ưu lãi suất/chi phí, cấu trúc TSDB và kỳ hạn để cải thiện biên lợi nhuận.

2.3.5. Chất lượng dịch vụ theo đánh giá của KH

Khảo sát 95 mẫu hợp lệ: nhóm tuổi lao động, học vấn chủ yếu CĐ/ĐH, nghề nghiệp ổn định; thu nhập 5–9 triệu chiếm tỷ trọng cao. Về nhân viên giao dịch, kết quả cho thấy phần lớn KH cảm thấy hài lòng với thái độ phục vụ và trình độ chuyên môn của nhân viên, với tỷ lệ KH đánh giá "Hài lòng" và "Rất hài lòng" đạt mức cao, lần lượt là 74% và 73%. Tuy nhiên, khả năng giải quyết khiếu nại và bảo mật thông tin KH có tỷ lệ đánh giá “Bình thường” và “Không hài lòng” cao hơn so với các yếu tố khác, phản ánh một phần nhỏ KH vẫn chưa hoàn toàn hài lòng với cách thức giải quyết vấn đề và bảo mật thông tin.

Về lãi suất và chính sách, lãi suất vay vốn được KH đánh giá ở mức tích cực, với tỷ lệ “Hài lòng” và “Rất hài lòng” đạt khoảng 61%. Tuy nhiên, chương trình ưu đãi và minh bạch thông tin lại nhận được phản hồi không đồng đều, đặc biệt chương trình ưu đãi chỉ có 12% KH đánh giá “Rất hài lòng”. Ngược lại, minh bạch thông tin là yếu tố được đánh giá cao nhất trong nhóm này, với 72% KH cho rằng thông tin được công khai rõ ràng, làm tăng sự tin tưởng đối với sản phẩm.

Trong phần tiện ích công nghệ, KH phản hồi khá đa dạng. Mặc dù cơ sở vật chất và trang thiết bị hiện đại nhận được tỷ lệ đánh giá tích cực cao (63%), thì các yếu tố như hệ thống chăm sóc KH và

kênh giao dịch đa dạng lại được đánh giá ở mức thấp hơn, cho thấy KH vẫn có những kỳ vọng cao hơn về các tiện ích số và sự hỗ trợ từ ngân hàng. Mức độ phổ biến của điểm giao dịch được đánh giá khá tốt, phản ánh sự tiện lợi của các chi nhánh và điểm giao dịch của ngân hàng trong việc phục vụ KH.

Về thủ tục hành chính, KH chủ yếu hài lòng với quy trình chuẩn bị hồ sơ và hướng dẫn thực hiện quy trình, với hơn 70% đánh giá từ “Hài lòng” trở lên. Tuy nhiên, thời gian giao dịch lại là yếu tố gây không hài lòng, với tỷ lệ Không hài lòng và Rất không hài lòng lên tới 53%, cho thấy việc cải thiện thời gian xử lý giao dịch là cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Về thương hiệu Agribank, mức độ tin tưởng và sự gắn bó của KH đối với ngân hàng được đánh giá rất cao, với hơn 50% KH cho biết họ “Rất hài lòng” về uy tín thương hiệu và sự tiện lợi khi sử dụng dịch vụ vay cầm cố GTCG. Tuy nhiên, tỷ lệ KH so sánh ưu tiên với các ngân hàng khác cho thấy sự cạnh tranh trong ngành, khi có một bộ phận KH (27%) đánh giá mức độ ưu tiên với các NH khác cao hơn.

Cuối cùng, mức độ hài lòng chung về dịch vụ vay cầm cố GTCG cho thấy sự phân tán rõ rệt. Mặc dù có một tỷ lệ KH “Hài lòng” và “Rất hài lòng” (33%), nhưng vẫn có khoảng 42% KH cảm thấy Không hài lòng hoặc Rất không hài lòng, chủ yếu là do các yếu tố như thủ tục hành chính, thời gian giao dịch, và các chương trình ưu đãi chưa thực sự hấp dẫn. Kết quả này chỉ ra rằng dù ngân hàng đã đạt được một số thành công trong việc cung cấp dịch vụ vay cầm cố GTCG, nhưng vẫn cần cải thiện một số yếu tố để tăng sự hài lòng và gắn bó lâu dài của KH.

Nhìn chung, các yếu tố như thái độ phục vụ, minh bạch thông tin, và uy tín thương hiệu là những điểm mạnh của NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn, trong khi các yếu tố liên quan đến thủ

tục hành chính, thời gian giao dịch và các chương trình ưu đãi cần được cải thiện để đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của KH. Tác động chính đến hài lòng là lãi suất & chính sách (70,53%) và nhân viên (56,84%); tiếp đến là tiện ích công nghệ (33,68%), thủ tục hành chính (28,42%), thương hiệu & gắn bó (28,42%). Ưu tiên cải thiện: chi phí vay và chất lượng phục vụ tuyến đầu.

2.4. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG TẠI NHNO&PTNT NGŨ HÀNH SƠN

2.4.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay cầm cố GTCG (GTCG) tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn đã đạt được một số kết quả tích cực, phản ánh sự ổn định và hiệu quả trong việc triển khai sản phẩm tín dụng này. Mặc dù gặp phải một số thách thức, ngân hàng vẫn duy trì được một số điểm mạnh quan trọng trong quy trình cho vay và quản lý tín dụng. Một số kết quả đạt được có thể kể đến: duy trì chất lượng tín dụng an toàn (nợ quá hạn 0%); số KH tăng mạnh trong 2023 cho thấy sức hút ngắn hạn; NIM ổn định theo kỳ hạn và quy mô khoản vay; cơ sở vật chất, trải nghiệm tại quầy và niềm tin thương hiệu được cải thiện.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế

Kết quả hoạt động cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn trong giai đoạn 2022–2024 cho thấy sự phát triển không bền vững của sản phẩm này. Mặc dù ngân hàng đã duy trì được chất lượng tín dụng tốt và kiểm soát rủi ro hiệu quả, nhưng việc giảm sút quy mô dư nợ, số lượng KH không ổn định, và hiệu quả sinh lời thấp cho thấy ngân hàng cần phải có các biện pháp cải thiện, điều chỉnh chính sách sản phẩm và dịch vụ để tăng cường sự phát triển bền vững trong tương lai. Những hạn chế trong hoạt động cho

vay cầm cố GTCG cần được nhân diện cùng với nguyên nhân để tìm ra các giải pháp khắc phục.

Quy mô và tỷ trọng dư nợ suy giảm, nhu cầu không ổn định do hạn chế trong hoạt động quảng bá, tiếp thị sản phẩm, sản phẩm còn thiếu sự đa dạng; NIM thấp. Chính sách lãi suất ít linh hoạt (biên độ cố định 2%), kênh phân phối chủ yếu tại quầy chưa số hóa quy trình cầm cố; quy trình hồ sơ chưa chuẩn hóa, thời gian xử lý còn dài. Nguyên nhân đến từ chiến lược tiếp thị/bán chéo chưa mạnh, công cụ số chưa đồng bộ và cơ chế định giá/lãi suất chưa phân hóa theo phân khúc khách hàng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CN NGŨ HÀNH SƠN ĐÀ NẴNG

3.1. CĂN CỨ NHẪM ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCG TẠI NHNO&PTNT NGŨ HÀNH SƠN

3.1.1. Chiến lược phát triển Agribank đến năm 2025, định hướng 2030

Agribank định hướng tăng trưởng bền vững, hiện đại hóa toàn diện và nâng cao cạnh tranh; kiểm soát chất lượng tín dụng, giữ nợ xấu nội bảng <1,5% (phần đầu <1%); hoàn thiện quản trị rủi ro theo Basel II → Basel III, tuân thủ Luật TCTD 2024. Trọng tâm chuyển đổi số (core banking, CRM, risk, treasury, ATM/CDM), tinh gọn mạng lưới, chuẩn hóa văn hóa – thương hiệu, lồng ghép tiêu chí ESG và chuẩn bị cổ phần hóa. Mục tiêu đến 2030: thuộc Top 100 ngân hàng châu Á, giữ vai trò nòng cốt vốn cho nông nghiệp – nông thôn và mở rộng dịch vụ số.

3.1.2. Định hướng hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn đến năm 2030

Bám sát chỉ tiêu hệ thống; ưu tiên xử lý nợ, phòng ngừa nợ xấu mới; kiên toàn nhân sự. Chủ động huy động vốn (ưu tiên tiền gửi dân cư, kỳ hạn ≥ 12 tháng), mở rộng tài khoản thanh toán/thẻ để tăng nguồn vốn chi phí thấp. Tín dụng: tập trung nông nghiệp – nông thôn, SME, xuất khẩu; mở rộng bán lẻ/hộ kinh doanh; gắn tăng trưởng với chất lượng, bán chéo SPDV. Quản lý nợ: CBTD theo dõi sát, thu hồi cương quyết. Mục tiêu 2021–2025: vốn tăng 12%/năm, dư nợ tăng 8%/năm, nợ xấu $< 1\%$, phí dịch vụ tăng 15%/năm, lợi nhuận tăng 10%/năm. Giai đoạn 2025–2030 duy trì nhịp tăng, đẩy mạnh số hóa và kỷ luật rủi ro.

3.3. CÁC GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CẦM CỐ GTCC

3.3.1. Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng có tài sản bảo đảm là GTCC thông qua hoạt động tiếp thị chủ động

Mục tiêu: Mở rộng danh mục tín dụng bảo đảm bằng GTCC (thẻ tín dụng bảo đảm, thấu chi; song hành cho vay từng lần), xây kênh tiếp thị định kỳ – có hệ thống, gắn kết huy động–tín dụng.

Cơ sở: Tập khách hàng gửi tiết kiệm lớn, nhiều sổ kỳ hạn ≥ 12 tháng; nhu cầu thẻ tín dụng tăng; khung pháp lý nội bộ cho phép.

Nội dung: Nghiên cứu thị trường; thiết kế sản phẩm (lãi, hạn mức, ưu đãi); tích hợp quản lý trên AgribankPlus; triển khai marketing đa kênh (SMS brandname, app banner, telesales); đào tạo giao dịch viên; giao chỉ tiêu và thưởng.

Kỳ vọng: phát hành được 400 thẻ mới (10–15% KH đủ điều kiện), 100% CBCNV nắm quy trình; tăng gắn bó KH.

Điều kiện: Bố trí nhân sự/telesales; cung cấp ngân sách truyền thông – khuyến khích; hạ tầng thẻ (FIMI, IPCAS), truyền thông nội bộ đồng bộ.

3.3.2. Mở rộng kênh phân phối sản phẩm cho vay cầm cố GTCG, phù hợp với xu hướng số hóa trên thị trường tài chính

Mục tiêu: Tăng trưởng dư nợ qua kênh trực tuyến, giảm chi phí phân phối, tăng cường công suất hệ thống và thúc đẩy chuyển đổi số.

Cơ sở: Hạ tầng AgribankPlus sẵn có, đang chạy thử nghiệm cầm cố online tại một số đơn vị; pháp lý cho ngân hàng điện tử.

Nội dung: Tích hợp hành trình cầm cố trên app (đề xuất cầm cố dựa thuật toán so sánh lợi ích rút sớm vs cầm cố; e-form + ký số; chấm điểm CIC phân luồng xanh/vàng/đỏ; giải ngân – phong tỏa tự động; quản lý khoản vay/nhắc nợ; “vay thêm” trong hạn). Tổ chức đào tạo, cấp quyền, tham gia forum nghiệp vụ; theo dõi KPI kênh số.

Kỳ vọng: Tăng tín dụng cầm cố 5%, KH có thể vay tại nhà; hệ thống chủ động nhận diện nhu cầu; năng lực vận hành số của nhân viên nâng lên.

Điều kiện: Nhân sự chuyên trách, kinh phí công cụ & đào tạo, phối hợp Ngân hàng số/Trung tâm Công nghệ Thông tin.

3.3.3. Chuẩn hóa quy trình cho vay cầm cố GTCG tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn nhằm cải thiện trải nghiệm KH

Hiện nay, quy trình cho vay cầm cố tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn còn nhiều bước trung gian, mất nhiều thời gian và khiến khách hàng chưa thật sự hài lòng. Trong khi đó, nhóm khách vay theo hình thức này thường có nhu cầu vốn nhanh, nếu thủ tục chậm sẽ dễ rút sổ trước hạn thay vì cầm cố. Do vậy, việc chuẩn hóa quy trình là cần thiết để vừa rút ngắn thời gian, vừa cải thiện trải nghiệm.

Giải pháp được thiết kế theo hướng rút gọn thủ tục còn bốn bước chính: tiếp nhận – thẩm định – phong tỏa tài sản và giải ngân – theo dõi sau giải ngân. Đồng thời, xây dựng mốc thời gian hoàn thành cho từng công việc, cụ thể:

- Tiếp nhận yêu cầu, hỗ trợ KH chuẩn bị hồ sơ vay vốn cần được thực hiện trong vòng 15 phút

- Thẩm định và phản hồi kết quả cần được thực hiện trong 30 phút (có thể dài hơn với các GTCG khác sở tiết kiệm)

- Phong tỏa tài sản và giải ngân được thực hiện trong vòng 15 phút.

Để tăng tính minh bạch, chi nhánh áp dụng hệ thống lấy số bằng mã QR, hiển thị thời gian chờ và gửi thông báo qua SMS/Zalo ở từng mốc: đã tiếp nhận, đã phê duyệt, đã giải ngân. Khách hàng cũng có thể theo dõi tiến trình trên ứng dụng AgribankPlus, qua đó chủ động hơn và giảm lo ngại.

Về tổ chức thực hiện, chi nhánh cần đào tạo nhanh cho toàn bộ cán bộ nhân viên về quy trình mới, cách sử dụng hệ thống và kỹ năng giao tiếp. Bên cạnh đó, đầu tư hạ tầng như màn hình gọi số, phần mềm quản lý hàng chờ và tích hợp thông báo điện tử để bảo đảm vận hành trơn tru.

Kỳ vọng sau khi áp dụng, thời gian xử lý hồ sơ giảm xuống còn 45–60 phút, tất cả hồ sơ đi theo một quy trình chuẩn hóa, giảm sai sót và nâng mức hài lòng của khách hàng. Điều này vừa giúp giữ chân khách hàng, vừa nâng hiệu quả tín dụng và năng lực cạnh tranh của chi nhánh.

3.3.4. Hoàn thiện chính sách lãi suất và phí, nâng cao mức độ sinh lời của sản phẩm

Mục tiêu: Tối ưu lợi nhuận nhưng vẫn cạnh tranh; chính sách linh hoạt theo phân khúc/kỳ hạn.

Cơ sở: NIM hiện thấp; tệp KH và nguồn vốn lớn nhưng biên độ cố định +2% chưa tối ưu.

Nội dung:

Để đảm bảo sản phẩm có thể được thực hiện linh hoạt tùy vào các điều kiện thị trường và nhu cầu của KH, lãi suất có thể được xác định theo công thức như sau:

Lãi suất cho vay = lãi suất của GTCG + biên độ - mức chiết khấu cạnh tranh

Lãi suất dựa trên tài sản đảm bảo: Áp mức lãi suất cao hơn (+0.5%) cho KH có sổ tiết kiệm có giá trị thấp (dưới 500 triệu đồng). Điều này giúp đảm bảo lợi nhuận từ nhóm KH ít rủi ro đồng thời duy trì tính cạnh tranh với những KH có rủi ro cao hơn.

Lãi suất dựa trên kỳ hạn vay: Giảm biên độ 0.5% cho các khoản vay trên 12 tháng, giúp ngân hàng thu hút các khoản vay có thời gian trả nợ dài, tạo ra sự ổn định về dòng tiền. Tăng lãi suất 0.5% đối với các khoản vay ngắn hạn để bù đắp chi phí tài chính ngắn hạn.

Mức chiết khấu cạnh tranh áp dụng cho các bậc khách hàng khác nhau của Agribank. Tùy theo thứ bậc phân hạng (từ Bạc tới Platinum) áp dụng ưu đãi lãi suất từ 0.2% đến 0.5%.

Thực hiện miễn phí rút tiền, phí chuyển tiền, phí thẩm định hồ sơ để khuyến khích KH sử dụng dịch vụ cầm cố thay vì tất toán trước hạn.

Phí xử lý hồ sơ chuyển nhượng tài sản cầm cố: Nếu KH muốn chuyển nhượng tài sản cầm cố cho bên thứ ba hoặc thay đổi tài sản cầm cố, ngân hàng sẽ thu phí để xử lý hồ sơ và thủ tục chuyển nhượng. Phí này áp dụng khi có yêu cầu thay đổi tài sản bảo đảm trong suốt thời gian vay.

3.4. KẾ HOẠCH THỰC HIỆN

Triển khai đồng bộ – tích hợp dưới sự chỉ đạo của Ban Giám đốc; Phòng KH (tư vấn, thẩm định, chăm sóc), Phòng Tổng hợp (tiền độ, báo cáo, CNTT), Phòng Kế toán & Ngân quỹ (TSDB, giải ngân, kiểm kê), bộ phận lễ tân/chăm sóc (điểm chạm dịch vụ). Bốn nhóm giải pháp liên kết hữu cơ: chính sách sản phẩm & giá là định hướng; kênh phân phối & quy trình là công cụ vận hành; truyền thông – đào tạo – chăm sóc là cơ chế duy trì hiệu quả. Thực thi nhất quán giúp

nâng hiệu quả tín dụng, mở rộng thị phần, củng cố thương hiệu chi nhánh trong giai đoạn tới.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn trong những năm gần đây đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận. Quy mô và cơ cấu dư nợ cho vay cầm cố ngày càng mở rộng, chất lượng tín dụng tốt, tỷ lệ nợ quá hạn duy trì ở mức thấp. Hiệu quả sinh lời sản phẩm ổn định, đóng góp tích cực vào hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Bên cạnh đó, mức độ hài lòng của KH được cải thiện, phản ánh sự nỗ lực trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến quy trình và phong cách phục vụ

Tuy nhiên, hoạt động này vẫn tồn tại một số hạn chế. Trước hết, danh mục giấy tờ có giá được chấp nhận còn khá đơn điệu, chủ yếu là sổ tiết kiệm. Quy trình thẩm định, định giá và giải ngân vẫn còn mất nhiều thời gian, chưa theo kịp yêu cầu ngày càng cao về tính nhanh chóng, thuận tiện. Hoạt động marketing và truyền thông về sản phẩm chưa được đẩy mạnh, dẫn đến mức độ nhận biết của KH còn hạn chế. Ngoài ra, chính sách lãi suất chưa thật sự linh hoạt và có thể được điều chỉnh để nâng cao hiệu quả sinh lời. Những hạn chế này xuất phát từ nhiều nguyên nhân: công nghệ quản lý và định giá tại chi nhánh chưa hiện đại, nguồn nhân lực còn thiếu kinh nghiệm chuyên sâu, và sức ép cạnh tranh từ các ngân hàng trên địa bàn.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, đề án đã đề xuất bốn nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại chi nhánh. Thứ nhất, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng có tài sản bảo đảm là giấy tờ có giá thông qua các hoạt động tiếp thị chủ động, nhằm mở rộng đối tượng KH. Thứ hai, mở rộng kênh phân phối sản phẩm trong hệ thống Agribank, đồng thời tận dụng xu hướng số hóa để nâng cao hiệu quả tiếp cận. Thứ ba, chuẩn hóa quy trình cho vay

cầm cố giấy tờ có giá, rút ngắn thời gian thẩm định và giải ngân, qua đó cải thiện trải nghiệm KH. Thứ tư, hoàn thiện chính sách lãi suất và phí theo hướng minh bạch, linh hoạt và cạnh tranh, vừa nâng cao sức hút sản phẩm vừa đảm bảo hiệu quả sinh lời cho NH.

Thực trạng về hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn cho thấy đây là một sản phẩm tín dụng có vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đảm bảo an toàn cho ngân hàng và mang lại nhiều lợi ích cho KH. Những kết quả đạt được trong thời gian qua khẳng định nỗ lực đổi mới và thích ứng của chi nhánh, song các hạn chế còn tồn tại cũng đặt ra yêu cầu cần tiếp tục hoàn thiện trên nhiều phương diện. Với các giải pháp được đề xuất, nếu được triển khai đồng bộ và hiệu quả, hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại chi nhánh sẽ phát huy tốt hơn vai trò của mình, góp phần gia tăng lợi nhuận, nâng cao năng lực cạnh tranh, đồng thời hỗ trợ sự phát triển bền vững của kinh tế - xã hội địa phương trong giai đoạn hội nhập hiện nay.

Mặc dù đề tài đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu đề ra và đưa ra được những giải pháp có tính thực tiễn nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Ngũ Hành Sơn, song vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Thứ nhất, do giới hạn về thời gian và nguồn lực nghiên cứu, phạm vi khảo sát chủ yếu tập trung tại một chi nhánh cụ thể, nên kết quả nghiên cứu có thể chưa phản ánh đầy đủ bức tranh toàn diện về hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá trong toàn hệ thống Agribank hoặc các ngân hàng thương mại khác. Số lượng mẫu khảo sát còn hạn chế, chủ yếu dựa trên nhóm khách hàng đang sử dụng dịch vụ tại chi nhánh, do đó mức độ đại diện của dữ liệu chưa cao. goài ra, việc đánh giá hiệu quả của các giải pháp đề xuất mới dừng lại ở mức định tính, chưa có điều kiện để kiểm chứng bằng mô hình định lượng cụ thể.

Trong các nghiên cứu tiếp theo, có thể mở rộng phạm vi khảo sát sang nhiều chi nhánh của Agribank hoặc các ngân hàng thương mại khác để có cơ sở so sánh, đối chiếu và khái quát hóa kết quả nghiên cứu. Đồng thời, việc áp dụng các mô hình định lượng trong đo lường rủi ro tín dụng và hiệu quả hoạt động cho vay cầm cố giấy tờ có giá sẽ giúp kết quả nghiên cứu mang tính khoa học và thực chứng cao hơn. Ngoài ra, hướng nghiên cứu tiếp theo nên tập trung vào tác động của chuyển đổi số đối với hoạt động cho vay cầm cố, đặc biệt là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong định giá tài sản bảo đảm, kiểm soát rủi ro và quản lý danh mục tín dụng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu Tiếng Việt

1. Agribank (2022-2024). *Quy chế FTP, các văn bản quy định và điều chỉnh lãi suất mua bán vốn giữa trụ sở chính và chi nhánh* (văn bản lưu hành nội bộ)
2. Công Thái (2024). *Ngành Ngân hàng Đà Nẵng tìm giải pháp đẩy mạnh tín dụng*. Thời báo Đà Nẵng: https://thoibaonganhang.vn/nganh-ngan-hang-da-nang-tim-giai-phap-day-manh-tin-dung-154291.html?utm_source=chatgpt.com
3. Hà An (2025). *Bài 2: Doanh nghiệp cần giải pháp, các bên cần chung tay*. Công an nhân dân. <https://cand.com.vn/doanh-nghiep/bai-2-doanh-nghiep-can-giai-phap-cac-ben-can-chung-tay-i767133/>
4. Huyền Anh (2025). *NIM tiếp tục dò đáy, ngân hàng tăng thu ngoài lãi, cắt giảm chi phí*. VNBUSINESS. <https://vnbusiness.vn/ngan-hang/nim-tiep-tuc-do-day-ngan-hang-tang-thu-ngoai-lai-cat-giam-chi-phi-1106108.html>
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2009). *Thông tư số 03/2009/TT-NHNN: Quy định về việc cho vay có bảo đảm bằng cầm cố giấy tờ có giá của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đối với các ngân hàng*. Cổng thông tin Chính phủ. <https://chinhphu.vn/default.aspx?docid=84243&pageid=27160>
6. NHNo&PTNT Ngũ Hành Sơn (2022-2024). *Báo cáo tài chính, báo cáo thường niên, báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm* (văn bản lưu hành nội bộ)
7. PGS. TS. Tô Ngọc Hưng (2014). *Giáo trình Tín dụng Ngân hàng*. NXB Lao động – Xã hội

8. Tòa án nhân dân tối cao. (2011). *Công văn số 141/TANDTC-KHXX ngày 21/9/2011 về việc giải đáp một số vấn đề nghiệp vụ.*

Tài liệu Tiếng Anh

1. Allen, F. & Gale D. (2004). *Financial Intermediaries and Markets*. Econometrica, Econometric Society, vol. 72(4), pages 1023-1061.
2. Beck, T., & Levine, R. (2004). *Stock Markets, Banks, and Economic Growth*. American Economic Review, 94(3), 423-442.
3. Saunders, A., & Cornett, M. M. (2011). *Financial Institutions Management: A Risk Management Approach*. McGraw-Hill.
4. Shabozov, R. (2019). *Pledge of securities as a method to ensure fulfillment of loan liabilities*. Atlantis Press. <https://www.atlantis-press.com/article/55916717.pdf>
5. Wang, L., Li, S., Zhao, Z., & Sun, S. (2023). A study on optimal share pledge rate based on bilateral risk-CVaR and dual-objective planning. *PLOS ONE*, 18(4), e0283715. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0283715>
6. Yan, C. (2025). Share pledge lending, monetary policy, and shadow banking. *Pacific-Basin Finance Journal*, 83 <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2025.102312>