

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

-----□□□-----



VÕ VĂN THI

HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH
TÂY GIANG QUẢNG NAM

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

Đà Nẵng – Năm 2026

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Thái Thị Hồng Ân

Phản biện 1: TS. Nguyễn Ngọc Anh

Phản biện 2: TS. Nguyễn Trọng Hiếu

Đề án 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 06 tháng 06 năm 2026

Có thể tìm hiểu tại:

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

Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang từng bước hội nhập, hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM) giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc cung ứng vốn cho nền kinh tế, thúc đẩy sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng xã hội. Những năm gần đây, xu hướng chuyển dịch từ ngân hàng truyền thống sang ngân hàng bán lẻ ngày càng rõ nét, trong đó hoạt động cho vay tiêu dùng (CVTD) trở thành một trong những mảng hoạt động trọng tâm, mang lại nguồn thu ổn định và góp phần phân tán rủi ro tín dụng cho các ngân hàng.

Cho vay tiêu dùng không chỉ đáp ứng nhu cầu chi tiêu, cải thiện đời sống của người dân mà còn kích thích tổng cầu, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Đối với NHTM, đây là lĩnh vực có thị trường rộng lớn và tiềm năng phát triển bền vững trong dài hạn. Chính vì vậy, các ngân hàng hiện nay đều đẩy mạnh khai thác phân khúc khách hàng cá nhân (KHCCN).

Là NHTM nhà nước giữ vai trò chủ lực trong lĩnh vực “tam nông”, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) đã và đang không ngừng mở rộng hoạt động tín dụng bán lẻ, đặc biệt tại các khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu vùng xa. Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam là một đơn vị trực thuộc Agribank hoạt động trên địa bàn miền núi, nơi điều kiện kinh tế xã hội còn nhiều khó khăn, thu nhập dân cư chưa cao, cơ cấu lao động chủ yếu là nông lâm nghiệp và một bộ phận lớn là đồng bào dân tộc thiểu số.

Trong điều kiện đặc thù đó, nhu cầu vay vốn tiêu dùng của người dân ngày càng tăng nhằm phục vụ các mục đích như sửa chữa nhà ở, mua sắm phương tiện đi lại, mua sắm các thiết bị trong gia đình,... Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định như: tỷ trọng dư nợ CVTD còn thấp so với tiềm năng, quy trình thủ tục còn mang tính truyền thống, công tác thẩm định và quản lý rủi ro gặp nhiều khó khăn do đặc điểm địa bàn, khả năng tiếp cận thông tin khách hàng còn hạn chế.

Trước yêu cầu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, gia tăng khả năng cạnh tranh và thực hiện chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam là cần thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn. Xuất phát từ những lý do trên, tôi đã lựa chọn đề tài:

“Hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam” làm đề tài nghiên cứu tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu tổng quát

Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam, từ đó đề xuất các giải pháp, khuyến nghị khả thi nhằm hoàn thiện hoạt động này trong thời gian tới.

2.2 Mục tiêu cụ thể

- Đánh giá thực trạng hoạt động CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong giai đoạn 2023 -2025 thông qua các chỉ tiêu phản ánh quy mô, cơ cấu và chất lượng tín dụng.

- Đánh giá những kết quả đạt được, xác định những khó khăn, hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế trong hoạt động CVTD tại chi nhánh.

- Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện hoạt động CVTD phù hợp với đặc điểm kinh tế xã hội địa phương và định hướng phát triển của Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong thời gian tới.

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

3.1. Đối tượng nghiên cứu của đề án

Đối tượng nghiên cứu của đề án là hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

- Về thời gian: Đề án nghiên cứu, thu thập, phân tích số liệu về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong khoảng 3 năm gần đây (giai đoạn 2023-2025) để đánh giá xu hướng phát triển và đề xuất giải pháp trong tương lai.

- Về nội dung: Đề án nghiên cứu về hoạt động CVTD và xây dựng giải pháp hoàn thiện hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam..

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 được thu thập từ các nguồn dữ liệu cả sơ cấp và thứ cấp như là từ các báo cáo quyết toán năm, báo cáo chuyên đề tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam giai đoạn từ năm 2023-2025, báo cáo thường niên của ngân hàng, tài liệu nghiên cứu trước đây, các văn bản quy định nội bộ và tài liệu chuyên ngành liên quan đến hoạt động CVTD.

- Phương pháp phân tích và tổng hợp: Đề án phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa và đối chiếu các thông tin nhằm xử lý dữ liệu phi định lượng và xây dựng các luận cứ cho đề xuất giải pháp.

- Phương pháp phân tích định tính: Phân tích các yếu tố định tính, như các quy định pháp lý, chính sách tín dụng của ngân hàng, và yếu tố tác động từ môi trường kinh tế, xã hội ảnh hưởng đến hoạt động CVTD.

- Phương pháp so sánh: So sánh số liệu qua các năm để đánh giá xu hướng biến động của hoạt động CVTD.

- Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng các chỉ tiêu thống kê để phân tích sự biến động theo thời gian, bao gồm: Tính toán giá trị bình quân, phân tích cơ cấu, và đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch.

- Phương pháp quan sát: Quan sát thực tế các quy trình nghiệp vụ để nắm bắt, hiểu rõ hơn về hoạt động CVTD tại Agribank - Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

5.1. Ý nghĩa khoa học

Đề tài góp phần hệ thống hóa và làm rõ hơn cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại, đặc biệt trong điều kiện địa bàn miền núi, vùng khó khăn.

5.2. Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả nghiên cứu có thể là tài liệu tham khảo hữu ích cho Ban lãnh đạo và cán bộ tín dụng tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong việc điều chỉnh chính sách, quy trình và định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Đồng thời, đề tài cũng có thể là nguồn tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu liên quan trong lĩnh vực Tài chính – Ngân hàng.

6. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận và danh mục tham khảo, nội dung chính của đề tài được chia thành 03 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam giai đoạn 2023 - 2025.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

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

1.1 Tổng quan về cho vay tiêu dùng

1.1.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, cho vay tiêu dùng là một bộ phận quan trọng của tín dụng bán lẻ, hướng đến đối tượng khách hàng cá nhân và hộ gia đình.

Theo Luật các tổ chức tín dụng năm 2024, cấp tín dụng được hiểu như sau: “Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng, thu tín dụng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác”.

Theo Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại - Học viện Ngân hàng: “Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại cho cá nhân, hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu, mua sắm hàng hóa, dịch vụ phục vụ đời sống như mua nhà ở, phương tiện đi lại, trang thiết bị gia đình, học tập, chữa bệnh... và không nhằm mục đích kinh doanh.”

1.1.2 Đặc điểm hoạt động cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một bộ phận quan trọng trong hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng thương mại, mang những đặc điểm riêng biệt so với cho vay sản xuất kinh doanh. Cụ thể như sau:

- Thứ nhất, đối tượng vay là cá nhân và hộ gia đình.
- Thứ hai, mục đích vay phục vụ nhu cầu đời sống.
- Thứ ba, nguồn trả nợ phụ thuộc vào thu nhập tương lai.
- Thứ tư, quy mô khoản vay thường nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn và thời hạn vay từ ngắn hạn đến trung dài hạn.
- Thứ năm, lãi suất thường cao hơn cho vay sản xuất kinh doanh.
- Thứ sáu, mức độ rủi ro chịu ảnh hưởng lớn từ yếu tố kinh tế xã hội.

1.1.3 Vai trò cho vay tiêu dùng

a. Đối với ngân hàng thương mại

- Thứ nhất, góp phần đa dạng hóa danh mục tín dụng và phân tán rủi ro.
- Thứ hai, tăng nguồn thu nhập và cải thiện biên lợi nhuận.
- Thứ ba, thúc đẩy phát triển ngân hàng bán lẻ.
- Thứ tư, nâng cao hình ảnh và trách nhiệm xã hội.

Thông qua việc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng chính đáng của người dân, ngân hàng góp phần cải thiện đời sống xã hội, qua đó nâng cao uy tín và thương hiệu trên thị trường.

b. Đối với nền kinh tế

- Thứ nhất, kích thích tổng cầu và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.
- Thứ hai, nâng cao mức sống của người dân.
- Thứ ba, hỗ trợ quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế.
- Thứ tư, góp phần hạn chế tín dụng phi chính thức

1.1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng

Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại chịu tác động bởi nhiều yếu tố khác nhau. Xét theo phạm vi kiểm soát, các nhân tố này được chia thành nhân tố khách quan (bên ngoài ngân hàng) và nhân tố chủ quan (thuộc nội tại ngân hàng).

1.1.4.1 Nhân tố khách quan

Nhân tố khách quan là những yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát trực tiếp của ngân hàng nhưng có ảnh hưởng mạnh mẽ đến quy mô, chất lượng và hiệu quả cho vay tiêu dùng.

Môi trường kinh tế vĩ mô

Chính sách tiền tệ và khung pháp lý

Yếu tố xã hội và đặc điểm dân cư

Mức độ cạnh tranh trong ngành ngân hàng

1.1.4.2 Nhân tố chủ quan

Nhân tố chủ quan là những yếu tố thuộc nội tại ngân hàng, có thể điều chỉnh và kiểm soát thông qua chiến lược và chính sách quản trị.

Chính sách tín dụng

Năng lực tài chính và quy mô vốn

Chất lượng nguồn nhân lực

Uy tín và thương hiệu ngân hàng

1.2 Nội dung hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương Mại

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại được tổ chức và triển khai theo một quy trình chặt chẽ, từ khâu tiếp nhận nhu cầu vay vốn đến thẩm định, quyết định cấp tín dụng và quản lý sau cho vay. Nội dung hoạt động này thể hiện qua các phương diện sau:

1.2.1 Quy trình cho vay tiêu dùng

Quy trình cho vay tiêu dùng là trình tự các bước nghiệp vụ mà ngân hàng thực hiện nhằm đảm bảo việc cấp tín dụng đúng quy định, an toàn và hiệu quả. Thông thường, quy trình bao gồm các bước cơ bản:

Bước 1: Xây dựng và triển khai sản phẩm cho vay tiêu dùng

Bước 2: Tiếp cận, tư vấn và tiếp nhận hồ sơ vay vốn.

Bước 3: Thẩm định khách hàng và phương án vay vốn.

Bước 4: Quyết định cấp tín dụng, ký kết hợp đồng và giải ngân.

Bước 5: Kiểm tra, giám sát và thu hồi nợ.

Bước 6: Đánh giá và cải tiến sản phẩm cho vay tiêu dùng.

1.2.2 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng

Các ngân hàng thương mại thường thiết kế đa dạng sản phẩm CVTD nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng cá nhân. Một số sản phẩm phổ biến gồm:

- Cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà ở
- Cho vay mua ô tô phục vụ nhu cầu cá nhân

- Cho vay tiêu dùng tín chấp theo lương
- Cho vay du học, y tế
- Cho vay qua thẻ tín dụng, thấu chi tài khoản

Việc đa dạng hóa sản phẩm giúp ngân hàng mở rộng thị phần, nâng cao khả năng cạnh tranh và gia tăng nguồn thu nhập.

1.2.3 Chính sách tín dụng và điều kiện cho vay

Chính sách tín dụng là hệ thống các quan điểm, định hướng và quy định mà ngân hàng áp dụng nhằm kiểm soát hoạt động cho vay tiêu dùng một cách an toàn và hiệu quả.

Chính sách tín dụng đối với cho vay tiêu dùng thường bao gồm:

- Đối tượng cho vay: cá nhân, hộ gia đình có đầy đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.
- Mục đích vay vốn: hợp pháp, rõ ràng, phù hợp quy định của pháp luật.
- Hạn mức và thời hạn vay: căn cứ vào nhu cầu vốn và khả năng trả nợ.
- Lãi suất và phí: được xác định theo cơ chế thị trường và quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Tài sản bảo đảm (nếu có): bất động sản, phương tiện, tiền gửi hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Chính sách tín dụng hợp lý giúp ngân hàng cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng tín dụng và kiểm soát rủi ro.

1.2.4 Công tác thẩm định và quản lý rủi ro

Thẩm định và quản lý rủi ro là nội dung cốt lõi trong hoạt động cho vay tiêu dùng, quyết định đến chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Thẩm định tín dụng tập trung vào các nội dung:

- Thẩm định tư cách pháp lý của khách hàng
- Đánh giá thu nhập và khả năng trả nợ
- Xác minh mục đích sử dụng vốn
- Thẩm định tài sản bảo đảm (nếu có)

Quản lý rủi ro bao gồm:

- Xây dựng hệ thống chấm điểm tín dụng (credit scoring)
- Phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro
- Giám sát sau cho vay
- Áp dụng các biện pháp xử lý nợ quá hạn, nợ xấu

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và biến động kinh tế phức tạp, việc hoàn thiện công tác thẩm định và quản lý rủi ro có ý nghĩa quan trọng nhằm đảm bảo hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển bền vững.

1.3 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng

Đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng là cơ sở quan trọng để ngân hàng thương mại xác định mức độ tăng trưởng, chất lượng, khả năng sinh lời và mức độ rủi ro của hoạt động tín dụng. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá thường bao gồm các nhóm sau:

1.3.1 Quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng

Quy mô hoạt động CVTD được đánh giá qua các chỉ tiêu sau:

Dư nợ cho vay tiêu dùng:

Dư nợ CVTD là tổng số tiền ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng vay tiêu dùng nhưng chưa được hoàn trả. Dư nợ có thể được phân tích theo các loại hình vay tiêu dùng như: vay mua nhà, vay mua xe, vay thẻ tín dụng, vay tín chấp, vay trả góp... Việc so sánh dư nợ qua các năm có thể giúp đánh giá xu hướng phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng.

Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng:

Tỷ lệ này phản ánh tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời gian. Chỉ tiêu cho thấy mức độ thay đổi của tổng dư nợ cho vay qua các kỳ, từ đó đánh giá được xu hướng tăng trưởng tín dụng và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Tăng trưởng dư nợ cao cho thấy ngân hàng không chỉ mở rộng được thị phần mà còn đáp ứng tốt nhu cầu vay của khách hàng, đồng thời mang lại thu nhập ổn

định từ lãi vay. Chỉ tiêu này còn phản ánh hiệu quả của các sản phẩm cho vay, sức mạnh tài chính và khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ} = \frac{\text{Dư nợ kỳ hiện tại} - \text{Dư nợ kỳ trước}}{\text{Dư nợ kỳ trước}} \times 100\%$$

Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ tín dụng:

Nếu tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ quá thấp, đây có thể là một dấu hiệu cho thấy ngân hàng chưa khai thác tốt thị trường tín dụng tiêu dùng. Nếu tỷ trọng quá cao, có thể làm gia tăng rủi ro cho ngân hàng nếu thị trường tín dụng tiêu dùng gặp khó khăn.

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng} = \frac{\text{Dư nợ cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng dư nợ tín dụng của ngân hàng}} \times 100\%$$

Số lượng khách hàng vay tiêu dùng:

Chỉ tiêu này phản ánh số lượng khách hàng cá nhân đang sử dụng các sản phẩm tín dụng tiêu dùng của ngân hàng trong một khoảng thời gian hoặc tại một thời điểm nhất định. Số lượng khách hàng vay tiêu dùng cao chứng tỏ ngân hàng có sức hút đối với thị trường tiêu dùng, sản phẩm tín dụng được nhiều khách hàng tin tưởng lựa chọn. Ngược lại, số lượng khách hàng giảm có thể là tín hiệu cảnh báo về khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

1.3.2 Chất lượng tín dụng

Tỷ lệ nợ xấu (NPL) và cơ cấu nhóm nợ theo mức độ rủi ro

Theo Thông tư 31/2024/TT-NHNN của NHNN Việt Nam, dư nợ tín dụng được phân thành 5 nhóm, với mức độ rủi ro tăng dần, cụ thể như sau: nhóm nợ đủ tiêu chuẩn (nhóm 1), nhóm nợ cần chú ý (nhóm 2), nhóm nợ dưới tiêu chuẩn (nhóm 3), nhóm nợ nghi ngờ mất vốn (nhóm 4) và nhóm nợ có khả năng mất vốn hoặc nợ xấu (nhóm 5).

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu quan trọng phản ánh mức độ rủi ro tín dụng của ngân hàng. Nó đo lường tỷ trọng nợ xấu (từ Nhóm 3 đến Nhóm 5 theo phân loại của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam) trong tổng dư nợ cho vay, từ đó đánh giá chất lượng danh mục tín dụng của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu thấp cho thấy ngân hàng hoạt động tín dụng an toàn, quản lý rủi ro hiệu quả. Ngược lại, tỷ lệ này càng cao cảnh

báo nguy cơ tồn thất tài chính, làm tăng chi phí trích lập dự phòng, giảm lợi nhuận, nếu không kiểm soát tốt, nợ xấu có thể dẫn đến mất vốn. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tỷ lệ nợ xấu an toàn được khuyến nghị dưới 3%.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu (\%)} = \frac{\text{Tổng dư nợ xấu CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ quá hạn trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng

Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD là một chỉ tiêu phản ánh mức độ rủi ro của danh mục cho vay tiêu dùng tại ngân hàng. Nó đo lường tỷ lệ các khoản vay tiêu dùng đã quá hạn thanh toán so với tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, từ đó đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Khi ngân hàng có nợ quá hạn, rủi ro không thu hồi được nợ gốc và lãi sẽ tăng cao, điều này có thể dẫn đến tình trạng mất vốn. Nợ quá hạn nhiều cho thấy rằng chất lượng tín dụng kém, đồng thời tiềm ẩn nhiều rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Ngược lại, tỷ lệ nợ quá hạn thấp cho thấy sự phát triển an toàn, ổn định và ngân hàng đang quản lý tốt các khoản vay của mình.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD (\%)} = \frac{\text{Tổng dư nợ quá hạn CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

(Nợ quá hạn bao gồm cả nợ xấu và các khoản vay quá hạn dưới 90 ngày)

Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng

Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng đo lường tỷ lệ phần trăm khoản dự phòng so với tổng dư nợ tín dụng. Tỷ lệ này cho biết ngân hàng đã trích lập bao nhiêu nguồn lực để dự phòng cho các khoản nợ khó đòi hoặc nợ xấu. Việc trích lập dự phòng rủi ro tín dụng thực hiện theo quy định, bao gồm dự phòng chung và dự phòng cụ thể. Theo Thông tư số 11/2021/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, ngân hàng thương mại phải trích lập dự phòng rủi ro tín dụng theo mức độ rủi ro của từng nhóm nợ, cụ thể như sau: Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn): 0%, Nhóm 2 (Nợ cần chú ý): 5%, Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn): 20%, Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ): 50%, Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn): 100%.

Ngân hàng có tỷ lệ dự phòng cao thường có năng lực tài chính tốt để đối phó với các khoản lỗ tín dụng. Vì vậy đây là chỉ tiêu quan trọng giúp ngân hàng đảm

bảo sự an toàn tài chính trước các rủi ro tín dụng. Việc duy trì tỷ lệ hợp lý không chỉ giúp ngân hàng tuân thủ quy định pháp luật mà còn bảo vệ lợi ích lâu dài của khách hàng và cổ đông.

$$\begin{aligned} & \text{Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng CVTD(\%)} \\ &= \frac{\text{Số tiền dự phòng rủi ro CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100\% \end{aligned}$$

Trong đó:

Số tiền dự phòng rủi ro CVTD: Tổng số tiền mà ngân hàng đã trích lập để dự phòng cho các khoản vay tiêu dùng có nguy cơ mất vốn.

Tổng dư nợ CVTD: Tổng giá trị các khoản vay tiêu dùng mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng.

1.3.3 Chỉ tiêu về chất lượng cung ứng dịch vụ

Để đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ, cụ thể là dịch vụ CVTD, có thể dựa vào các tiêu chí sau:

Mức độ hài lòng với dịch vụ vay tiêu dùng:

Tốc độ xử lý hồ sơ và giải ngân:

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TÂY GIANG QUẢNG NAM GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

2.1.1 Môi trường bên ngoài

- a) Nhân tố kinh tế
- b) Nhân tố pháp lý
- c) Nhân tố xã hội và môi trường cạnh tranh
- d) Nhân tố điều kiện tự nhiên
- e) Nhân tố công nghệ

2.1.2 Môi trường bên trong

- a) Định hướng kinh doanh của chi nhánh
- b) Chính sách và thủ tục cho vay
- c) Nhân sự
- d) Nguồn vốn và năng lực tài chính
- e) Công nghệ và quản lý
- f) Công tác kiểm tra và quản lý nợ

2.2 Thực trạng hoạt động vay tiêu dùng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam giai đoạn 2023- 2025

2.2.1 Về thị trường hoạt động và đối tượng khách hàng của Ngân hàng

a) Thị trường hoạt động

Tây Giang với đặc điểm kinh tế chủ yếu dựa vào nông nghiệp, lâm nghiệp và dịch vụ nhỏ lẻ. Thị trường tài chính – ngân hàng tại đây có một số đặc điểm chính như:

Kinh tế địa phương phụ thuộc nhiều vào nông nghiệp và lâm nghiệp: Chủ yếu là trồng cây keo lá tràm, cao su, cây dược liệu và chăn nuôi.

Mức độ tiếp cận tài chính của người dân còn hạn chế, đặc biệt ở vùng sâu, vùng xa.

Phát triển cơ sở hạ tầng và dịch vụ còn đang trong quá trình hoàn thiện, dẫn đến nhu cầu vay vốn lớn để đầu tư vào sản xuất, kinh doanh và cải thiện đời sống.

Chính quyền địa phương có chính sách hỗ trợ phát triển kinh tế nông thôn, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động tín dụng nông nghiệp.

b) Đối tượng khách hàng

Do đặc thù thị trường tại Tây Giang, nên khách hàng của Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam chủ yếu bao gồm:

- Khách hàng cá nhân:
- Doanh nghiệp và tổ chức kinh tế:

2.2.2 Về sản phẩm cho vay tiêu dùng

Đối với khách hàng vay tiêu dùng, Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam đang áp dụng phổ biến ba sản phẩm:

- Phục vụ đời sống không có tài sản bảo đảm (phần lớn là có nguồn trả nợ từ tiền lương),
- Phục vụ đời sống có tài sản bảo đảm
- Sản phẩm cho vay thấu chi đối với khách hàng có nguồn trả nợ bằng thu nhập từ lương.

Bảng 2.1 Đặc điểm sản phẩm CVTD tại Ngân hàng Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

A. Sản phẩm vay vốn phục vụ đời sống không có tài sản bảo đảm (bao gồm cả cho vay theo hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán và cấp tín dụng thông qua phát hành thẻ tín dụng)	
Tiêu chí	Nội dung cụ thể
Mục đích vay vốn	Bổ sung vốn phục vụ nhu cầu đời sống (sửa nhà, mua phương tiện đi lại, mua sắm vật dụng sinh hoạt gia đình...)
Số tiền cho vay tối đa	Tối đa bằng 36 tháng lương nhưng không vượt quá 01 (một) tỷ đồng.

Thời gian cho vay tối đa	Tối đa 05 năm.
Điều kiện thực hiện	Mở tài khoản và chi trả lương qua tài khoản của Agribank nơi cho vay. Không có nợ xấu, nợ nhóm 2 tại Agribank và các TCTD khác. Bảng xác nhận thu nhập có xác nhận của trưởng đơn vị, sao kê 03 tháng lương gần nhất, quyết định nâng lương, bổ nhiệm...
B. Sản phẩm vay vốn phục vụ đời sống có tài sản bảo đảm	
Tiêu chí	Nội dung cụ thể
Mục đích vay vốn	Bổ sung vốn phục vụ nhu cầu đời sống (mua bất động sản, xây nhà, mua xe, bù đắp tài chính...)
Số tiền cho vay tối đa	Tùy thuộc vào giá trị TSBĐ, tối đa 85% giá trị TSBĐ (và phần cấp tín dụng không có bảo đảm bằng tài sản của một khách hàng cá nhân tối đa 15% giá trị bất động sản tại khu vực nông thôn nhưng không vượt quá 01 (một) tỷ đồng.
Thời gian cho vay tối đa	Tùy thuộc vào phương án sử dụng vốn, và khả năng trả nợ của khách hàng.
Điều kiện thực hiện	Không có nợ xấu, nợ đã xử lý rủi ro ở Agribank và các TCTD khác tại thời điểm thẩm định, quyết định cho vay. Có nguồn thu nhập ổn định (sao kê tài khoản lương 06 tháng gần nhất, Hợp đồng lao động, Giấy phép kinh doanh, Quyết định bổ nhiệm, nâng lương, Hợp đồng cho thuê nhà...) Có tài sản đảm bảo là bất động sản, tài sản thanh khoản cao thuộc sở hữu của khách hàng hoặc bên thứ ba của khách hàng (bố, mẹ, con cái...) Có nơi cư trú hoặc tạm trú tại địa bàn Agribank nơi cho vay. Mở và giao dịch thanh toán qua tài khoản tại Agribank.

C. Sản phẩm cho vay thấu chi đối với khách hàng có nguồn trả nợ bằng thu nhập từ lương	
Tiêu chí	Nội dung cụ thể
Mục đích vay vốn	Thanh toán các chi phí phục vụ nhu cầu đời sống.
Hạn mức thấu chi	Người lao động có HĐLĐ không xác định thời hạn tại Agribank, có thời gian công tác trong hệ thống từ 01 năm trở lên, tối đa 12 tháng thu nhập, ≤ 1 tỷ đồng. Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các đơn vị hành chính sự nghiệp, tối đa 12 tháng thu nhập, ≤ 500 triệu đồng. Tổng hạn mức vay thấu chi và vay tiêu dùng không có TSBĐ không vượt quá 36 tháng lương và không vượt quá 01 tỷ đồng.
Thời gian cho vay tối đa	Thời hạn duy trì hạn mức thấu chi tối đa 01 năm.
Điều kiện thực hiện	Có quyết định tuyển dụng/ Hợp đồng lao động (được biên chế hoặc thời hạn còn lại của hợp đồng phải lớn hơn thời hạn cấp hạn mức thấu chi)/ Đối tượng hưởng lương hưu theo chế độ hưu trí quy định. KH không nợ nhóm 2 trở lên tại Agribank và các TCTD khác tại thời điểm thẩm định. KH có tài khoản thanh toán mở tại Agribank nơi cho vay. (Lương và các khoản thu nhập có tính chất lương được đơn vị sử dụng lao động trả vào tài khoản tại Agribank nơi cho vay) KH tự nguyện đăng ký và sử dụng một hoặc một số sản phẩm dịch vụ thanh toán của Agribank: SMS banking; Agribank Plus... và các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt khác của Agribank.

Nguồn: Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam năm 2025

2.2.3 Về lãi suất cho vay tiêu dùng

Bảng 2.2 Bảng lãi suất cố định tối thiểu đối với cho vay trung, dài hạn

Đơn vị tính: tháng/%

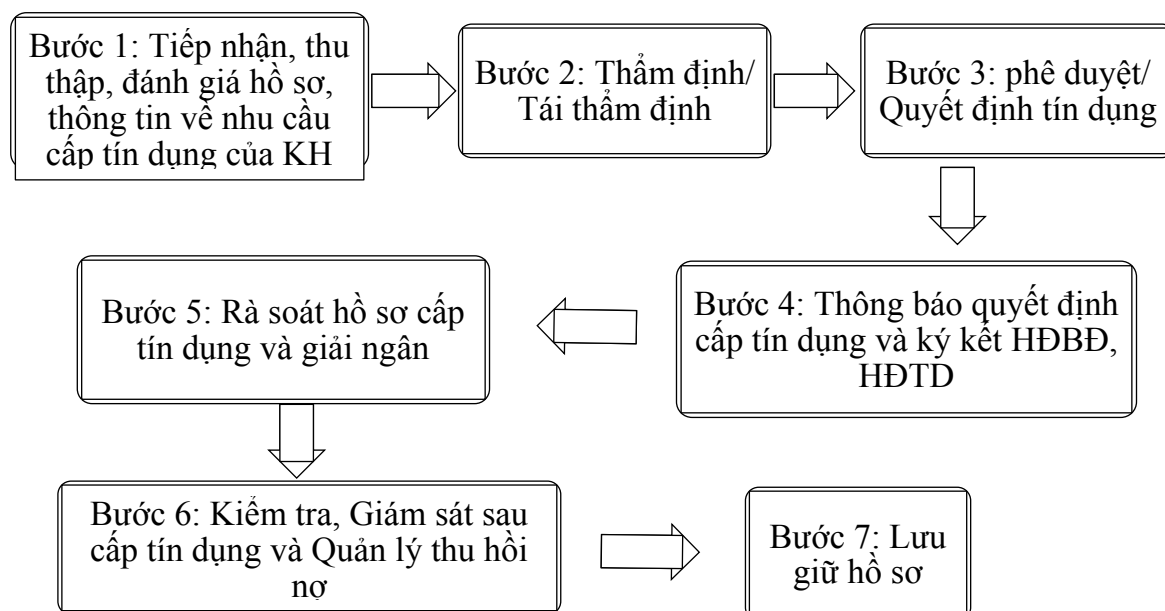
Thời hạn/LSCV	Cố định 06 tháng đầu tiên	Cố định 12 tháng đầu tiên	Cố định 24 tháng đầu tiên
Thời hạn cho vay tối thiểu	12 tháng	36 tháng	60 tháng
Lãi suất	7,5 %/năm	8,5 %/năm	9,0 %/năm

Nguồn: Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam năm 2025

Nhìn chung mức lãi suất cho vay của Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam có lãi suất cho vay bình quân ở mức khá cao (9%/năm vào năm 2023, và 9.5% vào năm 2024), nhưng bên cạnh đó vẫn có những chính sách lãi suất phù hợp, linh hoạt áp dụng với từng đối tượng khách hàng phù hợp theo quy định của Agribank trong từng thời điểm.

2.2.4 Quy trình cho vay tiêu dùng

Hình 2.1 Quy trình CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam



Nguồn: Quy trình cho vay đối với KHCN tại Agribank năm 2025

2.2.5 Về hoạt động phân phối và quảng bá

a. Hoạt động phân phối

b. Đối với hoạt động về quảng bá

2.2.6 Về kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng

Kiểm soát rủi ro tín dụng là quá trình nhận diện, đo lường, đánh giá và quản lý các nguy cơ có thể ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả nợ của khách hàng.

Dư nợ CVTD trung bình chiếm hơn 45% tổng dư nợ của chi nhánh nên việc kiểm soát rủi ro trong cho vay cá nhân tiêu dùng tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam là một phần rất quan trọng để giảm thiểu nguy cơ tổn thất do mất vốn, nâng cao chất lượng tín dụng và đảm bảo lợi nhuận bền.

Các biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng

a. Trước khi cấp tín dụng

b. Trong quá trình cấp tín dụng

c. Sau khi cấp tín dụng

2.2.7 Về duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng

2.3 Kết quả đạt được trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam giai đoạn 2023- 2025

2.3.1 Quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng:

Bảng 2.3 Quy mô CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Đơn vị tính: đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023	NĂM 2024	NĂM 2025
Tổng dư nợ	251.657.492.910	353.675.576.199	473.538.623.047
Dư nợ CVTD	153.388.987.138	160.337.305.677	153.445.079.425
Tỷ trọng Dư nợ CVTD/Tổng dư nợ	60,95%	45,33%	32,40%
Tăng trưởng		6.948.318.539	(6.892.226.252)

Nguồn: Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam năm 2023 – 2025

Căn cứ vào bảng số liệu về quy mô CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang

Quảng Nam, có thể nhận thấy một số xu hướng đáng chú ý như sau:

Tổng dư nợ của chi nhánh có sự tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm. Có thể thấy hoạt động CVTD không còn duy trì được đà tăng trưởng, thậm chí có dấu hiệu suy giảm. Chi nhánh đang có xu hướng dịch chuyển cơ cấu tín dụng, giảm dần tỷ trọng CVTD và mở rộng sang các lĩnh vực tín dụng khác.

Bảng 2.4 Số lượng khách hàng CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Đơn vị tính: Người

CHỈ TIÊU	NĂM 2023	NĂM 2024	TĂNG TRƯỞNG	NĂM 2025	TĂNG TRƯỞNG
Số lượng khách hàng vay tiêu dùng	1211	1293	82	1153	(140)
+Khách hàng vay tiêu dùng thông thường	863	829	(34)	738	(91)
+ Khách hàng thấu chi	348	464	116	415	(49)

Nguồn: Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam, 2023 – 2025

Qua bảng số liệu cho thấy, số lượng khách hàng vay tiêu dùng tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam có sự biến động qua các năm.

Trong đó, khách hàng vay tiêu dùng thông thường chiếm tỷ trọng lớn nhưng giảm dần qua các năm.

Ngược lại, khách hàng vay thấu chi tăng mạnh từ 348 khách hàng năm 2023 lên 464 khách hàng năm 2024, sau đó giảm còn 415 khách hàng năm 2025. Điều này phản ánh khách hàng có xu hướng ưu tiên các sản phẩm vay linh hoạt, thủ tục nhanh gọn.

Nhìn chung, chi nhánh vẫn duy trì được số lượng khách hàng vay tiêu dùng khá ổn định, đồng thời cơ cấu khách hàng có sự chuyển dịch theo hướng tăng nhu cầu vay thấu chi

2.3.2 Chất lượng tín dụng

Bảng 2.5 Tỷ lệ nợ xấu của CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Đơn vị tính: đồng

Năm	NĂM 2023	NĂM 2024	NĂM 2025
Cho vay tiêu dùng	153.388.987.138	160.337.305.677	153.445.079.425
Nợ xấu CVTD	409.055.752	325.113.986	522.397.085
Tỷ trọng nợ xấu CVTD/Tổng dư nợ	0,16%	0,09%	0,11%
- Vay Thấu chi	21.260.247.777	30.398.622.263	27.828.561.666
+ Nợ xấu thấu chi	149.865.402	117.546.852	92.468.742
(Tỷ trọng nợ xấu thấu chi/ tổng dư nợ thấu chi)	0,70%	0,39%	0,33%
- CVTD thông thường	132.128.739.361	129.938.683.414	125.616.517.759
+ Nợ xấu CVTD Thông thường	259.190.350	207.567.134	429.928.343
(Tỷ trọng nợ xấu CVTD thông thường/Tổng dư nợ CVTD thông thường)	0,20%	0,16%	0.34%

Nguồn: Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam, 2023 – 2025

Chất lượng tín dụng trong hoạt động CVTD tại chi nhánh giai đoạn 2023–2025 có sự cải thiện trong năm 2024 nhưng lại có dấu hiệu suy giảm trong năm 2025. Do đó, trong thời gian tới, chi nhánh cần tăng cường công tác quản trị rủi ro, đặc biệt đối với nhóm khách hàng vay tiêu dùng, nhằm đảm bảo tăng trưởng tín dụng đi đôi với an toàn và hiệu quả

Bảng 2.6 Tỷ lệ trích lập DPRR của CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Đơn vị tính: đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Hoạt động tiêu dùng và chi tiêu cá nhân bằng thẻ	153.388.987.138	160.337.305.677	153.445.079.425
Nợ xấu (HĐTD&thẻ)	409.055.752	325.113.986	522.397.085
- nhóm 2	1.227.111.897	1.282.698.445	1.227.560.635
Số tiền TLDPRR	61.355.595	64.134.922	61.378.032
- nhóm 3	128.587.876	44.646.110	-
Số tiền TLDPRR	25.717.575	8.929.222	-

- nhóm 4	75.940.000	-	339.558.105
Số tiền TLDPRR	37.970.000	-	169.779.053
- nhóm 5	204.527.876	280.467.876	182.838.980
Tổng số tiền TLDPRR	329.571.046	353.532.020	413.996.064
Tỷ lệ TLDPRR/ Tổng CVTD	0,21%	0,22%	0,27%

Nguồn: Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam, 2023 – 2025

Qua bảng số liệu trên ta thấy, chi nhánh đã thực hiện trích lập dự phòng đầy đủ theo mức độ rủi ro của các khoản vay.

Nhìn chung, công tác trích lập dự phòng rủi ro được chi nhánh thực hiện nghiêm túc, góp phần đảm bảo an toàn hoạt động tín dụng và hạn chế tổn thất khi rủi ro phát sinh.

2.3.3 Chất lượng cung ứng dịch vụ

Xử lý nhu cầu vay vốn của khách hàng nhanh chóng, chính xác, kịp thời đúng quy định, không để khách hàng phàn nàn, không “ngâm” hồ sơ khách hàng, thời gian từ lúc tiếp nhận hồ sơ đến khi giải ngân đảm bảo đúng quy định của Agribank.

2.4 Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam giai đoạn 2023- 2025

2.4.1 Kết quả đạt được

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, Agribank chi nhánh Tây Giang đã đạt được kết quả tích cực trong hoạt động CVTD như mở rộng quy mô tín dụng, duy trì lượng khách hàng ổn định, kiểm soát tốt nợ xấu và thực hiện tốt công tác dự phòng rủi ro. Đây là nền tảng quan trọng để chi nhánh tiếp tục phát triển hoạt động CVTD an toàn, hiệu quả trong thời gian tới..

2.4.2 Những hạn chế và tồn đọng

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong giai đoạn 2023–2025 vẫn còn tồn tại một số hạn chế và khó khăn cần được khắc phục.

Thứ nhất, quy mô CVTD vẫn còn chiếm tỷ trọng chưa cao trong tổng dư nợ của

chi nhánh.

Thứ hai, thủ tục vay vốn đôi khi còn gây khó khăn cho khách hàng, đặc biệt là đối với người dân ở khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa.

Thứ ba, công tác marketing và quảng bá sản phẩm CVTD chưa thực sự hiệu quả.

Những hạn chế trên cho thấy hoạt động CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam vẫn còn nhiều tiềm năng để phát triển.

2.4.3 Nguyên nhân của những hạn chế và tồn đọng

Những hạn chế trong hoạt động CVTD tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong giai đoạn 2023–2025 xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả nguyên nhân chủ quan và khách quan.

Thứ nhất, đặc điểm kinh tế – xã hội của địa bàn.

Thứ hai, công tác tiếp thị và quảng bá sản phẩm CVTD chưa được đầu tư đúng mức.

Thứ ba, sản phẩm CVTD chưa thực sự đa dạng và linh hoạt.

Thứ tư, việc tiếp cận dịch vụ ngân hàng của một bộ phận người dân còn hạn chế.

Thứ năm, hạ tầng công nghệ và việc ứng dụng ngân hàng số tại địa bàn miền núi còn gặp nhiều khó khăn.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂY GIANG QUẢNG NAM

3.1 Định hướng, mục tiêu phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Căn cứ vào chiến lược phát triển chung của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam và định hướng phát triển kinh tế - xã hội của Quảng Nam (cũ), hoạt động CVTD tại Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong thời gian tới cần tập trung vào các định hướng sau:

Thứ nhất, phát triển CVTD theo hướng an toàn, bền vững, kiểm soát tốt rủi ro nhưng vẫn đảm bảo tăng trưởng hợp lý.

Thứ hai, mở rộng đối tượng khách hàng, đặc biệt là cán bộ công chức, viên chức, giáo viên, lực lượng vũ trang và hộ gia đình có thu nhập ổn định trên địa bàn miền núi.

Thứ ba, đa dạng hóa sản phẩm phù hợp với đặc thù thu nhập và tập quán sinh hoạt của người dân vùng cao.

Thứ tư, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, từng bước chuyển đổi số trong hoạt động cho vay và chăm sóc khách hàng.

Thứ năm, gắn hoạt động CVTD với mục tiêu nâng cao đời sống người dân, góp phần hạn chế tín dụng đen tại địa phương.

3.2 Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

3.2.1 Phát triển cho vay tiêu dùng qua tổ vay vốn (Hội phụ nữ, Hội nông dân, Đoàn thanh niên...)

3.2.2 Đơn giản hóa quy trình và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ

3.2.3 Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng

3.2.4 Nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng

3.2.5 Tăng cường công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay

3.2.6 Ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số và đẩy mạnh công tác quảng bá tiếp thị

3.2.7 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

KẾT LUẬN

Hoạt động CVTD tại Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu vốn của người dân, thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội địa phương, đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của chi nhánh. Qua quá trình nghiên cứu, đề án đã chỉ ra những thực trạng nổi bật: quy trình cho vay còn phức tạp, công tác thẩm định và quản lý sau cho vay chưa đồng bộ, nguồn nhân lực chưa đồng đều về chuyên môn và kỹ năng, đồng thời khả năng ứng dụng công nghệ và marketing còn hạn chế. Những yếu tố này là nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng tiềm ẩn và chưa khai thác tối đa hiệu quả hoạt động CVTD.

Trên cơ sở phân tích thực trạng, đề án đã đề xuất một hệ thống giải pháp đồng bộ, bao gồm:

Điều chỉnh chính sách tín dụng và đa dạng hóa sản phẩm phù hợp với đặc thù miền núi, đơn giản hóa quy trình và nâng cao chất lượng thẩm định.

Tăng cường quản lý sau cho vay, giám sát chặt chẽ, nhắc nợ chủ động và nhận diện rủi ro sớm nhằm hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu.

Ứng dụng công nghệ số và marketing, nâng cao hiệu quả quảng bá sản phẩm, mở rộng mạng lưới khách hàng và tạo dựng uy tín thương hiệu.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đào tạo chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng và xây dựng đội ngũ phù hợp với đặc thù địa phương.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên được kỳ vọng sẽ mang lại những kết quả tích cực như nâng cao hiệu quả tín dụng, kiểm soát rủi ro, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Đồng thời, chi nhánh sẽ phát triển bền vững, mở rộng quy mô CVTD, nâng cao uy tín trên địa bàn và đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế – xã hội của vùng Tây Giang.

Tổng thể, đề án không chỉ cung cấp giải pháp thực tiễn để nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD, mà còn đặt nền móng cho việc phát triển dài hạn, bền vững của Agribank chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng và xu hướng chuyển đổi số đang phát triển mạnh mẽ.