

The Saigon International  
University



Khóa luận  
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh – 2023

---

# KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

*Ngành*  
Quản trị kinh doanh

*Đề tài*  
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ  
CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN  
HÀNG OCEANBANK  
PGD HÒA LONG

*Giảng viên hướng dẫn*  
TS. Võ Thị Thu Hồng

*Sinh viên*  
Đinh Thị Thu Hiền  
MSSV: 94011901743



**Lewis Campus**

Email: [admission@siu.edu.vn](mailto:admission@siu.edu.vn)  
Website: [www.siu.edu.vn](http://www.siu.edu.vn)

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Khóa luận tốt nghiệp với đề tài:” Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long” là quá trình nghiên cứu do chính tôi thực hiện dựa trên các số liệu thống kê cho vay tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long và nguồn tài liệu có trích dẫn cụ thể.

Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm đối với Khóa luận tốt nghiệp của bản thân trước nhà trường thông qua lời cam đoan này.

TP Bà Rịa, ngày 01 tháng 07 năm 2023

Sinh viên thực hiện

Đinh Thị Thu Hiền

## LỜI CẢM ƠN

Để có được cơ hội thực hiện bài Khóa luận tốt nghiệp này, trường Đại học Quốc tế Sài Gòn và quý Thầy cô tại nơi đây đã cho em được kiến thức học tập chuyên môn và có những định hướng sâu sắc về đề tài các kiến thức chuyên môn và kỹ năng tư duy về chuyên ngành Quản trị kinh doanh trong 4 năm Đại học vừa qua để hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp này.

Khóa luận tốt nghiệp của bản thân em còn gặp phải khó khăn bản thân do chưa tiếp nhận được nhiều kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm, thời gian để hòa nhập và tiếp cận với kiến thức mang tính thực tiễn còn hạn chế nên nội dung Khóa luận tốt nghiệp khó tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp thêm các ý kiến từ các quý thầy cô để bài hoàn thiện hơn.

Em xin trân trọng cảm ơn đến Giảng viên hướng dẫn TS. Võ Thị Thu Hồng đã hướng dẫn tận tình, theo dõi sát sao và đưa ra những lời khuyên giúp em khắc phục được các vấn đề khó khăn trong quá trình nghiên cứu thực hiện đề tài Khóa luận tốt nghiệp một cách hoàn thiện nhất.

TP Bà Rịa, ngày 01 tháng 07 năm 2023

Sinh viên thực hiện

Đinh Thị Thu Hiền

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Họ và tên sinh viên:** Đinh Thị Thu Hiền

**MSSV:** 94011901743

**Chuyên ngành:** Quản trị kinh doanh

**Khóa:** 12

**Đề tài Khóa luận tốt nghiệp: “Một Số Giải Pháp Nâng Cao Hiệu Quả Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long”**

1. Tình hình chung về tính cấp thiết cũng như thực tế của đề tài nghiên cứu  
.....  
.....
2. Nhận xét về sự tin cậy và phù hợp của đề tài  
.....  
.....
3. Ưu nhược điểm và tồn tại về nội dung và hình thức của Khóa luận  
.....  
.....  
.....

TP.HCM, ngày tháng năm 2023

**Giáo viên hướng dẫn**

## MỤC LỤC

Mở đầu.....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Kết cấu của khóa luận.....	2
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1 THỰC TẾ KHÁCH QUAN VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG.....	3
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.2 Các kiểu cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại.....	3
1.1.2.1. Cho vay tiêu dùng.....	3
1.1.2.2. Cho vay sản xuất kinh doanh.....	3
1.1.3. Nhận xét về tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại.....	4
1.1.4. Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân.....	4
1.2. HIỆU QUẢ CHO VAY CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1. Khái niệm hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay KHCN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2.1 Chỉ tiêu định tính.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2.2 Chỉ tiêu định lượng.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.3. Các yếu tố tác động đến hiệu quả cho vay KHCN của Ngân hàng TM.....	9
1.2.3.1. Định hướng phát triển của ngân hàng.....	9
1.2.3.2 - Chính sách quy trình tín dụng của ngân hàng.....	9

1.2.3.3 <i>Trình độ đội ngũ nhân sự</i> .....	9
1.2.3.4 <i>Hoạt động quảng bá sản phẩm dựa trên nhu cầu khách hàng</i> .....	10
1.2.3.5. <i>Từ phía khách quan bên ngoài</i> .....	10
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG OCEAN BANK PGD HÒA LONG.....	12
2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG OCEANBANK PGD HÒA LONG ..	12
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	12
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng .....	13
2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long Giai đoạn 2018-2022 .....	13
2.1.3.1. <i>Hoạt động huy động vốn</i> .....	13
2.1.3.2. <i>Hoạt động cho vay</i> .....	16
2.1.3.3. <i>Kết quả hoạt động kinh doanh</i> .....	19
2.2. THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG OCEANBANK PGD HÒA LONG - GIAI ĐOẠN 2018 - 2022 .....	20
2.2.1. Quy định chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long .....	20
2.2.2 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long .....	21
2.2.3. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long.....	23
2.2.5 Các chỉ tiêu hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long - Giai đoạn 2018 – 2022.....	25
2.2.5.1 <i>Các chỉ tiêu định tính</i> .....	25
2.2.5.2 <i>Các chỉ tiêu định lượng</i> .....	26
2.3 ƯU NHƯỢC ĐIỂM VÀ TỒN TẠI VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG OCEANBANK PGD HÒA LONG .....	38

2.3.1 Ưu điểm về hoạt động cho vay tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long .....	38
2.3.2 Nhược điểm và tồn tại về hoạt động cho vay tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long.....	38
2.3.3. Nguyên nhân dẫn đến nhược điểm và tồn tại về hoạt động cho vay tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long .....	39
CHƯƠNG III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG OCEAN BANK PGD HÒA LONG .....	40
3.1. MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CHUNG CỦA NGÂN HÀNG.....	40
3.1.1. Định hướng chung .....	40
3.1.2. Cơ hội và thách thức đối với cho vay KHCN của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long.....	40
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG OCEANBANK PGD HÒA LONG .....	41
3.2.1. Nâng cao hiệu quả quy trình tín dụng .....	41
3.2.2. Nâng cao chất lượng nhân sự.....	42
3.2.3. Đẩy mạnh công tác tiếp thị và quảng bá sản phẩm.....	42
3.2.4. Nâng cao hiệu quả hoạt động marketing .....	42
3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....	43
KẾT LUẬN.....	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	45



## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Tên đầy đủ
CBTD	Cán bộ Tín dụng
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng ngân hàng
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng Thương mại
OCEAN	Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long
RRTD	Rủi ro Tín dụng
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức Tín dụng
TMCP	Thương mại Cổ phần
TSĐB	Tài sản đảm bảo
USD	Đồng đô la
VNĐ	Việt Nam đồng

## **DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ**

**Sơ đồ 2.1:** Khái quát sơ đồ bộ máy của ngân hàng

**Sơ đồ 2.2.** Quy trình cho vay KHCN của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa

**Biểu đồ 2.1.** Tình hình nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long - Giai đoạn 2018-2022

**Biểu đồ 2.2.** Tình hình nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân so với Tổng dư nợ tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long - Giai đoạn 2018-2022

**Biểu đồ 2.3.** Dự phòng rủi ro tín dụng KHCN tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long từ năm 2018-2022

**Biểu đồ 2.4.** Nợ nhóm 5 so với Nợ xấu trong cho vay KHCN

**Biểu đồ 2.5.** Hệ số rủi ro đối với khách hàng cá nhân

## DANH MỤC BẢNG

**Bảng 2.1.** Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long giai đoạn 2018-2022

**Bảng 2.2.** Cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long – Giai đoạn 2018-2022

**Bảng 2.3.** Chỉ tiêu lợi nhuận của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long - Giai đoạn 2018 – 2022

**Bảng 2.4.** Tỷ trọng nợ quá hạn trong cho vay KHCN Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long –giai đoạn 2018-2022

**Bảng 2.5.** Tình hình nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2018-2022

**Bảng 2.6.** Hệ số sử dụng vốn trong cho vay đối với KHCN tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long –giai đoạn 2018-2022

**Bảng 2.7.** Vòng quay vốn cho vay KHCN của Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long –giai đoạn năm 2018-2022

**Bảng 2.8.** Tỷ trọng lợi nhuận trong cho vay KHCN Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long –giai đoạn 2018-2022

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Như chúng ta đã biết Xã hội – Kinh tế ngày càng phát triển và tiến bộ vượt bậc đi lên. Quan trọng hơn hết trong vài năm qua, hệ thống Ngân hàng Việt Nam đã có những đổi mới sâu sắc, đóng góp tích cực vào việc kiềm chế lạm phát tăng nhanh, ổn định giá trị của tiền tệ, thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế theo hướng công nghiệp hoá hiện đại hoá. Như sự phát triển của nền kinh tế, việc nâng cao đời sống cho người dân là hết sức cần thiết với mọi thời điểm dù là ở hiện tại hay trong tương lai. Ngân hàng chính là cầu nối giúp cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp trong và ngoài nước với mục đích nâng cao và đáp ứng mức sống của mình. Thực tiễn vấn đề nghiên cứu là vô cùng cấp thiết là vô cùng quan trọng. Tuy nhiên, xu hướng của các ngân hàng thương mại hiện nay là trở thành các ngân hàng đa năng. Chính vì thế, nhóm khách hàng cá nhân dần trở thành nhóm khách hàng có tiềm năng đem lại lợi nhuận tương đối khá ổn với nhóm khách hàng doanh nghiệp cho đến thời điểm hiện tại.

Ngân hàng chiếm vai trò vô cùng quan trọng trong vấn đề chung của toàn xã hội và như một công cụ để có thể điều tiết nền kinh tế. Tuy nhiên, chi nhánh không tránh được những thiếu sót khi cho vay khách hàng cá nhân. Em là sinh viên chuyên ngành Quản trị kinh doanh, bằng những kiến thức tiếp thụ được ở trường với hiểu biết thực tế khi thực tập tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long, em đã chọn đề tài: “ **Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long**” làm đề tài cho khóa luận tốt nghiệp của mình để nghiên cứu và vận dụng.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

Nhận định về việc cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long

Tình hình thực tế về việc cho vay tại ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long

Các đề xuất cũng như giải pháp thiết thực về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

*Đối tượng nghiên cứu của đề tài* : Hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Oceanbank PGD Hòa Long.

*Phạm vi nghiên cứu*: Hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long trong giai đoạn năm 2018 – 2022.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Trong quá trình nghiên cứu đã sử dụng tổng hợp các biện pháp nhằm có thể đảm bảo tính hiệu quả cao và nhằm giải quyết mối quan hệ giữa lý luận và thực tiễn về hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

### **5. Kết cấu của khóa luận**

Trong quá trình nghiên cứu đề tài bao gồm 3 chương cụ thể như sau:

**Chương 1:** Cơ sở lý luận cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng

**Chương 2:** Thực trạng hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long.

**Chương 3:** Một số giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Ocean Bank PGD Hòa Long.

# **CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG**

## **1.1 THỰC TẾ KHÁCH QUAN VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG**

### **1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại**

Như chúng ta đã biết quá trình cho vay giữ vai trò vô cùng quan trọng trong quá trình điều tiết nền kinh tế và làm ổn định thị trường nói chung và nhằm đảm bảo các xu hướng chung của nền kinh tế.

Hiện nay, có rất nhiều các khái niệm cho vay được đưa ra. Dù có nhiều khái niệm đưa ra các ý kiến, quan điểm khác nhau về cho vay khách hàng cá nhân, nhưng tựu chung lại, các khái niệm đều giống nhau về bản chất rằng: Cho vay KHCN là hình thức cho vay mà ngân hàng tạm thời chuyển nhượng quyền sử dụng vốn cho khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình với mục đích nhất định, với thời gian được thỏa thuận trong hợp đồng theo nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi.

### **1.1.2 Các kiểu cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại**

#### *1.1.2.1. Cho vay tiêu dùng*

Có thể hiểu rằng cho vay tiêu dùng chính là quá trình làm ổn định nền kinh tế của cá nhân cũng như hộ gia đình làm cho nền kinh tế tương đối ổn định và phát triển và tạo điều kiện cho quá trình phát triển an sinh xã hội

Và trong quá trình cho vay theo hộ tiêu dùng có thể đem lại nhiều rủi ro trong quá trình vay vốn trong các chu trình: ngắn hạn, trung hạn và dài hạn

#### *1.1.2.2. Cho vay sản xuất kinh doanh*

Vay sản xuất kinh doanh là các khoản vay nhằm bổ sung vào các nguồn vốn kinh doanh nhằm các mục đích khác nhau để thực hiện sản xuất kinh doanh để điều tiết nền kinh tế chung. Và có các hình thức cho vay khác nhau theo các yêu cầu

### **1.1.3. Nhận xét về tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại**

Có thể nói rằng khách hàng cá nhân có những đặc điểm rất khác và riêng biệt so với khách hàng là các doanh nghiệp do bởi các tính chất của công việc khách nhau tạo nên các giá trị riêng biệt và không giống với baatskif doanh nghiệp nào cả. Và tùy vào thời điểm cũng như các hình thức vay vốn sẽ tạo nên các quy trình chung khác nhau và cần tuân thủ các quy định của ngân hàng cũng như của pháp luật.

### **1.1.4. Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân**

Có thể nói quy trình cho vay với khách hàng cá nhân mang tính khoa học và cần phải đảm bảo các chu trình chung sao cho nhanh gọn và mang lại hiệu quả cao và thu gọn qua 6 bước như sau:

#### ***Bước 1: Thiết lập hồ sơ cho vay***

Thiết lập hồ sơ vay là bước đầu tiên trong quy trình cho vay KHCN khi khách hàng có nhu cầu vay vốn, CBTD tiếp xúc với khách hàng, phỏng vấn, trao đổi nắm bắt thông tin ban đầu, đánh giá sơ bộ để nắm bắt nhu cầu vay vốn của khách hàng.

#### ***Bước 2: Phân tích cho vay***

Phân tích vay chính là quá trình quan trọng nhằm có thể đảm bảo mang lại sự hiệu quả và tối ưu nhất trong quá trình vay của khách hàng cá nhân và nhằm đảm bảo các quyền lợi theo các yêu cầu và nhiệm vụ chung.

- Uy tín của khách hàng: Phần lớn các thông tin về KHCN đều đã được ngân hàng biết đến.

#### ***Bước 3: Quyết định cho vay***

Có thể nói đây là một khâu quan trọng và rất dễ tránh khỏi những thiếu sót cũng như sai lầm trong quá trình cho vay và có những vị khách hàng vô cùng tiềm năng và có giá trị nhằm có thể đem lại những giá trị tích cực vốn có.

Quan trọng hơn nó còn thể hiện sự chắc chắn và có tính pháp lý cao vì sự

quyết định cho vay khi đã có đủ các điều kiện cũng như các yêu cầu đề ra.

*Bước 4: Giải ngân*

Và trong nguyên tắc này cần đảm bảo sự thuận lợi cho khách hàng tránh gây những khó khăn và vướng mắc không sẵn có. Đồng thời tạo cảm giác thân thiện và

*Bước 5: Giám sát khoản vay*

Giám sát khoản vay là khâu khá quan trọng và vô cùng cần thiết nhằm đảm bảo số tiền cho vay được sử dụng đúng mục đích, đúng tiến độ, quá trình sản xuất kinh doanh diễn ra thuận lợi hay không và có làm sai lệch đi các quy định của pháp luật hay không

*Bước 6: Thanh lý hợp đồng cho vay*

Các khoản vay khi đến hạn hoặc khi KHCN vi phạm hợp đồng thì ngân hàng sẽ có các biện pháp để có thể thực hiện các bước thanh lý hợp đồng

## **1.2. HIỆU QUẢ CHO VAY CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.2.1. Khái niệm hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân**

Cho vay KHCN chính là việc thỏa mãn các yêu cầu đề ra của khách hàng nói chung và các dịch vụ của ngân hàng nói riêng. Nghĩa là vốn vay được khách hàng sử dụng vốn hiệu quả, đúng mục đích với lãi suất hợp lý và đáp ứng yêu cầu xoay vốn kịp thời nhằm đem lại các hiệu quả cũng như các giá trị của người vay và người cho vay.

### **1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay KHCN**

#### *1.2.2.1 Chỉ tiêu định tính*

Liên quan mật thiết đến khoản vay đó là cán bộ tín dụng. Và các sản phẩm tạo ra cần đảm bảo đúng các quy trình cũng như các thủ tục và tránh những rủi ro và hạn chế nhất định. Và ngân hàng cũng có các biện pháp chiêu đãi sao cho đảm bảo tiến độ phù hợp,



Có thể khẳng định rằng nếu càng nhiều lần phải trích các quỹ rủi ro thì cho thấy ngân hàng hoạt động không hiệu quả và dễ bị gặng nhiều các vướng mắc không đáng có trong quá trình hoạt động

#### 1.2.2.2 Chỉ tiêu định lượng

Cần có các chỉ tiêu định lượng để có thể đánh giá cụ thể như sau:

- Tỷ trọng doanh số cho vay khách hàng cá nhân:

Từ đó, nếu biết được doanh số cho vay KHCN của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào xu hướng mở rộng hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng, đó chính là cơ sở của một hiệu quả cho vay tốt và ngược lại.

$$\text{Tỷ trọng doanh số cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số cho vay KHCN}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$$

- Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ KHCN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$$

- Doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân:

$$\text{Tỷ trọng thu nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$$

- Nợ quá hạn:

Khi phân tích tình hình nợ quá hạn cần đảm bảo các yêu cầu cụ thể sau:

$$\text{Tỷ lệ dư nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ tín dụng đối với KHCN}} \times 100\%$$

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ tín dụng đối với KHCN}} \times 100\%$$

- Nợ xấu trên nợ quá hạn:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn cho vay KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu đối với KHCN}}{\text{Nợ quá hạn cho vay}} \times 100\%$$

Nếu tỷ lệ này cao tức là khả năng thu hồi nợ thấp hay cách thức quản lý nợ của ngân hàng còn kém hay CBTD đã không lường trước được những rủi ro xảy ra với khoản nợ khi thẩm định hồ sơ vay vốn. Thêm vào đó chỉ số này còn để các đơn vị kiểm toán đánh giá chất lượng ngân hàng và xếp hạng.

- Tỷ lệ dự phòng tín dụng:

Quỹ dự phòng rủi ro trong cho vay đối với KHCN có thể hiểu là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra do KHCN của ngân hàng không thực hiện nghĩa vụ theo cam kết và cần đảm bảo các yêu cầu cũng như các quy định của pháp luật đưa ra.

- Hệ số sử dụng vốn:

$$\text{Hệ số sử dụng vốn đối với KHCN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay đối với KHCN}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động từ KHCN}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân:

$$\text{Vòng quay tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ trung bình đối với KHCN}}{\text{Dư nợ cho vay đối với KHCN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh vòng quay của khoản cho vay đối với KHCN là nhanh hay chậm, ngân hàng thu hồi nợ theo kế hoạch đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng được là bao nhiêu để sau đó lại tiến hành cho vay tiếp.

- Thu nhập trong cho vay khách hàng cá nhân:

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ lãi cho vay KHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Từ đó, đưa ra các chính sách nhằm thu hút thêm các khách hàng mới và có thể mang lại sự hiệu quả trong chính các hoạt động cho vay này. Qua đó có thể tăng thêm doanh thu cũng như các hoạt động vốn của ngân hàng nhằm có thể đảm bảo nguồn quỹ cho việc vay của khách hàng cá nhân được liên tục và đảm bảo.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay KHCN trên tổng thu nhập từ lãi} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng}} \times 100\%$$

• Tình hình nợ nhóm 5:

$$\text{Tỷ trọng nợ nhóm 5 so với nợ xấu} = \frac{\text{Nợ nhóm 5}}{\text{Nợ xấu}} \times 100\%$$

Qua đó thể hiện tình hình tín dụng của ngân hàng đang phát triển tốt hay xấu, có nguy cơ xảy ra rủi ro tín dụng là cao hay thấp. Việc xác định được tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn so với nợ xấu để ngân hàng có thể xem xét đưa ra các biện pháp kịp thời để kiểm soát rủi ro tín dụng có thể xảy ra.

- Hệ số khả năng bù đắp rủi ro tín dụng:

$$\text{Hệ số khả năng bù đắp rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro}}{\text{Nợ xấu}} \times 100\%$$

Tỷ lệ này lớn 1 là mức an toàn cho ngân hàng. Tức là ngân hàng có đầy đủ khả năng đứng vững khi nợ xấu xảy ra rủi ro. Việc trích lập dự phòng khiến ngân hàng có thể yên tâm trước những rủi ro nhưng sẽ làm giảm các cơ hội đầu tư vì lãng phí nguồn trích lập dự phòng. Vì thế, ngân hàng cần giảm nợ xấu ở mức tối thiểu để giảm rủi ro cũng như lãng phí nguồn trích lập dự phòng.

### **1.2.3. Các yếu tố tác động đến hiệu quả cho vay KHCN của Ngân hàng TM**

#### *1.2.3.1. Định hướng phát triển của ngân hàng*

Có thể nói quá trình vay vốn của khách hàng cá nhân là vô cùng quan trọng và cần thiết và cần thúc đẩy mạnh mẽ các tiến độ và duy trì sự phát triển chung của nền kinh tế. Và trong bất kì hoàn cảnh cũng như sự phát triển nào cũng cần có những giá trị được thức tỉnh và nguồn gốc để tạo nên các giá trị mạnh mẽ vốn có trong nền kinh tế vốn có.

#### *1.2.3.2 - Chính sách quy trình tín dụng của ngân hàng*

Khi đưa ra các quyết định cho vay ngân hàng thường xét đến năng lực tài chính của mình trước tiên, đối với cho vay KHCN cũng không ngoại lệ. Từ đó, ngân hàng có thể đầu tư mạnh vào các mảng đầu tư mà mình mong muốn có khả năng sinh lợi cao.

Với vai trò như vậy, chính sách tín dụng có tác động rất lớn đến chất lượng tín dụng ngân hàng nói chung và hiệu quả cho vay đối với KHCN nói riêng. Và việc thực hiện các mục tiêu của ngân hàng cần đảm bảo các yêu cầu cũng như các chính sách sao cho có sự hài hòa nhất có thể.

#### *1.2.3.3 Trình độ đội ngũ nhân sự*

Bên cạnh việc ngân hàng có một chính sách tín dụng và quy trình phân tích tín dụng hoàn hảo thì để chính sách ấy thực sự có hiệu quả khi tiến hành thì điều quan trọng là CBTD phải có trình độ chuyên môn và phẩm chất tốt. Nếu cán bộ