



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

TRẦN THỊ HOÀNG MINH

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA XE Ô TÔ
ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG TNHH MTV PUBLIC
VIỆT NAM – CHI NHÁNH THANH KHÊ**

**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: TS.Võ Hoàng Diễm Trinh

Phản biện 1:.....

Phản biện 2:.....

Đề án sẽ 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.....tháng.....năm.....

Có thể tìm hiểu đề án tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐHN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Sự thay đổi trong thói quen tiêu dùng của người Việt Nam, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của ngành công nghiệp ô tô và cơ sở hạ tầng giao thông, đã tạo điều kiện thuận lợi để thị trường ô tô Việt Nam bùng nổ trong những năm gần đây. Theo dự báo, tỷ lệ sở hữu ô tô trên đầu người tại Việt Nam sẽ tiếp tục tăng nhanh, đặc biệt tại các đô thị lớn. Tuy nhiên, với mức giá ô tô vẫn còn khá cao so với thu nhập bình quân, hoạt động cho vay mua ô tô của các ngân hàng thương mại đã trở thành công cụ tài chính quan trọng, giúp nhiều khách hàng cá nhân tiếp cận dễ dàng hơn với việc sở hữu phương tiện này. Điều này mở ra cơ hội lớn cho các ngân hàng thương mại khi cung cấp các gói vay linh hoạt, giúp mở rộng thị phần và gia tăng doanh thu từ mảng tín dụng tiêu dùng.

Trong đó, Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam Chi nhánh Thanh Khê (PBVN – CN Thanh Khê) đóng vai trò quan trọng trong việc khai thác thị trường khu vực miền Trung, nơi có tốc độ đô thị hóa nhanh, nhu cầu mua sắm ô tô ngày càng tăng cao. Với vị trí là trung tâm kinh tế lớn của khu vực, Đà Nẵng đang thu hút một lượng lớn lao động có thu nhập ổn định, kéo theo nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân ngày càng lớn. Nhận thấy tiềm năng này, PBVN – CN Thanh Khê đã triển khai nhiều gói tín dụng ưu đãi dành cho khách hàng cá nhân có nhu cầu mua ô tô, với lãi suất hấp dẫn, thời gian vay linh hoạt và thủ tục đơn giản. Tuy nhiên, mặc dù có nhiều lợi thế, hoạt động cho vay mua xe ô tô tại chi nhánh này vẫn chưa khai thác hết tiềm năng thị trường do một số hạn chế trong chính sách tín dụng, quy trình thẩm định và khả năng tiếp cận vốn vay của khách hàng.

Do vậy, việc nghiên cứu các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại PBVN – CN Thanh Khê là hết

sức cần thiết và mang ý nghĩa thực tiễn. Đó là lý do, tôi lựa chọn đề tài **“Hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam - Chi nhánh Thanh Khê”** làm đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ của đề án

Mục tiêu nghiên cứu của đề án là đánh giá thực trạng hoạt động cho mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và thúc đẩy hiệu quả hoạt động này trong thời gian tới.

Nhiệm vụ nghiên cứu của đề án:

- Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê, qua đó làm rõ những kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân trong hoạt động này của chi nhánh.

- Trên cơ sở đánh giá thực trạng, đề án đề xuất hệ thống giải pháp phù hợp, có tính khả thi nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động cho mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê.

3. Đối tượng và phạm vi thực hiện đề án

- Đối tượng nghiên cứu chính của đề án là hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê.

- Phạm vi nghiên cứu:

- + Về nội dung: Đề án chỉ đánh giá thực trạng hoạt động cho vay mua xe ô tô dành cho khách hàng đối tượng khách hàng cá nhân. Từ đó, đề án đưa ra các giải pháp để hoàn thiện hoạt động cho vay này hơn.
- + Về không gian: Đề án được nghiên cứu tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê.
- + Về thời gian: Đề án sử dụng các dữ liệu phân tích đánh giá thực trạng hoạt động cho vay mua xe ô tô đối

với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê trong giai đoạn từ 2022-2024 và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

4. Phương pháp nghiên cứu đề án

Đề án này đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu bao gồm: thu thập dữ liệu và phân tích tổng kết, kinh nghiệm kết hợp giữa lý luận và thực tiễn hoạt động kinh doanh của ngân hàng để luận giải, đánh giá những vấn đề quan trọng phục vụ cho mục tiêu nghiên cứu.

5. Bố cục của đề án

Ngoài mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, đề án gồm 03 chương đó là:

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

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê.

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

1.1. Cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

1.1.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng:

Quy mô, rủi ro, chi phí, lãi suất, nguồn trả nợ, lợi nhuận

1.1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

- Căn cứ vào mục đích vay vốn
- Căn cứ vào phương thức hoàn trả
- Căn cứ vào thời hạn vay
- Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay
- Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay

1.2. Nội dung hoạt động cho vay tiêu dùng

- Nghiên cứu nhu cầu thị trường
- Nghiên cứu về sản phẩm cung ứng
- Phân phối và quảng bá sản phẩm
- Duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ
- Chính sách giá
- Kiểm soát rủi ro

1.3. Các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng

- Tiêu chí đánh giá về quy mô CVTD
- Tiêu chí đánh giá về cơ cấu CVTD
- Tiêu chí đánh giá về năng lực sinh lời của hoạt động CVTD
- Tiêu chí đánh giá về chất lượng cung ứng dịch vụ CVTD
- Tiêu chí đánh giá về mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng trong CVTD

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA XE Ô TÔ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TNHH MTV

PUBLIC VIỆT NAM – CHI NHÁNH THANH KHÊ

2.1. Bối cảnh và môi trường tác động đến hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê

2.1.1. Môi trường bên ngoài

2.1.2 Môi trường bên trong

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam - Chi nhánh Thanh Khê

2.2.1. Thực trạng hoạt động nghiên cứu nhu cầu thị trường

2.2.2. Thực trạng hoạt động cung cấp sản phẩm

2.2.3. Thực trạng hoạt động phân phối và quảng bá

2.2.4. Thực trạng hoạt động duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ

2.2.5. Thực trạng chính sách lãi suất

2.2.6. Thực trạng hoạt động kiểm soát rủi ro

2.3. Phân tích kết quả hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam - Chi nhánh Thanh Khê

2.3.1. Quy mô cho vay mua xe ô tô đối với KHCN

2.3.2. Cơ cấu cho vay mua xe ô tô đối với KHCN

2.3.3. Hiệu quả hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với KHCN

2.3.4. Chất lượng cung ứng dịch vụ trong cho vay mua xe ô tô đối với KHCN

2.3.5. Kết quả kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay mua xe ô tô đối với KHCN

2.4. Đánh giá hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam - Chi nhánh Thanh Khê

2.4.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2022-2024, hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với KHCN tại PBVN – CN Thanh Khê đã đạt được những kết quả tích cực, thể hiện sự tăng

trường bền vững về quy mô dư nợ, số lượng khách hàng, cơ cấu sản phẩm cũng như chất lượng tín dụng.

2.4.2. Tồn tại và nguyên nhân

Hoạt động cho vay mua ô tô đối với KHCN tại PBVN – CN Thanh Khê đã đạt được những kết quả tích cực trong thời gian qua. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng này.

Thứ nhất, mặc dù quy mô dư nợ cho vay mua ô tô có sự tăng trưởng nhất định, nhưng tỷ trọng của khoản vay này trong tổng dư nợ toàn Chi nhánh vẫn duy trì ở mức thấp.

Chính sách lãi suất của sản phẩm cho vay mua ô tô chưa đáp ứng được yêu cầu linh hoạt của thị trường.

Ngoài ra, hoạt động quảng bá sản phẩm vay mua ô tô chưa được triển khai đồng bộ và hiệu quả.

Về mặt nội bộ, quy trình xét duyệt hồ sơ cho vay vẫn còn kéo dài ở một số trường hợp, đặc biệt đối

với các khoản vay có giá trị lớn hoặc hồ sơ khách hàng có thu nhập phức tạp.

Những hạn chế trong hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân bắt nguồn từ những nguyên nhân chính sau:

- Thương hiệu PBMV chưa phổ biến rộng rãi trên thị trường
- Nguồn nhân lực tín dụng còn hạn chế về số lượng và kinh nghiệm
- Hoạt động nghiên cứu thị trường và phân tích nhu cầu khách hàng chưa được chú trọng
- Nguyên nhân từ quy trình nội bộ xử lý hồ sơ.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA XE Ô TÔ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TNHH MTV PUBLIC VIỆT NAM – CHI NHÁNH THANH KHÊ

3.1. Định hướng và mục tiêu của Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – Chi nhánh Thanh Khê

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh chung của Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam

3.1.2. Mục tiêu về hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với KHCN tại Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam – CN Thanh Khê trong giai đoạn 2025 – 2030

3.2. Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân tại PBVN – CN Thanh Khê

3.2.1. Hoàn thiện công tác nhân sự chất lượng cao

- *Mục tiêu của giải pháp:* Tối ưu hóa chất lượng nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động cho vay mua xe ô tô dành cho KHCN, qua đó nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ và chất lượng phục vụ tại Chi nhánh. vụ.

- *Cơ sở thực hiện giải pháp:* Việc xây dựng và vận hành bộ máy tổ chức tại Chi nhánh được triển khai dựa trên cơ sở tuân thủ các quy định tại Thông tư của Ngân hàng Nhà nước liên quan đến tổ chức hoạt động của hệ thống ngân hàng thương mại. Đồng thời, Chi

nhánh cũng căn cứ vào quy trình cấp và quản lý tín dụng theo quy định của PBVN, cũng như các văn bản hướng dẫn về phân công chức năng, bố trí phòng ban và điều động nhân sự tạm thời do Ban Giám đốc ban hành.

- Nội dung của giải pháp:

- + Xây dựng tiêu chuẩn đánh giá năng lực dành cho cán bộ tín dụng phụ trách hồ sơ vay mua ô tô.
- + Chi nhánh cần tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu, tập trung vào thẩm định hồ sơ vay mua ô tô đảm bảo và các quy định.
- + Phân chia nhiệm vụ hợp lý, thiết lập hệ thống chỉ số đánh giá hiệu suất làm việc dựa trên các tiêu chí
- + Xây dựng chính sách khuyến khích và giữ chân nhân sự thông qua các chương trình khen thưởng, lộ trình thăng tiến rõ ràng và các khóa đào tạo nâng cao.

- Điều kiện thực hiện giải pháp:

Sự chỉ đạo thống nhất từ Ban Giám đốc Chi nhánh về chiến lược phát triển nguồn nhân lực và phân bổ ngân sách cho đào tạo.

Sự hỗ trợ từ HSC trong việc tổ chức các khóa đào tạo.

Xây dựng văn hóa học tập trong tổ chức, khuyến khích cán bộ tự học, học qua đồng nghiệp và tích cực tham gia các chương trình nâng cao nghiệp vụ.

3.2.2. Đẩy nhanh tiến độ xử lý hồ sơ cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân theo hướng tinh gọn và hiệu quả

- *Mục tiêu của giải pháp*: Nhằm tối ưu hóa toàn bộ chuỗi hoạt động từ tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt đến giải ngân khoản vay, theo hướng rút ngắn thời gian xử lý nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát chặt chẽ rủi ro tín dụng.

- *Cơ sở thực hiện giải pháp*: Căn cứ theo về Chính sách tín dụng đối với khách hàng và nhóm khách hàng của PBVN, các quy định ban hành về quy chế cho vay cùng với các văn bản hướng dẫn và quy định nội bộ khác có liên quan đến thủ tục, quy trình

thực hiện hồ sơ cho vay đối với khoản vay mua xe ô tô.

Ngoài ra, trong thực tiễn, các khoản vay mua ô tô là loại hình tín dụng có thời gian xử lý hồ sơ cần diễn ra nhanh chóng và kịp thời, do thường gắn liền với tiến độ giao dịch giữa khách hàng và bên bán xe.

- Nội dung của giải pháp:

- + Chuẩn hóa quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ
- + Tái cấu trúc công việc theo hướng chuyên môn hóa
- + Thiết lập hệ thống chỉ tiêu thời gian xử lý hồ sơ
- + Tăng cường hợp tác với các đối tác hãng xe

- Điều kiện thực hiện giải pháp:

- + Cần có sự phê duyệt và định hướng thống nhất từ Hội sở PBVN về việc điều chỉnh các bước trong quy trình tín dụng
- + Chi nhánh cần được trang bị hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại
- + Tổ chức lại cơ cấu nhân sự theo hướng chuyên môn hóa.

+ Thiết lập hệ thống chỉ tiêu đánh giá cụ thể về thời gian xử lý hồ sơ cho từng vị trí công tác, đi kèm với cơ chế giám sát, đánh giá và khen thưởng minh bạch.

3.2.3. Hoàn thiện chính sách sản phẩm và cơ cấu lãi suất cho vay mua ô tô

- *Mục tiêu của giải pháp:* Giải pháp này hướng đến mục tiêu tăng cường năng lực cạnh tranh và thu hút KHCN vay mua ô tô

- *Cơ sở thực hiện giải pháp:*

Căn cứ vào các quy định về hồ sơ yêu cầu cung cấp đối với khoản vay mua xe ô tô đối với KHCN. Căn cứ vào Hướng dẫn thẩm định hồ sơ KHCN của PBVN được ban hành theo từng thời kỳ. Căn cứ vào tình hình thực tế các khoản vay mua xe ô tô đối với KHCN đã và đang được thực hiện tại Chi nhánh.

- *Nội dung của giải pháp:*

+ Triển khai hoạt động khảo sát thị trường một cách thường xuyên và có hệ thống.

+ Thực hiện hoạt động phân tích so sánh chính sách sản phẩm và lãi suất giữa PBVN với các ngân hàng

khác đang hoạt động mạnh trong mảng cho vay mua xe ô tô.

+ Trên cơ sở dữ liệu thu thập và phân tích, Chi nhánh sẽ xây dựng báo cáo đề xuất gửi HSC.

- Điều kiện thực hiện giải pháp:

Phòng Tín dụng sẽ giữ vai trò đầu mối chính trong việc tổng hợp dữ liệu khách hàng, theo dõi tình hình giải ngân

Bộ phận giao dịch và chăm sóc khách hàng sẽ đảm nhận vai trò khảo sát ý kiến người vay

Ban Giám đốc Chi nhánh sẽ phụ trách đánh giá tổng thể các dữ liệu thu thập được và chỉ đạo lập báo cáo đề xuất trình lên HSC.

3.2.4. Đẩy mạnh tuyên truyền, quảng bá về các sản phẩm cho vay mua ô tô đến với các khách hàng mục tiêu, có nhu cầu

- Mục tiêu của giải pháp: Tăng cường khả năng nhận diện thương hiệu và mức độ hiện diện của sản phẩm cho vay mua xe ô tô trong tâm trí khách hàng cá

nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, đặc biệt là tại khu vực Thanh Khê.

- Cơ sở thực hiện giải pháp:

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các NHTM trong cùng phân khúc, việc đẩy mạnh truyền thông trở thành một công cụ thiết yếu để tạo sự khác biệt và thu hút khách hàng.

- Nội dung của giải pháp:

+ Tăng cường hợp tác với các đại lý, showroom ô tô là một trong những trụ cột quan trọng của hoạt động truyền thông trực tiếp.

+ Tổ chức các hội thảo và sự kiện giới thiệu sản phẩm là kênh truyền thông hiệu quả, góp phần nâng cao nhận thức và tạo lòng tin với khách hàng tiềm năng.

+ Đẩy mạnh truyền thông đa kênh trên nền tảng số cần được thực hiện đồng bộ. Ứng dụng công nghệ số trong quảng bá cũng là điểm nhấn cần được chú trọng.

+ Chủ động phối hợp chặt chẽ với PPTSP của HSC để thống nhất thông điệp truyền thông

- Điều kiện thực hiện giải pháp:

+ Chi nhánh cần có sự hỗ trợ tích cực từ HSC trong việc định hướng truyền thông tổng thể, cung cấp tài liệu quảng bá thống nhất về mặt nội dung và hình ảnh thương hiệu.

+ Chi nhánh cần bố trí nguồn ngân sách phù hợp dành cho hoạt động truyền thông – marketing.

+ Duy trì hoạt động đánh giá định kỳ về hiệu quả quảng bá, từ đó điều chỉnh kịp thời chiến lược truyền thông cho phù hợp với đặc điểm thị trường và hành vi khách hàng tại khu vực Thanh Khê và lân cận.

3.2.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sau vay

- *Mục tiêu của giải pháp:* Nâng cao trải nghiệm tổng thể của khách hàng cá nhân trong suốt vòng đời khoản vay.

- *Cơ sở thực hiện giải pháp:* Căn cứ vào thu thập hồ sơ và đánh giá KHCN vay mua xe ô tô ban hành vào từng thời kỳ. Căn cứ vào tình hình thực tế hoạt động kinh doanh và hoạt động cho mua xe ô tô đối với KHCN của Chi nhánh.

- *Nội dung của giải pháp:*

Chi nhánh cần thiết lập một quy trình chăm sóc khách hàng sau vay mang tính hệ thống, trong đó phân rõ trách nhiệm cho từng cán bộ tín dụng đối với danh mục khách hàng đã giải ngân.

Ứng dụng công nghệ quản lý khách hàng và khoản vay sau giải ngân cũng là nội dung trọng tâm.

Tổ chức các khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng định kỳ, thông qua bảng hỏi trực tuyến, điện thoại hoặc khảo sát nhanh tại quầy.

Xây dựng chính sách ưu đãi dành riêng cho khách hàng thân thiết – những người đã từng vay và hoàn tất nghĩa vụ trả nợ đúng hạn.

- Điều kiện thực hiện giải pháp:

Để triển khai hiệu quả giải pháp này, Ban lãnh đạo Chi nhánh cần phân công rõ ràng cho bộ phận phụ trách chăm sóc khách hàng, kết hợp với các cán bộ tín dụng đang quản lý khoản vay.

Đồng thời, Phòng Tín dụng cần phối hợp với bộ phận IT hoặc HSC để tích hợp và vận hành hệ

thống hỗ trợ tự động hóa quy trình nhắc nợ và chăm sóc khách hàng.

Định kỳ tổ chức đánh giá hiệu quả thực hiện giải pháp thông qua các chỉ tiêu như tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ khách hàng tái vay, và chỉ số hài lòng khách hàng.

Điều kiện cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng là sự cam kết và chỉ đạo sát sao từ Ban Lãnh đạo Chi nhánh

3.3. Kiến nghị đối với các tổ chức

3.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước

- Hoàn thiện khung pháp lý và hệ thống văn bản hướng dẫn liên quan đến cho vay mua ô tô
- Xây dựng tiêu chuẩn đánh giá rủi ro chuyên biệt đối với tín dụng mua xe ô tô
- Khuyến khích phát triển công nghệ và số hóa quy trình cho vay
- Nâng cao hiệu quả giám sát và quản lý rủi ro hệ thống trong hoạt động cho vay tiêu dùng có bảo đảm:

- Điều hành lãi suất và chính sách tín dụng phù hợp với xu thế thị trường và định hướng phát triển bền vững
- Tăng cường minh bạch và công khai thông tin

3.3.2. Đối với Ngân hàng TNHH MTV Public Việt Nam

- Xây dựng chính sách lãi suất cho vay linh hoạt và có tính cạnh tranh
- Thiết kế các chương trình khuyến mãi tín dụng
- Hoàn thiện hệ thống công nghệ và thúc đẩy công nghệ số hóa trong hoạt động tín dụng
- Thiết lập cơ chế hợp tác liên kết toàn hệ thống với showroom và hãng xe
- Tăng cường đầu tư truyền thông quảng bá thương hiệu

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với khách hàng cá nhân là một trong những mảng CVTD quan trọng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng dư nợ, mở rộng

thị phần và nâng cao năng lực cạnh tranh của PBVN – CN Thanh Khê. Trong bối cảnh nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân ngày càng tăng cao và xu hướng chuyển dịch sang tín dụng tiêu dùng có tài sản đảm bảo ngày càng rõ nét, việc hoàn thiện hoạt động cho vay mua xe ô tô không chỉ giúp Chi nhánh nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn củng cố vị thế trong phân khúc tín dụng bán lẻ.

Trên cơ sở hệ thống hóa cơ sở lý luận và phân tích thực tiễn hoạt động cho vay mua xe ô tô đối với KHCN tại PBVN – CN Thanh Khê giai đoạn 2022-2024, đề án đã chỉ ra những kết quả đạt được, đồng thời nhận diện rõ các tồn tại như quy trình xử lý hồ sơ còn nhiều thủ tục thủ công, thiếu linh hoạt trong chính sách lãi suất, hạn chế trong công tác tiếp thị, truyền thông sản phẩm và chất lượng chăm sóc khách hàng sau vay chưa đồng đều. Bên cạnh đó, những yếu tố nội tại như nguồn nhân lực chưa đồng đều về kỹ năng, công cụ công nghệ còn đơn lẻ cũng đang ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả triển khai sản phẩm.

Từ việc phân tích nguyên nhân của các tồn tại, đề án đã đề xuất một hệ thống giải pháp có tính thực tiễn và khả thi cao, bao gồm: hoàn thiện công tác nhân sự chất lượng cao; cải tiến quy trình cho vay theo hướng tinh gọn và hiệu quả; kiến nghị điều chỉnh chính sách sản phẩm và cơ cấu lãi suất hợp lý; đẩy mạnh hoạt động quảng bá, tiếp thị sản phẩm; và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng sau vay. Các giải pháp này nếu được thực hiện đồng bộ sẽ góp phần tăng trưởng dư nợ bền vững, kiểm soát rủi ro hiệu quả và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Ngoài ra, đề án cũng đưa ra một số kiến nghị đối với PBVN và NHNN nhằm tạo hành lang pháp lý thông thoáng hơn, hỗ trợ điều chỉnh chính sách lãi suất, phát triển công nghệ số và truyền thông thương hiệu, qua đó tăng cường sức cạnh tranh cho Chi nhánh trong môi trường tài chính đang ngày càng biến động và cạnh tranh khốc liệt.

Xin chân thành cảm ơn!