

**BỘ CÔNG THƯƠNG  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC**



**ĐOÀN KIẾN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG  
CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI  
NHÁNH TÂY THẮNG LONG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**HÀ NỘI, 2024**

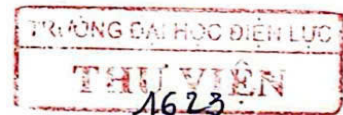
**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC**

**ĐOÀN KIÊN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG  
CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH  
TÂY THẮNG LONG**

**Chuyên ngành: Tài chính ngân hàng**

**Mã số: 8340201**



**LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Quỳnh Anh**

**HÀ NỘI, 2024**

  
**Nguyễn Quỳnh Anh**

## LỜI CẢM ƠN

Bài luận văn này được hoàn thành với nhiều sự giúp đỡ quý báu. Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành nhất tới **TS. Nguyễn Quỳnh Anh**, người hướng dẫn đã tạo điều kiện thuận lợi, chỉ bảo, giúp đỡ nhiệt tình, đầy trách nhiệm với tôi trong suốt quá trình làm luận văn, tôi cũng xin trân trọng cảm ơn các nhà khoa học, các thầy cô giáo, các phòng ban chức năng của trường Đại học Điện Lực đã tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong suốt khóa học. Tác giả bày tỏ lòng cảm ơn tới đồng nghiệp, bạn bè và gia đình đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho công việc học tập và nghiên cứu để hoàn thành luận văn, các tác giả có công trình khoa học, bài viết tôi tham khảo đã giúp đỡ để tôi hoàn thành bài luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày 11 tháng 12 năm 2024

Tác giả



**Đoàn Kiên**

## LỜI CAM ĐOAN

*Tôi xin cam đoan: Luận văn “Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Vietinbank chi nhánh Tây Thăng Long” là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Nguyễn Quỳnh Anh. Các số liệu, những kết luận nghiên cứu được trình bày trong luận văn này là trung thực và chưa từng được công bố dưới bất kỳ hình thức nào.*

*Tôi xin chịu trách nhiệm nghiên cứu của mình.*

*Hà Nội, ngày 11 tháng 11 năm 2024*

**Tác giả**



**Đoàn Kiên**

## MỤC LỤC

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DANH MỤC BẢNG BIỂU .....</b>                                                                                  | <b>4</b>  |
| <b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ .....</b>                                                                                    | <b>5</b>  |
| <b>DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....</b>                                                                                | <b>6</b>  |
| <b>MỞ ĐẦU.....</b>                                                                                               | <b>1</b>  |
| <b>1. Lý do chọn đề tài .....</b>                                                                                | <b>1</b>  |
| <b>2. Tổng quan nghiên cứu .....</b>                                                                             | <b>2</b>  |
| <b>3. Mục tiêu nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu.....</b>                                                         | <b>3</b>  |
| <b>4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....</b>                                                                   | <b>3</b>  |
| <b>5. Phương pháp nghiên cứu.....</b>                                                                            | <b>4</b>  |
| <b>I. NỘI DUNG .....</b>                                                                                         | <b>5</b>  |
| <b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại.....</b>                                                               | <b>6</b>  |
| 1.1.1 Lịch sử hình thành ngân hàng thương mại tại Việt Nam .....                                                 | 6         |
| 1.1.2 Khái niệm ngân hàng thương mại và ngân hàng thương mại cổ phần.....                                        | 7         |
| 1.1.3 Các hoạt động chính của ngân hàng thương mại cổ phần.....                                                  | 8         |
| <b>1.2 Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại .....</b>                                   | <b>12</b> |
| 1.2.1 Khái niệm .....                                                                                            | 12        |
| 1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại .....                                        | 12        |
| 1.1.3. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân hiện nay tại ngân hàng thương mại                                    | 13        |
| 1.1.4. Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong ngân hàng thương mại.....                          | 17        |
| <b>1.3. Chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại</b>                             | <b>20</b> |
| 1.3.1. Quan niệm về chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.....                | 20        |
| 1.3.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại ..... | 22        |
| 1.3.3 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của NHTM.....                    | 23        |
| 1.3.4. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.....                       | 33        |
| <b>1.4 Kinh nghiệm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của</b>                                |           |

|                                                                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>một số ngân hàng .....</b>                                                                                                                | <b>45</b> |
| 1.4.1 Kinh nghiệm từ các ngân hàng quốc tế .....                                                                                             | 45        |
| 1.4.2 Kinh nghiệm từ các ngân hàng trong nước .....                                                                                          | 47        |
| 1.4.3 Kinh nghiệm học hỏi từ các ngân hàng trong nước và trên thế giới cho Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam .....                         | 49        |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETINBANK – CHI NHÁNH TÂY THĂNG LONG .....</b>                  | <b>51</b> |
| <b>2.1 Giới thiệu về Vietinbank và Vietinbank chi nhánh Tây Thăng Long .....</b>                                                             | <b>51</b> |
| 2.1.1 Tổng quan về ngân hàng Công thương Việt Nam .....                                                                                      | 51        |
| 2.1.2 Giới thiệu về Vietinbank Tây Thăng Long .....                                                                                          | 52        |
| 2.1.3 Các hoạt động chủ yếu .....                                                                                                            | 57        |
| 2.1.4 Kết quả kinh doanh của Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long .....                                                                     | 58        |
| <b>2.2 Quy định và quy trình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long .....</b>                        | <b>59</b> |
| <b>2.3 Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022.....</b>                          | <b>62</b> |
| 2.3.1 Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH TMCP VietinBank giai đoạn 2020 – 2022.....                                    | 62        |
| 2.3.2 Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo thời gian tại ngân hàng TMCP Vietinbank – chi nhánh Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022 ..... | 63        |
| 2.3.3 Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo loại tiền tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 .....                          | 66        |
| 2.3.4 Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo ngành nghề tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 .....                         | 67        |
| <b>2.4 Thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022.....</b>               | <b>69</b> |
| 2.4.1 Chất lượng hoạt động cho vay dưới góc độ ngân hàng.....                                                                                | 69        |
| 2.4.2 Chất lượng hoạt động cho vay dưới góc độ hài lòng của khách hàng .....                                                                 | 74        |
| <b>2.5 Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động cho vay tại VietinBank Tây Thăng Long .....</b>                                              | <b>78</b> |
| 2.5.1 Những kết quả đạt được .....                                                                                                           | 78        |
| 2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về chất lượng hoạt động cho vay .....                                                               | 79        |
| <b>CHƯƠNG 3: KHUYẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI VIETINBANK TÂY THĂNG LONG..</b>                           | <b>82</b> |
| <b>3.1 Định hướng nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại Vietinbank Tây Thăng</b>                                                         |           |

|                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Long .....</b>                                                                                                                 | <b>82</b> |
| 3.1.1 Định hướng chiến lược của Vietinbank giai đoạn 2020 – 2025 và tầm nhìn đến năm 2030 .....                                   | 82        |
| 3.1.2 Định hướng nâng cao chất lượng tín khách hàng cá nhân của Vietinbank Tây Thăng Long trong giai đoạn tới .....               | 84        |
| <b>3.2 Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại VietinBank Tây Thăng Long .....</b>                          | <b>86</b> |
| 3.2.1 Đa dạng hóa danh mục cho vay trung và dài hạn .....                                                                         | 86        |
| 3.2.2 Xây dựng chiến lược bán chéo sản phẩm.....                                                                                  | 88        |
| 3.2.3 Nâng cao trình độ, nghiệp vụ và chế độ đãi ngộ đối với cán bộ tín dụng....                                                  | 89        |
| 3.2.4 Tinh gọn quy trình, thủ tục cho vay đối với khách hàng cá nhân .....                                                        | 92        |
| 3.2.5 Khai thác, ứng dụng hiệu quả công nghệ vào hoạt động thu thập thông tin, đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân..... | 94        |
| <b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                                                          | <b>96</b> |

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 .....                      | 57 |
| Bảng 2.2: Phân tích chung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng giai đoạn 2020-2022 .....                  | 61 |
| Bảng 2.3: Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo thời gian tại ngân hàng giai đoạn 2020-2022 .....                   | 63 |
| Bảng 2.4: Dư nợ cho vay KHCN theo loại tiền tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 .....                   | 66 |
| Bảng 2.5: Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo ngành nghề tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022..... | 67 |
| Bảng 2.6: Tỷ lệ nợ xấu tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022.....                                         | 69 |
| Bảng 2.7: Tỷ lệ nợ quá hạn tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022...                                       | 70 |
| Bảng 2.8: Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng của cho vay KHCN .....                                                         | 71 |
| Bảng 2.9: Số lượng khách hàng giai đoạn 2020 – 2022.....                                                                | 73 |
| Bảng 2.10: Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động CV KHCN .....                                                                     | 73 |
| Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ có tài sản đảm bảo .....                                                                            | 74 |
| Bảng 2.12: Các chỉ báo.....                                                                                             | 75 |
| Bảng 2.13: Tổng hợp đánh giá kết quả khảo sát .....                                                                     | 77 |

## **DANH MỤC BIỂU ĐỒ**

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Biểu đồ 2.1: Phân tích chung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân .....                                       | 62 |
| Biểu đồ 2.2: Phân loại cho vay theo thời gian tại ngân hàng giai đoạn 2020-2022 .....                         | 63 |
| Biểu đồ 2.3: Dư nợ cho vay KHCN theo loại tiền tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 .....      | 66 |
| Biểu đồ 2.4: Phân loại cho vay KHCN theo ngành nghề tại VietinBank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 ..... | 68 |

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

|      |                      |
|------|----------------------|
| TMCP | Thương mại cổ phần   |
| CV   | Cho vay              |
| KHCN | Khách hàng cá nhân   |
| TSDB | Tài sản đảm bảo      |
| DPRR | Dự phòng rủi ro      |
| NHTM | Ngân hàng thương mại |
| NH   | Ngân hàng            |

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn phục hồi sau những khó khăn do đại dịch Covid 19 để lại, tiến trình hồi phục sau đại dịch của nền kinh tế toàn cầu nói chung và Việt Nam nói riêng phải đối mặt với nhiều thách thức; tình hình kinh tế thế giới và khu vực có nhiều biến động nhanh, phức tạp, khó lường và chưa từng có tiền lệ. Trong bối cảnh nhiều nền kinh tế suy giảm tăng trưởng, kinh tế Việt Nam đã có bước phục hồi mạnh mẽ, đạt kết quả tích cực và toàn diện. Theo báo cáo của hội đồng quản trị VietinBank về hoạt động năm 2022 và định hướng phát triển năm 2023 thì tăng trưởng GDP năm 2022 đạt 8,02%, là mức tăng cao nhất trong 10 năm trở lại đây và vượt mục tiêu đề ra là 6 – 6,5%. Các cân đối lớn được đảm bảo, nền tảng vĩ mô tiếp tục được duy trì ổn định nhờ Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã triển khai đồng bộ, linh hoạt các giải pháp điều hành chính sách tiền tệ, ổn định tỷ giá, kiềm chế lạm phát, bảo đảm an toàn hoạt động cho hệ thống tài chính với rất nhiều các gói hỗ trợ doanh nghiệp và cá nhân, kích cầu tiêu dùng.

Cũng trong báo cáo này, Hội đồng quản trị ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam cũng nhận định với vai trò là một ngân hàng thương mại (NHTM) lớn hàng đầu, trụ cột của nền kinh tế, năm 2022, ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam (VietinBank) đã tiên phong trong việc hỗ trợ khách hàng khôi phục hoạt động sản xuất kinh doanh sau dịch bệnh; tập trung nguồn lực cho các chủ điểm kinh doanh trọng tâm; tăng cường quản trị rủi ro; tái cơ cấu danh mục tín dụng và đẩy nhanh tốc độ chuyển đổi số nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Từ thực tế đó, tác giả chọn đề tài “Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - chi nhánh Tây Thăng Long” để làm luận văn thạc sĩ, với mong muốn đóng góp ý kiến của mình để tìm những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại VietinBank Tây Thăng Long.

## 2. Tổng quan nghiên cứu

Các nghiên cứu quốc tế về chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại đều cho thấy chất lượng tín dụng không ảnh hưởng trực tiếp tới khả năng sinh lời, nhưng lại có thể điều chỉnh chi phí hoạt động của ngân hàng thương mại. Oladele, et al. [1] chỉ ra rằng chất lượng tín dụng được cung cấp càng cao thì rủi ro tín dụng xấu hoặc nợ xấu càng ít. Trong ngân hàng thương mại, doanh thu chính đến từ việc cho vay đối với khách hàng, và nợ xấu càng nhiều thì lợi nhuận của ngân hàng càng giảm. Nợ xấu ảnh hưởng tới doanh số tín dụng được cấp mới và ảnh hưởng tới thu nhập lãi nhận được của ngân hàng.

Trong nghiên cứu của Langodai and Lutfillah [2] nói rằng chất lượng tín dụng không làm tăng khả năng sinh lời của ngân hàng nhưng nó có ảnh hưởng tới khả năng sinh lời của ngân hàng. Điều này cũng được khẳng định trong nghiên cứu của Rinawati [3] khi tác giả giải thích rằng chất lượng tín dụng không thể điều hòa mối quan hệ giữa vốn và khả năng sinh lời. Bên cạnh đó, trong nghiên cứu về chất lượng tín dụng của Nabellah [4] chỉ ra rằng chất lượng tín dụng có thể điều tiết chi phí hoạt động từ đó ảnh hưởng tới thu nhập của ngân hàng. Cụ thể, chất lượng tín dụng được sử dụng như một biến điều chỉnh hiệu quả hoạt động của ngân hàng [5].

Các nghiên cứu trong nước về chất lượng tín dụng của ngân hàng thường đánh giá chất lượng tín dụng trên hai góc độ là phân tích báo cáo tài chính của ngân hàng, qua đó đánh giá hoạt động tín dụng thông qua các chỉ số tài chính và phân tích sự hài lòng của khách hàng với tín dụng mà ngân hàng cung cấp [6]. Nguyễn [7] nghiên cứu chất lượng tín dụng thông qua dữ liệu thứ cấp là các báo cáo kết quả tài chính của VietcomBank và dữ liệu sơ cấp thu thập thông qua các doanh nghiệp là khách hàng pháp nhân tại VietcomBank. Trong nghiên cứu này, Nguyễn đã chỉ ra rằng việc ứng dụng hệ thống các nhóm chỉ tiêu đã phản ánh được thực trạng chất lượng tín dụng của Vietcombank, đồng thời nghiên cứu cũng chỉ ra rằng việc sử dụng mô hình định lượng đánh giá chất lượng tín dụng có thể giúp nâng cao chất lượng tín dụng tại VietcomBank.

Như vậy, các nghiên cứu về chất lượng tín dụng (hoạt động cho vay)

trong và ngoài nước đều cho thấy rằng chất lượng tín dụng không ảnh hưởng trực tiếp tới lợi nhuận của ngân hàng nhưng lại ảnh hưởng tới chi phí hoạt động của ngân hàng. Và việc đánh giá chất lượng tín dụng tại ngân hàng cần phải đánh giá qua việc phân tích báo cáo tài chính của ngân hàng và đánh giá sự hài lòng của khách hàng với tín dụng mà ngân hàng cung cấp.

Trong phần này chỉ mới cho thấy các nghiên cứu liên quan đến tín dụng nói chung, chưa có nghiên cứu nào liên quan tín dụng khách hàng cá nhân. Bổ sung các nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan cho vay khách hàng cá nhân

### **3. Mục tiêu nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu**

#### **Mục tiêu nghiên cứu**

- Hệ thống những vấn đề cơ bản và tổng quan các nghiên cứu đã có về cho vay và chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.
- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH TMCP VietinBank chi nhánh Tây Thăng Long.
- Đề xuất các kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH TMCP Công thương Việt Nam – chi nhánh Tây Hà Nội.

#### **Câu hỏi nghiên cứu**

- Trình bày các lý thuyết sử dụng đánh giá chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại?
- Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank chi nhánh Tây Thăng Long đang diễn ra như thế nào?
- Thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank chi nhánh Tây Thăng Long đang như thế nào? Những điểm đạt được và hạn chế tồn tại cần khắc phục? Nguyên nhân của các hạn chế đó là gì?
- Có những đề xuất nào cho VietinBank – Chi nhánh Tây Thăng Long được rút ra từ kết quả nghiên cứu nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân?

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

- Đối tượng nghiên cứu: Đối tượng nghiên cứu là chất lượng hoạt động

cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về không gian: Nghiên cứu tập trung đánh giá phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM CP Vietinbank chi nhánh Tây Thăng Long.

+ Về thời gian: Nghiên cứu tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong 3 năm gần đây, từ 2020 đến 2022, tại VietinBank – Chi nhánh Tây Thăng Long.

## 5. Phương pháp nghiên cứu

**Phương pháp nghiên cứu tại bàn:** Nghiên cứu này tiến hành khảo cứu các công trình và tài liệu trong nước cũng như quốc tế có liên quan nhằm làm rõ và hoàn thiện cơ sở lý luận và thực tiễn về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Phương pháp này cũng được sử dụng để tổng hợp các lý thuyết và kinh nghiệm thực tiễn trong nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.

**Phương pháp thu thập dữ liệu:** Dữ liệu phục vụ cho nghiên cứu phân tích đánh giá bao gồm dữ liệu thứ cấp sau:

- Một số dữ liệu về kinh nghiệm thực tiễn trong nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại một số ngân hàng trong và ngoài nước được thu thập từ sách báo, các trang mạng và báo cáo uy tín.
- Các báo cáo tài chính trong và ngoài nước được thu thập từ sách báo, các trang m
- Kết quả khảo sát các khách hàng cá nhân tại VietinBank chi nhánh Tây Thăng Long.

Phương pháp phân tích thống kê, mô tả: phương pháp này được sử dụng để đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long. Thông qua đó, luận văn làm rõ thực trạng tập trung vào dư nợ cho vay theo từng nhóm, tỷ lệ nợ xấu, ...

## 6. Nh cho vay theo từng nhóm, tỷ l

*Những đóng góp mới về mặt học thuật, lý luận:* luận văn này sẽ đóng góp vào việc hệ thống hóa các khái niệm liên quan đến chất lượng tín dụng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại, đồng thời phân tích và đánh giá các mô hình, tiêu chí hiện có trong lĩnh vực này. Từ đó, luận văn không chỉ làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay mà còn đề xuất các khung lý thuyết mới hoặc cải tiến các mô hình hiện hành nhằm nâng cao hiệu quả đánh giá và quản lý chất lượng tín dụng. Những đóng góp lý thuyết này sẽ là nền tảng cho các nghiên cứu tiếp theo, mở ra những hướng nghiên cứu mới trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính.

*Những đóng góp mới về mặt thực tiễn:* luận văn sẽ phân tích tình hình thực tế của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank - Chi nhánh Tây Thăng Long, từ đó đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tại chi nhánh. Các giải pháp này không chỉ hướng tới việc cải thiện quy trình, nâng cao năng lực của đội ngũ nhân viên mà còn chú trọng đến việc ứng dụng công nghệ và cải tiến các công cụ quản lý rủi ro tín dụng. Kết quả nghiên cứu của luận văn không chỉ có giá trị đối với chi nhánh Tây Thăng Long mà còn có thể được áp dụng rộng rãi tại các chi nhánh khác của Vietinbank, cũng như các ngân hàng thương mại khác trong nước. Những đóng góp thực tiễn này sẽ giúp các ngân hàng tối ưu hóa hoạt động cho vay, gia tăng khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững trong bối cảnh kinh tế ngày càng phức tạp.

## **I. NỘI DUNG**

Luận văn gồm có 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long

Chương 3: Khuyến nghị và đề xuất nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

## **1.1. Khái quát về ngân hàng thương mại**

### **1.1.1 Lịch sử hình thành ngân hàng thương mại tại Việt Nam**

Quá trình hình thành và phát triển của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam sau năm 1945 trải qua nhiều giai đoạn quan trọng, từ giai đoạn hình thành ban đầu, qua thời kỳ chiến tranh và tái thiết, đến giai đoạn đổi mới và hiện đại hóa.

Giai đoạn từ 1945 đến 1975:

Năm 1945: Sau Cách mạng tháng Tám và sự thành lập nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa, Chính phủ Việt Nam quyết định thành lập Ngân hàng Quốc gia Việt Nam vào ngày 6 tháng 5 năm 1951. Đây là cơ quan quản lý chính sách tiền tệ và ngân hàng của đất nước.

Năm 1954: Hiệp định Genève ký kết, đất nước bị chia cắt làm hai miền. Miền Bắc tiếp tục phát triển hệ thống ngân hàng theo mô hình xã hội chủ nghĩa. Các ngân hàng thương mại quốc doanh được thành lập và hoạt động dưới sự quản lý của Ngân hàng Quốc gia.

Giai đoạn từ năm 1954 – năm 1975: Tại miền Nam Việt Nam, Ngân hàng Quốc gia Việt Nam được thành lập để quản lý các hoạt động ngân hàng trong khu vực. Các ngân hàng thương mại tư nhân và quốc doanh cũng được thành lập và hoạt động theo mô hình kinh tế thị trường.

Giai đoạn từ 1975 đến 1986: năm 1975 sau khi đất nước thống nhất, hệ thống ngân hàng của miền Nam được tiếp quản và sáp nhập vào hệ thống ngân hàng quốc gia. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam được thành lập, quản lý toàn bộ hệ thống ngân hàng và tiền tệ của đất nước. Giai đoạn này: Các ngân hàng chủ yếu hoạt động theo mô hình kế hoạch hóa tập trung, phục vụ các mục tiêu kinh tế của nhà nước. Các ngân hàng thương mại quốc doanh như Vietcombank, VietinBank, BIDV, Agribank bắt đầu hình thành và phát triển.

Giai đoạn từ 1986 đến nay: năm 1986 chính sách đổi mới được khởi xướng, chuyển nền kinh tế từ kế hoạch hóa tập trung sang nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Hệ thống ngân hàng cũng được cải tổ mạnh mẽ để phù hợp với nền kinh tế mới.

Giai đoạn những năm 1990 - 2000: Nghị định 53/HĐBT ban hành vào năm 1988 đã mở đường cho sự thành lập và phát triển của các ngân hàng thương mại cổ phần. Các ngân hàng tư nhân bắt đầu xuất hiện và phát triển nhanh chóng.

Giai đoạn những năm 2000 - 2010: Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) vào năm 2007, tạo ra áp lực cạnh tranh và mở cửa thị trường tài chính. Các ngân hàng thương mại liên doanh với nước ngoài và ngân hàng nước ngoài bắt đầu hoạt động mạnh mẽ tại Việt Nam.

Giai đoạn những năm 2010 - 2020: Quá trình tái cơ cấu hệ thống ngân hàng được đẩy mạnh để nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động. Các ngân hàng thương mại cổ phần lớn như Techcombank, VPBank, ACB, Sacombank đã phát triển mạnh mẽ, cạnh tranh với các ngân hàng quốc doanh.

Giai đoạn từ năm 2020 đến nay: Hệ thống ngân hàng thương mại tại Việt Nam tiếp tục phát triển với sự áp dụng công nghệ hiện đại, ngân hàng số và các dịch vụ tài chính đa dạng, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và hội nhập quốc tế.

Quá trình phát triển này đã giúp hệ thống ngân hàng thương mại tại Việt Nam trở thành một phần quan trọng của nền kinh tế, đóng vai trò quan trọng trong việc huy động vốn, cung cấp tín dụng và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

### **1.1.2 Khái niệm ngân hàng thương mại và ngân hàng thương mại cổ phần**

#### ***Khái niệm ngân hàng thương mại:***

Theo Luật các tổ chức tín dụng 2010 [8] trình bày: Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Theo đó: Ngân hàng thương mại là một loại hình tổ chức tài chính cung cấp các dịch vụ ngân hàng cơ bản, chủ yếu bao gồm việc huy động vốn từ công chúng thông qua các khoản tiền gửi, cung cấp các khoản vay và tín dụng, cùng với các dịch vụ thanh toán và quản lý tài chính khác. Ngân hàng thương mại có vai trò quan trọng trong hệ thống tài chính và kinh tế của một quốc gia, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế bằng cách hỗ trợ các hoạt động đầu tư, sản xuất và tiêu dùng.

#### ***Ngân hàng thương mại cổ phần:***

Ngân hàng thương mại cổ phần là một loại ngân hàng thương mại được thành lập dưới hình thức công ty cổ phần, trong đó vốn điều lệ được chia thành nhiều phần bằng

nhau gọi là cổ phần và được phát hành để huy động vốn từ các cổ đông. Các cổ đông có thể là cá nhân, tổ chức trong và ngoài nước.

Ngân hàng thương mại cổ phần hoạt động theo các nguyên tắc của luật công ty cổ phần và luật các tổ chức tín dụng. Các ngân hàng này cung cấp các dịch vụ tài chính như cho vay, nhận tiền gửi, thanh toán, chuyển tiền, phát hành thẻ tín dụng và nhiều dịch vụ khác liên quan đến tài chính và ngân hàng.

### **1.1.3 Các hoạt động chính của ngân hàng thương mại cổ phần**

Theo Luật các tổ chức tín dụng 2010 [8] quy định về hoạt động ngân hàng của ngân hàng thương mại thì ngân hàng thương mại cổ phần được thực hiện các hoạt động giống với ngân hàng thương mại bao gồm:

Không viết phần này theo kiểu liệt kê luật. Nhóm lại các nhóm hoạt động chính của ngân hàng và trình bày cụ thể chứ ko phải chỉ liệt kê. Phần này làm từ 3 - 4 trang.

Điều 98. Hoạt động của ngân hàng thương mại

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài.
- Cấp tín dụng dưới các hình thức sau đây:

Cho vay;

Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác;

Bảo lãnh ngân hàng;

Phát hành thẻ tín dụng;

Bao thanh toán trong nước; bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế;

Các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.

- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.
- Cung ứng các phương tiện thanh toán.
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán sau đây:
  - Thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thư tín dụng, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ;
  - Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế và các dịch vụ thanh toán khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.

Điều 99: Vay vốn của Ngân hàng Nhà nước: Ngân hàng thương mại được vay vốn của Ngân hàng Nhà nước dưới hình thức tái cấp vốn theo quy định của Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Điều 100: Vay vốn của tổ chức tín dụng, tổ chức tài chính: Ngân hàng thương mại được vay vốn của tổ chức tín dụng, tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài theo quy định của pháp luật.

Điều 101: Mở tài khoản

Ngân hàng thương mại phải mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước và duy trì trên tài khoản tiền gửi này số dư bình quân không thấp hơn mức dự trữ bắt buộc.

Ngân hàng thương mại được mở tài khoản thanh toán tại tổ chức tín dụng khác.

Ngân hàng thương mại được mở tài khoản tiền gửi, tài khoản thanh toán ở nước ngoài theo quy định của pháp luật về ngoại hối.

Điều 102: Tổ chức và tham gia các hệ thống thanh toán

Ngân hàng thương mại được tổ chức thanh toán nội bộ, tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia.

Ngân hàng thương mại được tham gia hệ thống thanh toán quốc tế sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.

Điều 103: Góp vốn, mua cổ phần

Ngân hàng thương mại chỉ được dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần theo quy định tại các khoản 2, 3, 4 và 6 Điều này.

Ngân hàng thương mại phải thành lập hoặc mua lại công ty con, công ty liên kết để thực hiện hoạt động kinh doanh sau đây:

Bảo lãnh phát hành chứng khoán, môi giới chứng khoán; quản lý, phân phối chứng chỉ quỹ đầu tư chứng khoán; quản lý danh mục đầu tư chứng khoán và mua, bán cổ phiếu;

Cho thuê tài chính;

Bảo hiểm.

- Ngân hàng thương mại được thành lập, mua lại công ty con, công ty liên kết hoạt động trong lĩnh vực quản lý tài sản bảo đảm, kiều hối, kinh doanh ngoại hối, vàng, bao thanh toán, phát hành thẻ tín dụng, tín dụng tiêu dùng, dịch vụ trung gian thanh toán, thông tin tín dụng.

- Ngân hàng thương mại được góp vốn, mua cổ phần của doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực sau đây:

Bảo hiểm, chứng khoán, kiều hối, kinh doanh ngoại hối, vàng, bao thanh toán, phát hành thẻ tín dụng, tín dụng tiêu dùng, dịch vụ trung gian thanh toán, thông tin tín dụng;

Lĩnh vực khác không quy định tại điểm a khoản này.

- Việc thành lập, mua lại công ty con, công ty liên kết theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này và việc góp vốn, mua cổ phần của ngân hàng thương mại theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều này phải được sự chấp thuận trước bằng văn bản của Ngân hàng Nhà nước. Ngân hàng Nhà nước quy định cụ thể điều kiện, hồ sơ, trình tự, thủ tục chấp thuận.

- Điều kiện, thủ tục và trình tự thành lập công ty con, công ty liên kết của ngân hàng thương mại thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

- Ngân hàng thương mại, công ty con của ngân hàng thương mại được mua, nắm giữ cổ phiếu của tổ chức tín dụng khác với điều kiện và trong giới hạn quy định của Ngân hàng Nhà nước.

Điều 104. Tham gia thị trường tiền tệ

Ngân hàng thương mại được tham gia đấu thầu tín phiếu Kho bạc, mua, bán công cụ chuyển nhượng, trái phiếu Chính phủ, tín phiếu Kho bạc, tín phiếu Ngân hàng Nhà nước và các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ.

Điều 105. Kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh

- Sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận bằng văn bản, ngân hàng thương mại được kinh doanh, cung ứng dịch vụ cho khách hàng ở trong nước và nước ngoài các sản phẩm sau đây:

Ngoại hối;

Phái sinh về tỷ giá, lãi suất, ngoại hối, tiền tệ và tài sản tài chính khác.

- Ngân hàng Nhà nước quy định về phạm vi kinh doanh ngoại hối; điều kiện, trình tự, thủ tục chấp thuận việc kinh doanh ngoại hối; kinh doanh, cung ứng sản phẩm phái sinh của ngân hàng thương mại.

- Việc cung ứng dịch vụ ngoại hối của ngân hàng thương mại cho khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ngoại hối.

Điều 106. Nghiệp vụ ủy thác và đại lý

Ngân hàng thương mại được quyền ủy thác, nhận ủy thác, đại lý trong lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm, quản lý tài sản theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

Điều 107. Các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng thương mại

- Dịch vụ quản lý tiền mặt, tư vấn ngân hàng, tài chính; các dịch vụ quản lý, bảo quản tài sản, cho thuê tủ, két an toàn.
- Tư vấn tài chính doanh nghiệp, tư vấn mua, bán, hợp nhất, sáp nhập doanh nghiệp và tư vấn đầu tư.
- Mua, bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp.
- Dịch vụ môi giới tiền tệ.
- Lưu ký chứng khoán, kinh doanh vàng và các hoạt động kinh doanh khác liên quan đến hoạt động ngân hàng sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận bằng văn bản.

Trong đó cho vay là một trong những hình thức cấp tín dụng, là hình thức mà ngân hàng cung cấp một khoản tiền cho khách hàng để sử dụng trong mục đích và thời hạn đã thỏa thuận, với nguyên tắc yêu cầu hoàn trả cả gốc và lãi. Hoạt động tín dụng (cho vay) này đại diện cho một nguồn lợi nhuận quan trọng nhất nhưng cũng mang theo rủi ro cao nhất đối với ngân hàng thương mại.

Tính chất cốt lõi của việc cho vay thể hiện một giao dịch về tiền hoặc tài sản dựa trên một cơ sở của sự tin tưởng và tín nhiệm lẫn nhau, với cam kết hoàn trả. Điều này phân biệt cho vay với việc cấp phát tài trợ từ ngân sách nhà nước.

Để đảm bảo sự tồn tại và phát triển bền vững, hoạt động cho vay phải được thực hiện một cách an toàn và hiệu quả. Để đạt được điều này, cần tuân theo các nguyên tắc cơ bản sau:

Đảm bảo rằng khách hàng vay vốn sử dụng số tiền đúng mục đích đã thỏa thuận, nhằm hạn chế rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

Yêu cầu khách hàng cam kết hoàn trả cả gốc và lãi đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Ngân hàng chỉ nên cấp vay cho những dự án có khả năng hoàn trả và hiệu quả, để đảm bảo lợi nhuận và giảm rủi ro.

Ngày nay, với sự phát triển của nền kinh tế, hoạt động cho vay ngày càng đa dạng và phong phú, đầu tư vào nhiều lĩnh vực khác nhau. Để đáp ứng nhu cầu về vốn vay gia tăng, hoạt động này mở rộng và yêu cầu ngân hàng có quy trình quản lý chặt chẽ. Mục tiêu quản lý cho vay phải đồng nhất với mục tiêu tổng thể của ngân hàng, với mục đích bảo đảm an toàn. Để tóm tắt, hoạt động cho vay là quá trình ngân hàng cung cấp tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng sẽ hoàn trả cả gốc và lãi trong một khoảng thời gian xác định. Ngân hàng giao quyền sử dụng vốn cho khách hàng, và khách hàng sử dụng số vốn này để đầu tư vào kinh doanh, đảm bảo hoàn trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng.

## **1.2 Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại**

### **1.2.1 Khái niệm**

Cho vay khách hàng cá nhân là dịch vụ mà các ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng cung cấp cho các cá nhân nhằm đáp ứng các nhu cầu tài chính cá nhân của họ. Các khoản vay này có thể được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau như mua nhà, mua xe, kinh doanh, học tập, du lịch, tiêu dùng hàng ngày hoặc các nhu cầu khác.

#### **1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại**

Hoạt động cho vay là một hoạt động truyền thống và là tài sản cơ bản của ngân hàng. Hoạt động này phát triển đa dạng với nhiều loại hình từ cho vay ngắn hạn đến cho vay dài hạn. Chất lượng của các khoản vay, đặc biệt là các khoản cho vay trung và dài hạn tốt, sẽ mang lại lợi nhuận lớn cho ngân hàng.

Các ngân hàng chuyên doanh thường có lợi thế lớn hơn vì họ có thế mạnh về vốn và chuyên sâu hơn về cho vay trung và dài hạn, từ đó tạo ra ưu thế cạnh tranh trên thị trường. Tuy nhiên, các ngân hàng đa năng cũng có thể tham gia cho vay trung và dài hạn thông qua hình thức hợp vốn hoặc hợp đồng tài trợ cho các dự án lớn. Điều này giúp họ vừa san sẻ rủi ro, vừa đa dạng hóa danh mục tài sản của mình.

Mặc dù vậy, hoạt động cho vay cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro. Do đó, ngân hàng cần tuân thủ các nguyên tắc cho vay như: sàng lọc khách hàng tiềm năng, giám sát việc tuân thủ hợp đồng của khách hàng, xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng, yêu cầu tài sản đảm bảo và số dư bù, hạn chế tín dụng khi cần thiết và đảm bảo sự phù hợp giữa mong muốn của ngân hàng và khách hàng.

Ngoài ra, ngân hàng cần quản lý chặt chẽ hoạt động cho vay theo Quyết định 1627/QĐ-NHNN, đảm bảo rằng khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích và hoàn trả vốn cũng như lãi đúng thời hạn.

Như vậy, hoạt động cho vay đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của ngân hàng, nhưng cần được thực hiện một cách cẩn trọng và tuân thủ các nguyên tắc và quy định để đảm bảo an toàn và hiệu quả.

### **1.1.3. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân hiện nay tại ngân hàng thương mại**

Cho vay đóng vai trò trọng yếu trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Nó không chỉ là nghiệp vụ chủ đạo mang lại nguồn thu nhập chính, mà còn tiềm ẩn nhiều rủi ro ảnh hưởng trực tiếp đến sự ổn định và phát triển của ngân hàng. Vì vậy, việc quản lý và kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay là nhiệm vụ then chốt mà các ngân hàng thương mại luôn quan tâm và thực hiện hiệu quả.

#### **Phân loại theo thời hạn cho vay:**

Thời hạn cho vay là yếu tố quan trọng đối với ngân hàng vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến:

Tính an toàn và sinh lợi của hoạt động tín dụng: Thời gian cho vay càng dài, rủi ro càng lớn: Hộ sản xuất, cá nhân có thể gặp nhiều biến động trong quá trình hoạt động, dẫn đến khả năng trả nợ giảm sút. Để bù đắp cho rủi ro này, ngân hàng thường áp dụng lãi suất cao hơn cho các khoản vay dài hạn. Ngân hàng cần đảm bảo sự phù hợp về kỳ hạn giữa nguồn vốn huy động và số tiền cho vay: Việc cho vay dài hạn cần được cân đối với nguồn vốn huy động dài hạn của ngân hàng để đảm bảo thanh khoản và an toàn hoạt động.

Khả năng hoàn trả của khách hàng: Khả năng trả nợ cao hơn với các khoản vay ngắn hạn:

Dựa trên thời hạn, các khoản vay của ngân hàng được chia thành:

Cho vay ngắn hạn: Dưới 12 tháng, thường phục vụ cho nhu cầu vốn lưu động của hộ sản xuất và cá nhân.

Cho vay trung hạn: Từ 12 tháng đến 60 tháng, thường dành cho mục đích đầu tư, mở rộng sản xuất kinh doanh.

Cho vay dài hạn: Trên 60 tháng, thường dành cho các dự án lớn, có thời gian thu hồi vốn dài.

Mức lãi suất cho vay thường tăng theo thời hạn cho vay. Ngân hàng sẽ áp dụng các tiêu chí khác như mục đích sử dụng vốn vay, tính chất bảo đảm của khoản vay để đánh giá rủi ro và đưa ra quyết định cho vay phù hợp.

### **Phân loại khoản vay theo mục đích sử dụng vốn vay:**

**Cho vay tiêu dùng:** Khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình, giúp họ sử dụng hàng hóa và dịch vụ trước khi có khả năng chi trả, nâng cao mức sống.

Đặc điểm: Quy mô nhỏ, rủi ro cao do phụ thuộc vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng. Lãi suất cao do tỷ lệ thu nhập ngầm cao (khó kiểm soát) và thời gian vay vốn dài dẫn tới biến động về thu nhập trả nợ. Đối tượng: Cá nhân và hộ gia đình vay để mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch...

**Cho vay kinh doanh:** Loại hình cho vay của tổ chức tín dụng dành cho mở rộng sản xuất kinh doanh, dịch vụ của cá nhân, hộ sản xuất.

Mục đích: Hỗ trợ các hoạt động sản xuất kinh doanh và dịch vụ, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế.

Các tổ chức tín dụng có thể áp dụng các tiêu chí khác để phân loại khoản vay như: phương thức cho vay, tính chất tài sản bảo đảm... Lãi suất cho vay kinh doanh thường thấp hơn so với cho vay tiêu dùng. Phân loại khoản vay theo mục đích sử dụng vốn vay giúp tổ chức tín dụng đánh giá rủi ro, quản lý hoạt động cho vay hiệu quả, đồng thời đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

### **Phân loại khoản vay theo tính chất bảo đảm:**

**Cho vay có tài sản đảm bảo:** Khoản vay dựa trên tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

Lý do áp dụng: Giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng trong trường hợp khách hàng không trả được nợ. Đảm bảo nguồn trả nợ thứ hai ngoài nguồn thu nhập từ hoạt động kinh doanh của khách hàng.

Đối tượng: Khách hàng thông thường, khách hàng mới chưa có uy tín cao.

Ưu điểm: An toàn hơn cho ngân hàng, mức lãi suất vay có thể thấp hơn.

Nhược điểm: Khách hàng cần có tài sản đảm bảo, Thủ tục cho vay phức tạp hơn.

**Cho vay không có tài sản đảm bảo:** Khoản vay dựa trên uy tín của khách hàng, không yêu cầu tài sản thế chấp, cầm cố hay bảo lãnh.

Đối tượng: Khách hàng có uy tín cao, khách hàng truyền thống có tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh hiệu quả.

Ưu điểm: Thủ tục đơn giản, nhanh chóng, Mức lãi suất vay có thể thấp hơn.

Nhược điểm: Rủi ro cao cho ngân hàng, Ngân hàng cần thẩm định kỹ lưỡng khách hàng trước khi cho vay.

Việc áp dụng cho vay có hoặc không có tài sản bảo đảm phụ thuộc vào nhiều yếu tố như: uy tín của khách hàng, mục đích sử dụng vốn vay, chính sách của ngân hàng... Ngân hàng cần cân nhắc kỹ lưỡng rủi ro và lợi ích trước khi quyết định cho vay. Phân loại khoản vay theo tính chất bảo đảm giúp ngân hàng quản lý rủi ro hiệu quả, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và thúc đẩy hoạt động tín dụng phát triển.

### **Phân loại khoản vay theo phương thức cho vay:**

**Cho vay trực tiếp từng lần:** Hình thức cho vay phổ biến đối với khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên hoặc không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Ngân hàng thu gốc và lãi theo từng kỳ hạn nợ trong hợp đồng và kiểm soát mục đích, hiệu quả sử dụng vốn vay.

Ưu điểm: An toàn cho ngân hàng, Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi.

Nhược điểm: Thủ tục phức tạp, Khách hàng cần có tài sản đảm bảo.

**Cho vay theo hạn mức tín dụng:** Ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng, tính cho cả kỳ (thường là 12 tháng). Khách hàng có thể vay trả nhiều lần trong kỳ nhưng tổng dư nợ không vượt quá hạn mức.

Ưu điểm: Thuận tiện cho khách hàng vay thường xuyên, Vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh.

Nhược điểm: Khó kiểm soát hiệu quả sử dụng từng lần vay.

**Cho vay thấu chi:** Ngân hàng cho phép người vay chi trội (vượt) trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một hạn mức nhất định và trong khoảng thời gian xác định.

Ưu điểm: Tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thanh toán: chủ động, nhanh chóng, kịp thời.

Nhược điểm: Áp dụng cho khách hàng có độ tin cậy cao, thu nhập đều đặn và kỳ thu nhập ngắn.

**Cho vay luân chuyển:** Nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với các hộ kinh doanh thương mại hoặc hộ sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng. Ngân hàng cho vay để mua hàng và thu nợ khi hộ sản xuất bán hàng.

Ưu điểm: Thuận tiện cho khách hàng, Thủ tục vay chỉ cần thực hiện một lần cho nhiều lần vay.

Nhược điểm: Khó khăn trong việc thu hồi vốn nếu hộ sản xuất gặp khó khăn trong tiêu thụ.

**Cho vay trả góp:** Hình thức tín dụng theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận. Áp dụng cho các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền.

Ưu điểm: Giúp khách hàng dễ dàng trả nợ theo từng kỳ hạn.

Nhược điểm: Rủi ro cao do phụ thuộc vào thu nhập đều đặn của người vay.

**Cho vay gián tiếp:** Hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian như tổ, đội, hội, nhóm, hoặc các tổ chức như Hội phụ nữ, Hội nông dân...

Ưu điểm: Hạn chế người vay sử dụng tiền sai mục đích, Áp dụng với các thị trường có nhiều món vay nhỏ, người vay phân tán, cách xa ngân hàng, Giảm bớt rủi ro và chi phí cho ngân hàng.

Nhược điểm: Nguy cơ trung gian lợi dụng vị thế, tăng lãi suất cho vay hoặc giữ tiền của các thành viên, Nhà bán lẻ có thể lợi dụng bán hàng kém chất lượng hoặc giá đắt.

#### **1.1.4. Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong ngân hàng thương mại**

Ngân hàng là trung tâm tài chính, đóng vai trò quan trọng trong việc huy động vốn nhàn rỗi từ người dân và doanh nghiệp, biến tiết kiệm thành đầu tư. Nguồn vốn này được sử dụng để cho vay, hỗ trợ các tổ chức và cá nhân đầu tư vào sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện cho quá trình sản xuất diễn ra liên tục. Điều này góp phần nâng cao thu nhập, cải thiện đời sống người dân, và ổn định, phát triển kinh tế đất nước.

Tuy nhiên, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của thị trường tài chính, nhiều tổ chức tín dụng, đặc biệt là các ngân hàng thương mại mới được thành lập, mang đến nhiều cơ hội nhưng cũng đặt ra nhiều thách thức cho ngành ngân hàng. Để tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh gay gắt, các ngân hàng cần nâng cao trình độ quản lý, ứng dụng công nghệ tiên tiến, và đặc biệt quan tâm đến chất lượng tín dụng. Chất lượng tín dụng là yếu tố then chốt thể hiện khả năng quản lý rủi ro và sức khỏe tài chính, giúp tạo dựng uy tín và sức mạnh nội lực cho ngân hàng.

#### **Vai trò của hoạt động cho vay đối với ngân hàng:**

*Hoạt động cho vay đóng vai trò chủ đạo trong việc thu hút vốn:*

Thu hút vốn và mở rộng kinh doanh: Cho vay là hoạt động cốt lõi giúp ngân hàng thu hút nguồn vốn từ các nhà đầu tư và khách hàng. Điều này cho phép ngân hàng mở rộng các dịch vụ và sản phẩm tài chính, từ đó tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Gia tăng lợi nhuận: Khoản vay là nguồn thu nhập chính của ngân hàng, mang lại lợi nhuận thông qua tiền lãi và các khoản phí liên quan.

*Sử dụng vốn hiệu quả thông qua hoạt động cho vay:*

Yếu tố then chốt quyết định sự thành bại của ngân hàng: Việc quản lý và sử dụng vốn một cách hiệu quả trong hoạt động cho vay giúp ngân hàng tối ưu hóa lợi nhuận và duy trì sự ổn định tài chính.

Tăng doanh thu và lợi nhuận: Mở rộng cho vay cả về chiều rộng (tăng số lượng khách hàng) và chiều sâu (tăng quy mô và chất lượng các khoản vay) giúp ngân hàng

gia tăng tổng dư nợ, từ đó thu được nhiều tiền lãi hơn. Ngoài ra, ngân hàng còn có nguồn thu từ phí dịch vụ đi kèm các khoản vay như bảo lãnh, thanh toán, tư vấn...

*Nâng cao chất lượng cho vay:*

Thu hút khách hàng và tăng uy tín: Chất lượng cho vay tốt không chỉ giúp ngân hàng thu hút và giữ chân khách hàng mà còn nâng cao uy tín và hình ảnh của ngân hàng trên thị trường.

Giảm thiểu rủi ro nợ xấu: Quản lý tốt các khoản cho vay giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro nợ xấu, từ đó đảm bảo an toàn và hiệu quả hoạt động tài chính.

Đảm bảo an toàn hoạt động: Chất lượng cho vay tốt là nền tảng giúp ngân hàng tồn tại và phát triển bền vững trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

Nhìn chung, hoạt động cho vay không chỉ là nguồn thu nhập chủ đạo của ngân hàng mà còn là yếu tố quyết định sự phát triển bền vững và khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường tài chính.

**Vai trò của hoạt động cho vay đối với khách hàng:**

*Tạo lòng tin và hỗ trợ tài chính:*

Tạo dựng lòng tin: Hoạt động cho vay giúp ngân hàng xây dựng lòng tin với khách hàng. Khi ngân hàng cung cấp dịch vụ cho vay hiệu quả và đáng tin cậy, khách hàng sẽ có xu hướng quay lại và sử dụng thêm nhiều dịch vụ khác.

Hỗ trợ tài chính: Các khoản vay cung cấp nguồn vốn cần thiết cho cá nhân và tổ chức để đầu tư và mở rộng hoạt động kinh doanh, nâng cao chất lượng cuộc sống và phát triển sản xuất.

*Phát triển sản xuất, kinh doanh:*

Tạo điều kiện đầu tư: Cho vay giúp các cá nhân và doanh nghiệp có đủ nguồn vốn để đầu tư vào sản xuất, kinh doanh. Điều này tạo ra nhiều cơ hội việc làm, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Áp lực trả nợ: Khoản nợ vay tạo ra áp lực cho các cá nhân và doanh nghiệp, khuyến khích họ hoạt động hiệu quả hơn, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh.

*Đảm bảo lành mạnh tài chính:*

Quản lý rủi ro: Chất lượng tín dụng tốt giúp ngân hàng quản lý rủi ro hiệu quả, giảm thiểu nợ xấu và đảm bảo an toàn hoạt động tài chính. Điều này mang lại lợi ích trực tiếp cho khách hàng thông qua sự ổn định và tin cậy của ngân hàng.

Phát triển bền vững: Một ngân hàng phát triển bền vững sẽ có khả năng cung ứng vốn tín dụng ổn định và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Điều này góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của nền kinh tế.

*Khả năng lựa chọn đối tác tín dụng:*

Tạo dựng uy tín: Chất lượng cho vay tốt không chỉ giúp ngân hàng thu hút khách hàng mà còn tạo dựng uy tín và khẳng định vị thế trên thị trường. Khách hàng có nhiều lựa chọn và thường ưu tiên thiết lập quan hệ tín dụng với những ngân hàng uy tín.

Thiết lập quan hệ tín dụng: Ngân hàng có uy tín và cung cấp dịch vụ chất lượng sẽ thu hút nhiều khách hàng đến thiết lập quan hệ tín dụng, tạo ra một vòng tròn tích cực giữa sự tin tưởng của khách hàng và chất lượng dịch vụ của ngân hàng.

Nhìn chung, hoạt động cho vay không chỉ mang lại lợi ích cho ngân hàng mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ và phát triển khách hàng. Việc cung cấp nguồn vốn, đảm bảo chất lượng tín dụng và tạo dựng lòng tin giúp khách hàng phát triển kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự ổn định tài chính.

**Vai trò của hoạt động cho vay đối với nền kinh tế:**

*Ổn định và phát triển kinh tế:*

Kiểm chế lạm phát: Hoạt động cho vay với chất lượng tốt giúp kiểm chế lạm phát bằng cách tạo ra một môi trường tài chính ổn định và giữ cho giá cả và tỷ giá ổn định.

Tạo môi trường đầu tư và kinh doanh thuận lợi: Hoạt động cho vay cung cấp nguồn vốn cần thiết để các cá nhân và doanh nghiệp đầu tư và phát triển. Điều này tạo ra một môi trường đầu tư tích cực và thúc đẩy sự phát triển kinh tế.

*Thúc đẩy đầu tư và phát triển sản xuất kinh doanh:*

Hỗ trợ dự án và chương trình phát triển: Ngân hàng huy động vốn và cung cấp cho vay để hỗ trợ các dự án và chương trình phát triển sản xuất kinh doanh, thúc đẩy tăng trưởng và tạo ra nhiều cơ hội việc làm mới.

Tăng trưởng kinh tế: Chất lượng tín dụng cao góp phần duy trì tăng trưởng kinh tế ổn định và liên tục trong nhiều năm, tạo ra lợi ích cho toàn bộ nền kinh tế.

*Hỗ trợ phát triển các ngành chủ chốt:*

Tạo thêm việc làm: Hoạt động cho vay thông qua huy động và cung cấp vốn tín dụng hỗ trợ phát triển các ngành chủ chốt, tạo ra nhiều việc làm mới và cải thiện thu nhập cho người lao động.

Chuyển dịch cơ cấu kinh tế: Hoạt động cho vay cũng góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa và hiện đại hóa thông qua hỗ trợ tài chính cho các ngành công nghiệp và dịch vụ chủ chốt.

*Cải thiện thu nhập và giảm nghèo bền vững:*

Hiệu quả sử dụng vốn: Việc sử dụng vốn ngân hàng ngày càng hiệu quả và minh bạch giúp cải thiện thu nhập cho các cá nhân và tổ chức, đồng thời giúp giảm nghèo bền vững trong cộng đồng.

*Phát triển khu vực nông thôn và vùng lân cận:*

Hỗ trợ tài chính: Hoạt động cho vay cung cấp hỗ trợ tài chính cho các cá nhân và doanh nghiệp và cá nhân tại các khu vực nông thôn và vùng lân cận, góp phần vào sự phát triển và nâng cao chất lượng cuộc sống của cộng đồng.

### **1.3. Chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại**

#### **1.3.1. Quan niệm về chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại**

Hoạt động cơ bản của Ngân hàng Thương mại (NHTM) là sử dụng vốn huy động từ khách hàng để cho vay và sinh lời. Chính vì vậy, mục tiêu sinh lời luôn được coi là trọng tâm trong các hoạt động của Ngân hàng mà trong đó Cho vay khách hàng cá nhân là một trong những hoạt động chính đem lại lợi nhuận cho ngân hàng.

Tuy nhiên, để đạt được mục tiêu này một cách bền vững, việc đảm bảo chất lượng cho vay khách hàng cá nhân là điều cực kỳ quan trọng. Chất lượng cho vay khách hàng cá

nhân không chỉ đảm bảo rằng Ngân hàng có thể sinh lời từ các khoản vay này mà còn giúp duy trì và phát triển mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.

**Khái niệm chất lượng:** Trong lĩnh vực ngân hàng, chất lượng được hiểu là sự đáp ứng hoặc vượt qua mong đợi của khách hàng thông qua các sản phẩm, dịch vụ và quy trình. Nó phản ánh hiệu quả, độ tin cậy và khả năng làm hài lòng khách hàng, từ đó tạo nên lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng. Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988), chất lượng dịch vụ được định nghĩa là: "Sự đánh giá tổng thể của khách hàng về mức độ vượt trội của một dịch vụ so với kỳ vọng của họ." (*Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988*).

Áp dụng vào ngân hàng, khái niệm này nhấn mạnh rằng chất lượng không chỉ bao gồm sự chính xác trong giao dịch, mà còn bao gồm các yếu tố như thái độ phục vụ, sự tiện lợi của kênh giao dịch, tốc độ xử lý và tính bảo mật.

Hiện chưa có một khái niệm chính thức nào về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân, nhưng theo quan điểm của học viên, chất lượng cho vay khách hàng cá nhân có thể hiểu đơn giản là hiệu quả mà hoạt động cho vay này mang lại. Điều này bao gồm khả năng cho vay và thu hồi đầy đủ, đúng hạn cả vốn gốc lẫn lãi theo dự kiến, đồng thời đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng vay vốn. Hiệu quả cho vay càng cao thì chất lượng cho vay càng tốt và ngược lại. Đối với chất lượng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cần xem xét trên 2 góc độ:

- Đối với khách hàng cá nhân: Chất lượng cho vay thể hiện qua việc số tiền vay từ ngân hàng phải có lãi suất hợp lý, phương pháp tính lãi, cách thức giải ngân và thu hồi nợ phù hợp với nhu cầu vốn, mục đích sử dụng vốn và đặc điểm kinh doanh của khách hàng. Thủ tục cần được đơn giản hóa, nhanh chóng, thuận tiện, cùng với thái độ phục vụ nhiệt tình, quan tâm đến lợi ích của khách hàng. Bên cạnh đó, việc tư vấn cho khách hàng về các phương án sản xuất kinh doanh hiệu quả cũng là một yếu tố quan trọng, giúp thu hút nhiều khách hàng hơn mà vẫn tuân thủ nguyên tắc tín dụng.
- Đối với ngân hàng thương mại: Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện ở phạm vi, mức độ và giới hạn cho vay phù hợp với tiềm lực của ngân hàng, đồng thời đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường với nguyên tắc hoàn trả đúng hạn và sinh lời.

Việc quản lý các khoản vay đối với các cá nhân vay vốn là một phần quan trọng của việc đảm bảo chất lượng cho vay cá nhân nói riêng và cho vay nói chung. Bằng cách này, Ngân hàng có thể giảm thiểu rủi ro về nợ xấu, nợ quá hạn và các vấn đề khác có thể phát sinh từ việc cho vay. Điều này không chỉ giúp bảo vệ lợi ích của Ngân hàng mà còn tạo ra một môi trường tin cậy và an toàn cho khách hàng.

Tóm lại, chất lượng hoạt động cho vay cá nhân của Ngân hàng Thương mại không chỉ là việc đạt được mục tiêu sinh lời mà còn là việc đảm bảo sự an toàn và tin cậy cho cả Ngân hàng và khách hàng thông qua quản lý hiệu quả các khoản vay.

### **1.3.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại**

Hoạt động tín dụng là nguồn thu nhập lớn nhất cho ngân hàng, trong đó thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng thu nhập tín dụng. Tuy nhiên, rủi ro từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là rất cao; nếu xảy ra tổn thất, thu nhập dự kiến sẽ giảm, thậm chí có thể dẫn đến thua lỗ hoặc phá sản ngân hàng. Do đó, bên cạnh mục tiêu lợi nhuận, ngân hàng còn phải đảm bảo an toàn của hoạt động này, vì vậy việc nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân là rất quan trọng.

Đối với ngân hàng: Nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân là nhiệm vụ thiết yếu vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tốt sẽ dẫn đến chất lượng tín dụng tốt, giúp ngân hàng thu hồi vốn gốc và lãi đúng hạn, từ đó tạo điều kiện cho ngân hàng phát triển kinh doanh, gia tăng lợi nhuận, và xây dựng lòng tin với khách hàng. Điều này cũng tạo cơ hội mở rộng dịch vụ ngân hàng, cải thiện thu nhập cho nhân viên. Đảm bảo chất lượng cho vay khách hàng cá nhân giúp ngân hàng tránh khỏi nguy cơ khủng hoảng và phá sản khi khách hàng không trả được nợ. Đây là nhiệm vụ mà mọi ngân hàng đều cố gắng thực hiện, vì sự sụp đổ của một ngân hàng có thể gây ảnh hưởng tiêu cực đến toàn hệ thống tài chính và nền kinh tế. Việc nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân cũng giúp ngân hàng thực hiện tốt vai trò trung gian tài chính, điều tiết nền kinh tế bằng cách huy động vốn và phân bổ lại cho những người cần vốn để phát triển sản xuất, kinh doanh. Điều này đòi hỏi ngân hàng liên tục cải thiện cơ sở vật chất và

dịch vụ, thu hút thêm khách hàng mới và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng cũ, tạo lợi thế cạnh tranh trong nước và khu vực.

Đối với khách hàng: Nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng giúp khách hàng có được nguồn vốn kịp thời, tạo cơ hội hình thành cơ cấu vốn tối ưu. Khi vay vốn, khách hàng cần có kế hoạch kinh doanh khả thi để thuyết phục ngân hàng cấp tín dụng. Điều này thúc đẩy khách hàng nỗ lực cải thiện năng lực kinh doanh, sử dụng vốn hiệu quả để đạt lợi nhuận, trả nợ đúng hạn, từ đó nâng cao uy tín và hệ số tín nhiệm với ngân hàng. Việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay vốn giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng, đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh liên tục. Đồng thời, sự giám sát chặt chẽ từ ngân hàng cũng khuyến khích khách hàng cải thiện năng lực quản lý, tiết kiệm chi phí, và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Có thể nói, việc nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân không chỉ mang lại lợi ích cho ngân hàng mà còn thúc đẩy khách hàng quản lý và sử dụng vốn hiệu quả hơn.

### **1.3.3 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của NHTM**

#### **1.3.3.1. Các chỉ tiêu định lượng**

##### **a. Tỷ lệ nợ xấu**

Việc đánh giá và quản lý các khoản nợ xấu là một phần quan trọng trong hoạt động của ngân hàng, đặc biệt là khi sử dụng vốn huy động từ khách hàng để cho vay cho các Doanh nghiệp và cá nhân vay vốn.

Chỉ tiêu nợ xấu từ cho vay cá nhân trên tổng dư nợ là một trong những phương tiện đo lường quan trọng để đánh giá mức độ rủi ro của ngân hàng đối với các khoản vay. Nó thường được tính bằng tỷ lệ giữa tổng giá trị các khoản nợ xấu (nợ nhóm 3, nhóm 4 và nhóm 5) và tổng dư nợ cho vay.

Nếu chỉ tiêu nợ xấu này quá cao, điều này có thể cho thấy mức độ rủi ro của ngân hàng đối với các khoản vay cao hơn so với mức chấp nhận được. Nó có thể gợi lên một số vấn đề như chất lượng của quá trình đánh giá rủi ro, quản lý tín dụng, hoặc chính sách cho vay của ngân hàng. Ngược lại, nếu chỉ tiêu này thấp, có thể cho thấy ngân hàng đang quản lý rủi ro một cách hiệu quả và có thể tạo ra lợi nhuận từ hoạt động cho vay.

Do đó, việc theo dõi và đánh giá chỉ tiêu nợ xấu từ cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ là rất quan trọng để đảm bảo sự ổn định và bền vững của hoạt động tín dụng của ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Tổng nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}}$$

Hiện nay, tại một số nước trên thế giới – trong đó có Việt Nam thường quy định tỷ lệ nợ xấu tối đa trong 1 ngân hàng là 3%, qua đó điều chỉnh và tính toán tổn thất dự phòng và xử lý nợ xấu tại ngân hàng.

#### **b. Chỉ tiêu nợ quá hạn, nợ xấu trên tổng dư nợ**

Chỉ tiêu nợ có vấn đề trên tổng dư nợ là một chỉ số quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng và khả năng quản lý rủi ro của ngân hàng. Chỉ tiêu này bao gồm các khoản nợ xấu (nợ nhóm 3, 4 và 5) và nợ cần chú ý (nợ nhóm 2), cũng như một phần của nợ đủ tiêu chuẩn (nợ nhóm 1) mà có khả năng gây rủi ro.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Tổng nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}}$$

Theo Phan Thị Thu Hà [9], nợ có vấn đề không chỉ là các khoản nợ xấu mà còn bao gồm các khoản nợ nhóm 2 và một phần của nhóm 1 khi có những dấu hiệu đáng ngờ như:

Chậm trả nợ (từ 1 đến 10 ngày).

Tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng suy giảm, yếu kém.

Sử dụng vốn sai mục đích.

Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ khả năng quản lý của ngân hàng trong lĩnh vực cho vay đối với khách hàng cá nhân càng thấp. Điều này không chỉ tạo ra rủi ro ngắn hạn mà còn có thể ảnh hưởng tiêu cực đến tình hình tài chính của ngân hàng trong dài hạn. Ngân hàng phải tăng cường dự phòng đối với các khoản nợ này, làm giảm lợi nhuận và ảnh hưởng đến khả năng mở rộng kinh doanh.

Tại nội dung Thông tư 11/2021/TT-NHNN [10], Ngân hàng nhà nước đã phân loại tổng cộng nhóm nợ thành 05 nhóm, cụ thể:

#### Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)

Đây là nhóm nợ có khả năng trả nợ cao nhất, khi khoản nợ của các nhóm này đều chưa đến hạn thanh toán. Và điều kiện kinh tế của các bên nợ trong nhóm này được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi.

Ngoài ra, trường hợp bên nợ thanh toán quá hạn dưới 10 ngày, nhưng được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả lãi quá hạn và nợ gốc cũng sẽ được phân loại là nhóm nợ đủ tiêu chuẩn.

#### Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)

Đây là nhóm nợ đã chậm thanh toán khoản nợ từ 10 đến 90 ngày theo nội dung hợp đồng tín dụng, hoặc khoản nợ của nhóm này đã được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ – (là việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng chấp thuận kéo dài thêm một khoảng thời gian trả nợ đối với một phần/hoặc toàn bộ nợ gốc và lãi tiền vay khi đến thời hạn trả nợ nhưng bên nợ không có khả năng trả nợ đúng hạn).

Ngoài ra, một số khoản nợ thuộc nhóm nợ cao hơn, hoặc thấp hơn nhưng đáp ứng đủ các điều kiện như: Bên vay đã trả đầy đủ phần nợ gốc và lãi quá hạn và nợ gốc và lãi của các kỳ hạn trả nợ tiếp theo kể từ ngày bắt đầu trả đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn; hoặc có đầy đủ tài liệu, hồ sơ chứng minh bên nợ đã trả nợ; hoặc Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, chi nhánh chi nhánh ngân hàng nước ngoài có đủ cơ sở thông tin, tài liệu đánh giá khách hàng có khả năng trả đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn.

#### Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)

Đây là nhóm nợ đã chậm thanh toán khoản nợ từ 91 ngày đến 180 ngày, và khoản nợ của nhóm này đã được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ nhưng khoản nợ được gia hạn lần đầu vẫn còn trong hạn.

Đối với nhóm này, bên nợ có thể thuộc trường hợp được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo thỏa thuận, trừ các khoản nợ thuộc phân loại vào nhóm nợ có rủi ro cao hơn trong các trường hợp sau:

Các chỉ tiêu về khả năng sinh lời, khả năng thanh toán, tỷ lệ nợ trên vốn, dòng tiền, khả năng trả nợ của khách hàng suy giảm liên tục qua 03 lần đánh giá, phân loại nợ liên tục;

Bên nợ không cung cấp đầy đủ, kịp thời và trung thực các thông tin theo yêu cầu của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài để đánh giá khả năng trả nợ;

Khoản nợ mà hành vi cấp tín dụng bị xử phạt vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

#### Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)

Đây là nhóm nợ có độ tín nhiệm rất thấp khi đã quá hạn trả nợ từ 181 ngày đến 360 ngày. Các bên nợ thuộc nhóm này đã được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu, tuy nhiên tiếp tục quá hạn trả nợ đến 90 ngày đối với thời gian trả nợ đã được cơ cấu lần đầu. Ngoài ra, nhóm nợ tiếp tục được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần 2 nhưng vẫn chưa quá hạn cũng sẽ được phân loại vào Nhóm 4.

Một số khoản nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra đến 60 ngày mà chưa thu hồi được cũng sẽ được phân loại vào Nhóm 4.

Ngoài ra, khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do khách hàng vi phạm thỏa thuận với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi cũng sẽ được phân loại vào nhóm 4.

#### Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)

Đây là nhóm nợ có khả năng thu hồi nợ rất thấp, được đánh giá khi bên nợ không thể được phân loại vào 04 nhóm còn lại khi nhiều lần liên tục không thực hiện việc thanh toán, các đặc điểm của nhóm 5 gồm:

Khoản nợ đã quá hạn trên 360 ngày

Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 91 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu

Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai nhưng tiếp tục quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai

Khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên

Một số khoản nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra trên 60 ngày mà chưa thu hồi được cũng sẽ được phân loại vào Nhóm 5.

Khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do khách hàng vi phạm thỏa thuận với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài chưa thu hồi được trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

Trong điều kiện hệ thống xếp hạng nội bộ tại các nước đang phát triển còn nhiều bất cập, việc đánh giá nợ có vấn đề là rất quan trọng. Nó giúp ngân hàng:

Phát hiện sớm các rủi ro tiềm ẩn: Nhận diện các khoản nợ có vấn đề ngay từ giai đoạn đầu, trước khi chúng trở thành nợ xấu.

Cải thiện quản lý rủi ro: Điều chỉnh chính sách tín dụng, tăng cường theo dõi và giám sát các khoản vay.

Nâng cao chất lượng tín dụng: Tập trung vào việc cải thiện chất lượng tín dụng và quản lý rủi ro hiệu quả hơn.

Dự phòng rủi ro: Xây dựng các biện pháp dự phòng phù hợp để giảm thiểu tổn thất khi nợ xấu thực sự xảy ra.

Tóm lại, chỉ tiêu nợ có vấn đề là một công cụ quan trọng giúp ngân hàng kiểm soát và quản lý rủi ro tín dụng, đảm bảo sự phát triển bền vững và ổn định tài chính trong dài hạn.

### **c. Dự phòng rủi ro tín dụng của cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dự phòng**

Dự phòng rủi ro tín dụng là một công cụ quan trọng trong quản lý rủi ro của ngân hàng. Nó giúp ngân hàng đối phó với các khoản nợ xấu và nợ có vấn đề, đảm bảo sự

ổn định tài chính và khả năng hoạt động bền vững. Dự phòng tín dụng được chia thành hai loại chính:

*Dự phòng cụ thể:* Áp dụng cho các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 5, dựa trên mức độ rủi ro của từng khoản nợ cụ thể. Đây là khoản dự phòng được tính toán dựa trên khả năng thu hồi của các khoản nợ và mức độ rủi ro gắn liền với từng nhóm nợ:

Nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn): Các khoản nợ đang trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn.

Nợ nhóm 2 (Nợ cần chú ý): Các khoản nợ quá hạn từ 10 đến 90 ngày hoặc có những dấu hiệu đáng ngờ.

Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn): Các khoản nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày, khả năng thu hồi kém hơn.

Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ): Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày, có nguy cơ mất vốn cao.

Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn): Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày, gần như chắc chắn sẽ mất vốn.

*Dự phòng chung:* Áp dụng cho các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4, nhằm đối phó với rủi ro tín dụng tổng thể mà ngân hàng có thể gặp phải. Đây là khoản dự phòng được tính trên tổng dư nợ của các khoản nợ này và không dựa vào từng khoản nợ cụ thể.

*Tỷ lệ dự phòng và tác động đến ngân hàng:* Dự phòng rủi ro tín dụng tỷ lệ thuận với tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ có vấn đề. Cụ thể:

Tỷ lệ nợ xấu: Tỷ lệ của các khoản nợ nhóm 3, nhóm 4 và nhóm 5 trên tổng dư nợ. Tỷ lệ này càng cao, dự phòng rủi ro cụ thể càng lớn.

Tỷ lệ nợ có vấn đề: Bao gồm tỷ lệ nợ xấu và các khoản nợ nhóm 2, một phần của nợ nhóm 1. Tỷ lệ này càng cao, dự phòng rủi ro chung càng lớn.

$$\text{Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Dự phòng rủi ro TD của CV khách hàng CN}}{\text{Tổng dự phòng rủi ro TD}}$$

Khi dự phòng rủi ro tín dụng cao, ngân hàng phải trích lập một phần lớn lợi nhuận để bù đắp cho các rủi ro tiềm tàng. Điều này có một số tác động:

**Giảm lợi nhuận:** Khoản tiền trích lập dự phòng làm giảm lợi nhuận ròng của ngân hàng. Do đó, trong các kỳ báo cáo tài chính, lợi nhuận của ngân hàng sẽ bị ảnh hưởng tiêu cực nếu tỷ lệ dự phòng cao.

**Giảm chất lượng ngân hàng:** Lợi nhuận thấp hơn có thể ảnh hưởng đến các chỉ số tài chính của ngân hàng, như tỷ suất sinh lời trên vốn (ROE) và tỷ suất sinh lời trên tài sản (ROA). Điều này có thể dẫn đến việc giảm uy tín và độ tin cậy của ngân hàng trên thị trường tài chính.

**An toàn tài chính:** Mặc dù giảm lợi nhuận, việc trích lập dự phòng rủi ro tín dụng là cần thiết để đảm bảo an toàn tài chính cho ngân hàng. Nó giúp ngân hàng có một "bộ đệm" tài chính để đối phó với các khoản nợ xấu và nợ có vấn đề, bảo vệ ngân hàng khỏi những cú sốc tài chính bất ngờ.

Dự phòng rủi ro tín dụng là một biện pháp quan trọng trong quản lý rủi ro của ngân hàng, dù có ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận ngắn hạn, nhưng lại cần thiết để đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của ngân hàng trong dài hạn. Việc quản lý tỷ lệ nợ xấu và nợ có vấn đề hiệu quả giúp ngân hàng tối ưu hóa dự phòng rủi ro, duy trì lợi nhuận và nâng cao chất lượng hoạt động.

#### **d. Tăng trưởng số lượng khách hàng qua các năm**

Chỉ tiêu tăng trưởng số lượng khách hàng là một thước đo quan trọng để đánh giá khả năng phát triển và mở rộng thị trường của ngân hàng. Đối với các ngân hàng thương mại (NHTM), việc gia tăng số lượng khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ cho vay không chỉ phản ánh sự phát triển của ngân hàng mà còn cho thấy năng lực đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng một cách hiệu quả.

**Chỉ tiêu tăng trưởng số lượng khách hàng:** được tính bằng tỷ lệ giữa số lượng khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ cho vay trong năm hiện tại so với số lượng trong năm trước đó:

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng} = \frac{\text{Số lượng khách hàng cá nhân vay vốn năm hiện tại}}{\text{Số lượng khách hàng cá nhân vay vốn năm trước}}$$

Nếu tỷ lệ này lớn hơn 1, điều đó chứng tỏ số lượng cá nhân sử dụng dịch vụ cho vay của ngân hàng đang tăng lên, cho thấy khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng và mở rộng thị trường của ngân hàng.

Nếu tỷ lệ này bằng 1, số lượng khách hàng không thay đổi, cho thấy sự ổn định nhưng không có sự phát triển.

Nếu tỷ lệ này nhỏ hơn 1, số lượng khách hàng giảm, cho thấy ngân hàng đang mất khách hàng hoặc không thu hút được khách hàng mới.

*Ý nghĩa của chỉ tiêu:*

**Khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng:** Tỷ lệ tăng trưởng lớn hơn 1 cho thấy ngân hàng có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu cho vay của các cá nhân. Điều này phản ánh chất lượng dịch vụ tốt và khả năng hiểu rõ nhu cầu khách hàng.

**Mở rộng thị trường:** Khi số lượng khách hàng tăng, ngân hàng mở rộng được thị phần của mình trong lĩnh vực cho vay đối với cá nhân. Đây là dấu hiệu của sự phát triển và mở rộng hoạt động kinh doanh.

**Uy tín và chất lượng:** Sự gia tăng số lượng khách hàng cũng là một chỉ báo về uy tín và chất lượng dịch vụ của ngân hàng. Khi nhiều cá nhân lựa chọn sử dụng dịch vụ cho vay của ngân hàng, điều đó cho thấy ngân hàng đã xây dựng được niềm tin và mối quan hệ tốt với khách hàng.

**Lợi nhuận và doanh thu:** Tăng số lượng khách hàng sẽ dẫn đến tăng doanh thu từ các khoản vay và các dịch vụ liên quan, từ đó giúp ngân hàng gia tăng lợi nhuận. Điều này cũng góp phần cải thiện sức mạnh tài chính và khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

**Kết luận:** Chỉ tiêu tăng trưởng số lượng khách hàng là một thước đo quan trọng trong việc đánh giá khả năng phát triển và mở rộng thị trường của ngân hàng. Đối với NHTM, việc duy trì và tăng trưởng số lượng cá nhân sử dụng dịch vụ cho vay không chỉ phản ánh năng lực cạnh tranh mà còn cho thấy sự ổn định và phát triển bền vững của ngân hàng trong môi trường kinh doanh đầy cạnh tranh hiện nay.

#### **e. Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân**

Chỉ tiêu thu lãi từ hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân được đo bằng cách so sánh lãi từ hoạt động cho vay trên tổng dư nợ cho vay. Nếu chỉ tiêu này cao, điều đó cho thấy hoạt động cho vay đang mang lại nhiều lợi nhuận cho ngân hàng và các khoản cho vay có hiệu quả khi thu được lãi. Tuy nhiên, tỷ lệ này chưa phản ánh đầy đủ chất lượng cho vay tại ngân hàng, vì các khoản nợ được gia hạn vẫn có thể trả được lãi nhưng không trả được gốc. Công thức tính:

$$\text{Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động CV KHCN} = \frac{\text{Thu lãi từ hoạt động CV KHCN}}{\text{Dư nợ CV KHCN}}$$

#### **f. Tỷ lệ nợ có đảm bảo trên tổng dư nợ**

Tỷ lệ nợ có đảm bảo trên tổng dư nợ là một chỉ tiêu quan trọng phản ánh mức độ an toàn trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Chỉ tiêu này được tính bằng cách lấy dư nợ có tài sản bảo đảm chia cho tổng dư nợ. Tỷ lệ này cao cho thấy các khoản cho vay của ngân hàng đã được đảm bảo bằng tài sản thế chấp. Trong trường hợp khách hàng gặp rủi ro như làm ăn thua lỗ hoặc không trả được nợ, ngân hàng có thể bán hoặc thanh lý tài sản thế chấp để thu hồi vốn cho vay. Ngược lại, tỷ lệ này thấp cho thấy ngân hàng đã cho vay tín chấp quá nhiều, dẫn đến nguy cơ mất vốn khi rủi ro xảy ra.

Ngoài ra, khi tỷ lệ cho vay có tài sản đảm bảo tăng lên, tổng giá trị tài sản đảm bảo trong hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại cũng tăng theo, làm tăng khoản khấu trừ trong dự phòng rủi ro, từ đó giảm khoản trích lập dự phòng rủi ro tín dụng của ngân hàng.

Công thức tính:

$$\text{Tỷ lệ nợ có đảm bảo/ tổng dư nợ} = \frac{\text{Nợ có TSĐB}}{\text{Dư nợ CV KHCN}}$$

#### **1.3.3.2 Các chỉ tiêu định tính**

**Sự tuân thủ các quy định, quy trình và chính sách cho vay của NHNN và của chính Ngân hàng:**

Sự an toàn của ngân hàng không chỉ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của bản thân ngân hàng mà còn ảnh hưởng đến cả hệ thống tài chính và nền kinh tế nói chung. Do đó, nếu ngân hàng tuân thủ các quy định, quy trình, chính sách cho vay của NHNN và của chính ngân hàng về việc trích lập dự phòng rủi ro đầy đủ theo quyết định 493, các quy định về giới hạn cho vay, đối tượng cho vay, điều kiện cho vay, các tỷ lệ về an toàn vốn.... thì ngân hàng sẽ hạn chế được nhiều rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay.

#### **Mức độ đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng:**

Ngân hàng phải đảm bảo đủ nguồn vốn để cho khách hàng vay vốn. Các khoản cho vay trung, dài hạn phải được bảo đảm bằng nguồn vốn trung, dài hạn. Bởi nếu ngân hàng dung các khoản vốn ngắn hạn đem cho vay trung dài hạn, trong trường hợp cần kíp ngân hàng sẽ gặp rủi ro thanh khoản, dẫn đến tình trạng thiếu vốn tức thời, ảnh hưởng đến uy tín và lợi nhuận của ngân hàng.

#### **Mức độ thoả mãn của khách hàng khi vay vốn tại ngân hàng:**

Điều này phụ thuộc vào các hình thức cho vay của ngân hàng có phong phú hay không, thời gian xử lý hồ sơ cho vay có nhanh gọn, thủ tục đơn giản hay phức tạp, thái độ phục vụ của cán bộ tín dụng... Nếu khách hàng thoả mãn với các dịch vụ ngân hàng đưa, họ sẽ trở thành người bạn gắn bó lâu dài với ngân hàng, và do đó, ngân hàng sẽ không phải mất thời gian và chi phí để tìm hiểu thông tin về khách hàng mới cũng như đánh giá xếp hạng khách hàng mới để cho vay và phân loại nợ. Hơn nữa nếu khách hàng cảm thấy chất lượng cho vay tại ngân hàng tốt, họ có thể giới thiệu bạn hàng của họ cho ngân hàng và ngân hàng sẽ mở rộng được hoạt động cho vay.

#### **Hạng của khách hàng vay vốn**

Việc đánh giá, xếp hạng tín dụng đối với khách hàng là một công tác đặc biệt quan trọng nhằm cung cấp thông tin phục vụ cho công tác thẩm định và quyết định tín dụng. Việc xếp hạng khách hàng sẽ giúp cho ngân hàng có phương pháp ứng xử phù hợp và tạo sự hấp dẫn, thu hút ngày càng nhiều khách hàng có uy tín gắn bó lâu dài, giúp cho hoạt động của ngân hàng được thuận lợi và phát triển ổn định. Nếu danh mục khách hàng mà ngân hàng cho vay đều xếp hạng tốt (có thể AAA, AA, A...) chứng tỏ chất lượng cho vay của ngân hàng tốt, uy tín của ngân hàng được nâng cao. Ngược lại, nếu

danh mục khách hàng ngân hàng cho vay có nhiều khách hàng xếp hạng thấp như B, C, D.... chứng tỏ chất lượng cho vay của ngân hàng không cao, ngân hàng gặp nhiều rủi ro.

#### **1.3.4. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM.**

##### **1.3.4.1 Nhóm nhân tố chủ quan**

##### **Chất lượng kiểm soát nội bộ tại ngân hàng**

Chất lượng kiểm soát nội bộ tại ngân hàng có ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng cho vay. Kiểm soát nội bộ là một hệ thống các chính sách, quy trình và thủ tục được thiết lập bởi ban lãnh đạo ngân hàng nhằm bảo đảm các hoạt động của ngân hàng diễn ra hiệu quả, đáng tin cậy, tuân thủ luật pháp và quy định. Dưới đây là một số cách thức mà kiểm soát nội bộ ảnh hưởng đến chất lượng cho vay:

Đánh giá và quản lý rủi ro:

Xác định rủi ro: Hệ thống kiểm soát nội bộ mạnh giúp ngân hàng nhận diện và đánh giá các rủi ro liên quan đến hoạt động cho vay, từ đó đưa ra các biện pháp giảm thiểu rủi ro.

Quản lý rủi ro: Các quy trình và công cụ quản lý rủi ro như phân tích tín dụng, xếp hạng tín dụng, và đánh giá tài sản thế chấp giúp ngân hàng kiểm soát và hạn chế rủi ro tín dụng.

Tuân thủ quy định và chính sách:

Chính sách cho vay: Hệ thống kiểm soát nội bộ đảm bảo rằng các quy trình và chính sách cho vay được thực hiện đúng theo quy định của pháp luật và các tiêu chuẩn nội bộ.

Kiểm soát tuân thủ: Đảm bảo rằng tất cả các khoản vay đều tuân thủ các quy định về tín dụng, lãi suất, và bảo hiểm tín dụng, giúp giảm thiểu rủi ro pháp lý và tài chính.

Chất lượng thông tin và báo cáo:

Báo cáo tài chính: Kiểm soát nội bộ hiệu quả giúp đảm bảo tính chính xác, minh bạch của các báo cáo tài chính, từ đó cung cấp thông tin chính xác cho việc ra quyết định tín dụng.

Hệ thống thông tin quản lý: Hỗ trợ việc thu thập, xử lý và phân tích dữ liệu liên quan đến các khoản vay, giúp ngân hàng đưa ra các quyết định cho vay chính xác và kịp thời.

#### Giám sát và kiểm tra:

Kiểm tra nội bộ: Thường xuyên thực hiện kiểm tra nội bộ giúp phát hiện và khắc phục sớm các sai sót, gian lận, hoặc vi phạm trong quá trình cho vay.

Giám sát liên tục: Các quy trình giám sát liên tục giúp ngân hàng theo dõi và đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay, từ đó cải tiến và nâng cao chất lượng cho vay.

#### Đào tạo và nâng cao năng lực:

Đào tạo nhân viên: Hệ thống kiểm soát nội bộ tốt đảm bảo nhân viên được đào tạo đầy đủ về các quy trình và chính sách cho vay, nâng cao năng lực phân tích và đánh giá tín dụng.

Nâng cao ý thức: Giúp nhân viên nhận thức được tầm quan trọng của việc tuân thủ quy định và quản lý rủi ro, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và giảm thiểu sai sót.

#### Tăng cường niềm tin và uy tín:

Uy tín của ngân hàng: Một hệ thống kiểm soát nội bộ vững chắc giúp tăng cường uy tín của ngân hàng đối với khách hàng và đối tác, từ đó thu hút thêm nhiều khách hàng chất lượng và mở rộng quy mô cho vay.

Niềm tin của khách hàng: Khách hàng sẽ cảm thấy an tâm hơn khi vay tiền từ một ngân hàng có hệ thống kiểm soát nội bộ hiệu quả, minh bạch và đáng tin cậy.

Chất lượng kiểm soát nội bộ đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo chất lượng cho vay của ngân hàng. Một hệ thống kiểm soát nội bộ hiệu quả không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng mà còn nâng cao uy tín và niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. Do đó, các ngân hàng cần đầu tư và chú trọng phát triển hệ thống kiểm soát nội bộ để nâng cao chất lượng dịch vụ và hoạt động kinh doanh.

### **Chính sách và quy trình cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng (nhân tố này thuộc nhóm chủ quan)**

Chính sách và quy trình cho vay của ngân hàng là nền tảng quan trọng cho hoạt động tín dụng, đặc biệt là đối với các khách hàng cá nhân. Các yếu tố này được thiết lập

nhằm đảm bảo ngân hàng hoạt động hiệu quả, an toàn và bền vững trong việc cung cấp tín dụng.

#### *Chính sách cho vay của ngân hàng*

Chính sách cho vay của ngân hàng định hướng và điều chỉnh toàn bộ hoạt động tín dụng, đảm bảo ngân hàng hoạt động theo một chiến lược rõ ràng và hiệu quả. Những chính sách này thường bao gồm:

Chính sách tín dụng: Xác định các nguyên tắc, phạm vi và điều kiện tín dụng, giúp ngân hàng phân loại và quản lý rủi ro tín dụng một cách hiệu quả. Chính sách tín dụng phản ánh cương lĩnh tài trợ của ngân hàng và có tác động trực tiếp đến việc mở rộng tín dụng khách hàng cá nhân.

Chính sách khách hàng: Xác định các tiêu chí lựa chọn khách hàng và các dịch vụ cung cấp, giúp ngân hàng xây dựng mối quan hệ bền chặt với khách hàng và đáp ứng nhu cầu của họ một cách tốt nhất.

Một chính sách tín dụng phù hợp và chiến lược hoạt động đúng đắn với tầm nhìn dài hạn sẽ là kim chỉ nam cho hoạt động cho vay đúng hướng, thúc đẩy hoạt động tín dụng phát triển ổn định và bền vững.

#### *Quy trình tín dụng:*

Quy trình tín dụng bao gồm các bước từ khi khách hàng lập hồ sơ vay vốn đến khi hoàn thành việc thu hồi và xử lý nợ. Quy trình này thường được xây dựng chặt chẽ, bao gồm nhiều bước với các quy định rõ ràng về thủ tục và giấy tờ cần thiết.

Quy trình thẩm định: Xác định khả năng tài chính và mục đích vay vốn của khách hàng, đánh giá rủi ro và tính khả thi của dự án. Quy trình này giúp ngân hàng lựa chọn những khách hàng có khả năng trả nợ và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Quy trình phê duyệt: Quy định các bước phê duyệt khoản vay, từ cấp độ chi nhánh đến cấp độ hội sở. Quy trình phê duyệt chặt chẽ giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro và đảm bảo việc cho vay đúng quy định.

Quy trình giám sát và thu hồi nợ: Theo dõi việc sử dụng vốn vay, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ khi cần thiết. Quy

trình này giúp ngân hàng kịp thời phát hiện và xử lý các rủi ro, đảm bảo an toàn tín dụng.

### **Hệ thống mạng lưới của ngân hàng**

Hệ thống mạng lưới có ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng: Hệ thống tổ chức và phân bổ chi nhánh, phòng giao dịch của ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng tín dụng. Một hệ thống mạng lưới phân bổ hợp lý sẽ mang lại nhiều lợi ích như:

Tiếp cận khách hàng dễ dàng: Khi chi nhánh và phòng giao dịch được đặt gần khu vực dân cư đông đúc và khu vực sản xuất, kinh doanh, khách hàng sẽ dễ dàng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng. Điều này không chỉ tăng cường mối quan hệ khách hàng-ngân hàng mà còn giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về tình hình tài chính của khách hàng, từ đó đưa ra các quyết định tín dụng chính xác và hiệu quả.

Phát triển sản phẩm dịch vụ: Sự hiện diện của các chi nhánh và phòng giao dịch tại các khu vực khác nhau cho phép ngân hàng nghiên cứu và phát triển các sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu đặc thù của từng khu vực, nâng cao khả năng cạnh tranh và chất lượng dịch vụ.

Đối với khách hàng: Mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch hợp lý giúp khách hàng tiếp cận dễ dàng hơn với các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng, từ đó cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường sự hài lòng.

Đối với ngân hàng: Một hệ thống mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch hợp lý không chỉ giúp ngân hàng tăng cường khả năng tiếp cận thị trường, nâng cao chất lượng tín dụng, mà còn cải thiện hiệu quả hoạt động và lợi nhuận, đảm bảo sự phát triển bền vững.

Kết luận: Hệ thống mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch của ngân hàng là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Việc phân bổ hợp lý các chi nhánh và phòng giao dịch không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng mà còn giúp ngân hàng quản lý rủi ro tốt hơn, tối ưu hóa chi phí và lợi ích, và đảm bảo sự phát triển bền vững trong môi trường cạnh tranh khốc liệt.

## **Khả năng thu thập, xử lý và phân loại thông tin về các vấn đề liên quan tới cá nhân vay vốn**

### *Tầm quan trọng của việc thu thập thông tin*

Trong lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là đối với các ngân hàng thương mại (NHTM), việc thu thập thông tin về khách hàng vay vốn là vô cùng quan trọng. Khả năng thu thập, xử lý và phân loại thông tin chính xác giúp ngân hàng:

Hiểu rõ nhu cầu của khách hàng: Thông tin thu thập được từ các nguồn khác nhau cho phép ngân hàng nắm bắt được nhu cầu tài chính, đặc điểm ngành nghề kinh doanh, tình hình thị trường và các yếu tố ảnh hưởng đến khách hàng.

Đánh giá rủi ro và cơ hội: Phân tích và đánh giá thông tin giúp ngân hàng nhận diện được các rủi ro và cơ hội liên quan đến hoạt động kinh doanh của khách hàng, từ đó đưa ra các quyết định tín dụng phù hợp.

Xây dựng chiến lược kinh doanh: Dựa trên thông tin thu thập được, ngân hàng có thể xây dựng và điều chỉnh chiến lược kinh doanh sao cho phù hợp với thị trường và nhu cầu của khách hàng, đồng thời đảm bảo hiệu quả và an toàn trong hoạt động tín dụng.

*Thông tin thu thập được sẽ được ứng dụng trong nhiều khía cạnh của hoạt động tín dụng:*

Đánh giá khách hàng: Phân tích thông tin giúp ngân hàng đánh giá chính xác khả năng tài chính, uy tín và tiềm năng của khách hàng, từ đó đưa ra các quyết định cấp tín dụng.

Quản lý rủi ro: Nhận diện và đánh giá các rủi ro liên quan đến khách hàng và dự án, giúp ngân hàng đưa ra các biện pháp phòng ngừa và quản lý rủi ro hiệu quả.

Phát triển sản phẩm dịch vụ: Dựa trên thông tin thị trường và nhu cầu khách hàng, ngân hàng có thể phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính phù hợp, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh.

*Kết luận:* Khả năng thu thập, xử lý và phân loại thông tin về khách hàng vay vốn là yếu tố then chốt quyết định chất lượng và hiệu quả của hoạt động tín dụng tại các NHTM. Bằng cách nắm bắt và sử dụng thông tin một cách chính xác và hiệu quả, ngân

hàng không chỉ giảm thiểu rủi ro mà còn nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng, tăng cường hiệu quả kinh doanh và thúc đẩy sự phát triển bền vững.

### **Quy mô vốn tự có của ngân hàng**

Quy mô vốn tự có của ngân hàng thương mại (NHTM) là một chỉ số quan trọng thể hiện tiềm lực tài chính, sức mạnh và vị thế của ngân hàng. Vốn tự có càng cao, ngân hàng càng có khả năng phát triển hoạt động kinh doanh trên nhiều lĩnh vực mà ít bị hạn chế bởi các quy định về an toàn tài chính. Vốn tự có được sử dụng để:

Hấp thụ rủi ro: Giúp ngân hàng có khả năng chống đỡ các rủi ro tài chính, giảm thiểu nguy cơ phá sản khi gặp phải các sự cố tài chính.

Mở rộng kinh doanh: Tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng quy mô hoạt động, tăng cường đầu tư vào các lĩnh vực mới và đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Tăng cường uy tín và vị thế: Quy mô vốn tự có lớn giúp ngân hàng xây dựng uy tín và vị thế trên thị trường, tạo sự tin tưởng cho khách hàng và các đối tác kinh doanh.

*Vốn tự có là căn cứ để xác định tỷ lệ cho vay tối đa đối với một khách hàng:*

Theo quy định của nhiều quốc gia, bao gồm Việt Nam, các NHTM chỉ được phép cho vay tối đa đối với một khách hàng không vượt quá một tỷ lệ nhất định của vốn tự có. Tỷ lệ này có thể khác nhau tùy theo quy định của từng nước, nhưng mục đích chung là để đảm bảo an toàn tài chính cho ngân hàng và hệ thống ngân hàng nói chung. Một số điểm quan trọng bao gồm:

Giới hạn rủi ro tập trung: Hạn chế rủi ro tập trung vào một hoặc một số ít khách hàng, giảm nguy cơ mất mát lớn khi các khách hàng này gặp khó khăn tài chính.

Đảm bảo tính đa dạng của danh mục tín dụng: Khuyến khích ngân hàng phân tán rủi ro bằng cách đa dạng hóa danh mục cho vay, không phụ thuộc quá nhiều vào một vài khách hàng lớn.

Quy mô vốn tự có không chỉ ảnh hưởng đến khả năng cho vay mà còn tác động đến nhiều khía cạnh khác của hoạt động ngân hàng:

Quản lý rủi ro: Vốn tự có lớn giúp ngân hàng cải thiện khả năng quản lý rủi ro, đảm bảo an toàn tài chính và duy trì hoạt động ổn định.

**Khả năng sinh lời:** Với vốn tự có đủ lớn, ngân hàng có thể tận dụng các cơ hội đầu tư và kinh doanh hiệu quả hơn, từ đó tăng cường khả năng sinh lời.

**Khả năng cạnh tranh:** Ngân hàng với quy mô vốn tự có lớn thường có lợi thế cạnh tranh trên thị trường, dễ dàng thu hút khách hàng và đối tác.

**Kết luận:** Quy mô vốn tự có là một yếu tố then chốt quyết định sự phát triển và an toàn của các NHTM. Bằng cách tăng cường vốn tự có, ngân hàng không chỉ nâng cao khả năng tài chính mà còn tạo ra nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu vay vốn của khách hàng và góp phần vào sự ổn định của hệ thống tài chính.

### **Ứng dụng công nghệ thông tin trong ngân hàng**

*Tăng cường hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng:*

Với sự hỗ trợ của hệ thống thiết bị và công nghệ hiện đại, các thao tác và quy trình ngân hàng được tự động hóa, giúp rút ngắn thời gian giao dịch, tăng cường hiệu quả hoạt động và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Cụ thể:

**Tự động hóa quy trình:** Công nghệ thông tin giúp tự động hóa các quy trình nghiệp vụ, giảm thiểu sai sót và tối ưu hóa thời gian xử lý giao dịch.

**Trải nghiệm khách hàng:** Các ứng dụng di động và ngân hàng trực tuyến giúp khách hàng thực hiện các giao dịch mọi lúc, mọi nơi, mang lại sự thuận tiện và thoải mái.

*Giảm chi phí hoạt động:*

Công nghệ thông tin không chỉ cải thiện hiệu quả mà còn giúp ngân hàng giảm chi phí hoạt động:

**Tối ưu hóa nguồn nhân lực:** Giảm bớt nhu cầu về nhân lực cho các tác vụ lặp đi lặp lại, cho phép ngân hàng tập trung vào các dịch vụ giá trị gia tăng cao hơn.

**Cắt giảm chi phí giấy tờ:** Sử dụng các hệ thống kỹ thuật số để lưu trữ và quản lý thông tin giúp giảm thiểu chi phí in ấn và lưu trữ giấy tờ.

*Linh hoạt và đa dạng hóa sản phẩm tín dụng:*

Công nghệ ngân hàng không chỉ hỗ trợ vận hành mà còn mở rộng khả năng cung cấp các sản phẩm tín dụng đa dạng và linh hoạt:

**Tùy chỉnh sản phẩm:** Các sản phẩm tín dụng có thể được thiết kế linh hoạt về kỳ hạn, phương thức nhận gửi, thanh toán, tính lãi để phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng.

**Công cụ phân tích dữ liệu:** Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) để hiểu rõ hơn về nhu cầu và hành vi của khách hàng, từ đó tạo ra các sản phẩm tài chính cá nhân hóa.

**Kết luận:** Ứng dụng công nghệ thông tin trong ngân hàng là yếu tố then chốt giúp tăng cường hiệu quả hoạt động, giảm chi phí, cải thiện trải nghiệm khách hàng và mở rộng hoạt động tín dụng. Công nghệ không chỉ giúp ngân hàng vận hành hiệu quả mà còn cho phép cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính linh hoạt, đa dạng, phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Việc không ứng dụng công nghệ một cách hiệu quả có thể dẫn đến mất khách hàng và rủi ro tín dụng cao.

### **Thẩm định rủi ro**

Thẩm định rủi ro đóng vai trò quan trọng trong việc hạn chế tổn thất và bảo vệ sự ổn định tài chính của ngân hàng. Quy trình thẩm định rủi ro càng chặt chẽ, ngân hàng càng có thể xếp loại chính xác các khách hàng xin vay vốn, từ đó đánh giá được mức độ rủi ro khi cho vay đối với từng khách hàng. Cụ thể, quy trình này giúp:

**Đánh giá rủi ro khách hàng:** Xếp loại khách hàng dựa trên hồ sơ vay vốn, từ đó dự đoán khả năng trả nợ của khách hàng.

**Theo dõi và báo cáo:** Theo dõi các khoản vay và báo cáo định kỳ giúp thúc đẩy khách hàng trả nợ đúng hạn và giúp ngân hàng chủ động trong việc đánh giá và quản lý rủi ro.

**Phân loại nợ và dự phòng rủi ro:** Quy trình thẩm định giúp ngân hàng phân loại nợ chính xác và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng, giúp giảm thiểu tác động khi rủi ro xảy ra.

Tuy nhiên, mặc dù quy trình thẩm định rủi ro chi tiết và cụ thể giúp giảm thiểu rủi ro, nhưng cũng có những hạn chế nhất định:

Hạn chế khả năng tăng chất lượng cho vay: Quy trình quá chặt chẽ có thể dẫn đến việc ngân hàng từ chối những khoản vay có tiềm năng sinh lời cao nhưng chưa đảm bảo thanh toán trong ngắn hạn hoặc không có đủ tài sản đảm bảo.

Rủi ro từ chối khách hàng tiềm năng: Quy trình thẩm định khắt khe có thể loại bỏ các khách hàng có tiềm năng phát triển nhưng chưa đáp ứng đủ điều kiện vay vốn tại thời điểm hiện tại, làm giảm cơ hội mở rộng thị trường tín dụng.

*Kết luận:* Thẩm định rủi ro là một bước quan trọng giúp ngân hàng kiểm soát và quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay, đảm bảo sự an toàn và bền vững của hệ thống tài chính. Tuy nhiên, cần có sự cân đối hợp lý giữa việc thẩm định rủi ro chặt chẽ và khả năng chấp nhận rủi ro để không bỏ lỡ các cơ hội kinh doanh tiềm năng. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải liên tục cải tiến và hoàn thiện quy trình thẩm định, kết hợp giữa việc đánh giá rủi ro và khả năng sinh lời, đảm bảo an toàn tài chính và tối ưu hóa lợi nhuận.

### **Năng lực và phẩm chất của đội ngũ nhân viên trong ngân hàng**

Con người là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong mọi lĩnh vực kinh doanh, đặc biệt là trong ngành ngân hàng. Đội ngũ nhân viên không chỉ thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn mà còn đại diện cho hình ảnh và uy tín của ngân hàng. Một đội ngũ nhân viên có năng lực và phẩm chất tốt sẽ:

Thực hiện nghiệp vụ chính xác và hiệu quả: Nhân viên được đào tạo bài bản, nắm vững quy trình nghiệp vụ sẽ giúp ngân hàng thực hiện các hoạt động tín dụng một cách hiệu quả, giảm thiểu rủi ro và sai sót.

Xây dựng hình ảnh ngân hàng: Với tinh thần hợp tác và thái độ phục vụ tận tâm, nhân viên sẽ tạo dựng hình ảnh tích cực về ngân hàng trong lòng khách hàng, góp phần vào việc thu hút và giữ chân khách hàng.

*Kết luận:* Năng lực và phẩm chất của đội ngũ nhân viên là yếu tố quan trọng quyết định đến sự thành công và phát triển bền vững của ngân hàng. Đào tạo và phát triển nhân viên, cùng với việc duy trì tinh thần làm việc tích cực và đạo đức nghề nghiệp, sẽ giúp ngân hàng nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm thiểu rủi ro tín dụng và tạo dựng uy tín trong lòng khách hàng.

#### 1.2.4.2 Nhóm nhân tố khách quan

Ngoài những nhân tố chủ quan thì những nhân tố bên ngoài như môi trường chính trị xã hội, thói quen của dân cư... hay từ chính bản thân các cá nhân vay vốn.

*Môi trường chính trị - xã hội:* Sự ổn định về chính trị - xã hội giúp các cá nhân, hộ kinh doanh cá thể yên tâm đầu tư và mở rộng sản xuất kinh doanh, tăng nhu cầu về vốn và tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Ngược lại, bất ổn chính trị - xã hội sẽ làm giảm nhu cầu vay vốn và ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động tín dụng.

*Môi trường kinh tế:* Tình hình kinh tế ổn định và phát triển sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ kinh doanh cá thể, giúp việc vay và trả nợ diễn ra thuận lợi, nâng cao chất lượng tín dụng. Ngược lại, tình hình kinh tế khó khăn sẽ làm tăng rủi ro tín dụng và ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng.

*Môi trường pháp lý:* Hệ thống pháp luật hoàn chỉnh, minh bạch và công bằng sẽ giúp bảo vệ quyền lợi của ngân hàng và khách hàng, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng. Ngược lại, môi trường pháp lý chưa hoàn chỉnh sẽ gây khó khăn cho việc quản lý chất lượng tín dụng.

*Chính sách vĩ mô về tín dụng:* Các chính sách vĩ mô về tín dụng của nhà nước sẽ tạo điều kiện huy động vốn, xác định môi trường tín dụng, các hình thức tín dụng và các trọng điểm ưu tiên trong hoạt động tín dụng. Chính sách này cũng ảnh hưởng đến lãi suất, nguyên tắc xử lý rủi ro tín dụng và chính sách đào tạo nhân viên ngân hàng.

*Môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng*

Trong nền kinh tế thị trường, cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại (NHTM) là một yếu tố khách quan có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Sự cạnh tranh lành mạnh và công bằng giữa các ngân hàng không chỉ thúc đẩy sự phát triển của các ngân hàng mà còn mang lại lợi ích to lớn cho khách hàng cá nhân.

Cạnh tranh lành mạnh giữa các NHTM có nhiều lợi ích:

Cải thiện dịch vụ khách hàng: Khi các ngân hàng cạnh tranh, họ sẽ tập trung vào việc cải thiện chất lượng dịch vụ, phát triển các sản phẩm tín dụng đa dạng và tiện

ích hơn cho khách hàng cá nhân. Điều này bao gồm việc cải thiện quy trình cho vay, giảm thời gian xử lý hồ sơ và cung cấp các sản phẩm tín dụng linh hoạt hơn.

Lãi suất và phí cạnh tranh: Cạnh tranh thúc đẩy các ngân hàng cung cấp lãi suất cho vay và phí dịch vụ cạnh tranh hơn. Điều này giúp khách hàng cá nhân và doanh nghiệp giảm chi phí vay vốn và tăng khả năng tiếp cận nguồn vốn.

Đổi mới công nghệ: Các ngân hàng sẽ đầu tư nhiều hơn vào công nghệ để cải thiện hiệu quả hoạt động và trải nghiệm khách hàng. Điều này bao gồm việc phát triển các dịch vụ ngân hàng trực tuyến và di động, giúp khách hàng thực hiện các giao dịch một cách thuận tiện và an toàn.

Nâng cao hiệu quả hoạt động: Sự cạnh tranh buộc các ngân hàng phải tối ưu hóa quy trình hoạt động, quản lý rủi ro tốt hơn và nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên. Điều này giúp ngân hàng hoạt động hiệu quả hơn và tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Ngược lại, sự cạnh tranh không lành mạnh có thể gây ra những hậu quả tiêu cực:

Rủi ro tín dụng cao hơn: Các ngân hàng có thể bị cuốn vào việc cấp tín dụng một cách ồ ạt mà không xem xét kỹ lưỡng về khả năng trả nợ của khách hàng. Điều này làm tăng nguy cơ nợ xấu và rủi ro tín dụng, ảnh hưởng đến sự ổn định tài chính của ngân hàng.

Chất lượng dịch vụ giảm: Nếu các ngân hàng tập trung quá nhiều vào cạnh tranh giá mà bỏ qua chất lượng dịch vụ, khách hàng có thể phải đối mặt với các dịch vụ không đáp ứng được nhu cầu của họ. Điều này có thể làm giảm sự hài lòng của khách hàng và ảnh hưởng đến danh tiếng của ngân hàng.

Chi phí cao hơn: Cạnh tranh không lành mạnh có thể dẫn đến việc tăng chi phí hoạt động cho các ngân hàng khi họ phải đầu tư nhiều vào các chiến dịch quảng cáo và khuyến mãi để thu hút khách hàng. Điều này có thể làm giảm lợi nhuận của ngân hàng và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động.

Thị trường không ổn định: Sự cạnh tranh quá mức có thể dẫn đến tình trạng phá giá, làm mất cân đối thị trường và tạo ra những bất ổn trong hệ thống tài chính. Điều này có thể gây ra những rủi ro lớn cho cả các ngân hàng và khách hàng.

Tác động đến hoạt động cho vay ngắn hạn của khách hàng cá nhân

Cạnh tranh lành mạnh: Khách hàng cá nhân sẽ được hưởng lợi từ các sản phẩm tín dụng đa dạng, lãi suất và phí dịch vụ cạnh tranh, cũng như chất lượng dịch vụ cao hơn. Điều này giúp nâng cao hiệu quả cho vay ngắn hạn và mở rộng tín dụng.

Cạnh tranh không lành mạnh: Khách hàng có thể gặp khó khăn trong việc tiếp cận các khoản vay phù hợp và phải chịu rủi ro cao hơn do các quyết định cho vay không thận trọng của ngân hàng. Điều này làm giảm hiệu quả cho vay ngắn hạn và hạn chế khả năng mở rộng tín dụng.

Môi trường cạnh tranh giữa các NHTM là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng và hiệu quả cho vay ngắn hạn đối với khách hàng cá nhân. Sự cạnh tranh lành mạnh sẽ thúc đẩy sự phát triển bền vững và hiệu quả của cả ngân hàng và khách hàng. Ngược lại, cạnh tranh không lành mạnh có thể gây ra nhiều rủi ro và ảnh hưởng tiêu cực đến thị trường tài chính. Vì vậy, cần có các biện pháp điều chỉnh và quản lý cạnh tranh để đảm bảo một môi trường kinh doanh công bằng và lành mạnh cho tất cả các bên tham gia.

*Các yếu tố từ cá nhân vay vốn*

Bên cạnh những yếu tố khách quan, chính bản thân các cá nhân vay vốn cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng:

Khả năng tài chính: Thu nhập và tài sản của cá nhân ảnh hưởng đến khả năng trả nợ.

Mục đích sử dụng vốn: Sử dụng vốn đúng mục đích và hiệu quả giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Lịch sử tín dụng: Lịch sử vay và trả nợ tốt tạo lòng tin cho ngân hàng và giúp cá nhân dễ dàng tiếp cận các khoản vay mới.

Khả năng quản lý tài chính: Cá nhân có kỹ năng quản lý tài chính tốt sẽ sử dụng vốn vay hiệu quả và đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn.

## 1.4 Kinh nghiệm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của một số ngân hàng

Vietinbank là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, với nhiều kinh nghiệm trong việc nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, việc học hỏi và áp dụng kinh nghiệm từ các ngân hàng quốc tế và trong nước có thể giúp Vietinbank -chi nhánh Tây Thăng Long cải thiện và phát triển dịch vụ của mình một cách hiệu quả hơn.

### 1.4.1 Kinh nghiệm từ các ngân hàng quốc tế

**Citibank:** Citibank là một trong những ngân hàng lâu đời và phát triển mạnh mẽ trên thế giới, với sứ mệnh cung cấp các dịch vụ tài chính đa dạng cho khách hàng cá nhân. Dưới đây là một số chiến lược và biện pháp mà Citibank đã thực hiện để phát triển dịch vụ cho vay cho khách hàng cá nhân:

*Phát triển sản phẩm và dịch vụ phù hợp:*

Citibank tập trung vào việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân. Điều này bao gồm các khoản vay cá nhân có điều kiện linh hoạt, lãi suất cạnh tranh và các ưu đãi hấp dẫn.

*Am hiểu địa phương và tùy chỉnh sản phẩm:*

Citibank đã thành công trong việc xây dựng một đội ngũ nhân viên am hiểu địa phương, từ đó phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới phù hợp với nhu cầu và điều kiện địa phương của khách hàng cá nhân.

*Tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế:*

Citibank tuân thủ các tiêu chuẩn và quy định trong Basel 1, Basel 2 và Basel 3 để đảm bảo chất lượng của các khoản vay cá nhân là ổn định và an toàn. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng và tăng cường sự tin cậy của ngân hàng.

*Quy trình tín dụng chặt chẽ và phân cấp thẩm quyền:*

Citibank áp dụng một quy trình tín dụng chặt chẽ và phân cấp thẩm quyền, đảm bảo rằng quyết định về việc cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân được đưa ra bởi các cấp quản lý có kinh nghiệm và chuyên môn.

Chiến lược của Citibank trong việc phát triển dịch vụ cho vay cá nhân đã đem lại nhiều thành công và đóng góp vào sự phát triển của ngân hàng cũng như kinh tế toàn cầu. Bằng cách áp dụng các biện pháp này, Citibank đã và đang tiếp tục cung cấp các dịch vụ tài chính chất lượng và an toàn cho khách hàng cá nhân trên khắp thế giới.

**Bank of New York** là một trong những ngân hàng lâu đời và uy tín nhất của Mỹ, đã thành công trong việc phát triển các dịch vụ cho vay cá nhân thông qua các chiến lược và biện pháp sau:

*Tập trung vào thị trường khách hàng cá nhân:*

Bank of New York tập trung vào phát triển dịch vụ cho vay cá nhân với mục tiêu phục vụ một lượng lớn khách hàng cá nhân. Chiến lược này tập trung vào việc cung cấp lãi suất thấp và các chương trình khuyến mãi hấp dẫn để thu hút khách hàng.

*Diversification of Services:* Bank of New York thực hiện các dịch vụ bổ sung như tư vấn để giúp khách hàng lựa chọn vốn vay phù hợp với nhu cầu của họ. Họ cũng có chính sách khách hàng phù hợp với từng đối tượng, giúp tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng.

*Phát triển kênh phân phối:*

Bank of New York không chỉ tập trung vào phát triển ngân hàng ảo mà còn mở rộng kênh phân phối truyền thống bằng cách mở thêm chi nhánh tại Mỹ và văn phòng đại diện tại nhiều nơi trên thế giới. Điều này giúp đưa dịch vụ đến gần hơn với khách hàng và tạo điều kiện thuận lợi cho họ để truy cập các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng.

*Chiến lược quảng cáo và tiếp thị:*

Bank of New York thực hiện chiến lược quảng cáo và tiếp thị mạnh mẽ thông qua các kênh truyền thông và giải trí. Điều này giúp tăng cường nhận thức thương hiệu và thu hút sự chú ý của khách hàng tiềm năng.

Bank of New York đã thành công trong việc phát triển dịch vụ cho vay cá nhân thông qua việc tập trung vào khách hàng cá nhân, diversification of services, phát triển kênh phân phối và chiến lược quảng cáo. Những biện pháp này đã giúp ngân hàng thu hút và giữ chân được một lượng lớn khách hàng, đồng thời tạo ra một hệ thống dịch vụ toàn diện và hiệu quả.

**DBS Group Holdings**, là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Singapore và Hong Kong, đã thành công trong việc phát triển các dịch vụ cho vay cá nhân và doanh nghiệp thông qua các chiến lược sau:

*Phân loại khách hàng và phát triển dịch vụ ưu tiên:*

DBS Group Holdings đã phân loại khách hàng thành nhiều hướng khác nhau dựa trên từng lĩnh vực và phát triển dịch vụ ưu tiên phù hợp. Chiến lược này giúp tăng cường mức độ hài lòng của khách hàng và tạo lòng trung thành.

*Khai thác các khoản mục dịch vụ tài chính phức hợp:*

Tương tự như các ngân hàng hàng đầu khác, DBS Group Holdings cũng tận dụng các khoản mục dịch vụ tài chính phức hợp như bảo hiểm, tư vấn tài chính, thu chi hộ hóa đơn. Điều này giúp đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng và tăng cường mối quan hệ khách hàng.

*Phát triển đội ngũ nhà tư vấn đầu tư chuyên nghiệp:*

DBS Group Holdings đã thành lập và đẩy mạnh phát triển đội ngũ các nhà tư vấn đầu tư có kinh nghiệm để đáp ứng nhu cầu đầu tư và cấp tín dụng của cả khách hàng cá nhân lẫn doanh nghiệp vừa và nhỏ.

*Tận dụng mạng lưới chi nhánh truyền thống và đội ngũ nhân lực:*

Ngân hàng này tận dụng mạng lưới chi nhánh truyền thống và đội ngũ nhân lực có kinh nghiệm để phát triển dịch vụ ngân quỹ và cung cấp các sản phẩm ngoại hối, sản phẩm phái sinh, kinh doanh tiền tệ và chứng khoán cũng như quản lý quỹ.

DBS Group Holdings đã thành công trong việc phát triển dịch vụ cho vay cá nhân và doanh nghiệp thông qua việc phân loại khách hàng, khai thác các khoản mục dịch vụ tài chính phức hợp, phát triển đội ngũ nhà tư vấn đầu tư chuyên nghiệp và tận dụng mạng lưới chi nhánh và nhân lực. Những chiến lược này giúp ngân hàng tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng và tạo ra một hệ thống dịch vụ toàn diện và hiệu quả.

#### **1.4.2 Kinh nghiệm từ các ngân hàng trong nước**

Đối với các ngân hàng trong nước, Vietinbank cũng đã kết hợp để học hỏi kinh nghiệm của một số ngân hàng trong các lĩnh vực còn chưa đủ mạnh để cạnh tranh.

*Đầu tiên là ngân hàng Techcombank:* Với chủ trương trở thành ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam, Techcombank đã mạnh dạn phát triển thị trường bán lẻ đối với cả các khách hàng cá nhân, trong đó các chiến lược chính như:

Đầu tư vào công nghệ và ngân hàng điện tử: Techcombank đã đặt mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam và điều này thể hiện qua việc mạnh mẽ phát triển thị trường bán lẻ, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng điện tử. Bằng cách thực hiện lưu trữ hồ sơ online và cung cấp các dịch vụ phụ cận như tư vấn sử dụng sản phẩm, Techcombank tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận dịch vụ một cách linh hoạt và tiện lợi.

Tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế về an toàn tài chính: Techcombank đã thực hiện các nguyên tắc trong Basel 2 và một phần của Basel 3 để đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn tài chính. Điều này làm tăng tính minh bạch và đáng tin cậy của ngân hàng, đồng thời tạo ra môi trường kinh doanh ổn định và bền vững.

Hợp tác và phát triển quản lý từ các đối tác nước ngoài: Techcombank đã bán một phần cổ phần cho các đối tác nước ngoài, giúp họ có thêm khả năng quản lý từ các ngân hàng mạnh trên thế giới. Sự hợp tác này không chỉ mang lại lợi ích về quản lý mà còn mở ra cơ hội tiếp cận các phương pháp và kinh nghiệm quản lý tiên tiến từ các ngân hàng có uy tín trên thế giới.

Phát triển các dịch vụ tín dụng đa dạng: Techcombank không chỉ tập trung vào việc cho vay mà còn phát triển các dịch vụ khác như bảo lãnh, bao thanh toán và các dịch vụ ủy thác khác. Điều này giúp đa dạng hóa nguồn thu nhập và tối đa hóa lợi ích cho cả khách hàng và ngân hàng, đồng thời giảm thiểu rủi ro.

Techcombank đã thể hiện sự tập trung và cam kết trong việc phát triển lĩnh vực ngân hàng bán lẻ thông qua đầu tư công nghệ, tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế, hợp tác với các đối tác nước ngoài và phát triển các dịch vụ đa dạng. Những nỗ lực này đã giúp Techcombank đạt được vị thế mạnh mẽ trong ngành ngân hàng tại Việt Nam và tạo ra giá trị lâu dài cho khách hàng và cộng đồng.

*Thứ hai, là ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Việt Nam (Agribank):* Đây là ngân hàng có tổng tài sản lớn nhất Việt Nam, đầu tư vào lĩnh vực mang tính chất đặc thù là Nông nghiệp và Nông thôn. Do vậy, ngân hàng này nhận được ưu đãi của chính phủ

đối với các khoản ủy thác để cấp tín dụng với các khách hàng cá nhân. Agribank có rất nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng và xử lý nợ.

Khả năng xử lý nợ khó đòi: Agribank đã có kinh nghiệm trong việc xử lý các khoản nợ khó đòi thông qua nhiều biện pháp khác nhau. Việc thành lập công ty xử lý nợ xấu thuộc ngân hàng giúp Agribank chủ động hơn trong việc giải quyết vấn đề nợ xấu một cách hiệu quả và có hệ thống.

Đánh giá chính sách tín dụng: Agribank đã học được bài học quý giá về việc đánh giá chính sách tín dụng, tránh cấp tín dụng quá nhiều với một chính sách quá lỏng. Điều này giúp ngân hàng kiểm soát được mức độ rủi ro và giảm thiểu tình trạng nợ xấu.

#### **1.4.3 Kinh nghiệm học hỏi từ các ngân hàng trong nước và trên thế giới cho Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam**

##### **Đào tạo đội ngũ nhân lực có khả năng am hiểu thị trường:**

Việc đầu tư vào đào tạo đội ngũ nhân lực với khả năng am hiểu thị trường là một bước quan trọng giúp mở rộng đối tượng cho vay của ngân hàng. Điều này có thể kết hợp với cung cấp các dịch vụ hỗ trợ như tư vấn về khoản vay và các dịch vụ cạnh tranh để thu được nhiều phí hơn từ khách hàng.

##### **Ứng dụng quy trình quản lý rủi ro tín dụng theo chuẩn quốc tế (Basel 3):**

Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về quản lý rủi ro tín dụng giúp hạn chế rủi ro và tăng cường tính khách quan trong việc xếp loại khách hàng. Việc lưu trữ hồ sơ của khách hàng bị từ chối cho vay cũng giúp phân loại nợ hiệu quả hơn trong tương lai.

##### **Quy chuẩn hóa quá trình làm việc và tiến hành quy trách nhiệm:**

Quy chuẩn hóa quá trình làm việc và tiến hành quy trách nhiệm đối với các cá nhân thực hiện việc cấp tín dụng giúp giải quyết các vấn đề về xử lý nợ xấu một cách hiệu quả. Việc thành lập công ty quản lý nợ của ngân hàng cũng là một biện pháp linh hoạt để giải quyết tình hình nợ xấu khi cần thiết.

**Kết luận:** Từ kinh nghiệm của các ngân hàng trong nước và trên thế giới, Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam có thể học hỏi và áp dụng những chiến lược sau: đầu tư vào đào tạo nhân lực, áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về quản lý rủi ro tín dụng, và quy chuẩn hóa quy trình làm việc để tăng cường tính hiệu quả và minh bạch trong hoạt động của mình. Điều này sẽ giúp ngân hàng cải thiện chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa quản lý rủi ro, từ đó tạo ra sự tin cậy và lòng tin từ phía khách hàng và cộng đồng.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETINBANK – CHI NHÁNH TÂY THĂNG LONG**

### **2.1 Giới thiệu về Vietinbank và Vietinbank chi nhánh Tây Thăng Long**

#### **2.1.1 Tổng quan về ngân hàng Công thương Việt Nam**

##### **2.1.1.1 Thông tin chung**

Tên đăng ký tiếng Việt: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

Tên đăng ký tiếng Anh: VIETNAM JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INDUSTRY AND TRADE

Tên giao dịch: VietinBank

Giấy phép thành lập: Số 13/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước cấp ngày 17/6/2022

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Mã số doanh nghiệp: 0100111948 Do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp lần đầu ngày 3/7/2009 Đăng ký thay đổi lần thứ 12 ngày 08/09/2021

Vốn điều lệ: 48.057.506.090.000 đồng

Vốn chủ sở hữu: 108.157.657.000.000 đồng (tại thời điểm 31/12/2022)

Địa chỉ hội sở chính: 108 Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Số điện thoại: (84-24) 3942 1030

Số fax: (84-24) 3942 1032

Website: [www.vietinbank.vn](http://www.vietinbank.vn)

Mã cổ phiếu: CTG

#### **Vietinbank Chi nhánh Tây Thăng Long**

Địa chỉ: Thị trấn Xuân Mai, Huyện Chương Mỹ, Tp. Hà Nội

Số điện thoại: 024 3372 3541

Số Fax: 024 3372 354

### **2.1.1.2 Quá trình hình thành và phát triển**

Ngày thành lập: Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam được thành lập vào ngày 26/3/1988, trên cơ sở tách ra từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo Nghị định số 53/HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng.

30 năm xây dựng và phát triển:

Giai đoạn I (từ tháng 7/1988 - 2000): Thực hiện việc xây dựng và chuyển đổi từ hệ thống ngân hàng một cấp thành hệ thống ngân hàng hai cấp: Ngân hàng Công Thương (Nay là Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - VietinBank) hình thành và đi vào hoạt động.

Giai đoạn II (từ năm 2001 - 2008): Thực hiện thành công đề án tái cơ cấu Ngân hàng Công Thương về xử lý nợ, mô hình tổ chức, cơ chế chính sách và hoạt động kinh doanh.

Giai đoạn III (từ năm 2009 - 2013): Thực hiện thành công cổ phần hóa, đổi mới mạnh mẽ, phát triển đột phá các mặt hoạt động ngân hàng.

Giai đoạn IV (từ năm 2014 đến nay): Tập trung xây dựng và thực thi quản trị theo chiến lược, đột phá về công nghệ, tiếp tục đổi mới toàn diện hoạt động ngân hàng, thúc đẩy tăng trưởng kinh doanh gắn với bảo đảm hiệu quả, an toàn, bền vững.

## **2.1.2 Giới thiệu về Vietinbank Tây Thăng Long**

### **2.1.2.1 Quá trình hình thành và phát triển**

Vietinbank Láng Hoà Lạc là một đơn vị thành viên của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam được thành lập theo quyết định số 312/QĐ-HĐQT-NHCT1 ngày 21/12/2006 của chủ tịch hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, được tách ra hoạt động độc lập từ PGD Xuân Mai của Vietinbank Hà Tây và trở thành chi nhánh hoạt động độc lập trực thuộc Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

Ngày 08/01/2007 chi nhánh Vietinbank Láng Hoà Lạc chính thức được công bố thành lập và đi vào hoạt động. Thực hiện quá trình chuyển đổi mô hình từ ngân hàng thuộc quốc doanh sang mô hình Thương mại cổ phần, ngày 05/08/2009, hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam ra quyết định số: 424/QĐ-HĐQT-NHCT1 v/v: “Chuyển đổi và đổi tên Chi nhánh”. Từ ngày 15/08/2009, chi nhánh Ngân hàng

Công thương Láng Hoà Lạc đổi tên thành Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Láng Hoà Lạc.

Ngày 25/09/2019 Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam đã ra quyết định số 538/QĐ – HĐQT-NHCT1.2 quyết định đổi tên gọi của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Láng Hoà Lạc thành Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tây Thăng Long

Vietinbank Tây Thăng Long có trụ sở tại tổ 3 khu Tân Bình, Thị trấn Xuân Mai, huyện Chương Mỹ, thành phố Hà Nội. Đây là khu vực trung tâm của thị trấn Xuân Mai, thuộc 1 trong 5 chuỗi đô thị vệ tinh của Hà Nội cùng với Sơn Tây, Phú Xuyên, Sóc Sơn, Hoà Lạc. Với mạng lưới các PGD trải dài từ các quận nội thành đến các huyện ngoại thành (Thạch Thất, Chương Mỹ), NHCT Tây Thăng Long có nhiều điều kiện thuận lợi trong hoạt động kinh doanh tiền tệ của mình.

- Hoạt động cho vay kinh doanh công nghiệp - xây dựng có nhiều cơ hội để phát triển.
- Là nơi tập trung nhiều khu công nghiệp (KCN), cụm kinh tế trọng điểm của thủ đô như KCN Phùng Xá, KCN Bình Phú, khu công nghệ cao Láng Hoà Lạc... nên nhu cầu giao dịch, sử dụng dịch vụ NH là rất lớn.

Do đặc điểm kinh tế của vùng là hoạt động trên lĩnh vực công nghiệp - xây dựng, làng nghề nên đối tượng khách hàng chủ yếu của Vietinbank Tây Thăng Long là các doanh nghiệp trong nước, các cơ sở sản xuất và hộ kinh doanh.

Trong những năm gần đây, NHCT Tây Thăng Long đã chú trọng việc nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển mọi mặt HĐKD phù hợp với đặc thù hoạt động, hướng tới tăng trưởng hiệu quả, ổn định và bền vững. Với những cố gắng, nỗ lực không ngừng, chi nhánh đã nhiều lần nhận bằng khen của chủ tịch HĐQT và của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, khẳng định uy tín thương hiệu Vietinbank nơi cửa ngõ phía Tây Thủ đô.

Hiện nay ngân hàng Công thương chi nhánh Tây Thăng Long có 5 phòng giao dịch trên địa bàn thành phố Hà Nội gồm:

Phòng giao dịch (PGD) Trung Chính: Văn phòng 1, Khu đô thị Trung Hòa Nhân Chính, phố Hoàng Đạo Thúy, Quận Cầu Giấy, Hà Nội

PGD Bình Phú: Khu công nghiệp Bình Phú, xã Bình Phú, huyện Thạch Thất, Hà Nội.

PGD Chương Mỹ: Tầng 1, tòa nhà hỗn hợp HH1 Lộc Ninh Singashine, thị trấn Chúc Sơn, huyện Chương Mỹ, TP Hà Nội

PGD Vạn Phúc: Căn 14, 15 dãy B1 – Khu nhà Phố Thương Mại 24H – Shophouse Vạn Phúc, đường Tô Hữu, Quận Hà Đông, Hà Nội

PGD Yên Hòa: Tầng 1, toàn nhà E1, chung cư Chelsea Park, khu đô thị Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

#### **2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức**

Bộ máy hoạt động của Chi nhánh được chia tách thành các khối cụ thể như trên từ đó chia nhỏ ra các phòng nghiệp vụ. Nhiệm vụ cụ thể của các phòng như sau:

- Phòng khách hàng doanh nghiệp: Nhiệm vụ của phòng khách hàng doanh nghiệp là tiếp thị, bán sản phẩm, dịch vụ khách hàng doanh nghiệp, trực tiếp đề xuất hạn mức, giới hạn tín dụng, đề xuất tín dụng; theo dõi, quản lý tình hình khách hàng; tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ miễn giảm lãi, đề xuất miễn giảm lãi, đầu mối điều hành chung các chính sách và triển khai các chương trình với khối khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh ... ..

- Phòng khách hàng cá nhân: có chức năng riêng: tiếp thị, bán sản phẩm, dịch vụ khách hàng cá nhân, trực tiếp đề xuất giới hạn tín dụng, đề xuất tín dụng; theo dõi, quản lý tình hình khách hàng; tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ miễn giảm lãi, đề xuất miễn giảm lãi, đầu mối điều hành chung các chính sách và triển khai các chương trình với khối khách hàng cá nhân tại chi nhánh ...

- Phòng giao dịch (05 phòng): Giao dịch với khách hàng; huy động vốn; cung cấp dịch vụ tín dụng, bảo lãnh, thanh toán... cho khách hàng. Trực tiếp quản lý tài khoản và giao dịch với khách hàng là doanh nghiệp; tiếp thị, bán sản phẩm, dịch vụ khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, trực tiếp đề xuất giới hạn tín dụng, đề xuất tín dụng; theo dõi, quản lý tình hình khách hàng; tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ miễn giảm lãi, đề xuất miễn giảm lãi với các khách hàng thuộc quản lý của phòng.....

- Phòng dịch vụ khách hàng: bao gồm bộ phận kế toán, giao dịch viên, bộ phận điện toán thực hiện nhiệm vụ giao dịch với khách hàng tại trụ sở chi nhánh, Thực hiện nghiệp vụ về huy động vốn, cung cấp dịch vụ thanh toán cho khách hàng, quản lý kho

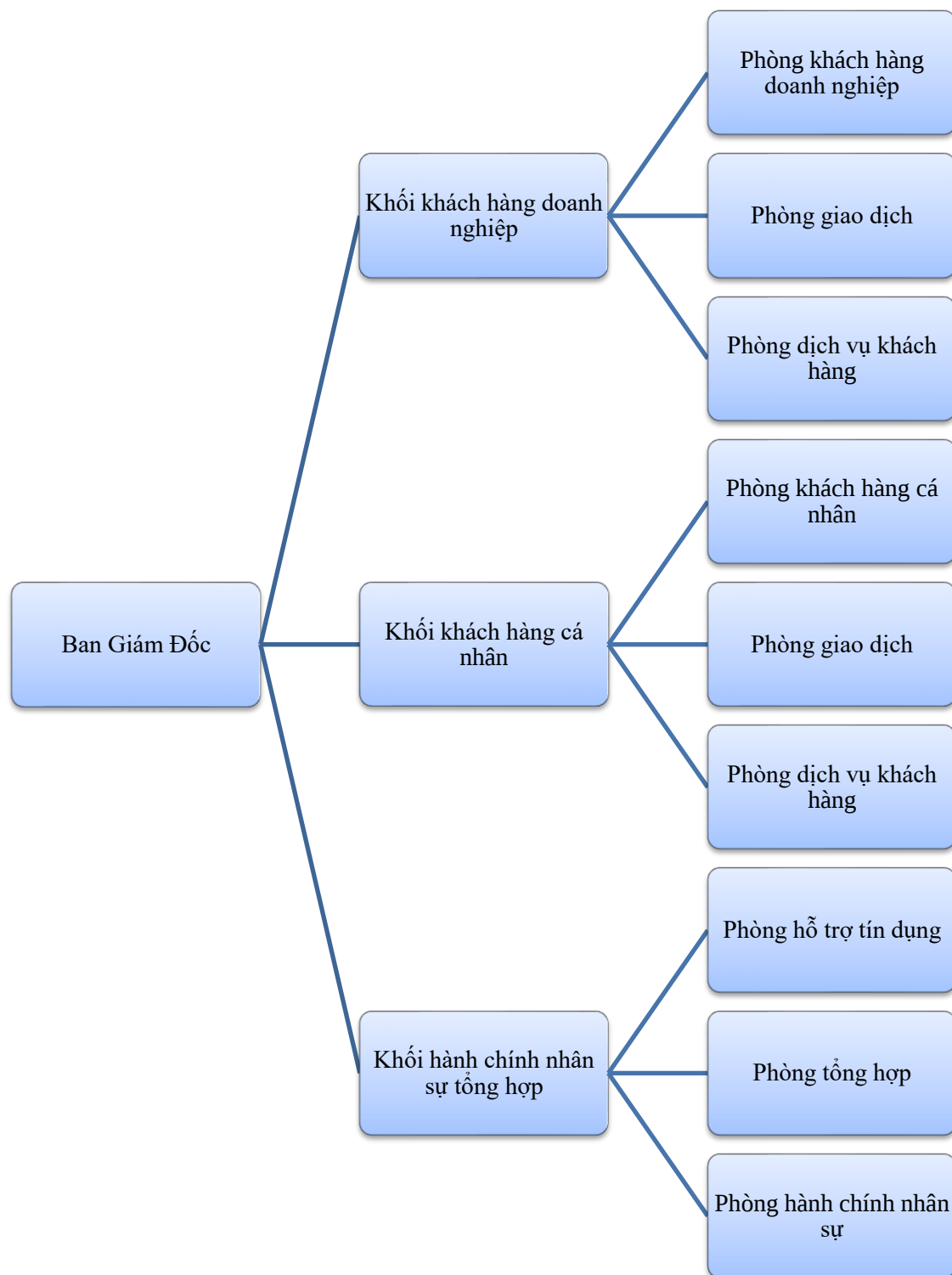
và xuất, nhập quỹ; đề xuất tham mưu với Giám đốc chi nhánh về biện pháp điều kiện đảm bảo an toàn kho quỹ, ...

- Phòng tổng hợp: Thu thập thông tin phục vụ công tác kế hoạch; đánh giá tổng thể hoạt động của chi nhánh; thực hiện công tác hậu kiểm đối với hoạt động tài chính kế toán, đầu mối và phối hợp với các phòng về công tác xử lý, thu hồi nợ xấu. Thực hiện tham mưu về thẩm quyền với ban giám đốc ...

- Phòng hỗ trợ tín dụng: Thực hiện công tác rà soát, kiểm tra hồ sơ chứng từ giải ngân, kiểm tra sau cấp tín dụng, quản trị cảnh báo rủi ro. Tham mưu thẩm quyền, các chương trình đào tạo cho ban Giám đốc.....

- Phòng hành chính nhân sự: Thực hiện nhiệm vụ tổ chức nhân sự, đào tạo, tuyển dụng, Quản trị hậu cần, tổ chức chương trình, liên hệ công tác .....

Mô hình cụ thể như sau:



**Hình 2.1: Sơ đồ Cơ cấu tổ chức**

### 2.1.3 Các hoạt động chủ yếu

Trải qua hơn 17 năm hoạt động, Chi nhánh Tây Thăng Long từng bước phát triển toàn diện, bền vững. Đã có nhiều sản phẩm dịch vụ được đưa ra nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu khách hàng, các hoạt động được mở rộng và hoàn thiện cả về quy mô và chất lượng.

#### **Hoạt động huy động vốn**

Chi nhánh đã thành công trong công tác quản lý lãi suất huy động theo mục tiêu giảm chi phí vốn nhưng vẫn đảm bảo tăng trưởng, cải thiện cơ cấu kỳ hạn bình quân của nguồn vốn nhằm duy trì và phát triển nguồn vốn ổn định với chi phí thấp. Nguồn tiền gửi của Chi nhánh chủ yếu đến từ các khách hàng doanh nghiệp lớn, truyền thống của VIETINBANK như Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Công ty Cổ phần Sông Đà 5, Tập đoàn Bru chính viễn thông Quân đội ...

Hạn chế của công tác huy động vốn: Nguồn vốn huy động cao nhưng chiếm tỷ trọng lớn là tiền gửi ngắn hạn chủ yếu kỳ hạn từ 1 đến 3 tháng, vì vậy cơ cấu kỳ hạn vẫn chưa thật sự bền vững, ngoài ra vẫn còn tồn tại một số nguồn vốn có tính chất thị trường.

Liên tục trong thời gian từ 2012 đến nay, Chi nhánh Tây Thăng Long triển khai rất nhiều chương trình khuyến mại chăm sóc khách hàng. Các chương trình được triển khai, thực hiện tương đối thành công đã góp phần gia tăng đáng kể số dư huy động vốn dân cư trong tổng huy động vốn của Chi nhánh.

#### **Hoạt động tín dụng**

Hoạt động Tín dụng luôn là hoạt động được Ngân hàng quan tâm, với chủ trương nâng cao doanh số nhưng đồng thời vẫn phải đảm bảo chất lượng tín dụng theo chỉ đạo của hội sở chính VIETINBANK. Vì thế, tổng dư nợ của Chi nhánh Tây Thăng Long tăng ổn định và chất lượng tín dụng luôn được đảm bảo. Các khoản tiền mặt, đá quý tiền gửi được duy trì ở mức tương đối cao, đảm bảo được khả năng thanh toán cho Chi nhánh.

#### **Các hoạt động khác**

Ngoài hai hoạt động chính là huy động vốn và tín dụng, VIETINBANK - CN

Tây Thăng Long- VIETINBANK còn thực hiện một số các dịch vụ khác như: bảo lãnh, kinh doanh ngoại tệ, thanh toán trong nước và quốc tế. Các hoạt động này cũng tạo ra một nguồn thu đáng kể cho ngân hàng.

Sau 20 năm hoạt động VIETINBANK - Chi nhánh Tây Thăng Long đã đạt được thành tựu nhất định:

- Tạo dựng được vai trò, thương hiệu của một ngân hàng trên thị trường tài chính Việt Nam, mở rộng thị phần hoạt động trên tất cả các lĩnh vực: huy động, tín dụng, bảo lãnh, dịch vụ ...

- Tăng trưởng nhanh về quy mô hoạt động cả về số lượng và chất lượng, tổng tài sản của ngân hàng. Chi nhánh Tây Thăng Long đã đạt mức lợi nhuận trước thuế cả năm 2022 là 154,680 tỷ đồng, tăng 12,39% so với năm 2021. Năm 2022, mặc dù được coi là năm khó khăn đối với hoạt động ngân hàng, Chi nhánh Tây Thăng Long đảm bảo kế hoạch về chỉ tiêu về lợi nhuận, huy động vốn, dư nợ ...

- Lợi nhuận sau thuế của ngân hàng là tương đối ổn định, phù hợp với quy mô của ngân hàng.

#### 2.1.4 Kết quả kinh doanh của Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long

**Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022**

DVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                    | 2020    | 2021    | 2022    | Chênh lệch<br>2021/2020 |       | Chênh lệch<br>2022/2021 |       |
|-----------------------------|---------|---------|---------|-------------------------|-------|-------------------------|-------|
|                             |         |         |         | ST                      | %     | ST                      | %     |
| <b>Tổng thu nhập</b>        | 156,917 | 193,129 | 214,856 | 36,212                  | 23.08 | 21,727                  | 11.25 |
| <b>Tổng chi phí</b>         | 44,129  | 55,495  | 60,176  | 11,367                  | 25.76 | 4,680                   | 8.43  |
| <b>Lợi nhuận trước thuế</b> | 112,788 | 137,633 | 154,680 | 24,845                  | 22.03 | 17,047                  | 12.39 |

(Nguồn: BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

#### Nhận xét:

Lợi nhuận trước thuế của chi nhánh Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 có sự tăng trưởng ổn định. Cụ thể:

Năm 2021, lợi nhuận trước thuế của chi nhánh là 137,633 triệu đồng tăng 24,845 triệu đồng tương đương với mức tăng 22.03% so với năm 2020. Trong đó tổng thu nhập của chi nhánh là 193,129 triệu đồng tăng lên 36,212 triệu đồng tương đương với mức tăng 23.08% so với năm 2020, tổng chi phí của chi nhánh là 55,495 triệu đồng tăng 11,367 triệu đồng tương đương với mức tăng 25.76% so với năm 2020.

Năm 2022. Lợi nhuận trước thuế của chi nhánh là 154,680 triệu đồng tăng lên 17,047 triệu đồng tương đương với mức tăng 12.39% so với năm 2021. Trong đó, tổng thu nhập của chi nhánh là 214,856 triệu đồng tăng lên 21,727 triệu đồng tương đương mức tăng 11.25% so với năm 2021, tổng chi phí là 60,176 triệu đồng tăng lên 4,680 triệu đồng tương đương mức tăng 8.43% so với năm 2021.

## **2.2 Quy định và quy trình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long**

Hiện nay, mỗi ngân hàng thương mại (NHTM) khi thực hiện cấp cho vay đều tuân theo một quy trình nhất định, do ngân hàng đặt ra và tuân thủ các quy định pháp luật về cho vay. Quy trình cho vay là sự kết hợp các nguyên tắc và quy định của ngân hàng trong việc cho vay. Nó xây dựng các bước cụ thể theo một trình tự từ lúc tiếp nhận hồ sơ vay vốn đến khi thanh lý hợp đồng tín dụng. Quy trình này không chỉ giúp ngân hàng thực hiện việc cho vay nhanh chóng và đáp ứng nhu cầu của khách hàng, mà còn nâng cao khả năng quản trị rủi ro tín dụng. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Tây Thăng Long bao gồm các bước sau:

### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ đề nghị cho vay**

Khách hàng cung cấp hồ sơ tín dụng theo mẫu và yêu cầu của ngân hàng, trong đó nêu rõ các nội dung cơ bản như số tiền vay, mục đích vay vốn, thời gian vay, và các thông tin liên quan khác. Cán bộ tiếp nhận có trách nhiệm tiếp xúc với khách hàng, phổ biến thông tin, và hướng dẫn khách hàng lập và hoàn thiện bộ hồ sơ vay vốn. Sau đó, hồ sơ này sẽ được chuyển sang bộ phận phân tích để thẩm định.

### **Bước 2: Phân tích trước khi cho vay**

Đây là bước quan trọng, ảnh hưởng đến quyết định cho vay và hiệu quả của khoản vay. Quá trình này chủ yếu thu thập và xử lý thông tin liên quan đến khách hàng từ bộ hồ sơ vay vốn, các nguồn thông tin bổ sung, như phỏng vấn trực tiếp, hồ sơ lưu

trữ, và thông tin từ các đối tác liên quan. Mục tiêu là thẩm định xem khách hàng có đáp ứng được các yêu cầu của ngân hàng hay không.

Trong bước này, ngân hàng sẽ đánh giá cả khía cạnh tài chính và phi tài chính của khách hàng. Cụ thể:

Đánh giá tài sản: Bao gồm các tài sản như tiền, tài sản cố định, và các loại tài sản khác. Thông tin này cho thấy quy mô và khả năng quản lý của khách hàng.

Đánh giá các khoản nợ (nguồn vốn): Ngân hàng sẽ kiểm tra quy mô các khoản nợ, thời hạn, các chủ nợ và cách khách hàng sử dụng các khoản nợ để tài trợ cho tài sản của mình.

Phân tích dòng tiền: Ngân hàng sẽ phân tích dòng tiền trong quá khứ và dự báo ngân quỹ trong tương lai của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ. Đây là yếu tố quan trọng để bảo toàn vốn cho ngân hàng.

Đánh giá các chỉ tiêu tài chính: Đối với các hộ kinh doanh có báo cáo tài chính đầy đủ hoặc báo cáo tài chính sơ bộ các khoản mục trọng yếu, ngân hàng sẽ sử dụng các chỉ tiêu tài chính như thanh khoản, cân đối nợ, khả năng sinh lời, và hiệu quả hoạt động để đánh giá năng lực tài chính và quản lý của hộ kinh doanh.

Đánh giá điều kiện kinh tế liên quan: Ngân hàng cũng sẽ xem xét các điều kiện kinh tế liên quan đến hoạt động của khách hàng, nhằm dự báo khả năng trả nợ.

Việc thẩm định này giúp ngân hàng có cái nhìn chính xác và toàn diện về khả năng tài chính, quản lý, và rủi ro tín dụng khi quyết định cấp tín dụng cho khách hàng.

Bước 3: Quyết định cho vay:

Đây là bước chiếm vị trí đặc biệt quan trọng trong toàn bộ quy trình cấp cho vay. Quyết định cho vay chính xác giúp cho ngân hàng tránh được những bất trắc hoặc thiệt hại ngoài mong đợi có thể xảy ra sau này. Trên cơ sở báo cáo kết quả thẩm định về khách hàng/khoản tín dụng, các cá nhân hoặc bộ phận được giao quyền phán quyết sẽ ra quyết định cho vay hoặc từ chối cho vay. Sau khi quyết định cho vay được thông qua, bộ phận tín dụng sẽ thực hiện các thủ tục pháp lý có liên quan như ký hợp đồng tín dụng, các hợp đồng khác...

Hợp đồng tín dụng là văn bản ghi lại thoả thuận giữa bên tài trợ (ngân hàng) và bên nhận tài trợ (khách hàng đi vay) với nội dung chủ yếu là ngân hàng cam kết cấp cho khách hàng một khoản tín dụng trong thời gian và lãi suất nhất định.

#### Bước 4: Giải ngân vốn vay

Sau khi hợp đồng tín dụng được ký kết, bộ phận tín dụng sẽ thu thập hồ sơ và chứng từ giải ngân của khách hàng để thẩm định, đảm bảo tuân thủ các điều kiện giải ngân đã được quy định trong hợp đồng. Nếu bộ chứng từ và nhu cầu rút vốn của khách hàng hợp lệ, bộ phận tín dụng sẽ phối hợp với các bộ phận liên quan, như kế toán tiền vay và ngân quỹ, để thực hiện giải ngân khoản vay theo yêu cầu của khách hàng.

#### Bước 5: Giám sát khoản vay, thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng

Ngân hàng tiến hành giám sát hoạt động của khách hàng dựa trên các thông tin nội bộ, báo cáo tài chính định kỳ, và các thông tin khác thu thập được. Quá trình này bao gồm giám sát việc sử dụng vốn vay, thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng khi cần thiết. Ngân hàng sẽ phân tích hoạt động của tài khoản, các báo cáo, và kiểm tra cơ sở hoạt động của khách hàng để đưa ra các quyết định đúng đắn.

Nếu thông tin cho thấy tình hình khả quan, chất lượng khoản vay được đảm bảo. Ngược lại, nếu khoản vay có dấu hiệu rủi ro hoặc chất lượng suy giảm, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp xử lý như thu hồi nợ trước hạn, ngừng giải ngân, yêu cầu khách hàng bổ sung tài sản thế chấp, hoặc các biện pháp khác. Trong trường hợp khách hàng không thể trả nợ đúng hạn do nguyên nhân khách quan, ngân hàng sẽ xem xét điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, gia hạn nợ, hoặc chuyển nợ quá hạn theo quy chế tín dụng.

Sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng sẽ tái xét và xếp hạng khách hàng để phục vụ cho các lần cấp tín dụng sau này. Cuối cùng, ngân hàng tiến hành các thủ tục thanh lý hợp đồng tín dụng và các hợp đồng liên quan khác.

## 2.3 Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022

### 2.3.1 Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH TMCP VietinBank giai đoạn 2020 – 2022

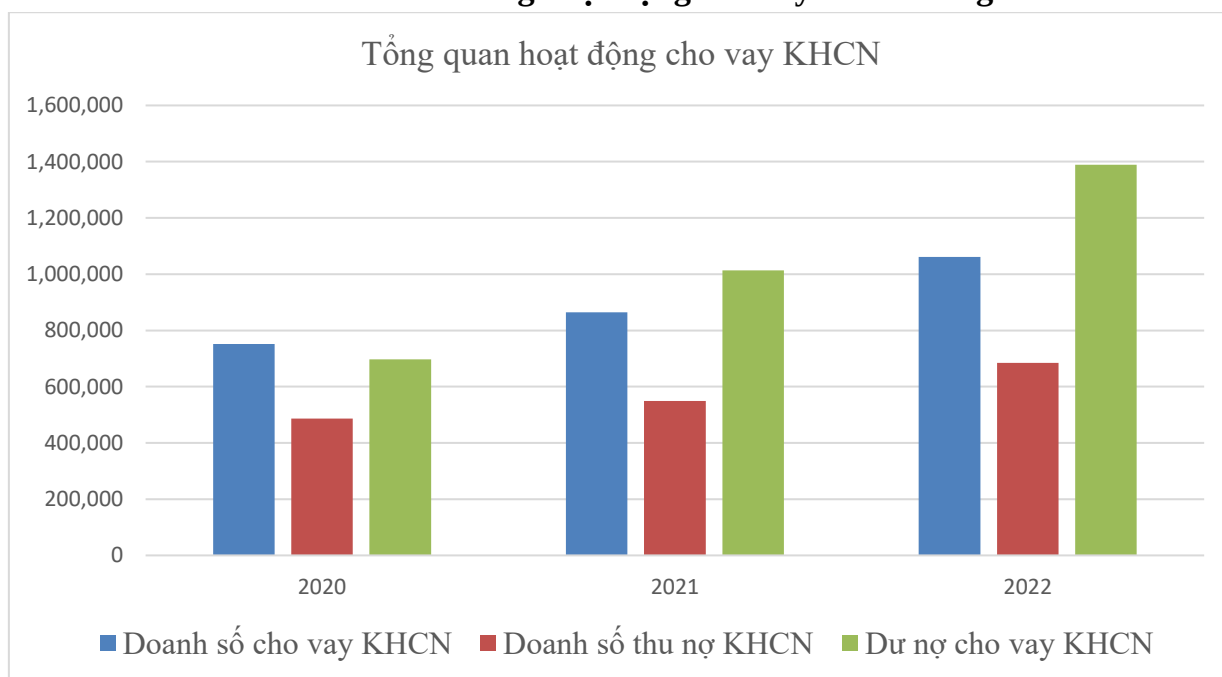
**Bảng 2.2: Phân tích chung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng giai đoạn 2020-2022**

**ĐVT: Triệu đồng**

| Chỉ Tiêu                            | 2020    | 2021      | 2022      | Chênh lệch 2021-2020 |       | Chênh lệch 2022-2021 |       |
|-------------------------------------|---------|-----------|-----------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|                                     |         |           |           | Số tiền              | %     | Số tiền              | %     |
| Doanh số cho vay khách hàng cá nhân | 751,258 | 864,773   | 1,060,990 | 113,515              | 15.11 | 196,217              | 22.69 |
| Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân  | 486,354 | 549,241   | 684,627   | 62,887               | 12.93 | 135,386              | 24.65 |
| Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân    | 697,588 | 1,013,120 | 1,389,483 | 315,532              | 45.23 | 376,363              | 37.15 |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Biểu đồ 2.1: Phân tích chung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân**



**hạn xét:**

Doanh số cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng năm 2021 là 751,258 triệu đồng tăng 113,515 triệu đồng tương đương với mức tăng 15.11% so với năm 2020 và đạt 1,060,990 triệu đồng tăng 196,217 triệu đồng tương đương với mức tăng 22.69% trong năm 2022 so với năm 2021. Điều này cho thấy ngân hàng đang sử dụng vốn vay một cách hiệu quả để thúc đẩy tăng trưởng doanh thu.

Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân của ngân hàng đã đạt mức tăng trưởng đáng kể, với việc tăng 62,887 triệu đồng tương đương với mức tăng 12.93% trong năm 2021 so với năm 2020 và tăng 135,386 triệu đồng tương đương với mức tăng 24.65% trong năm 2022 so với năm 2021. Sự gia tăng này thể hiện sức hút và hiệu quả hoạt động của ngân hàng, đồng thời chứng tỏ khả năng thu hút khách hàng ngày càng mạnh mẽ.

Doanh số cho vay và thu nợ tăng trưởng tốt giúp phân thúc đẩy sự tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng, với sự gia tăng 45.23% trong năm 2021 so với năm 2020 và 37.15% trong năm 2022 so với năm 2021. Điều này cho thấy ngân hàng đang làm tốt trong hoạt động cho vay khi thu hút được lượng lớn khách hàng vay vốn ngày một nhiều hơn và đảm bảo quá trình hoạt động kinh doanh của ngân hàng luôn thuận lợi và phát triển tạo thêm nhiều lợi nhuận hơn.

### 2.3.2 Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo thời gian tại ngân hàng TMCP Vietinbank – chi nhánh Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022

**Bảng 2.3: Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo thời gian tại ngân hàng giai đoạn 2020-2022**

**DVT: Triệu đồng**

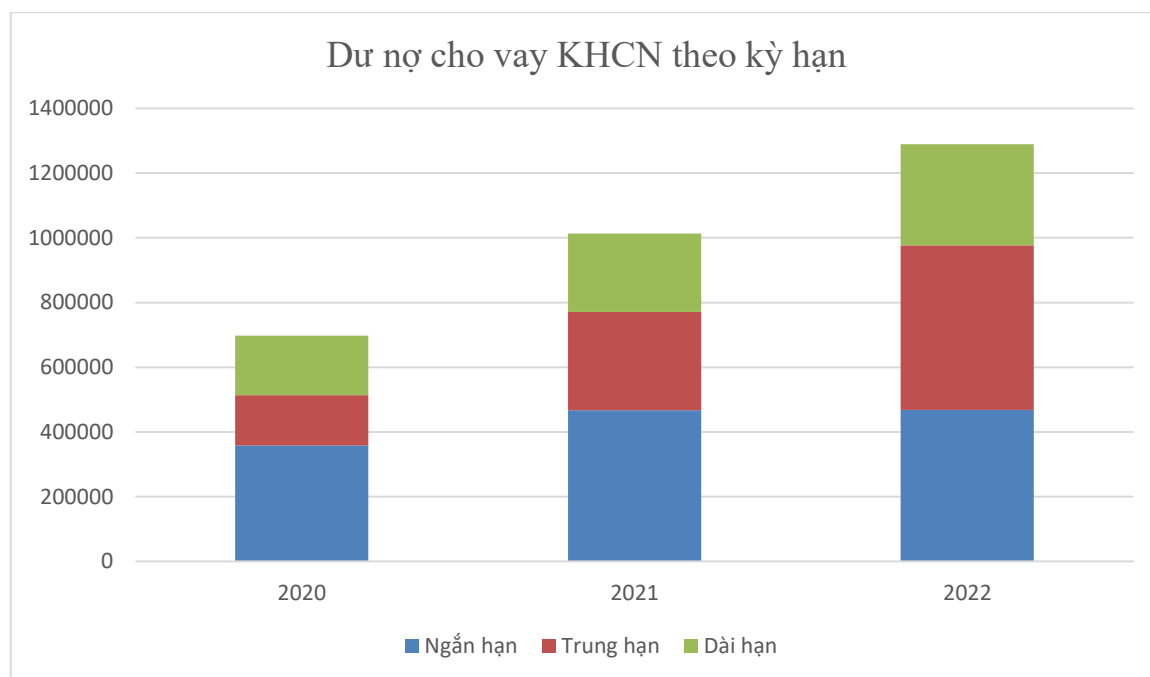
| Chỉ tiêu                  | 2020           |            | 2021             |            | 2022             |            |
|---------------------------|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
|                           | Số tiền        | Tỷ trọng   | Số tiền          | Tỷ trọng   | Số tiền          | Tỷ trọng   |
| Nợ ngắn hạn               | 358,421        | 51.38      | 466,947          | 46.09      | 568,438          | 40.91      |
| Nợ trung hạn              | 155,144        | 22.24      | 303,733          | 29.98      | 507,856          | 36.55      |
| Nợ dài hạn                | 184,024        | 26.38      | 242,440          | 23.93      | 313,190          | 22.54      |
| <b>Tổng dư nợ cho vay</b> | <b>697,588</b> | <b>100</b> | <b>1,013,120</b> | <b>100</b> | <b>1,389,483</b> | <b>100</b> |

| Chỉ tiêu | Chênh lệch 2021-2020 |   | Chênh lệch 2022-2021 |   |
|----------|----------------------|---|----------------------|---|
|          | Số tiền              | % | Số tiền              | % |

|                           |                |              |                |              |
|---------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| Nợ ngắn hạn               | 108,526        | 30.28        | 101,491        | 21.73        |
| Nợ trung hạn              | 148,590        | 95.78        | 204,123        | 67.20        |
| Nợ dài hạn                | 58,416         | 31.74        | 70,750         | 29.18        |
| <b>Tổng dư nợ cho vay</b> | <b>315,532</b> | <b>45.23</b> | <b>376,363</b> | <b>37.15</b> |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Biểu đồ 2.2: Phân loại cho vay theo thời gian tại ngân hàng giai đoạn 2020-2022**



**Nhận xét:** Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022 có xu hướng tăng lên.

Về cơ cấu dư nợ theo thời gian, tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong ngắn hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất lần lượt là 51.38%, 46.09% và 40.91% trong 3 năm 2020, 2021, 2022. Cơ cấu dư nợ ngắn hạn có xu hướng giảm xuống và tăng lên mạnh ở nợ trung hạn với tỷ trọng lần lượt là 22.24%, 29.98%, 36.55% trong 3 năm 2020, 2021, 2022. Nợ dài hạn trong cả 3 năm mặc dù chiếm tỷ trọng nhỏ nhất nhưng cũng ở mức trên 22%. Từ cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2020 – 2022 kết hợp với sự tăng trưởng về dư nợ tín dụng cho thấy khách hàng cá nhân có xu hướng đầu tư trung hạn nhiều hơn và sự tăng trưởng này phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế giai đoạn hậu covid 19.

Năm 2021, nợ ngắn hạn của khách hàng cá nhân là 466,947 triệu đồng tăng lên 108,526 triệu đồng tương đương với mức tăng là 30.28%. Nợ trung hạn là 303,733

triệu đồng tăng lên 148,590 triệu đồng tương đương với mức tăng 95.78%, nợ dài hạn là 242,440 triệu đồng tăng lên 58,416 triệu đồng tương đương với mức tăng 31.74% so với năm 2020.

Năm 2022, tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân mạnh mẽ hơn so với năm 2021 do có sự hỗ trợ của chính phủ qua các gói viện trợ hồi phục kinh tế. Trong đó sự tăng trưởng tốt hơn thuộc về nhóm nợ trung hạn với mức tăng là 204,123 triệu đồng tương đương với 67.20% so với năm 2021. Ở nhóm ngắn hạn dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng từ 466,947 triệu đồng năm 2021 lên 568,438 triệu đồng năm 2022 tăng 101,491 triệu đồng tương đương với mức tăng 21.73%. Nợ dài hạn cũng có mức tăng khá đạt 313,190 triệu đồng năm 2022 tăng 70,750 triệu đồng tương đương với 29.18% so với năm 2021.

Trong năm 2021 cho vay cá nhân tại ngân hàng là tăng lên 315,532 triệu đồng so với năm 2020 tương ứng với mức tăng 45.23% và trong năm 2022 con số tăng là 376,363 triệu đồng tương ứng với mức tăng 37.15% so với năm 2021. Có thể thấy hoạt động cho vay của ngân hàng được cải thiện tốt khi chính phủ có những gói kích cầu nhằm hồi phục nền kinh tế giai đoạn hậu covid 19, dư nợ cho vay liên tục tăng trong giai đoạn này sẽ là điều kiện tốt để thúc đẩy hoạt động kinh doanh của ngân hàng có hiệu quả hơn.

Cho vay theo tiêu chí thời gian tại ngân hàng giai đoạn này có xu hướng tăng với ba loại nợ ngắn, trung và dài hạn. Cho vay trung hạn tăng nhanh trong giai đoạn này khi tăng tới hơn 148,590 triệu đồng trong năm 2021 và tăng hơn 204,123 triệu đồng trong năm 2022. Các khoản cho vay ngắn hạn và dài hạn có xu hướng tăng ít hơn khi chỉ 2 tới 5 tỷ trong 3 năm này. Ngân hàng đang cho vay tới gần 50% là các khoản nợ ngắn hạn, còn nợ trung hạn và dài hạn chỉ chiếm một nửa còn lại. Các khoản cho vay đều có xu hướng tăng đều trong giai đoạn này cho thấy ngân hàng đang thực hiện tốt khoản cho vay của mình.

### 2.3.3 Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo loại tiền tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022

**Bảng 2.4: Dư nợ cho vay KHCN theo loại tiền tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022**

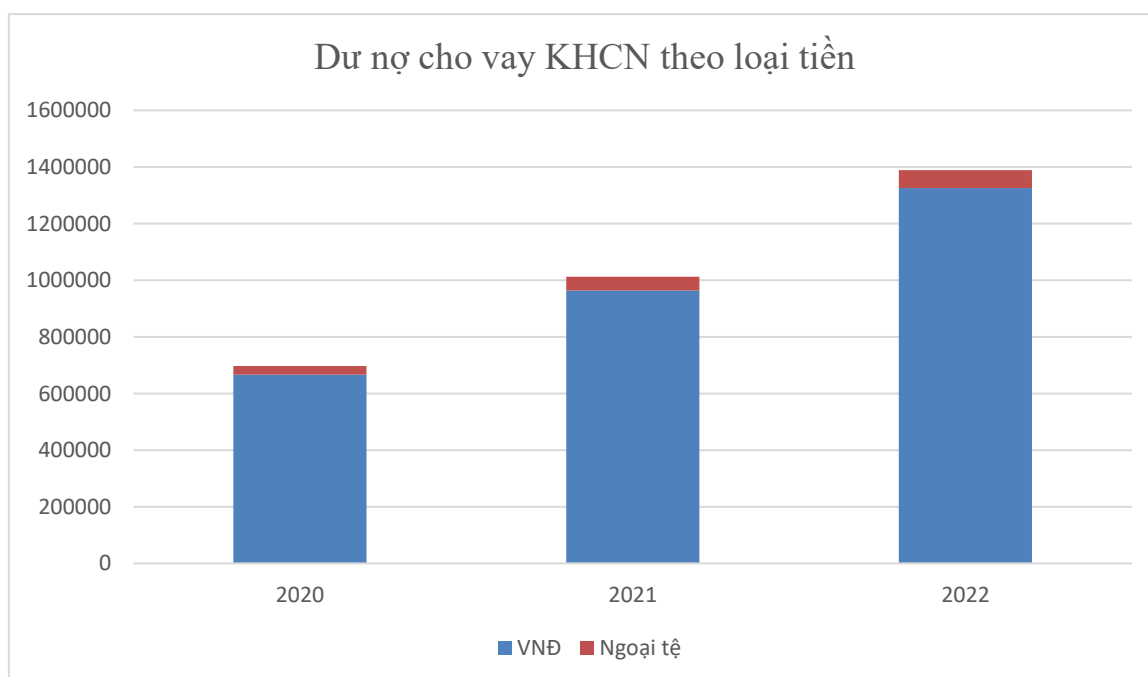
DVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu   | 2020    |          | 2021      |          | 2022      |          |
|------------|---------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|            | Số tiền | Tỷ trọng | Số tiền   | Tỷ trọng | Số tiền   | Tỷ trọng |
| VNĐ        | 667,034 | 95.62    | 964,186   | 95.17    | 1,325,289 | 95.38    |
| Ngoại tệ   | 30,554  | 4.38     | 48,934    | 4.83     | 64,194    | 4.62     |
| Tổng dư nợ | 697,588 | 100      | 1,013,120 | 100      | 1,389,483 | 100      |

| Chỉ tiêu   | Chênh lệch 2021-2020 |       | Chênh lệch 2022-2021 |       |
|------------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|            | Số tiền              | %     | Số tiền              | %     |
| VNĐ        | 297,153              | 44.55 | 361,103              | 37.45 |
| Ngoại tệ   | 18,379               | 60.15 | 15,260               | 31.19 |
| Tổng dư nợ | 315,532              | 45.23 | 376,363              | 37.15 |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Biểu đồ 2.3: Dư nợ cho vay KHCN theo loại tiền tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022**



**Nhận xét:** Nhìn vào bảng 2.3 ta thấy rằng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Vietinbank Tây Thăng Long chủ yếu là bằng Việt Nam Đồng với tỷ trọng ở

cả 3 năm đều ở mức trên 95% và với sự tăng trưởng của dư nợ cho vay KHCN giai đoạn này thì mức tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN theo VND cũng khá tương đồng mới mức tăng là 297,153 triệu đồng tương đương với mức tăng 44.55% năm 2021 so với năm 2020 và con số này đạt 361,103 triệu đồng tương đương với 37.45% năm 2022 so với năm 2021. Bên cạnh đó dư nợ cho vay KHCN bằng ngoại tệ có mức tăng trưởng là 18,379 triệu đồng tương đương với mức tăng 60.15% năm 2021 so với năm 2020 và đạt mức tăng 15,260 triệu đồng tương đương với mức tăng 31.19% năm 2022 so với năm 2021.

### 2.3.4 Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo ngành nghề tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022

**Bảng 2.5: Phân loại cho vay khách hàng cá nhân theo ngành nghề tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022**

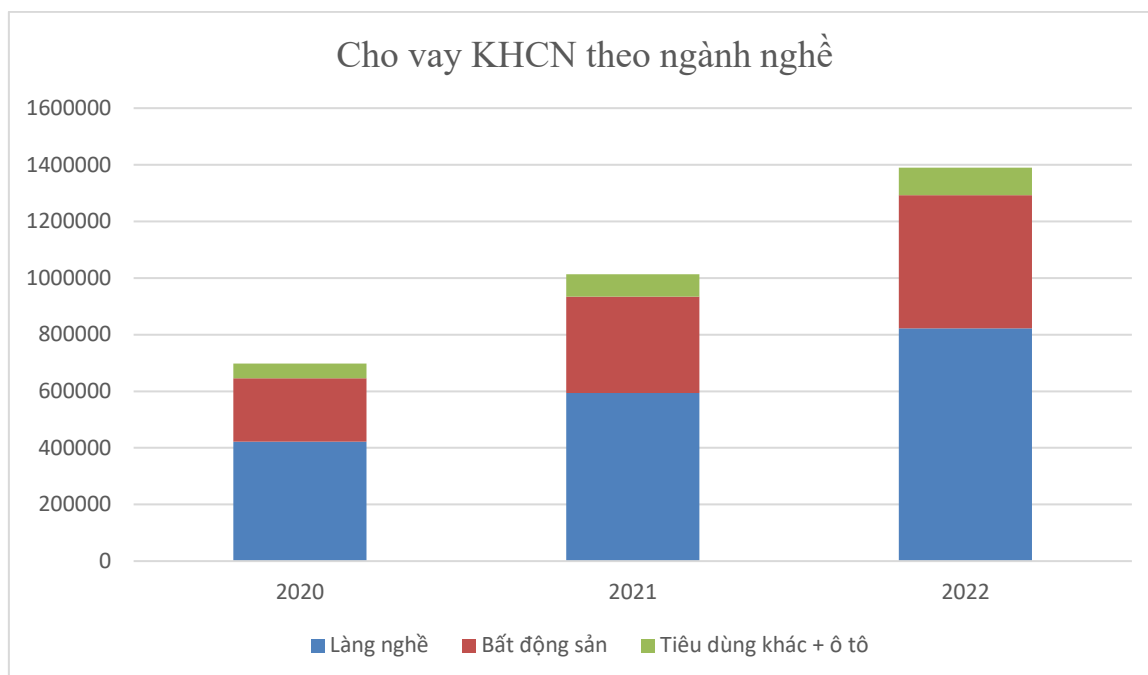
ĐVT: Triệu đồng.

| Chỉ tiêu              | 2020    |          | 2021      |          | 2022      |          |
|-----------------------|---------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|                       | Số tiền | Tỷ trọng | Số tiền   | Tỷ trọng | Số tiền   | Tỷ trọng |
| Làng nghề             | 421,901 | 60.48    | 593,992   | 58.63    | 822,157   | 59.17    |
| Bất động sản          | 224,275 | 32.15    | 340,510   | 33.61    | 470,618   | 33.87    |
| Tiêu dùng khác + ô tô | 51,412  | 7.37     | 78,618    | 7.76     | 96,708    | 6.96     |
| Tổng dư nợ            | 697,588 | 100      | 1,013,120 | 100      | 1,389,483 | 100      |

| Chỉ tiêu              | Chênh lệch 2021-2020 |       | Chênh lệch 2022-2021 |       |
|-----------------------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|                       | Số tiền              | %     | Số tiền              | %     |
| Làng nghề             | 172,091              | 40.79 | 228,165              | 38.41 |
| Bất động sản          | 116,235              | 51.83 | 130,108              | 38.21 |
| Tiêu dùng khác + ô tô | 27,206               | 52.92 | 18,090               | 23.01 |
| Tổng dư nợ            | 315,532              | 45.23 | 376,363              | 37.15 |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Biểu đồ 2.4: Phân loại cho vay KHCN theo ngành nghề tại VietinBank Tây Thăng**  
**Long giai đoạn 2020 – 2022**



**Nhận xét:** Khách hàng cá nhân vay vốn tại Vietinbank Tây Thăng Long chủ yếu đến từ các chủ hộ sản xuất tại các làng nghề như làng nghề sản xuất gỗ, sắt thép gia công, đồ thủ công mỹ nghệ, ở đây tác giả gọi chung là cho vay làng nghề, trong giai đoạn 2020 – 2022 phần dư nợ này chiếm khoảng xấp xỉ 60% tổng dư nợ cho vay của khách hàng cá nhân tại chi nhánh. Tiếp theo đó là cho vay đối với các khách hàng kinh doanh cũng như mua nhà ở chiếm xấp xỉ 30% tổng dư nợ cho vay KHCN trong giai đoạn 2020 – 2022. Cuối cùng là cho vay tiêu dùng khác và cho vay mua ô tô chiếm gần 10% trong giai đoạn 2020 – 2022.

Cho vay làng nghề năm 2021 là 593,992 triệu đồng tăng lên 172,091 triệu đồng tương đương với mức tăng 40.79% so với năm 2020. Cho vay bất động sản là 340,510 triệu đồng tăng lên 116,235 triệu đồng tương đương với mức tăng 51.83% so với năm 2020. Cho vay tiêu dùng khác và mua ô tô là 78,618 triệu đồng tăng lên 27,206 triệu đồng tương đương với mức tăng 52.92% so với năm 2021.

Đến năm 2022, cho vay làng nghề đã tăng lên 822,157 triệu đồng với mức tăng là 228,165 triệu đồng tương đương với 38.41% so với năm 2021. Cho vay bất động sản năm 2022 là 470,618 triệu đồng tăng 130,108 triệu đồng tương đương với mức tăng

38.21% so với năm 2021. Cho vay tiêu dùng khác và mua ô tô đạt 96,708 triệu đồng tăng 18,090 triệu đồng tương đương với 23.01% so với năm 2021.

Nhìn chung, theo xu hướng tăng trưởng của dư nợ KHCN nói chung thì dư nợ cho vay với các ngành nghề cũng có sự tăng trưởng tốt, cùng với sự hồi phục của nền kinh tế cũng như chính sách kích cầu của chính phủ đã thúc đẩy việc khách hàng đến vay vốn tại Vietinbank Tây Thăng Long.

## 2.4 Thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022

### 2.4.1 Chất lượng hoạt động cho vay dưới góc độ ngân hàng

#### 2.4.1.1 Tỷ lệ nợ xấu

**Bảng 2.6: Tỷ lệ nợ xấu tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022**

DVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu            | 2020           |               | 2021             |               | 2022             |               |
|---------------------|----------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|                     | Số tiền        | Tỷ trọng      | Số tiền          | Tỷ trọng      | Số tiền          | Tỷ trọng      |
| Nợ nhóm 1           | 678,265        | 97.23         | 987,589          | 97.48         | 1,363,222        | 98.11         |
| Nợ nhóm 2           | 10,743         | 1.54          | 13,474           | 1.33          | 14,034           | 1.01          |
| Nợ nhóm 3           | 7,673          | 1.10          | 10,942           | 1.08          | 10,699           | 0.77          |
| Nợ nhóm 4           | 279            | 0.04          | 304              | 0.03          | 278              | 0.02          |
| Nợ nhóm 5           | 628            | 0.09          | 810              | 0.08          | 1,251            | 0.09          |
| <b>Tổng dư nợ</b>   | <b>697,588</b> | <b>100.00</b> | <b>1,013,120</b> | <b>100.00</b> | <b>1,389,483</b> | <b>100.00</b> |
| <b>Tỷ lệ nợ xấu</b> | <b>1.23</b>    |               | <b>1.19</b>      |               | <b>0.88</b>      |               |

| Chỉ tiêu            | Chênh lệch 2021-2020 |               | Chênh lệch 2022-2021 |                |
|---------------------|----------------------|---------------|----------------------|----------------|
|                     | Số tiền              | %             | Số tiền              | %              |
| Nợ nhóm 1           | 309,325              | 45.61         | 375,632              | 38.04          |
| Nợ nhóm 2           | 2,732                | 25.43         | 559                  | 4.15           |
| Nợ nhóm 3           | 3,268                | 42.59         | (243)                | (2.22)         |
| Nợ nhóm 4           | 25                   | 8.92          | (26)                 | (8.57)         |
| Nợ nhóm 5           | 183                  | 29.09         | 440                  | 54.29          |
| <b>Tổng dư nợ</b>   | <b>315,532</b>       | <b>45.23</b>  | <b>376,363</b>       | <b>37.15</b>   |
| <b>Tỷ lệ nợ xấu</b> | <b>(0.04)</b>        | <b>(3.25)</b> | <b>(0.31)</b>        | <b>(26.05)</b> |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Nhận xét:** Giai đoạn 2020 – 2022 là giai đoạn chịu ảnh hưởng nặng nề nhất của hoạt động tín dụng nói chung và cho vay KHCN nói riêng do đây là giai đoạn nhiều

doanh nghiệp, hộ kinh doanh không thể duy trì hoạt động khiến cho các khoản nợ quá hạn cũng như nợ xấu tại ngân hàng Vietinbank Tây Thăng Long có xu hướng tăng trưởng, tuy nhiên với sự lãnh đạo sát sao cùng với tinh thần cẩn trọng nỗ lực hết mình nên mặc dù về mặt con số thì nợ xấu và nợ quá hạn của chi nhánh có tăng nhưng tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát tốt.

Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu giai đoạn 2020 – 2022 có xu hướng giảm xuống ở cả 3 nhóm nợ 3 4 và 5, nợ phải xử lý ở nhóm 5 trong giai đoạn này luôn ở mức dưới 0.1%.

Tỷ lệ nợ xấu năm 2021 là 1.19% giảm 0.04% tương đương với mức giảm 3.25% so với năm 2020. Năm 2022 tỷ lệ này là 0.88% giảm đi 3.31% tương đương với mức giảm 26.05% so với năm 2021.

#### 2.4.1.2 Tỷ lệ nợ quá hạn

**Bảng 2.7: Tỷ lệ nợ quá hạn tại Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022**

DVT: triệu đồng.

| Chỉ tiêu                | 2020           |               | 2021             |               | 2022             |               |
|-------------------------|----------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|
|                         | Số tiền        | Tỷ trọng      | Số tiền          | Tỷ trọng      | Số tiền          | Tỷ trọng      |
| Nợ nhóm 1               | 678,265        | 97.23         | 987,589          | 97.48         | 1,363,222        | 98.11         |
| Nợ nhóm 2               | 10,743         | 1.54          | 13,474           | 1.33          | 14,034           | 1.01          |
| Nợ nhóm 3               | 7,673          | 1.10          | 10,942           | 1.08          | 10,699           | 0.77          |
| Nợ nhóm 4               | 279            | 0.04          | 304              | 0.03          | 278              | 0.02          |
| Nợ nhóm 5               | 628            | 0.09          | 810              | 0.08          | 1,251            | 0.09          |
| <b>Tổng dư nợ</b>       | <b>697,588</b> | <b>100.00</b> | <b>1,013,120</b> | <b>100.00</b> | <b>1,389,483</b> | <b>100.00</b> |
| <b>Tỷ lệ nợ quá hạn</b> | <b>2.77</b>    |               | <b>2.52</b>      |               | <b>1.89</b>      |               |

| Chỉ tiêu                | Chênh lệch 2021-2020 |               | Chênh lệch 2022-2021 |                |
|-------------------------|----------------------|---------------|----------------------|----------------|
|                         | Số tiền              | %             | Số tiền              | %              |
| Nợ nhóm 1               | 309,325              | 45.61         | 375,632              | 38.04          |
| Nợ nhóm 2               | 2,732                | 25.43         | 559                  | 4.15           |
| Nợ nhóm 3               | 3,268                | 42.59         | (243)                | (2.22)         |
| Nợ nhóm 4               | 25                   | 8.92          | (26)                 | (8.57)         |
| Nợ nhóm 5               | 183                  | 29.09         | 440                  | 54.29          |
| <b>Tổng dư nợ</b>       | <b>315,532</b>       | <b>45.23</b>  | <b>376,363</b>       | <b>37.15</b>   |
| <b>Tỷ lệ nợ quá hạn</b> | <b>(0.25)</b>        | <b>(9.03)</b> | <b>(0.63)</b>        | <b>(25.00)</b> |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Nhận xét:** Tỷ lệ nợ quá hạn của chi nhánh giai đoạn 2020 – 2022 luôn được kiểm soát ở ngưỡng dưới 3%, riêng năm 2022 chỉ có 1.89%. Tỷ lệ nợ quá hạn năm 2021 là

2.52% giảm 0.25% tương đương với mức giảm 9.03% so với năm 2020. Tỷ lệ này năm 2022 là 1.89% giảm 0.63% tương đương với mức giảm 25% so với năm 2021.

#### 2.4.1.3 Dự phòng rủi ro tín dụng của cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dự phòng

**Bảng 2.8: Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng của cho vay KHCN**

DVT: triệu đồng.

| Chỉ tiêu                         | Tỷ lệ trích lập | 2020          | 2021          | 2022          | Chênh lệch 2021-2020 |              | Chênh lệch 2022-2021 |               |
|----------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|--------------|----------------------|---------------|
|                                  |                 |               |               |               | Số tiền              | %            | Số tiền              | %             |
| Nợ nhóm 1                        | 0%              | 678,265       | 987,589       | 1,363,222     |                      |              |                      |               |
| DP nợ nhóm 1                     |                 | -             | -             | -             | -                    |              |                      |               |
| Nợ nhóm 2                        | 5%              | 10,743        | 13,474        | 14,034        |                      |              |                      |               |
| DP nợ nhóm 2                     |                 | 537           | 674           | 702           | 137                  | 25.43        | 28                   | 4.15          |
| Nợ nhóm 3                        | 20%             | 7,673         | 10,942        | 10,699        |                      |              |                      |               |
| DP nợ nhóm 3                     |                 | 1,535         | 2,188         | 2,140         | 654                  | 42.59        | (49)                 | (2.22)        |
| Nợ nhóm 4                        | 50%             | 279           | 304           | 278           |                      |              |                      |               |
| DP nợ nhóm 4                     |                 | 140           | 152           | 139           | 12.45                | 8.92         | (13)                 | (8.57)        |
| Nợ nhóm 5                        | 100%            | 628           | 810           | 1,251         |                      |              |                      |               |
| DP nợ nhóm 5                     |                 | 628           | 810           | 1,251         | 183                  | 29.09        | 440                  | 54.29         |
| <b>DP cụ thể cho KHCN</b>        |                 | <b>2,839</b>  | <b>3,825</b>  | <b>4,231</b>  | <b>985</b>           | <b>34.71</b> | <b>406</b>           | <b>10.63</b>  |
| Tổng nợ nhóm 1-4                 | 0.75%           | 696,960       | 1,012,310     | 1,388,233     |                      |              |                      |               |
| <b>DP chung cho KHCN</b>         |                 | <b>5,227</b>  | <b>7,592</b>  | <b>10,412</b> | <b>2,365</b>         | <b>45.25</b> | <b>2,819</b>         | <b>37.14</b>  |
| <b>DPRR TD của CV KHCN</b>       |                 | <b>8,066</b>  | <b>11,417</b> | <b>14,643</b> | <b>3,350</b>         | <b>41.54</b> | <b>3,226</b>         | <b>28.26</b>  |
| <b>Tổng DPRR TD</b>              |                 | <b>23,151</b> | <b>32,081</b> | <b>42,317</b> | <b>8,931</b>         | <b>38.58</b> | <b>10,236</b>        | <b>31.91</b>  |
| <b>Tỷ lệ DPRR TD của CV KHCN</b> |                 | <b>34.84</b>  | <b>35.59</b>  | <b>34.60</b>  | <b>0.74</b>          | <b>2.14</b>  | <b>(0.99)</b>        | <b>(2.77)</b> |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Nhận xét:** Trong suốt thời gian hoạt động ngân hàng Vietinbank nói chung và Vietinbank Tây Thăng Long nói riêng luôn thực hiện theo đúng quy định của ngân hàng nhà nước về công tác trích lập dự phòng rủi ro tín dụng (DPRR TD).

Giai đoạn 2020 – 2022, DPRR TD cụ thể tính cho cho vay KHCN được trích lập lần lượt là 2,839 triệu đồng, 3,825 triệu đồng và 4,231 triệu đồng cho 3 năm 2020, 2021 và 2022. Trong đó trích lập nhiều nhất vẫn là khoản trích lập cho nợ nhóm 3 ở 3 năm lần lượt là 1,535 triệu đồng, 2,188 triệu đồng và 2,140 triệu đồng. DPRR TD cụ thể của cho vay KHCN năm 2021 tăng khá mạnh so với năm 2020 ở mức tăng 34.71% và tăng chậm lại vào năm 2022 với mức tăng là 10.63%, sở dĩ có điều này là do năm

2020 nhiều hộ kinh doanh gặp khó khăn do covid 19 dẫn tới không hoàn trả được nợ đúng hạn khiến cho nợ xấu tăng cao. Toàn bộ dự phòng cụ thể trích lập cho nhóm 5 đều được ngân hàng thực hiện bù đắp khi khoản nợ đến nhóm 5 và ghi giảm lợi nhuận của ngân hàng.

DPRR TD chung tính cho cho vay KHCN được trích lập lần lượt là 5,227 triệu đồng năm 2020, 7,592 triệu đồng năm 2021, 10,412 triệu đồng năm 2022. DPRR TD trích lập chung cho các khoản vay KHCN giai đoạn 2020 – 2022 có sự tăng tăng trưởng đáng kể do dư nợ giai đoạn này tăng cao khi khách hàng tiếp cận được với những hỗ trợ của chính phủ trong nỗ lực kích cầu nền kinh tế.

DPRR TD của cho CV KHCN năm 2021 là 11,417 triệu đồng tăng lên 3,350 triệu đồng tương đương với mức tăng 41.54% so với năm 2020. Con số này năm 2022 là 14,643 triệu đồng tăng 3,226 triệu đồng tương đương với mức tăng 28.26% so với năm 2021.

Tỷ lệ DPRR TD của CN KHCN năm 2020 là 34.84%, năm 2021 là 35.59% tăng lên 0.74% tương đương với mức tăng 2.14% so với năm 2020, chỉ tiêu này ở năm 2022 là 34.60% giảm đi 0.99% tương đương với mức giảm 2.77% cho thấy kết quả của sự nỗ lực giảm nợ xấu của Vietinbank Tây Thăng Long trong giai đoạn 2020 – 2022.

#### 2.4.1.4 Tăng trưởng số lượng khách hàng qua các năm

**Bảng 2.9: Số lượng khách hàng giai đoạn 2020 – 2022**

ĐVT: Khách hàng.

| Chỉ tiêu                    | 2020 | 2021 | 2022 | Chênh lệch 2021-2020 |       | Chênh lệch 2022-2021 |        |
|-----------------------------|------|------|------|----------------------|-------|----------------------|--------|
|                             |      |      |      | SL                   | %     | SL                   | %      |
| Số lượng khách hàng cá nhân | 997  | 1447 | 1985 | 450                  | 45.14 | 538                  | 37.18  |
| Tỷ lệ tăng trưởng           |      | 1.45 | 1.37 |                      |       | (0.08)               | (5.48) |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Nhận xét:** Chỉ tiêu tăng trưởng số lượng khách hàng là một thước đo quan trọng trong việc đánh giá khả năng phát triển và mở rộng thị trường của ngân hàng. Trong giai đoạn 2020 – 2022 số lượng khách hàng cá nhân mới đến vay vốn ở chi nhánh có mức tăng trưởng tốt. Năm 2021 số lượng khách hàng cá nhân là 1447 khách hàng tăng 450

khách hàng tương đương với mức tăng 45.14%% so với năm 2020, chỉ tiêu này ở năm 2022 là 1985 khách hàng tăng lên 538 khách hàng tương đương với mức tăng 37.18% so với năm 2021.

Tỷ lệ tăng trưởng về số lượng khách hàng ở năm 2021 là 1.45 và năm 2022 là 1.37 đều lớn hơn 1 cho thấy ngân hàng có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu cho vay của các cá nhân. Điều này phản ánh chất lượng dịch vụ tốt và khả năng hiểu rõ nhu cầu khách hàng. Ngoài ra sự tăng trưởng về số lượng khách hàng cũng cho thấy ngân hàng đã xây dựng được niềm tin và mối quan hệ tốt với khách hàng qua đó phản ánh chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của Vietinbank Tây Thăng Long ngày càng tốt hơn.

#### 2.4.1.5 Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân

**Bảng 2.10: Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động CV KHCN**

ĐVT: triệu đồng.

| Chỉ tiêu                     | 2020    | 2021      | 2022      | Chênh lệch 2021-2020 |       | Chênh lệch 2022-2021 |       |
|------------------------------|---------|-----------|-----------|----------------------|-------|----------------------|-------|
|                              |         |           |           | ST                   | %     | ST                   | %     |
| Dư nợ cho vay KHCN           | 697,588 | 1,013,120 | 1,389,483 | 315,532              | 45.23 | 376,363              | 37.15 |
| Thu lãi từ hoạt động CV KHCN | 14,719  | 25,632    | 37,655    | 10,913               | 74.14 | 12,023               | 46.91 |
| Tỷ lệ thu lãi/ Dư nợ         | 2.11    | 2.53      | 2.71      | 0.42                 | 19.91 | 0.18                 | 7.11  |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Nhận xét:** Thu lãi từ hoạt động CV KHCN của Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022 có sự tăng trưởng tốt. Năm 2021 chỉ tiêu này đạt 25,632 triệu đồng tăng lên 10,913 triệu đồng tương đương với mức tăng 74.14% so với năm 2020. Năm 2022 thu lãi từ hoạt động CV KHCN là 37,655 triệu đồng tăng 12,023 triệu đồng tương đương với mức tăng 46.91% so với năm 2021.

Tỷ lệ thu lãi/ Dư nợ năm 2020 là 2.11%, năm 2021 là 2.53% tăng 0.42% tương đương với mức tăng 19.91% so với năm 2020, năm 2022 là 2.71% tăng 0.18% tương đương với mức tăng 7.11% so với năm 2021. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang mang lại nhiều lợi nhuận cho ngân hàng và các khoản cho vay có chất lượng tốt khi thu được lãi.

#### 2.4.1.6 Tỷ lệ nợ có tài sản đảm bảo

**Bảng 2.11: Tỷ lệ nợ có tài sản đảm bảo**

ĐVT: Triệu đồng.

| Chỉ tiêu                           | 2020    | 2021      | 2022      | Chênh lệch 2021-2020 |      | Chênh lệch 2022-2021 |      |
|------------------------------------|---------|-----------|-----------|----------------------|------|----------------------|------|
|                                    |         |           |           | S                    | %    | S                    | %    |
| Không có TSĐB                      | 34,042  | 44,780    | 55,440    | 10,738               | 1.54 | 10,660               | 3.81 |
| Có TSĐB                            | 663,546 | 968,340   | 1,334,043 | 304,794              | 5.93 | 365,703              | 7.77 |
| Tổng dư nợ                         | 697,588 | 1,013,120 | 1,389,483 | 315,532              | 5.23 | 376,363              | 7.15 |
| Tỷ lệ dư nợ có TSĐB/<br>Tổng dư nợ | 95.12   | 95.58     | 96.01     | 0.46                 | .48  | 0.43                 | .45  |

(Nguồn : BCTC ngân hàng TMCP Vietinbank Tây Thăng Long giai đoạn 2020-2022)

**Nhận xét:** Tỷ lệ nợ có đảm bảo trên tổng dư nợ cho thấy các khoản cho vay của ngân hàng đã được đảm bảo bằng tài sản thế chấp là cao hay thấp qua đó gián tiếp cho thấy số tiền phải trích lập dự phòng rủi ro và chất lượng khoản vay có tốt hay không. Trong suốt quá trình hoạt động Vietinbank Tây Thăng Long luôn thực hiện đúng với các quy định của ngân hàng nhà nước nói chung và Vietinbank nói riêng, luôn duy trì tỷ lệ cho vay có đảm bảo bằng tài sản ở mức cao thể hiện ở việc tỷ lệ dư nợ có TSĐB của khách hàng cá nhân luôn trên 95% trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

#### 2.4.2 Chất lượng hoạt động cho vay dưới góc độ hài lòng của khách hàng

Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ của ngân hàng là một quá trình quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường lòng trung thành của khách hàng. Để đánh giá chất lượng cá nhân cũng như qua đó cải thiện chất lượng hoạt động cho vay cho vay khách hàng cá nhân thì hàng năm ở VietinBank Tây Thăng Long đều có thực hiện thu thập các phiếu đánh giá của khách hàng cá nhân về các dịch vụ cũng như quy trình cung cấp dịch vụ cho vay của khách hàng.

Các nội dung chính của phiếu khảo sát bao gồm: (1) Đánh giá về cơ sở vật chất, (2) Đánh giá về nhân viên, (3) Đánh giá về quá trình giao dịch và sau giao dịch của VietinBank, (3) Đánh giá về sản phẩm, chương trình khuyến mãi, truyền thông của VietinBank. Chi tiết mẫu phiếu khảo sát được tác giả cung cấp trong phụ lục 1 của bài

luận văn này. Đánh giá của ngân hàng sử dụng thang đo Likert 1-5 (1- Hoàn toàn không đồng ý đến 5- Hoàn toàn đồng ý).

Trong luận văn này tác giả chỉ sử dụng Excel để thống kê mô tả mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân được khảo sát trong giai đoạn 2020 – 2022 tại VietinBank Tây Thăng Long.

**Bảng 2.12: Các chỉ báo**

| <b>Đánh giá về cơ sở vật chất</b>                                      |                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                      | Vị trí các điểm giao dịch của VietinBank thuận tiện, phù hợp               |
| 2                                                                      | Nơi để xe thuận tiện, an toàn                                              |
| 3                                                                      | Điểm giao dịch khang trang và hiện đại                                     |
| 4                                                                      | Cách bố trí các quầy giao dịch hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết        |
| 5                                                                      | Các tiện nghi phục vụ khách hàng tốt (Ghế, báo, nước uống, nhà vệ sinh...) |
| 6                                                                      | Hệ thống ATM hoạt động tốt và được đặt ở những nơi thuận tiện              |
| <b>Đánh giá về nhân viên</b>                                           |                                                                            |
|                                                                        | <b>Bảo vệ</b>                                                              |
| 7                                                                      | Chủ động giúp đỡ KH, thực hiện tốt những yêu cầu của KH                    |
| 8                                                                      | Lịch sự và thân thiện với KH đến giao dịch                                 |
|                                                                        | <b>Nhân viên giao dịch</b>                                                 |
| 9                                                                      | Có trang phục lịch sự                                                      |
| 10                                                                     | Luôn lịch thiệp, thân thiện với KH                                         |
| 11                                                                     | Chủ động tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp, khuyến mãi mới cho KH            |
| 12                                                                     | Hướng dẫn thủ tục cho KH đầy đủ và dễ hiểu                                 |
| 13                                                                     | Xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác                                     |
| 14                                                                     | Sẵn sàng phục vụ và giúp đỡ KH                                             |
| <b>Đánh giá về quá trình giao dịch và sau giao dịch của VietinBank</b> |                                                                            |
| 15                                                                     | Thủ tục thực hiện giao dịch đơn giản, thuận tiện                           |

|                                                                                   |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 16                                                                                | Thời gian xử lý giao dịch nhanh, đúng cam kết (nếu có)                   |
| 17                                                                                | Dịch vụ chăm sóc KH sau giao dịch tốt                                    |
| <b>Đánh giá về sản phẩm, chương trình khuyến mãi, truyền thông của VietinBank</b> |                                                                          |
| 18                                                                                | Sản phẩm dịch vụ đa dạng, đáp ứng nhu cầu của KH                         |
| 19                                                                                | Tính năng, tiện ích của sản phẩm dịch vụ cạnh tranh hơn so với NHTM khác |
| 20                                                                                | Mức lãi suất hấp dẫn                                                     |
| 21                                                                                | Mức Phí giao dịch hợp lý                                                 |
| 22                                                                                | Các thông tin về SPDV/CTKM được cung cấp kịp thời và dễ tiếp cận         |

(Nguồn: Phiếu khảo sát sự hài lòng của khách hàng tại VietinBank Tây Thăng Long)

Sau khi thu thập số liệu, tổng hợp, tiến hành thống kê và phân tích bằng Excel tác giả đã có được kết quả như sau:

Hàng năm trước khi kết thúc năm ngân hàng sẽ thực hiện gửi phiếu khảo sát sự hài lòng của khách hàng cho 20% khách hàng giao dịch tại chi nhánh theo tiêu chí ngẫu nhiên. Năm 2020 gửi đi 200 phiếu, thu về 200 phiếu, năm 2021 gửi đi 300 phiếu thu về 280 phiếu và năm 2022 gửi đi 400 phiếu thu về 392 phiếu.

**Bảng 2.13: Tổng hợp đánh giá kết quả khảo sát**

| Biến                       | Tiêu chí                                                                   | Trung bình |      |      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------|------|------|
|                            |                                                                            | 2020       | 2021 | 2022 |
| Đánh giá về cơ sở vật chất |                                                                            |            |      |      |
| 1                          | Vị trí các điểm giao dịch của VietinBank thuận tiện, phù hợp               | 5          | 5    | 5    |
| 2                          | Nơi để xe thuận tiện, an toàn                                              | 5          | 5    | 5    |
| 3                          | Điểm giao dịch khang trang và hiện đại                                     | 4.7        | 4.8  | 4.8  |
| 4                          | Cách bố trí các quầy giao dịch hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết        | 4.8        | 4.7  | 4.8  |
| 5                          | Các tiện nghi phục vụ khách hàng tốt (Ghế, báo, nước uống, nhà vệ sinh...) | 4.5        | 4.6  | 4.7  |
| 6                          | Hệ thống ATM hoạt động tốt và được đặt ở những nơi thuận tiện              | 5          | 5    | 5    |
| Đánh giá về nhân viên      |                                                                            |            |      |      |
|                            | Bảo vệ                                                                     |            |      |      |
| 7                          | Chủ động giúp đỡ KH, thực hiện tốt những yêu cầu của KH                    | 5          | 5    | 5    |
| 8                          | Lịch sự và thân thiện với KH đến giao dịch                                 | 5          | 5    | 5    |
|                            | Nhân viên giao dịch                                                        |            |      |      |
| 9                          | Có trang phục lịch sự                                                      | 5          | 5    | 5    |

|                                                                                   |                                                                          |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 10                                                                                | Luôn lịch thiệp, thân thiện với KH                                       | 4.5 | 4.6 | 4.7 |
| 11                                                                                | Chủ động tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp, khuyến mãi mới cho KH          | 4.7 | 4.8 | 4.7 |
| 12                                                                                | Hướng dẫn thủ tục cho KH đầy đủ và dễ hiểu                               | 4.6 | 4.7 | 4.6 |
| 13                                                                                | Xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác                                   | 4.7 | 4.6 | 4.7 |
| 14                                                                                | Sẵn sàng phục vụ và giúp đỡ KH                                           | 4.7 | 4.5 | 4.6 |
| <b>Đánh giá về quá trình giao dịch và sau giao dịch của VietinBank</b>            |                                                                          |     |     |     |
| 15                                                                                | Thủ tục thực hiện giao dịch đơn giản, thuận tiện                         | 4.6 | 4.7 | 4.6 |
| 16                                                                                | Thời gian xử lý giao dịch nhanh, đúng cam kết (nếu có)                   | 4.6 | 4.5 | 4.7 |
| 17                                                                                | Dịch vụ chăm sóc KH sau giao dịch tốt                                    | 4.6 | 4.5 | 4.6 |
| <b>Đánh giá về sản phẩm, chương trình khuyến mãi, truyền thông của VietinBank</b> |                                                                          |     |     |     |
| 18                                                                                | Sản phẩm dịch vụ đa dạng, đáp ứng nhu cầu của KH                         | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 19                                                                                | Tính năng, tiện ích của sản phẩm dịch vụ cạnh tranh hơn so với NHTM khác | 4.4 | 4.5 | 4.6 |
| 20                                                                                | Mức lãi suất hấp dẫn                                                     | 4.5 | 4.6 | 4.5 |
| 21                                                                                | Mức Phí giao dịch hợp lý                                                 | 4.6 | 4.5 | 4.5 |
| 22                                                                                | Các thông tin về SPDV/CTKM được cung cấp kịp thời và dễ tiếp cận         | 4.4 | 4.5 | 4.6 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả khảo sát của VietinBank Tây Thăng Long giai đoạn 2020 – 2022)

**Nhận xét:** Giá trị trung bình của các biến đều ở mức xấp xỉ bằng 4.5 cho thấy rằng hầu hết khách hàng cá nhân của chi nhánh đều đồng ý rằng cơ sở vật chất, nhân viên, quá trình giao dịch và sau giao dịch và sản phẩm, chương trình khuyến mãi, truyền thông của VietinBank Tây Thăng Long là tốt.

Các biến về vị trí điểm giao dịch thuận tiện, phù hợp, nơi để xe thuận tiện, an toàn, hệ thống ATM hoạt động tốt và đặt ở những nơi thuận tiện, bảo vệ chủ động giúp đỡ khách hàng, bảo vệ lịch sự thân thiện với khách hàng và nhân viên giao dịch có trang phục lịch sự đều đạt được mức đánh giá cao nhất trong cả 3 năm.

Tuy nhiên, các biến đánh giá về cơ sở vật chất như các tiện ích phục vụ khách hàng đến giao dịch, điểm giao dịch khang trang hiện đại, cách bố trí các quầy giao dịch mặc dù cũng cho kết quả tốt (bình quân đều trên 4.5) nhưng cũng cần phải cải tiến để đem lại cho khách hàng sự đón tiếp tốt hơn khi tới giao dịch tại ngân hàng.

Về nhân viên giao dịch, tuy rằng kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá tốt về nhân viên giao dịch (bình quân đều trên 4.5) tuy nhiên vẫn cần phải nâng cao trình độ, kỹ năng giao tiếp với khách hàng để đáp ứng khách hàng tốt hơn nữa.

Về quy trình, thủ tục, thời gian xử lý giao dịch và dịch vụ chăm sóc khách hàng sau giao dịch cũng cho kết quả tốt (bình quân đều trên 4.5) nhưng chi nhánh cũng cần xem xét tinh gọn thủ tục quy trình và chăm sóc khách hàng tốt hơn nữa để khách hàng có sự hài lòng tốt hơn.

Về sản phẩm, chương trình khuyến mãi, truyền thông của VietinBank Tây Thăng Long năm 2020 có kết quả trung bình 4.4 thấp hơn mức bình quân 4.5 cho thấy khách hàng đánh giá về sự đa dạng của sản phẩm, tính năng tiện ích của sản phẩm dịch vụ cũng như các thông tin về sản phẩm dịch vụ còn cần bổ sung cũng như cách thức đưa thông tin đến khách hàng cần phải được cải thiện.

## **2.5 Đánh giá thực trạng chất lượng hoạt động cho vay tại VietinBank Tây Thăng Long**

### **2.5.1 Những kết quả đạt được**

Trong quá trình thực hiện nghiệp vụ cho vay đối với khách hàng cá nhân, chi nhánh Tây Thăng Long đã đạt được những kết quả sau:

Thứ nhất, chỉ tiêu nợ xấu của Chi nhánh nằm trong mức quy định (đều nằm dưới mức 1.5%) từ trước năm 2020. Chỉ số này thấp hơn rất nhiều so với các ngân hàng trong cùng một hệ thống (thường nằm ở mức 2%) và toàn hệ thống Vietinbank, trung bình 2%/năm. Chỉ tiêu nợ quá hạn cũng nằm ở mức dưới 3%, tuy rằng trong năm 2020 có cao hơn so với tỷ lệ yêu cầu, song đây là tình hình chung tại Việt Nam: tỷ lệ nợ xấu tăng cao do những khó khăn do đại dịch Covid19 gây ra cho các cá nhân, hộ kinh doanh.

Thứ hai, hàng năm số lượng các khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ của chi nhánh đều tăng lên từ 997 khách hàng năm 2020 lên 1985 khách hàng năm 2022, cho thấy việc phát triển dịch vụ đối với khách hàng là cá nhân rất thuận lợi. Việc phân tán các khoản cho vay vào nhiều đối tượng khác nhau trong nền kinh tế vừa đáp ứng được mục tiêu chuyển dịch cơ cấu ngành nghề của Nhà nước và hội sở; vừa đáp ứng được yêu cầu phân tán rủi ro và tăng lợi nhuận kỳ vọng. Các hoạt động phụ cận cho vay như tư vấn, bảo lãnh, mua lại ngoại tệ với các khách hàng vay vốn tuy chưa mang lại nhiều doanh thu cho ngân hàng, nhưng thể hiện được mối quan hệ gắn kết dài hạn, giúp chi nhánh có thể tìm

kiếm được lợi nhuận trong tương lai.

Thứ ba, tỷ lệ nợ có đảm bảo của chi nhánh duy trì được đà tăng từ 95.12% năm 2020 lên 96.01% năm 2021. Điều này góp phần giúp tăng độ tin cậy giảm thiểu rủi ro khi cho vay đối với khách hàng cá nhân tại chi nhánh và gián tiếp làm giảm dự phòng rủi ro phải trích giúp gia tăng lợi nhuận cho chi nhánh.

Tuy nhiên, trong khi phát triển hoạt động cho vay đối với các khách hàng cá nhân, chi nhánh cũng đã có những hạn chế cần khắc phục.

### **2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về chất lượng hoạt động cho vay**

Tách riêng hạn chế và nguyên nhân. Hạn chế là những điều còn tồn tại và cần khắc phục. Nguyên nhân là đi lý giải cho tại sao còn những hạn chế đó.

Để thấy được những hạn chế của hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Vietinbank Tây Thăng Long, bên cạnh những chỉ tiêu đã phân tích, tác giả còn so sánh đối với toàn Vietinbank.

Thứ nhất, dư nợ cho vay tại VietinBank Tây Thăng Long chủ yếu là ngắn hạn nên lợi nhuận thu về thấp. Dư nợ cho vay KHCN kỳ hạn ngắn ở ngân hàng giai đoạn 2020 – 2022 luôn chiếm tỷ trọng cao, trên 51% năm 2020, và trên 40% ở năm 2021 và 2022. Nguyên nhân chính là các khoản vay ngắn hạn thường có lãi suất thấp hơn so với các khoản vay trung và dài hạn. Điều này dẫn đến biên lợi nhuận ròng (NIM) của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng, làm giảm khả năng tạo ra lợi nhuận bền vững và ổn định. Ngoài ra, các khoản vay ngắn hạn có chu kỳ quay vòng vốn nhanh, điều này có thể dẫn đến việc ngân hàng phải liên tục tìm kiếm khách hàng mới và thẩm định lại hồ sơ vay vốn. Quá trình này không chỉ tiêu tốn nguồn lực mà còn có thể làm tăng chi phí vận hành. Hơn nữa, nếu ngân hàng không duy trì được dòng vốn ổn định từ các khoản vay ngắn hạn, rủi ro thanh khoản sẽ tăng cao, gây khó khăn cho hoạt động kinh doanh. Việc phụ thuộc quá nhiều vào dư nợ cho vay ngắn hạn cũng hạn chế khả năng ngân hàng đầu tư vào các dự án có tiềm năng sinh lợi cao hơn trong dài hạn. Để cải thiện tình hình này, ngân hàng cần đa dạng hóa danh mục cho vay, gia tăng tỷ trọng cho vay trung và dài hạn, đồng thời áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả. Việc này không chỉ giúp nâng cao NIM mà còn cải thiện năng lực cạnh tranh và tăng trưởng bền vững trong tương lai.

Thứ hai, KHCN là đối tượng khách hàng nhiều tiềm năng trong việc khai thác các sản phẩm bán chéo, tuy nhiên việc khai thác khả năng bán chéo hiện nay tại VietinBank Tây Thăng Long còn thấp. Một trong những nguyên nhân chính là do ngân hàng chưa triển khai hiệu quả các chiến lược tiếp thị và dịch vụ chăm sóc khách hàng để tối ưu hóa việc -. Thứ nhất, công tác tiếp thị tại VietinBank Tây Thăng Long có thể chưa đáp ứng đủ nhu cầu và mong muốn của khách hàng cá nhân, dẫn đến việc họ không nhận thức được đầy đủ các sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Thiếu thông tin và sự hiểu biết về các lợi ích của việc sử dụng nhiều sản phẩm ngân hàng cùng lúc là một rào cản lớn trong việc thúc đẩy bán chéo. Thứ hai, quy trình và công nghệ hỗ trợ bán chéo tại ngân hàng có thể chưa được tối ưu hóa. Hệ thống quản lý khách hàng (CRM) không hiệu quả sẽ làm giảm khả năng theo dõi và phân tích hành vi tiêu dùng của khách hàng, từ đó khó xác định được nhu cầu cụ thể và đề xuất các sản phẩm phù hợp. Thứ ba, kỹ năng và kiến thức của nhân viên ngân hàng về các sản phẩm bán chéo có thể chưa đủ sâu rộng. Để thực hiện bán chéo hiệu quả, nhân viên cần hiểu rõ về sản phẩm, cũng như biết cách tư vấn và thuyết phục khách hàng. Nếu không được đào tạo bài bản, khả năng nhân viên tận dụng cơ hội bán chéo sẽ bị hạn chế. Cuối cùng, sự cạnh tranh khốc liệt từ các ngân hàng khác cũng là một thách thức lớn. Khách hàng có nhiều lựa chọn và nếu không thấy được sự khác biệt và lợi ích khi sử dụng các sản phẩm bán chéo tại VietinBank Tây Thăng Long, họ có thể dễ dàng chuyển sang ngân hàng khác. Để khắc phục tình trạng này, VietinBank Tây Thăng Long cần cải thiện chiến lược tiếp thị và dịch vụ khách hàng, nâng cao hiệu quả hệ thống CRM, đầu tư vào đào tạo nhân viên và xây dựng các chương trình ưu đãi hấp dẫn để khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm ngân hàng hơn.

Thứ ba, hiện nay việc cho vay để chi lương tại VietinBank Tây Thăng Long nói riêng cũng như VietinBank nói chung gần như bằng không. Việc cho vay các đơn vị chi lương tại VietinBank Tây Thăng Long gần như bằng 0 có thể do một số nguyên nhân sau:

Thiếu chính sách và sản phẩm hấp dẫn: Các chính sách và sản phẩm vay dành cho các đơn vị chi lương có thể chưa đủ hấp dẫn hoặc chưa phù hợp với nhu cầu của các doanh nghiệp này. Các doanh nghiệp thường tìm kiếm các gói vay có lãi suất ưu đãi, thời gian xét duyệt nhanh chóng và các điều khoản linh hoạt.

Thiếu chiến lược tiếp cận khách hàng: Ngân hàng có thể chưa triển khai chiến lược tiếp cận hiệu quả đối với các đơn vị chi lương. Việc thiếu các chương trình tiếp thị và quảng bá sản phẩm vay đến các doanh nghiệp có thể dẫn đến việc các doanh nghiệp không nhận thức được các lợi ích và dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Cạnh tranh từ các ngân hàng khác: Các ngân hàng khác có thể đang cung cấp các dịch vụ vay dành cho các đơn vị chi lương với các điều kiện và ưu đãi tốt hơn. Điều này làm giảm khả năng cạnh tranh của VietinBank Tây Thăng Long trong việc thu hút các doanh nghiệp này.

Quy trình và thủ tục phức tạp: Nếu quy trình xét duyệt vay và các thủ tục liên quan quá phức tạp và mất nhiều thời gian, các doanh nghiệp có thể bị chùn bước và tìm đến các ngân hàng khác có quy trình đơn giản và nhanh gọn hơn.

Thiếu tư vấn và hỗ trợ: Nhân viên ngân hàng có thể thiếu kỹ năng và kiến thức để tư vấn và hỗ trợ các doanh nghiệp trong quá trình vay vốn. Sự thiếu hụt này làm giảm khả năng ngân hàng tiếp cận và phục vụ các đơn vị chi lương một cách hiệu quả.

### **CHƯƠNG 3: KHUYẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETINBANK – CHI NHÁNH TÂY THĂNG LONG**

#### **3.1 Định hướng nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank – Chi nhánh Tây Thăng Long**

##### **3.1.1 Định hướng chiến lược của Vietinbank giai đoạn 2020 – 2025 và tầm nhìn đến năm 2030**

Chủ trương của Ban lãnh đạo NHCT VN là tiếp tục ưu tiên nguồn lực thúc đẩy tín dụng bán lẻ, nâng cao hiệu quả tín dụng và tăng thị phần bán lẻ của VietinBank trên thị trường. Nhằm tháo gỡ cho Các chi nhánh và đặc biệt chú trọng tăng trưởng dư nợ tín dụng trung dài hạn trên cơ sở đảm bảo hoạt động tín dụng toàn và hiệu quả, Tổng Giám đốc chỉ đạo Giám đốc các Chi nhánh thực hiện các nội dung sau:

*Đối với cho vay sản xuất kinh doanh (không bao gồm kinh doanh bất động sản):* Ưu tiên tối đa nguồn lực cho vay, lưu ý tập trung:

- Các ngành/lĩnh vực sản xuất kinh doanh ưu tiên cấp tín dụng của VietinBank theo thế mạnh của địa phương, khu vực.

- Khách hàng có kinh nghiệm hoạt động từ 02 năm trở lên, có tiềm lực tài chính, kết quả kinh doanh có lãi và có dòng tiền về tài khoản thanh toán tại VietinBank. Ưu tiên phát triển: (i) khách hàng uy tín thuộc hệ sinh thái của doanh nghiệp, hộ kinh doanh có tiềm lực tài chính tốt hoặc khách hàng giàu có, mang lại nhiều cơ hội kinh doanh và lợi ích cho VietinBank; (ii) có mục đích sử dụng vốn rõ ràng, nguồn thu có thực, ổn định và chắc chắn từ hoạt động sản xuất kinh doanh.

*Đối với cho vay bất động sản:*

- Cho vay theo nguyên tắc sàng lọc, lựa chọn khách hàng uy tín, có tiềm lực tài chính tốt đảm bảo nguồn trả nợ, tài sản bảo đảm (TSBĐ) thanh khoản tốt đồng thời:

- + Đẩy mạnh cho vay phục vụ nhu cầu vay mua bất động sản đã có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền với đất (GCN) để tiêu dùng hoặc làm địa điểm kinh doanh.

- + Đối với cho vay nhà dự án, ưu tiên lựa chọn: (i) dự án có pháp lý đầy đủ; (ii) dự

án do VietinBank tài trợ vốn; (iii) dự án được TSC ban hành sản phẩm cụ thể hoặc TSC phê duyệt ngoại lệ/phê duyệt liên kết cho vay KHBL; (iv) Dự án nằm ở các vị trí thuận tiện giao thông, trung tâm, có khả năng thanh toán cao thuộc các thành phố lớn.

- Mức cho vay trên tổng nhu cầu vốn và giá trị tài sản bảo đảm: Áp dụng theo quy định mức cho vay tối đa tại văn bản sản phẩm hiện hành với trường hợp đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

+ Tại thời điểm ký kết hợp đồng cho vay, Chi nhánh cho vay có tỷ lệ nợ xấu nằm trong ngưỡng kiểm soát rủi ro theo sản phẩm<sup>2</sup> (theo Email thông báo hàng tháng của Phòng QLRR.

+ TSBĐ cho khoản vay đáp ứng điều kiện: TSBĐ là Bất động sản (BDS) và/hoặc Quyền tài sản phát sinh từ HĐMB/ Tài sản hình thành trong tương lai các BDS trên địa bàn thành phố trực thuộc trung ương/thành phố trực thuộc tỉnh/địa bàn huyện của Tỉnh có vị trí giáp ranh TP. Hà Nội, TP. HCM thuộc một trong các đối tượng sau: (i) BDS thuộc vị trí 1,2 được quy định theo bảng giá các loại đất trên các địa bàn; (ii) BDS thuộc dự án BDS thương mại (Bao gồm loại hình nhà ở dự án, căn hộ chung cư/biệt thự nhà phố/nhà liền kề, công trình xây dựng không phải nhà ở).

*Đối với cho vay tiêu dùng khác:*

Khai thác hệ sinh thái của doanh nghiệp trung tâm (ưu tiên khách hàng chi lương, khách hàng chiến lược, khách hàng có quan hệ với VietinBank...) nhằm cung cấp giải pháp tài chính tới từng đối tượng cụ thể: cán bộ nhân viên đơn vị trả lương, nhà cung cấp/nhà phân phối/người tiêu dùng cuối cùng của doanh nghiệp trung tâm... Chú trọng bán các sản phẩm ứng dụng công nghệ cao (vay trên app VietinBank iPay...).

Tăng cường triển khai các sản phẩm cho vay trên kênh số để gia tăng trải nghiệm của khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh với các TCTD khác

*Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay:*

Chi nhánh định kỳ rà soát các KHCN sắp hết thời gian ưu đãi lãi suất tại các chương trình tín dụng hoặc đang áp dụng lãi suất theo sản cho vay thông thường từ đó linh hoạt sử dụng quyền chủ động lãi suất cho vay trên nguyên tắc cân đối rủi ro và lợi ích theo từng khách hàng cụ thể để tối đa hóa lợi ích cho VietinBank.

Chi nhánh phân công lãnh đạo/cán bộ đầu mối tại Phòng bán lẻ/Phòng GD tích cực bám sát kế hoạch bán hàng của chủ đầu tư, kế hoạch phân phối giỏ hàng của các sản phẩm giao dịch BĐS để khai thác nguồn khách hàng mới theo danh sách các dự án NHCT liên kết/hợp tác cho vay CĐT. Chủ động tiếp cận nguồn khách hàng mới thông qua kết nối với các Chủ đầu tư dự án và/hoặc Sàn giao dịch Bất động sản uy tín tại địa phương.

### **3.1.2 Định hướng nâng cao chất lượng tín khách hàng cá nhân của Vietinbank Tây Thăng Long trong giai đoạn tới**

#### ***Nâng cao hoạt động quản trị rủi ro tín dụng bán lẻ***

Nâng cao chất lượng thẩm định cấp tín dụng tại Chi nhánh:

- Nhằm nâng cao công tác quản trị danh mục cho vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản, Chi nhánh thực hiện cấp tín dụng phù hợp với nhu cầu thực tế và đúng mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Nghiêm cấm hành vi cho vay tiêu dùng/sản xuất kinh doanh không đúng mục đích hoặc vượt nhu cầu vốn để đầu tư, kinh doanh bất động sản hoặc mục đích khác không phù hợp.

- Rà soát, thẩm định kỹ lưỡng các nguồn thu theo khai báo và cam kết của khách hàng khi áp dụng cơ chế chứng minh khả năng tài chính bằng tài sản, lưu ý:

+ Chi áp dụng cơ chế này sau khi đã sàng lọc và thẩm định khách hàng đảm bảo nguồn thu có thực để trả nợ đầy đủ và đúng hạn cho VietinBank, khách hàng là người giàu có, có nhiều tài sản.

+ Tăng cường công tác kiểm tra giám sát sau cho vay, đặc biệt chú trọng kiểm tra đối với nguồn tài chính của khách hàng. Trường hợp xác định khách hàng bị suy giảm khả năng tài chính tại thời điểm kiểm tra, Chi nhánh yêu cầu khách hàng bổ sung nguồn tài chính và tài sản khác (trong đó ưu tiên nhận: (i) các nguồn tài chính có thực và có thể xác định được như nguồn thu từ lương, từ hoạt động sản xuất kinh doanh, từ cho thuê tài sản hiện hữu...; (ii) các tài sản là bất động sản tại các vị trí có tính thanh khoản cao/đã có GCN).

#### ***Công tác kiểm soát chất lượng tín dụng:***

Hiện nợ nhóm 2, nợ xấu và nợ tiềm ẩn rủi ro (nợ quá hạn < 10 ngày phát sinh liên

tục nhiều lần trong năm) có xu hướng tăng, đặc biệt là các Chi nhánh thuộc khu vực 3,7 và tập trung nhiều ở các sản phẩm cho vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản. Do đó, các chi nhánh lưu ý:

- + Bám sát khách hàng, rà soát và kịp thời cập nhật tình hình tài chính của khách hàng nhằm kiểm soát được nguồn thu để đảm bảo khách hàng có đủ khả năng trả nợ gốc và lãi vay cho VietinBank.

- + Chủ động, quyết liệt, tập trung các nguồn lực cho công tác xử lý thu hồi nợ nhóm 2 và nợ xấu đồng thời phân tích, xây dựng phương án xử lý thu hồi nợ phù hợp.

Từ dữ liệu khách hàng chuyển nợ nhóm 2 và nợ xấu, khuyến nghị chi nhánh tăng cường kiểm tra giám sát sau cho vay đối với khách hàng/nhóm khách hàng có: (i) nợ quá hạn dưới 10 ngày từ 3 lần trở lên”; (ii) dư nợ cao nhưng dòng tiền về VietinBank hoặc Casa bình quân thấp; (iii) quy mô khoản giải ngân lớn so với mặt bằng sản xuất kinh doanh tại chi nhánh; và (iv) tổng mức cấp tín dụng/dư nợ tại các TCTD vượt quá quy mô sản xuất kinh doanh của khách hàng.

- + Riêng với khách hàng có nợ tiềm ẩn rủi ro (nợ quá hạn dưới 10 ngày phát sinh nhiều lần trong năm), chi nhánh chịu trách nhiệm: (i) rà soát việc nhắc nợ tự động qua tin nhắn SMS; (ii) đàm phán với các khách hàng, đảm bảo toàn bộ 100% khách hàng đều được cài đặt nhắc nợ tự động qua tin nhắn SMS.

- + Đối với nhóm khách hàng có liên quan (đặc biệt đối với nhóm KHCLQ có khách hàng phát sinh nợ nhóm 2 và nợ xấu): Giám sát chặt chẽ dòng tiền của khách hàng và NCLQ tránh trường hợp chuyển tiền lòng vòng trong nhóm, sử dụng vốn sai mục đích, đầu cơ bất động sản, thoát ly khỏi sự kiểm soát của ngân hàng.

**Công tác chấm điểm xếp hạng tín dụng:** Tuân thủ chỉ đạo công tác xếp hạng tín dụng khách hàng của VietinBank trong từng thời kỳ, hiện là công văn số 10310/TGD-NHCT-QLRRI ngày 24/11/2023 V/v Chỉ đạo công tác xếp hạng tín dụng khách hàng lần 03/2023. Tuyệt đối không để xảy ra lỗi tác nghiệp làm ảnh hưởng đến công tác phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro của toàn hệ thống.

**Công tác quản lý, giám sát TSBĐ: Để đảm bảo an toàn nợ vay của VietinBank Tây Thăng Long cần thực hiện:**

- Tăng cường công tác kiểm tra, theo dõi, định giá/định giá lại TSBĐ theo quy định, đặc biệt tại các khu vực đã/đang xảy ra tình trạng sốt đất nhằm phát hiện những dấu hiệu/bất lợi liên quan đến TSBĐ (giá trị, chất lượng, hiện trạng,...). Trên cơ sở đó, điều chỉnh mức cấp tín dụng tối đa so với giá trị TSBĐ phù hợp hoặc yêu cầu khách hàng bổ sung thêm TSBĐ/biện pháp bảo đảm khác hoặc tăng cường điều kiện tín dụng để giảm thiểu tối đa rủi ro/tổn thất cho Vietinbank. Đối với TSBĐ có sự biến động giá trị lớn hơn phải chủ động kiểm tra, đánh giá thường xuyên hơn (đặc biệt đối với TSBĐ là hàng hóa, bất động sản thuộc khu vực có biến động giá lớn...).
- Thường xuyên theo dõi, quản lý giám sát chặt chẽ quá trình hình thành của tài sản trên cơ sở hồ sơ và kiểm tra thực tế TSBĐ, đôn đốc khách hàng bổ sung hồ sơ theo tiến độ hình thành của tài sản và hoàn thiện thủ tục đăng ký sở hữu tài sản theo quy định trong trường hợp nhận TSBĐ là tài sản HTTTTL/quyền tài sản.
- Thường xuyên cập nhật biến động về tình hình kinh tế, chính sách ngành/lĩnh vực, đặc biệt bám sát diễn biến thị trường bất động sản, thông tin quy hoạch của tài sản để chủ động nhận diện rủi ro và các các ứng xử kịp thời.

***Tăng cường công tác kiểm tra chéo:*** Chi nhánh thiết lập môi trường kiểm soát tốt, đặc biệt thường xuyên kiểm tra chéo nhằm kiểm soát rủi ro trong hoạt động cấp tín dụng tại các phòng giao dịch của chi nhánh.

### **3.2 Một số đề xuất nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Tây Thăng Long**

#### **3.2.1 Đa dạng hóa danh mục cho vay trung và dài hạn**

Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Tây Thăng Long chủ yếu đến từ cho vay ngắn hạn dẫn tới việc ngân hàng bị phụ thuộc quá nhiều vào nhóm cho vay ngắn hạn và rủi ro bị tập trung vào nhóm khách hàng này. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay trung và dài hạn giúp ngân hàng tránh được những thiệt hại lớn nếu một sản phẩm hoặc nhóm khách hàng gặp khó khăn. Ngoài ra, đa dạng hóa sản phẩm còn giúp ngân hàng duy trì thu nhập ổn định ngay cả khi một số sản phẩm hoặc dịch vụ không đạt kết quả như mong đợi. Đa dạng hóa danh mục cho vay trung và dài hạn còn là một chiến lược quan trọng để cải thiện tỷ lệ lợi nhuận biên ròng (NIM) và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Dưới đây là cách để thực hiện chiến lược này:

### ***Nghiên cứu thị trường và nhu cầu vay vốn trung và dài hạn của khách hàng:***

Phân tích nhu cầu khách hàng: Tìm hiểu nhu cầu vay vốn của các đối tượng khách hàng khác nhau (cá nhân, doanh nghiệp, sinh viên, v.v.).

Khảo sát thị trường: Nghiên cứu xu hướng thị trường, các sản phẩm vay phổ biến và các sản phẩm vay tiềm năng mà ngân hàng có thể phát triển.

Đối thủ cạnh tranh: Phân tích các sản phẩm vay của các ngân hàng đối thủ để hiểu rõ ưu và nhược điểm của họ.

### ***Phát triển sản phẩm cho vay trung và dài hạn mới***

Ý tưởng sản phẩm: Xây dựng danh sách các sản phẩm vay tiềm năng dựa trên kết quả nghiên cứu thị trường và đánh giá nội bộ.

Thiết kế sản phẩm: Xác định các điều khoản và điều kiện cho từng sản phẩm vay, bao gồm lãi suất, thời gian vay, yêu cầu tài sản đảm bảo, và các chính sách ưu đãi.

Thử nghiệm sản phẩm: Triển khai thử nghiệm các sản phẩm mới trong một nhóm khách hàng nhỏ để đánh giá phản hồi và hiệu quả.

### ***Cải tiến và phát triển liên tục***

Phản hồi khách hàng: Lắng nghe phản hồi từ khách hàng và sử dụng chúng để cải thiện sản phẩm vay.

Đánh giá hiệu suất: Đánh giá định kỳ hiệu suất của các sản phẩm vay mới và thực hiện các điều chỉnh cần thiết.

Phát triển thêm sản phẩm: Liên tục nghiên cứu và phát triển thêm các sản phẩm vay mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Bằng cách thực hiện các bước này, ngân hàng có thể đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay trung và dài hạn, nâng cao khả năng cạnh tranh, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank Tây Thăng Long.

### 3.2.2 Xây dựng chiến lược bán chéo sản phẩm

Xây dựng chiến lược bán chéo sản phẩm tại ngân hàng là một cách hiệu quả để tối ưu hóa doanh thu và gia tăng giá trị cho khách hàng. Dưới đây là các bước cụ thể để triển khai chiến lược bán chéo sản phẩm:

#### ***Phân tích nhu cầu khách hàng***

Phân tích dữ liệu khách hàng: Sử dụng hệ thống quản lý khách hàng (CRM) để phân tích thông tin và hành vi tiêu dùng của khách hàng.

Khảo sát và nghiên cứu: Tiến hành khảo sát hoặc phỏng vấn khách hàng để hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của họ về các sản phẩm tài chính.

#### ***Xác định các sản phẩm có thể bán chéo***

Danh mục sản phẩm hiện có: Đánh giá các sản phẩm hiện có của ngân hàng để xác định những sản phẩm có thể kết hợp và cung cấp cho khách hàng.

Sản phẩm bổ sung: Xác định các sản phẩm bổ sung mà khách hàng có thể quan tâm, như bảo hiểm, đầu tư, hoặc các dịch vụ tài chính khác.

#### ***Tạo nội dung và thông điệp tiếp thị***

Thông điệp chính: Phát triển thông điệp tiếp thị rõ ràng và hấp dẫn về các lợi ích của việc sử dụng các sản phẩm bán chéo.

Tài liệu tiếp thị: Soạn thảo các tài liệu tiếp thị như brochure, email marketing, và bài viết blog để giới thiệu sản phẩm và giải thích lợi ích.

#### ***Triển khai chiến dịch bán chéo***

Kế hoạch triển khai: Xây dựng kế hoạch chi tiết cho việc triển khai các hoạt động bán chéo, bao gồm các bước cụ thể, ngân sách, và lịch trình.

Thực hiện chiến dịch: Thực hiện các hoạt động bán chéo theo kế hoạch, như gửi email giới thiệu sản phẩm, tổ chức sự kiện hoặc hội thảo.

#### ***Điều chỉnh và cải tiến***

Điều chỉnh chiến lược: Dựa trên kết quả đánh giá và phản hồi, điều chỉnh chiến lược bán chéo để tối ưu hóa hiệu quả.

Cải tiến quy trình: Cải tiến quy trình bán chéo, đào tạo nhân viên, và cập nhật công nghệ để nâng cao hiệu quả.

### ***Duy trì và phát triển liên tục***

Duy trì mối quan hệ: Tiếp tục duy trì mối quan hệ với khách hàng thông qua các chương trình chăm sóc khách hàng và các sản phẩm mới.

Khuyến khích sáng tạo: Khuyến khích nhân viên và bộ phận phát triển sản phẩm đề xuất các ý tưởng mới cho việc bán chéo.

Bằng cách thực hiện các bước này, ngân hàng có thể tối ưu hóa việc bán chéo sản phẩm, từ đó tăng cường doanh thu, nâng cao giá trị cho khách hàng và cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh.

### **3.2.3 Nâng cao trình độ, nghiệp vụ và chế độ đãi ngộ đối với cán bộ tín dụng**

Chất lượng của cán bộ tín dụng (CBTD) là yếu tố mấu chốt để nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân. Dưới đây là một số lý do và cách nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng để đảm bảo hiệu quả trong quy trình cho vay:

#### ***Vai trò của cán bộ tín dụng:***

Tìm kiếm khách hàng: Cán bộ tín dụng là những người trực tiếp tìm kiếm khách hàng cho ngân hàng vì vậy họ cần có kỹ năng giao tiếp tốt để xây dựng và duy trì mối quan hệ với khách hàng tiềm năng. Ngoài ra cán bộ tín dụng còn cần có khả năng phân tích và đánh giá nhu cầu của khách hàng để giới thiệu các sản phẩm vay phù hợp.

Thẩm định: Cán bộ tín dụng là người trực tiếp đánh giá rủi ro các khoản cho vay đối với khách hàng cá nhân vì vậy cán bộ tín dụng phải có kỹ năng đánh giá và phân tích hồ sơ vay để xác định khả năng trả nợ của khách hàng. Và để có thể đánh giá chính xác rủi ro cán bộ tín dụng còn cần phải có kiến thức chuyên môn vững về các quy định tín dụng, chính sách ngân hàng và các công cụ tài chính.

Giải ngân: Cán bộ tín dụng là người thực hiện giải ngân cho khách hàng vì vậy cán bộ tín dụng cần nắm chính xác quy trình giải ngân qua đó thực hiện đúng quy trình giải ngân để đảm bảo khoản vay được cấp đúng hạn và theo đúng các điều khoản đã thỏa thuận.

**Quản lý hồ sơ:** Cán bộ tín dụng là người quản lý hồ sơ khoản vay vì vậy họ cần phải quản lý hồ sơ vay một cách chính xác và đầy đủ để đảm bảo tính minh bạch và hợp pháp của các giao dịch.

**Giám sát:** Cán bộ tín dụng cũng là người thường xuyên theo dõi tình trạng của các khoản vay để phát hiện kịp thời các dấu hiệu vi phạm hoặc vấn đề tài chính. Thực hiện hỗ trợ khách hàng trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ khi cần thiết.

Nhìn chung, cán bộ tín dụng có vai trò rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

### ***Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng:***

Nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng là một phần quan trọng để cải thiện hiệu quả hoạt động của ngân hàng và chất lượng dịch vụ cho vay. Dưới đây là các cách cụ thể để nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng:

#### ***Đào tạo và phát triển kỹ năng:***

**Đào tạo chuyên sâu:** Cung cấp các khóa đào tạo về kiến thức chuyên môn tín dụng, quy trình làm việc, và cập nhật các quy định mới nhất. Đảm bảo cán bộ tín dụng nắm vững các kỹ năng cần thiết như phân tích tài chính, đánh giá rủi ro, và quản lý hồ sơ.

**Phát triển kỹ năng mềm:** Tổ chức các khóa đào tạo về kỹ năng mềm như giao tiếp, đàm phán, giải quyết vấn đề, và quản lý thời gian. Kỹ năng mềm giúp cán bộ tín dụng làm việc hiệu quả hơn với khách hàng và đồng nghiệp.

#### ***Cung cấp công cụ và tài nguyên hỗ trợ CBTD***

**Công nghệ hỗ trợ:** Trang bị các công cụ công nghệ hiện đại và hệ thống quản lý tín dụng để giúp cán bộ tín dụng thực hiện công việc một cách nhanh chóng và chính xác hơn. Các công cụ này có thể bao gồm phần mềm quản lý tín dụng, hệ thống phân tích dữ liệu, và các ứng dụng di động.

**Tài liệu và hướng dẫn:** Cung cấp các tài liệu, hướng dẫn, và quy trình làm việc rõ ràng để hỗ trợ cán bộ tín dụng trong việc thực hiện nhiệm vụ.

#### ***Đánh giá và phản hồi hiệu suất làm việc của CBTD:***

KPI rõ ràng: Xác định các chỉ số hiệu suất chính (KPIs) rõ ràng để đo lường hiệu quả công việc của cán bộ tín dụng. Các KPIs có thể bao gồm tỷ lệ giải ngân thành công, tỷ lệ nợ xấu, và sự hài lòng của khách hàng.

Phản hồi định kỳ: Thực hiện các đánh giá định kỳ và cung cấp phản hồi chi tiết để cán bộ tín dụng có thể cải thiện hiệu suất làm việc. Đánh giá nên bao gồm các cuộc họp cá nhân, phản hồi từ khách hàng, và kết quả công việc.

#### *Khuyến khích và thưởng*

Chế độ thưởng: Xây dựng các chương trình thưởng và khuyến khích để động viên cán bộ tín dụng đạt được các mục tiêu và hoàn thành tốt nhiệm vụ. Các hình thức thưởng có thể bao gồm tiền thưởng, chứng nhận, và cơ hội thăng tiến.

Khuyến khích sáng tạo: Khuyến khích cán bộ tín dụng đề xuất các ý tưởng cải tiến quy trình và dịch vụ. Điều này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả công việc mà còn tạo động lực cho cán bộ tín dụng.

#### *Quản lý rủi ro và quy trình làm việc*

Quy trình kiểm soát: Thiết lập quy trình kiểm soát và giám sát để đảm bảo các khoản vay được quản lý hiệu quả và giảm thiểu rủi ro. Các quy trình này nên bao gồm việc kiểm tra hồ sơ vay, đánh giá rủi ro, và quản lý nợ xấu.

Đánh giá và điều chỉnh: Thực hiện đánh giá thường xuyên và điều chỉnh quy trình làm việc để phù hợp với tình hình thực tế và yêu cầu của thị trường. Đánh giá quy trình cũng giúp phát hiện và khắc phục các điểm yếu.

#### *Tạo môi trường làm việc tốt*

Môi trường làm việc tích cực: Xây dựng một môi trường làm việc tích cực và hỗ trợ để cán bộ tín dụng có thể phát huy tối đa khả năng của mình. Điều này bao gồm việc tạo điều kiện làm việc tốt, cung cấp các công cụ hỗ trợ, và khuyến khích sự hợp tác giữa các thành viên trong nhóm.

Hỗ trợ tinh thần: Cung cấp các chương trình hỗ trợ tinh thần và sức khỏe cho cán bộ tín dụng để giúp họ duy trì động lực và cân bằng công việc với cuộc sống.

#### *Xây dựng văn hóa học hỏi và cải tiến*

Khuyến khích học hỏi: Tạo điều kiện cho cán bộ tín dụng tham gia các khóa đào tạo, hội thảo, và các sự kiện ngành để cập nhật kiến thức và xu hướng mới.

Cải tiến liên tục: Xây dựng văn hóa cải tiến liên tục bằng cách khuyến khích cán bộ tín dụng tham gia vào các hoạt động nghiên cứu và phát triển để nâng cao kỹ năng và quy trình làm việc.

Bằng cách thực hiện các bước trên, ngân hàng có thể nâng cao chất lượng của cán bộ tín dụng, từ đó cải thiện quy trình cho vay, nâng cao sự hài lòng của khách hàng, và đạt được các mục tiêu kinh doanh.

### **3.2.4 Tinh gọn quy trình, thủ tục cho vay đối với khách hàng cá nhân**

Tinh gọn quy trình và thủ tục cho vay khách hàng cá nhân là một cách quan trọng để nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng, giảm thời gian xử lý, và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Dưới đây là một số giải pháp cụ thể để đạt được điều này:

#### ***Tự động hóa quy trình***

Sử dụng Phần mềm quản lý quy trình: Áp dụng phần mềm quản lý quy trình và tự động hóa các bước trong quy trình cho vay như thu thập thông tin, xử lý hồ sơ, và phê duyệt.

Hệ thống Đánh giá tín dụng tự động: Triển khai hệ thống đánh giá tín dụng tự động để nhanh chóng phân tích hồ sơ vay và đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

#### ***Đơn giản hóa thủ tục***

Rút ngắn hồ sơ và tài liệu: Xem xét và đơn giản hóa các tài liệu yêu cầu trong hồ sơ vay, chỉ giữ lại các thông tin cần thiết để giảm bớt yêu cầu và thời gian xử lý.

Chế độ đăng ký trực tuyến: Cung cấp dịch vụ đăng ký vay trực tuyến để khách hàng có thể nộp hồ sơ vay và theo dõi tiến trình xử lý mà không cần đến chi nhánh ngân hàng.

#### ***Tinh gọn quy trình xét duyệt***

Thiết lập Quy trình xét duyệt linh hoạt: Xây dựng quy trình xét duyệt linh hoạt với các tiêu chí rõ ràng và các bước phê duyệt đơn giản hóa để giảm thiểu sự chậm trễ.

Tăng cường quyết định theo kế hoạch: Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu để dự đoán rủi ro và đưa ra quyết định phê duyệt nhanh chóng.

### ***Tối ưu hóa giao diện người dùng***

Giao diện người dùng thân thiện: Thiết kế giao diện trực tuyến và ứng dụng di động dễ sử dụng và thân thiện với người dùng để khách hàng dễ dàng nộp hồ sơ vay và theo dõi tình trạng.

Cung cấp hỗ trợ trực tuyến: Tạo các kênh hỗ trợ trực tuyến như chatbot, email, và tổng đài để giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng trong quá trình nộp hồ sơ và theo dõi tiến trình.

### ***Cải tiến quy trình nội bộ***

Đánh giá quy trình hiện tại: Thực hiện đánh giá toàn diện quy trình cho vay hiện tại để xác định các điểm tắc nghẽn và cơ hội cải tiến.

Tối ưu hóa quy trình làm việc: Cải thiện các quy trình nội bộ, chẳng hạn như phê duyệt, kiểm tra, và xử lý hồ sơ để giảm thời gian và tăng cường hiệu quả.

### ***Đào tạo và nâng cao kỹ năng nhân viên***

Đào tạo nhân viên: Cung cấp đào tạo cho nhân viên về quy trình cho vay mới và các công cụ công nghệ để đảm bảo họ có khả năng xử lý hồ sơ một cách hiệu quả.

Xây dựng kỹ năng đánh giá: Đào tạo nhân viên về kỹ năng đánh giá tín dụng và xử lý hồ sơ để cải thiện hiệu suất và độ chính xác trong công việc.

### ***Tăng cường giám sát và quản lý***

Giám sát quy trình: Theo dõi quy trình cho vay để phát hiện và khắc phục các vấn đề phát sinh kịp thời.

Quản lý rủi ro: Xây dựng các công cụ quản lý rủi ro để kiểm soát các vấn đề liên quan đến quy trình và đảm bảo tính chính xác trong xét duyệt và giải ngân.

### ***Áp dụng công nghệ mới***

Phân tích dữ liệu: Sử dụng công nghệ phân tích dữ liệu để cải thiện quy trình ra quyết định và dự đoán rủi ro.

Blockchain và Smart Contracts: Khám phá việc áp dụng công nghệ blockchain và hợp đồng thông minh (smart contracts) để cải thiện tính minh bạch và hiệu quả trong quy trình cho vay.

### ***Đảm bảo tuân thủ quy định***

Cập nhật quy định: Đảm bảo quy trình cho vay luôn tuân thủ các quy định pháp lý và quy chuẩn của cơ quan quản lý tài chính.

Đào tạo về quy định: Đào tạo nhân viên về các quy định mới và đảm bảo họ hiểu rõ các yêu cầu pháp lý liên quan đến quy trình cho vay.

### ***Cải tiến liên tục***

Phản hồi từ khách hàng: Thu thập phản hồi từ khách hàng về quy trình cho vay và sử dụng thông tin này để cải tiến quy trình.

Đánh giá và cải tiến: Thực hiện các cuộc đánh giá định kỳ và cải tiến quy trình dựa trên kết quả đánh giá và phản hồi từ khách hàng và nhân viên.

Bằng cách thực hiện các giải pháp này, ngân hàng có thể tinh gọn quy trình và thủ tục cho vay, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm thời gian xử lý, và cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

### **3.2.5 Khai thác, ứng dụng hiệu quả công nghệ vào hoạt động thu thập thông tin, đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân**

Khai thác và ứng dụng công nghệ hiệu quả vào hoạt động thu thập thông tin và đánh giá cho vay khách hàng cá nhân có thể giúp nâng cao chất lượng quyết định tín dụng, tăng cường hiệu quả quy trình và giảm thiểu rủi ro. Dưới đây là các giải pháp cụ thể:

#### ***Sử dụng công nghệ phân tích dữ liệu***

Phân tích dữ liệu lớn (Big Data): Áp dụng công nghệ phân tích dữ liệu lớn để thu thập và xử lý khối lượng dữ liệu khổng lồ từ nhiều nguồn khác nhau, như lịch sử tín dụng, hành vi chi tiêu và thông tin tài chính. Điều này giúp tạo ra cái nhìn toàn diện về khách hàng.

Phân tích dự đoán (Predictive Analytics): Sử dụng phân tích dự đoán để xác định khả năng trả nợ của khách hàng và dự đoán các xu hướng tài chính. Công nghệ này giúp ngân hàng đưa ra quyết định cho vay chính xác hơn.

#### ***Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và Machine Learning***

AI trong đánh giá tín dụng: Sử dụng trí tuệ nhân tạo để phân tích hồ sơ vay và đánh giá rủi ro. AI có thể phát hiện các mẫu và xu hướng mà con người có thể bỏ sót, từ đó nâng cao độ chính xác trong đánh giá tín dụng.

Machine Learning cho quyết định tín dụng: Áp dụng machine learning để cải thiện các mô hình đánh giá tín dụng và cập nhật chúng liên tục dựa trên dữ liệu mới, giúp ngân hàng phản ứng nhanh với các thay đổi trong tình hình tài chính của khách hàng.

### ***Cải thiện trải nghiệm khách hàng***

Giao diện trực tuyến thân thiện: Thiết kế giao diện người dùng trực tuyến và ứng dụng di động dễ sử dụng để khách hàng có thể dễ dàng nộp hồ sơ, cung cấp thông tin và theo dõi tiến trình.

Dịch vụ khách hàng trực tuyến: Cung cấp hỗ trợ khách hàng thông qua chatbot, email và các kênh trực tuyến để giải đáp thắc mắc và hỗ trợ trong quá trình thu thập thông tin.

### ***Tăng cường bảo mật và xác thực***

Bảo mật dữ liệu: Đầu tư vào các giải pháp bảo mật tiên tiến để bảo vệ thông tin cá nhân và tài chính của khách hàng khỏi các cuộc tấn công mạng và vi phạm bảo mật.

Xác thực hai yếu tố: Áp dụng xác thực hai yếu tố (2FA) để tăng cường bảo mật trong quá trình truy cập và giao dịch trực tuyến.

### ***Tích hợp các nguồn dữ liệu***

Kết nối nguồn dữ liệu: Tích hợp dữ liệu từ các nguồn khác nhau như cơ quan tín dụng, ngân hàng, và các dịch vụ tài chính bên ngoài để có cái nhìn tổng quan và chính xác hơn về khách hàng.

Công cụ đánh giá toàn diện: Sử dụng công cụ kết hợp dữ liệu để tạo ra các báo cáo đánh giá toàn diện về khách hàng, bao gồm lịch sử tín dụng, thu nhập, và các yếu tố liên quan.

Bằng cách áp dụng các giải pháp này, ngân hàng có thể khai thác và ứng dụng công nghệ hiệu quả vào hoạt động thu thập thông tin và đánh giá cho vay khách hàng cá nhân, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện quy trình và giảm thiểu rủi ro.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] P. Oladele, A. Sulaimon, and N. Akeke, "Determinants of bank performance in Nigeria," *International Journal of Business and Management Tomorrow*, vol. 2, no. 2, pp. 1-4, 2012.
- [2] D. J. Langodai and N. Q. Lutfillah, "The Influence of Third Party Funds, Capital Adequacy Ratio, Non Performing Loans to Credit Distribution on the Indonesia Stock Exchange," *Research In Management and Accounting (RIMA)*, vol. 2, no. 1, pp. 14-25, 2019.
- [3] T. Rinawati, "Kualitas Kredit Sebagai Pemoderasi Pengaruh Tingkat Permodalan Terhadap Profitabilitas Pada Perbankan Syariah," *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, vol. 5, no. 1, pp. 40-53, 2019.
- [4] A. Nabellah, "Effect of Capital Adequacy Level and Credit Distribution on Profitability With Credit Quality as Moderation Variables in Conventional Commercial Banks Listed on The Indonesian Stock Exchange," *ResearchJet Journal of Analysis and Inventions*, vol. 2, no. 04, pp. 32-51, 2021.
- [5] Z. Ali, B. Gongbing, and A. Mehreen, "Supply chain network and information sharing effects of SMEs' credit quality on firm performance: do strong tie and bridge tie matter?," *Journal of Enterprise Information Management*, 2019.
- [6] P. Quach, "Nâng cao chất lượng tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bắc Liêu," *Đại học Ngân hàng TP Hồ Chí Minh*, 2018.
- [7] Đ. Nguyễn, "Nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng TMCP ngoại thương Việt Nam trong quá trình hội nhập," *Đại học Kinh tế quốc dân.TT.LATS.1003*, 2012.
- [8] L. s. 47/2010/QH12, "Luật các tổ chức tín dụng," 2010.
- [9] P. T. T. Hà, "Ngân hàng thương mại," *Kinh tế quốc dân*, 2013.
- [10] T. t. s. 11/2021/TT-NHNN, "Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài," *Ngân hàng nhà nước Việt Nam*, 2021.

## PHỤ LỤC

NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
**CHI NHÁNH TÂY THĂNG LONG**



### PHIẾU KHẢO SÁT HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG

Họ và tên:

.....

Địa chỉ:

.....

Quý khách vui lòng đánh giá dựa theo mức độ đồng ý (1-Hoàn toàn không đồng ý đến 5-Hoàn toàn đồng ý) với những phát biểu trong bảng dưới đây

| Đánh giá về cơ sở vật chất |                                                                            | Không đồng ý - |   |   |   | Hoàn toàn đồng ý |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|------------------|
|                            |                                                                            | 1              | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 1                          | Vị trí các điểm giao dịch của VietinBank thuận tiện, phù hợp               | 1              | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 2                          | Nơi để xe thuận tiện, an toàn                                              | 1              | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 3                          | Điểm giao dịch khang trang và hiện đại                                     | 1              | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 4                          | Cách bố trí các quầy giao dịch hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết        | 1              | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 5                          | Các tiện nghi phục vụ khách hàng tốt (Ghế, báo, nước uống, nhà vệ sinh...) | 1              | 2 | 3 | 4 | 5                |
| 6                          | Hệ thống ATM hoạt động tốt và được đặt ở những nơi thuận tiện              | 1              | 2 | 3 | 4 | 5                |

Ý kiến góp ý khác về cơ sở vật chất hoặc lý do không đồng ý tại những nội dung đánh giá trên

#### **Đánh giá về nhân viên**

##### **Bảo vệ**

|   |                                                         |   |   |   |   |   |
|---|---------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 7 | Chủ động giúp đỡ KH, thực hiện tốt những yêu cầu của KH | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Lịch sự và thân thiện với KH đến giao dịch              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

##### **Nhân viên giao dịch**

|    |                                                                 |   |   |   |   |   |
|----|-----------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 9  | Có trang phục lịch sự                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Luôn lịch thiệp, thân thiện với KH                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Chủ động tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp, khuyến mãi mới cho KH | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Hướng dẫn thủ tục cho KH đầy đủ và dễ hiểu                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Sẵn sàng phục vụ và giúp đỡ KH                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Ý kiến góp ý khác về nhân viên hoặc lý do không đồng ý tại những nội dung đánh giá trên

#### **Đánh giá về quá trình giao dịch và sau giao dịch của VietinBank**

|    |                                                        |   |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 15 | Thủ tục thực hiện giao dịch đơn giản, thuận tiện       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Thời gian xử lý giao dịch nhanh, đúng cam kết (nếu có) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Dịch vụ chăm sóc KH sau giao dịch tốt                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Ý kiến góp ý khác về xử lý giao dịch hoặc lý do không đồng ý tại những nội dung đánh giá trên

#### **Đánh giá về sản phẩm, chương trình khuyến mãi, truyền thông của VietinBank**

|    |                                                                          |   |   |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 18 | Sản phẩm dịch vụ đa dạng, đáp ứng nhu cầu của KH                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Tính năng, tiện ích của sản phẩm dịch vụ cạnh tranh hơn so với NHTM khác | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Mức lãi suất hấp dẫn                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Mức Phí giao dịch hợp lý                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Các thông tin về SPDV/CTKM được cung cấp kịp thời và dễ tiếp cận         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Ý kiến góp ý khác về SPDV/CTKM hoặc lý do không đồng ý tại những nội dung đánh giá trên

**Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý khách!**