CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại:

1.1.1 Khái niệm về ngân hàng thương mại:

Căn cứ theo luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 do quốc hội ban hành ngày 16 tháng 6 năm 2010, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2011 tại Khoản 3 Điều 4: "Ngân hàng thương mại (NHTM) là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác nhằm mục tiêu lợi nhuận".

NHTM hoạt động chủ yếu là nhận tiền gửi của KH để cấp tín dụng, làm nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán.

Với tư cách là tổ chức kinh doanh, hoạt động của NHTM được dựa trên cơ sở biên độ hạch toán kinh tế, với mục đích lợi nhuận. NHTM được pháp luật cho phép tiến hành các loại nghiệp vụ kinh doanh ngân hàng như: nhận tiền gửi có kì hạn và không kì hạn; dịch vụ thanh toán; thực hiện nghiệp vụ chiết khấu; huy động vốn bằng cách phát hành chứng chỉ nhận nợ…

Theo Đạo luật ngân hàng của Pháp (1941) cũng đã định nghĩa: "Ngân hàng thương mại là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính".

Ngân hàng thương mại ở Mỹ được cho là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính.

Từ những ý trên, cho thấy NHTM là các tổ chức tài chính có đặc điểm là cung cấp nhiều loại dịch vụ tài chính, cùng hoạt động kinh doanh cơ bản là cho vay, nhận tiền gửi và cung cấp dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, các NHTM còn có nhiều dịch vụ khác nhằm đáp ứng được nhu cầu về sản phẩm, dịch vụ của xã hội.

1.1.2 Bản chất của Ngân hàng thương mại:

Bản chất của Ngân hàng thương mại là thể hiện qua:

- NHTM vừa là một loại hình doanh nghiệp vừa là một đơn vị kinh tế. Nghĩa là NHTM hoạt động trong lĩnh vực kinh tế, bộ máy tổ chức được cơ cấu như một doanh nghiệp, NHTM bình đẳng mối quan hệ kinh tế cùng các doanh nghiệp khác.

- Hoạt động kinh doanh của NHTM là một hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng. Đây là loại hình kinh doanh "đặc biệt" vì liên quan đến tất cả các ngành, cũng như đời sống kinh tế - xã hội, tiền tệ NH là lĩnh vực rất "nhạy cảm", đòi hỏi sự cẩn trọng, khéo léo trong việc điều hành hoạt động NH để tránh phải các thiệt hại cho xã hội. Lĩnh vực kinh doanh này của NHTM đã góp một lượng vốn tín dụng rất lớn cho nền kinh tế - xã hội…

- Hoạt động của NHTM là loại hoạt động kinh doanh (HĐKD). Để HĐKD, các NHTM phải cần có vốn và độc lập về tài chính. Đặc biệt HĐKD cần đạt đến mục tiêu lợi nhuận, HĐKD của NHTM cũng nằm trong xu hướng đó. Tuy nhiên việc kinh doanh lợi nhuận là phải hợp pháp trên cơ sở chấp hành pháp lí của nhà nước.

Tóm lại, Ngân hàng thương mại là loại hình định chế tài chính trung gian HĐKD trong lĩnh vực tiền tệ và dịch vụ NH. Đây là loại định chế tài chính trung gian bậc nhất trong nền kinh tế thị trường, nó góp phần tạo lập và cung cấp vốn cho nền kinh tế, tạo tiền đề và thúc đẩy cho kinh tế - xã hội phát triển.

1.1.3 Chức năng và vai trò của Ngân hàng thương mại:

a) Chức năng:

Chức năng trung gian tín dụng:

- NHTM là mối liên kết giữa người có vốn và người cần vốn. NHTM thành lập quỹ và cho vay để cung cấp vốn cho nền kinh tế thông qua việc huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của những nhà đầu tư trong kinh tế.

- Với chức năng là trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò trong việc tạo ra lợi ích cho các bên tham gia:

- Đối với khách hàng: Nếu chọn hình thức gửi tiết kiệm (người có vốn), bạn sẽ được hưởng lãi thông qua khoản tiền nhàn rỗi của mình. Đối với hình thức vay (người cần vốn), khi có nhu cầu vay bạn sẽ được cung cấp một khoản tiền trong hạn mức thỏa thuận để sử dụng cho các mục đích chi tiêu, thanh toán cá nhân hoặc nhu cầu vốn để kinh doanh. Mọi giao dịch qua ngân hàng đều minh bạch và được pháp luật bảo vệ.
- Đối với kinh tế: Giúp trung hoà TT từ các nơi tạm thời dư thừa tới các nơi tạm thời thiếu hụt để góp phần phát triển sản xuất kinh doanh và thúc đẩy tăng trưởng của nền kinh tế. Đồng thời cũng là cơ sở để thực hiện hai chức năng còn lại.

- Đối với Ngân hàng: Chức năng quan trọng nhất của NHTM, hưởng lợi nhuận từ chênh lệch lãi suất tiền cho vay và lãi tiền gửi từ khách hang, nó quyết định sự duy trì và phát triển của NH.

Sơ đồ 1.1: Chức năng trung gian tín dụng

Chức năng trung gian thanh toán:

- NHTM có nhiệm vụ là thủ quỹ của những cá nhân cũng như các doanh nghiệp, để tiến hành thực hiện các khoản thanh toán theo mục đích của khách hàng như là trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng các khoản thu theo yêu cầu của họ.

- NHTM cung cấp đa dạng phương thức thanh toán tiện lợi cho khách hàng như ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, séc, thẻ rút tiền, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán… Tùy theo nhu cầu, KH có thể chọn ra những phương thức thanh toán phù hợp.

- Đối với khách hàng: Tiết kiệm được chi phí đi lại, đảm bảo sự thanh toán nhanh chóng, an toàn và hiệu quả.
- Đối với kinh tế: Chức năng này sẽ gián tiếp thúc đẩy lưu thông hàng hóa, quá trình kinh doanh, thúc đẩy tốc độ luân chuyển vốn.
- Đối với ngân hàng: Tạo cơ hội huy động nguồn vốn tiền gửi bằng cách cung cấp dịch vụ thanh toán (lệ phí thanh toán) không dùng tiền mặt có chất lượng cao. Tăng nguồn vốn cho vay của Ngân hàng.

Hình 1.1: Thanh toán trực tuyến với Smartlink

(Nguồn: Tạp chí Tài chính)

Chức năng tạo tiền:

- Là chức năng quan trọng và phản ánh rõ bản chất của NHTM với mục đích tìm kiếm nguồn thu lợi nhuận.

- Từ chức năng trung gian tín dụng, NH sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền vốn lại sử dụng vô nền kinh tế bằng việc hoạt động mua hàng hóa, khi đó những người tiêu dùng có số dư tài khoản thanh toán thông qua các hình thức thanh toán qua thẻ...

- Cùng chức năng này, các NHTM đã tăng cường phương tiện thanh toán của nền kinh tế để đáp ứng được nhu cầu thanh toán và chi trả của KH.

- NHTM tạo tiền cần phải lệ thuộc vào tỉ trọng dự trữ bắt buộc của NHTW đã áp dụng đối với NHTM. Vì vậy NHTW có thể tăng tỉ trọng này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn.

b) Vai trò của ngân hàng thương mại:

- Nền kinh tế hàng hóa đang trên đà ngày một phát triển, NHTM đã đang cố gắng từng ngày hoàn thiện để trở thành định chế tài chính bắt buộc cho việc vận hành nền kinh tế.

- NHTM đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp vốn cho nền kinh tế, giúp thúc đẩy sự phát triển của lực lượng sản xuất. Là một kênh phân phối vốn hiệu quả, ngân hàng thương mại hỗ trợ các doanh nghiệp tận dụng cơ hội để tăng cường đầu tư, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh, và cải tiến công nghệ. Qua đó, giúp nâng cao hiệu quả lao động và tạo điều kiện để doanh nghiệp có thể cạnh tranh thành công trên thị trường.
- NHTM là trung gian cầu nối của doanh nghiệp và thị trường: giúp doanh nghiệp tìm được vốn đầu tư, tăng tốc hoạt động sản xuất kinh doanh và thanh toán để tạo ra thành phẩm cho thị trường. NHTM giúp cho doanh nghiệp và thị trường gần nhau hơn cả về không gian và thời gian.
- NHTM là công cụ giúp nhà nước điều chỉnh nền kinh tế ở cấp vĩ mô. Các thông tin liên quan đến việc thiết lập chính sách tiền tệ sẽ được chuyển đến Ngân hàng Nhà nước, từ đó giúp Ngân hàng Nhà nước xây dựng các chính sách kinh tế vĩ mô phù

hợp với từng giai đoạn. Điều này nhằm đảm bảo nền kinh tế được thúc đẩy tăng trưởng và phát triển ổn định.

- NHTM cũng là điểm nối trung gian của nền tài chính quốc gia với quốc tế: Hệ thống NHTM trong nước đã điều tiết tài chính trong nước phù hợp cũng như bắt kịp nền tài chính quốc tế.

1.1.4 Phân loại Ngân hàng thương mại:

- Dựa vào hình thức sở hữu:

- Ngân hàng thương mại quốc doanh;
- Ngân hàng thương mại cổ phần;
- Ngân hàng liên doanh;
- Ngân hàng 100% vốn nước ngoài.

- Dựa vào chiến lược kinh doanh:

- Ngân hàng thương mại bán buôn;
- Ngân hàng thương mại bán lẻ;
- Ngân hàng thương mại vừa bán buôn vừa bán lẻ.

1.1.5 Các nghiệp vụ chính của ngân hàng thương mại:

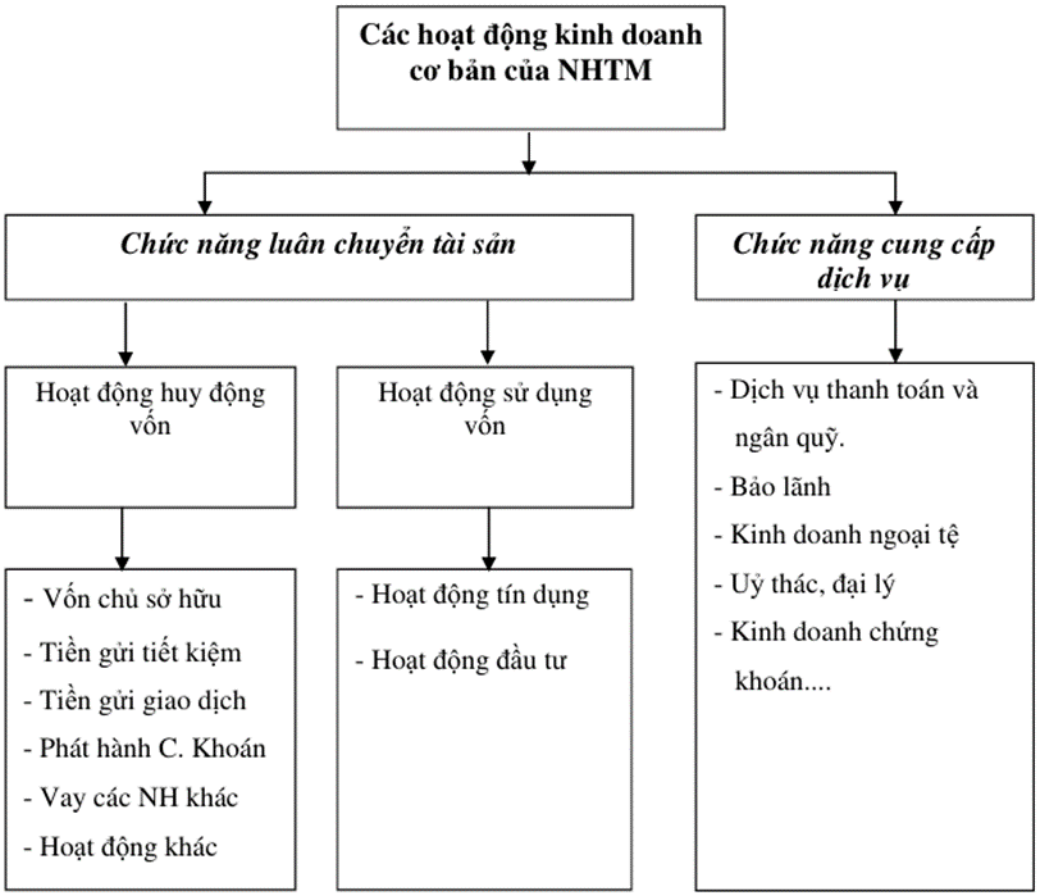
– Nghiệp vụ tài sản nợ, huy động vốn, nhận tiền gửi.

– Nghiệp vụ tín dụng của ngân hàng.

– Trung gian thanh toán.

– Nghiệp vụ kinh doanh đối ngoại, đầu tư, và một số nghiệp vụ khác….

1.1.6 Các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại:



Sơ đồ 1.2: Hoạt động kinh doanh cơ bản của NHTM

(Nguồn: Tạp chí Tài chính)

1.2 Tổng quan về nghiệp vụ cấp tín dụng và cho vay:

1.2.1 Khái niệm về nghiệp vụ cấp tín dụng và nghiệp vụ cho vay:

a) Khái niệm nghiệp vụ cấp tín dụng:

Luật số 47/2010/QH12 của Quốc hội: Luật các Tổ chức Tín dụng.

" Điều 4: 14. *Cấp tín dụng* là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác."

b) Khái niệm nghiệp vụ cho vay:

Luật số 47/2010/QH12 của Quốc hội: Luật các Tổ chức Tín dụng.

"Điều 4: 16. *Cho vay* là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi."

1.2.2 Phân loại cho vay:

a) Theo phương thức cho vay:

- *Cho vay thấu chi*: Đây là hình thức cho vay, cho phép khách hàng chi vượt quá số dư tiền gửi thanh toán của mình, lên đến một mức giới hạn xác định và trong một khoảng thời gian nhất định. Mức giới hạn này được gọi là hạn mức thấu chi.

- *Cho vay trực tiếp từng lần:* Trong hình thức này, mỗi lần vay, KH phải trình bày mục đích sử dụng vốn với ngân hàng. Đây là một hình thức phổ biến cho những khách hàng không cần vay vốn thường xuyên hoặc không đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi.

- *Cho vay theo hạn mức:* Ngân hàng cấp cho KH một hạn mức tín dụng theo thỏa thuận. Hạn mức này có thể được tính cho cả kỳ hoặc vào cuối kỳ và thể hiện số dư tối đa tại thời điểm tính. Đây là hình thức thuận tiện cho khách hàng có nhu cầu vay thường xuyên để tham gia vào quá trình sản xuất kinh doanh.

- *Cho vay luân chuyển:* Hình thức cho vay dựa trên chu kỳ luân chuyển hàng hóa. Nếu doanh nghiệp thiếu vốn khi mua hàng, ngân hàng sẽ cho vay để mua hàng và thu hồi nợ khi doanh nghiệp bán hàng. Hình thức này thường áp dụng cho các doanh nghiệp thương mại và sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn và giao dịch thường xuyên với ngân hàng.

- *Cho vay trả góp:* Đây là hình thức tín dụng cho phép khách hàng trả gốc theo nhiều lần trong khoảng thời gian đã thỏa thuận. Ngân hàng cho vay trả góp đối với người tiêu dùng theo hạn mức nhất định. Do KH thường thế chấp hàng hóa mua trả góp, nên lãi suất cho vay trả góp thường cao nhất trong các loại hình cho vay.

- *Cho vay gián tiếp*: Mặc dù phần lớn các khoản vay của NH là cho vay trực tiếp, cũng triển khai hình thức cho vay gián tiếp thông qua các tổ chức trung gian. Hình thức này áp dụng cho các khoản vay nhỏ, phân tán và cách xa ngân hàng, giúp giảm bớt rủi ro và chi phí cho ngân hàng**.**

b) Theo đối tượng khách hàng:

- *Cho vay khách hàng là các Doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế:* Đây là hình thức cho vay mà các Doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế là đối tượng được NHTM phục vụ. Do có đặc thù riêng biệt nên đối tượng này được các NHTM phải tổ chức các phòng ban tín dụng chuyên trách phục vụ.

- *Cho vay KHCN:* Là các khách hàng cá nhân (bao gồm cá nhân, hộ gia đình, chủ trang trại, tổ hợp tác…) được NHTM áp dụng phương thức cho vay theo thủ tục cho vay khách hàng cá nhân. Những đối tượng này có số lượng rất lớn và có nhu cầu vay các khoản nhỏ lẻ, nhưng đây là nhóm khách hàng khá nhạy cảm nên các NHTM cần có phương án tiếp cận cũng như quản lý chặt chẽ mới có thể khai thác tốt nhóm khách hàng này.

c) Theo thời hạn cho vay:

- *Ngắn hạn***:** Là các khoản cho vay có thời hạn từ 12 tháng trở xuống. Mục đích của cho vay ngắn hạn là để tài trợ nhu cầu vốn lưu động của doanh nghiệp, chi tiêu ngắn hạn của Chính phủ và nhu cầu tiêu dùng cá nhân.

- *Trung hạn:* Là các khoản cho vay có thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm. Các khoản vay này thường được sử dụng để đầu tư vào việc đổi mới và nâng cấp cơ sở hạ tầng kỹ thuật, thiết bị công nghệ, cũng như mở rộng sản xuất.

- *Dài hạn:* Là các khoản vay có thời gian trên 5 năm. Khoản vay dài hạn thường được dùng để đầu tư vào vốn cố định của doanh nghiệp, xây dựng cơ bản, bất động sản, hoặc để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng cá nhân như nhà ở và phương tiện vận tải.

1.3 Khái quát về cho vay Khách hàng cá nhân (KHCN):

1.3.1 Khái niệm:

Cho vay KHCN là một quy trình tài chính phổ biến được thực hiện bởi các ngân hàng và công ty tín dụng nhằm cung cấp tài trợ cho cá nhân đáp ứng nhu cầu về tiền mặt. Hình thức này cho phép khách hàng có thể vay một khoản tiền từ ngân hàng hoặc công ty tín dụng để sử dụng cho mục đích cá nhân, bao gồm mua sắm, du lịch, thanh toán hóa đơn, đầu tư, hay mua sắm các sản phẩm lớn như ôtô hoặc nhà ở.

1.3.2 Đặc điểm:

- Đối tượng được vay bao gồm các hộ gia đình và cá nhân có nhu cầu vay vốn cho mục đích kinh doanh hoặc tiêu dùng.

Theo Thông tư Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng thông tư số 39/2016/TT-NHNN: Điều 7. Điều kiện vay vốn.

1. Khách hàng là pháp nhân có năng lực pháp luật dân sự theo quy định của pháp luật. Khách hàng là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật hoặc từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

2. Nhu cầu vay vốn để sử dụng vào mục đích hợp pháp.

3. Có phương án sử dụng vốn khả thi.

4. Có khả năng tài chính để trả nợ.

- Thời hạn vay tùy thuộc vào mục đích vay, có thể là ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn, được quy định bởi ngân hàng.

- Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 1 năm.
- Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 1 năm và tối đa 5 năm.
- Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 5 năm.

- Chi phí cho vay bao gồm các khoản phí sản phẩm, dịch vụ và thẩm định mà ngân hàng phải chi trả khi cho vay cho KHCN. Mặc dù việc cho vay KHCN có thể giúp ngân hàng phân tán rủi ro, nhưng không có nghĩa rằng không có rủi ro liên quan đến các khoản vay này. Hạn mức cho vay thường cũng không lớn vì mục đích sử dụng vốn chủ yếu cho tiêu dùng và thanh toán.

- Lãi suất cho vay khách hàng cá nhân cao hơn do chi phí của NH đối với khách hàng cá nhân cũng cao hơn, điều này dẫn đến lãi suất tăng.

- Mức lãi suất cho vay được tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận, tuân theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Đối với khoản nợ gốc quá hạn, mức lãi suất do tổ chức tín dụng xác định và thỏa thuận với khách hàng trong hợp đồng tín dụng, nhưng không vượt quá 150% so với lãi suất cho vay áp dụng trong thời hạn của hợp đồng đã ký kết hoặc điều chỉnh.

1.4 Các chỉ tiêu đánh giá và phản ánh hiệu quả hoạt động của NHTM:

1.4.1 Chỉ tiêu đánh giá:

- **Doanh số cho vay (DSCV):** Là tổng số tiền mà ngân hàng đã cho vay trong một thời kỳ nhất định, không tính đến việc các khoản vay đó đã được thu hồi hay chưa. Đây

là chỉ số thể hiện hoạt động cho vay trong các khoảng thời gian như tháng, quý hoặc năm, và phản ánh khái quát về hoạt động cho vay trong năm tài chính. Nếu DSCV trong năm của ngân hàng cao hơn và tăng so với năm trước, điều đó cho thấy hoạt động cho vay của ngân hàng hiệu quả và đang mở rộng. Tuy nhiên, sự tăng trưởng này cần phù hợp với tình hình cho vay của ngân hàng trong từng giai đoạn.

- **Doanh số thu nợ (DSTN):** Phản ánh số vốn thực tế mà khách hàng đã trả nợ cho ngân hàng, được tính theo phương pháp cộng dồn trong một thời kỳ nhất định, thường là một năm tài chính. DSTN phụ thuộc vào kỳ hạn trả nợ của các khoản vay.

- **DSCV và DSTN:** Được sử dụng để đánh giá khách hàng cũ, xem xét lịch sử vay và trả nợ để tính toán lợi ích thu được từ từng khách hàng. Đôi khi, chúng cũng được dùng để yêu cầu khách hàng chuyển doanh thu về tài khoản tại ngân hàng.

- **Dư nợ cho vay:** Cho biết số tiền ngân hàng còn cho vay tại một thời điểm cụ thể. Đây là chỉ tiêu thống kê thời điểm, được dùng để so sánh và đánh giá mức độ hiệu quả cũng như sự tăng trưởng của hoạt động cho vay giữa các thời kỳ khác nhau.

- **Tổng dư nợ:** Một tổng dư nợ cao cho thấy ngân hàng có khả năng cho vay nhiều, uy tín tốt và có khả năng thu hút khách hàng. Ngược lại, tổng dư nợ thấp có thể cho thấy ngân hàng gặp khó khăn trong việc thu hút khách hàng hoặc không có khả năng cho vay nhiều.

1.4.2 Chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động của NHTM:

- Chỉ số an toàn tối thiểu (CAR):

Đây là một chỉ tiêu rất quan trọng nhằm đánh giá mức độ an toàn về vốn của các NHTM. Tỷ số này giúp xác định khả năng bù đắp các rủi ro bằng nguồn vốn tự có của ngân hàng.

CAR = (Vốn tự có)/(Tổng tài sản có rủi ro)

Tỷ lệ an toàn vốn là thước đo cơ bản để nhà quản lý (NHTW) đánh giá sự lành mạnh về tài chính của ngân hàng. Nếu một ngân hàng bị NHTW cho là không đảm bảo vốn chủ sở hữu, thì ngân hàng này xem như không còn khả năng hoạt động bình thường và buộc phải đóng cửa.

Căn cứ tỷ lệ an toàn vốn, người ta xác định được khả năng thanh toán các khoản nợ có thời hạn và hấp thụ các rủi ro khác. Do đó, ở các nước, cơ quan quản lý luôn xác định và giám sát các ngân hàng phải duy trì tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu.

Hiện nay, theo chuẩn mực Basel II được các hệ thống ngân hàng trên thế giới áp dụng phổ biến thì CAR là 8%. Ở Việt Nam, theo thông tư 36/2014/TT – NHNN, tỷ lệ này được quy định là 9%. Đến cuối năm 2016, NHNN ban thành thông tư số 41/2016/TT – NHNN giảm tỷ lệ tối thiểu xuống 8% như quy định của Basel II , thông tư có quy định thời hạn áp dụng là 01/01/2020.

- Tỉ lệ nợ xấu (NPL):

Nợ xấu là tổng số tiền đã vay mà khách hàng đã không thực hiện các khoản thanh toán trong một khoảng thời gian nhất định cho phép.

Mặc dù mỗi khoản nợ khác nhau về các điều khoản cho vay, loại hình cho vay và thời hạn thanh toán. Tuy nhiên nhìn chung, khoảng thời gian này thường rơi vào khoảng 90 đến 180 ngày. (Theo Investopedia)

- Các chỉ tiêu phản ánh nợ xấu:

Để hình thành chỉ tiêu "Nợ xấu", chúng ta phải tiến hành phân loại nợ của Ngân hàng thương mại thành các nhóm sau:

Bảng 1.1: Phân loại 5 nhóm nợ

(Tham khảo: Chính sách Pháp luật mới)

Nhóm 1: Nợ đã đủ tiêu chuẩn	**Nhóm 2: Nợ cần chú ý**	**Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn**	**Nhóm 4: Nợ nghi ngờ**	**Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn**
Các khoản nợ • Trong hạn, có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi. • Quá hạn dưới 10 ngày (nhưng được đánh giá là có khả năng thu hồi cả gốc & lãi)	Các khoản nợ • Quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày; • Điều chỉnh kì hạn trả nợ lần đầu. • Trường hợp khác	Các khoản nợ • Quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày; • Gia hạn trả nợ lần đầu; • Được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo	Các khoản nợ • Quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày; • Đã được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày (so với kì hạn mới)	Các khoản nợ • Quá hạn từ trên 360 ngày; • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên (so với kì hạn mới) • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai

• Trường hợp khác được quy định tại khoản 2, Điều 10 của Thông tư	được quy định tại khoản 2-3, Điều 10 của Thông tư	hợp đồng tín dụng. • Trường hợp khác được quy định tại khoản 1-2-3, Điều 10 của Thông tư	• Cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai. • Phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng đã quá hạn thu hồi đến 60 ngày mà chưa thu hồi được. • Các trường hợp khác được quy định tại khoản 2-3, Điều 10 của Thông tư	nhưng vẫn quá hạn (so với kỳ hạn mới) • Được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn; • Các trường hợp khác được quy định tại khoản 1-3, Điều 10 của Thông tư

- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lí:

- "Nợ xấu" là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5.
- Tỉ lệ nợ xấu = (Nợ xấu/Tổng dư nợ) x 100%.
- Tỉ lệ "nợ xấu" cho biết, trong 100 đồng tổng dư nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu, chính vì vậy, tỉ lệ nợ xấu là một chỉ tiêu cơ bản đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng.
- Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn của ngân hàng lúc này không còn ở mức độ rủi ro thông thường nữa mà là nguy cơ mất vốn. (Theo Giáo trình Ngân hàng Thương mại, NXB Thống kê).

- Chỉ số đo lường rủi ro thanh khoản (LDR):

Chỉ số LDR được dùng để đo lường rủi ro thanh khoản và được tính bằng tổng cho vay chia cho tổng huy động. Tỷ lệ này càng lớn chứng tỏ số tiền ngân hàng cho vay ra nhiều hơn so với nguồn vốn huy động được. Vì thế nếu ngân hàng gặp khó khăn về thanh khoản thì lại càng khó huy động được những nguồn vốn rẻ từ đó khiến thanh khoản càng giảm.

Ngược lại, hệ số LDR thấp chứng tỏ ngân hàng cho vay ít hơn so với nguồn vốn huy động được hoặc vay trên thị trường liên ngân hàng, phát hành giấy tờ có giá… thấp hơn các khoản huy động, giúp tăng khả năng thanh khoản của ngân hàng.

Chỉ số LDR ít được coi trọng vì hầu hết ngân hàng chỉ cho vay một tỷ lệ nhất định; phần còn lại dành cho đầu tư trên thị trường vốn, mua bán trái phiếu chính phủ hay các giấy tờ có giá khác.

Theo Thông tư 22 quy định: "Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải duy trì tỷ lệ dư nợ cho vay trên tổng tiền gửi tối đa 85%".

Thông tư 36 quy định về tỷ lệ LDR đối với các ngân hàng như sau:

- Ngân hàng thương mại nhà nước: LDR = 90%
- Ngân hàng hợp tác xã: 80%
- Ngân hàng thương mại cổ phần, liên doanh, 100% vốn nước ngoài: 80%
- Chi nhánh ngân hàng nước ngoài: 90%

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 cho đó thấy qua cái nhìn tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần, các chức năng và vai trò của ngân hàng , các yếu tố cho vay và ảnh hưởng lên nó. Chúng ta nhìn thấy nhiều ngành đa dạng cho vay KHCN phân loại được đối tượng, nên ngân hàng thương mại chúng ta ngày càng phong phú, ngày càng có tiềm năng và phát triển tốt dễ tiếp cận với khách hàng hơn. Ngoài ra trong chương 1 còn nêu ra các nghiệp vụ chính trong ngân hàng và phân loại nghiệp vụ cho vay giúp chúng ta dễ dàng nhận biết các phương thức cho vay.

Một số văn bản pháp lý trong hoạt động cho vay nêu rõ các điều khoản nổi bật và nguyên tắc, thẩm định và kiểm tra sử dụng tiền vay và bồi thường thiệt hại để ngân hàng và khách hàng thỏa thuận theo đúng với quy định của pháp luật.

Đồng thời về các quy định cho vay khách hàng cá nhân Theo quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng thông tư số 39/2016/TT-NHNN có nêu rõ các điều kiện, thời hạn, lãi suất áp dụng.

Nhìn chung các ngân hàng thương mại đưa ra hạn mức cho khách hang dựa vào nhu cầu vốn và tài sản đảm bảo cũng như uy tín của khách hang. Rủi ro đối với hoạt động cho vay KHCN khá cao do những biến động về tinh hình tài chính, sức khỏe, công việc của khách hang và rất nhiều khoản vay KHCN là dựa vào uy tín của khách hang là chính chứ không cần tài sản đảm bảo.

Những lý luận nêu trên làm cơ sở cho việc thực hiện phân tích của đề tài trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - PGD VÕ VĂN NGÂN

2.1 Giới thiệu tổng quan về ngân hàng VietBank:

- Thông tin Ngân hàng:

- Tên Ngân hàng: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín.
- Tên Ngân hàng viết Tiếng Anh: Viet Nam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank.
- Tên viết tắt: Vietbank.
- Mã số thuế: 2200269805
- Mã Swift Code: VNTTVNVX
- Mã chứng khoán: VBB
- Hotline: 18001122
- Email: callcenter@vietbank.com
- Website: https://www.vietbank.com.vn/
- Trụ sở chính: 47 Trần Hương Đạo, TP. Sóc Trăng, Tỉnh Sóc Trăng.

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển:

– Năm 2007: Chính thức được thành lập trụ sở và khai trương hoạt động tại chi nhánh Sóc Trăng với số vốn điều lệ ban đầu 500 tỷ đồng.

– Năm 2008: Tăng vốn điều lệ lên 1000 tỷ đồng.

– Năm 2009: Khai trương thêm nhiều chi nhánh tại Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh, Cần Thơ.

– Năm 2014: Di dời và khai trương phòng giao dịch Nguyễn Tri Phương và Phú Nhuận.

– Năm 2015: Tòa nhà mới của VietBank tại TP. Hồ Chí Minh với tổng diện tích 14.500m2 chính thức hoạt động. Hệ thống mạng lưới đạt 100 điểm giao dịch toàn quốc.

– Năm 2016: Nâng vốn điều lệ lên 3249 tỷ đồng, Chuyển đổi thành công 19 Quỹ tiết kiệm lên phòng giao dịch.

– Năm 2017: Triển khai dự án Core Banking.

– Năm 2018: Tăng vốn điều lệ lên 4.105 tỷ đồng, triển khai nhiều dự án nhằm phát triển theo hướng Digital Banking.

– Năm 2019: Nâng vốn điều lệ lên 4.190 tỷ đồng,Cổ phiếu chính thức được giao dịch trên thị trường UpCom,Chuyển đổi thành công hệ thống ngân hàng lõi.

– Năm 2020: Mở thành công 5 chi nhánh trong điều kiện khó khăn của dịch Covid-19.

– Năm 2021: Tăng vốn điều lệ lên 4.776 tỷ đồng, mạng lưới đạt 118 Trung tâm Kinh doanh, 25 chi nhánh & 93 phòng giao dịch có mặt tại 21 tỉnh, thành trên cả nước, tổng tài sản đạt 103.377 tỷ đồng.

– Năm 2022: Tổng tài sản đạt 110.000 tỷ đồng, vốn điều lệ gần 5.000 tỷ đồng, nguồn nhân lực chuyên nghiệp và nhiệt huyết 2.600 CBNV.

– Năm 2023: Tăng vốn điều lệ từ 4.777 tỷ đồng lên 5.780 tỷ đồng bằng hình thức chào bán 100,3 triệu cổ phiếu cho cổ đông hiện hữu với tỷ lệ 100:21.

– Năm 2024: Vietbank mở mới thêm 14 điểm giao dịch trong đó có 05 Chi nhánh và 09 Phòng Giao dịch. Theo đó nâng tổng số điểm giao dịch của Vietbank lên 132 điểm, phủ khắp 26 Tỉnh, Thành phố.

2.1.2 Ngành nghề hoạt động:

– Hoạt động huy động vốn;

– Hoạt động tín dụng;

– Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ;

– Các hoạt động khác: Góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp khác theo quy định của pháp luật; Tham gia thị trường tiền tệ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước; Trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc có tư cách pháp nhân, hạch toán độc lập bằng vốn tự có để kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận;...

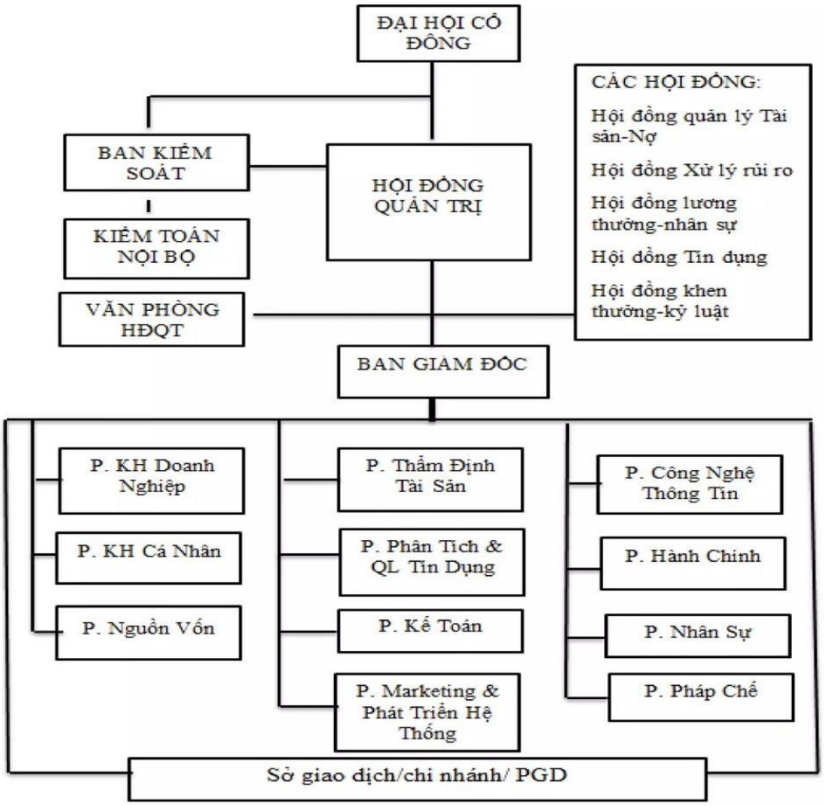
– Kinh doanh trái phiếu và các giấy tờ có giá khác: Mua, bán trái phiếu và giấy tờ có giá khác; Tham gia gia dịch trái phiếu và các giấy tờ có giá trên thị trường tiền tệ;...

– Ủy thác, nhận ùy thác, đại lý trong các lĩnh vực có liên quan đến hoạt động ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước;

– Kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối trên thị trường trong nước và trẽn thị trường quốc tế trong phạm vi do Ngân hàng Nhà nước quy định;

– Cung ứng dịch vụ ngoại hối.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của VietBank:



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Vietbank

(Nguồn: VietBank.com.vn)

2.1.4 Những thành tựu đạt được:

- Ngoài số lượng chi nhánh tăng đều mỗi năm, VietBank còn khẳng định sự uy tín của mình với hàng loạt những giải thưởng, danh hiệu danh giá trong và ngoài nước:

- Ngân hàng VietBank vinh dự nhận giải thưởng "Thương hiệu uy tín – Trusted Brand" và Doanh nghiệp phát triển bền vững.
- Ngân hàng Việt Nam Thương Tín vinh dự nhận giải thưởng "Thương hiệu mạnh Việt Nam".
- VietBank được vinh danh ngân hàng triển khai công nghệ ngân hàng lõi tốt nhất.
- Ngân hàng Việt Nam Thương Tín nằm trong TOP 500 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam.
- Ngân hàng được vinh danh trong TOP 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam.
- Nằm trong TOP 100 sản phẩm – dịch vụ Tin và Dùng Việt Nam.
- Vietbank nhận giải thưởng doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023…

2.1.5 Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi:

- Về tầm nhìn:

Trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ.

Đây là nền tảng trong mọi quyết sách hoạt động thông qua việc triển khai cách phương thức kinh doanh linh hoạt, tăng cường ứng dụng công nghệ số nhằm mang đến trải nghiệm và sự hài lòng cho khách hàng, nâng cao chất lượng và hiệu suất nguồn nhân lực, tối ưu hiệu quả sử dụng vốn, tăng cường quản trị rủi ro và công tác xử lý nợ...

- Về sứ mệnh:

Tối ưu hoá mọi mặt hoạt động nhằm mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ CBNV. Tích cực đóng góp và đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội.

- Về giá trị cốt lõi:

- Uy tín: Cam kết giữ trọn uy tín là kim chỉ nam của Vietbank trong mọi hành động. Sự hài lòng, tín nhiệm của các chủ thể chính là thước đo cho sự thành công và phát triển của Vietbank.
- Chất lượng: Vietbank luôn không ngừng đổi mới sáng tạo để cung ứng những sản phẩm dịch vụ và giải pháp tài chính tối ưu, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.
- Nhân sự: Tại Vietbank, đội ngũ nhân sự là tài sản quý giá và là nhân tố cốt lõi đóng góp vào sự phát triển. Vietbank luôn chú trọng xây dựng nguồn nhân sự có năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp để tạo ra giá trị đặc trưng và lợi thế cạnh tranh của Ngân hàng.
- Khách hàng: Là trung tâm của mọi hoạt động, Vietbank cam kết mang đến những sản phẩm dịch vụ đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu Khách hàng.

2.1.6 Giới thiệu Logo và ý nghĩa:

Hình 2.1: Logo Vietbank

(Nguồn: Vietbank.com.vn)

- Về biểu tượng:

Biểu tượng của logo VietBank là dòng chữ "VB" được lồng ghép khéo léo trong hình lục giác tượng trưng cho cho sự vững trãi, bền chặt, kiên định của ngân hàng phát triển với thời gian.

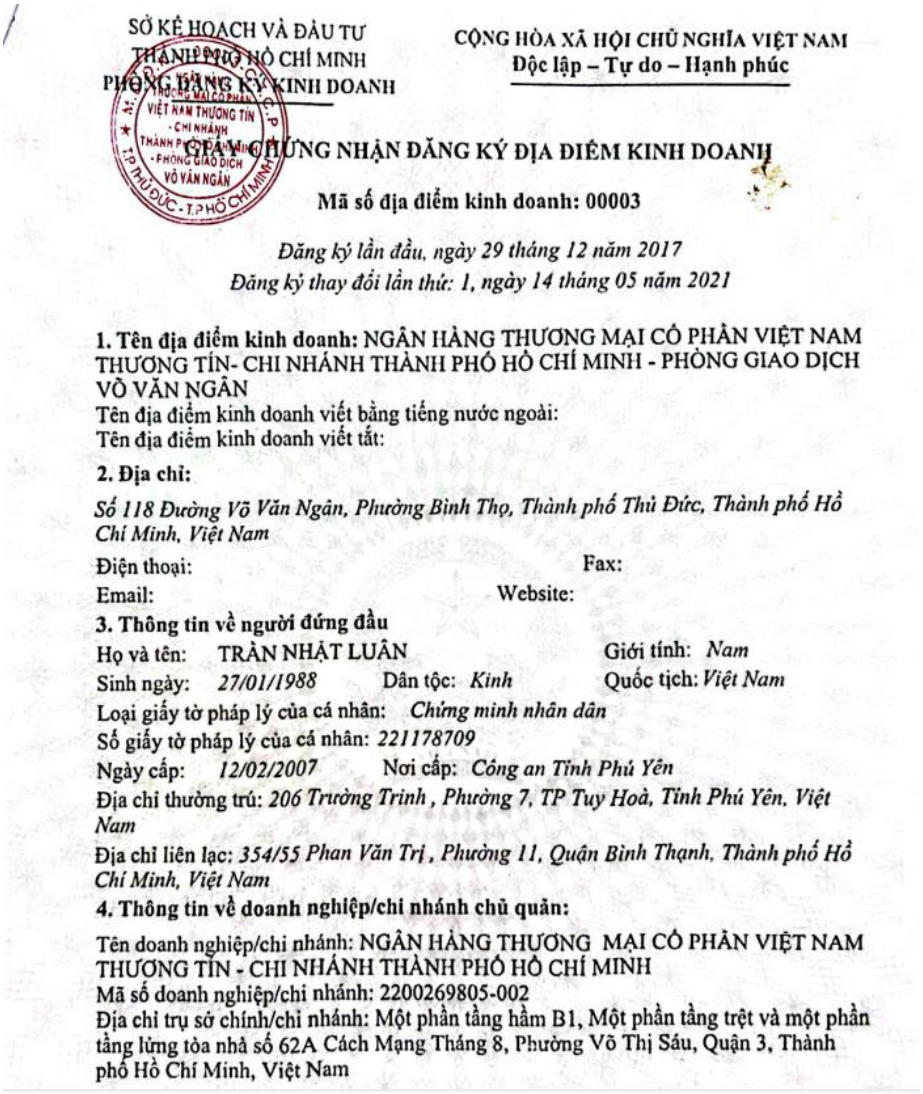
Hai chữ "VietBank" được ngân hàng sử dụng 2 màu sắc khác nhau, Viet là màu xanh mang ý nghĩa khát vọng vươn xa của ngân hàng. Còn Bank là màu đỏ, thể hiện sự may mắn, nhiệt huyết, tận tâm và khát khao vươn lên của ngân hàng.

- Về màu sắc:

- Logo Vietbank sử dụng 03 màu chủ đạo: đỏ, xanh dương và trắng.
- Màu đỏ: Thể hiện sự may mắn, nhiệt huyết và khát vọng vươn xa của Ngân hàng.
- Màu xanh dương: Mang lại cảm giác dễ chịu, thân thiện và sự chuyên nghiệp của ngân hàng Vietbank.
- Màu vàng: Thể hiện sự thịnh vượng, đẳng cấp riêng biệt.

2.1.7 Giới thiệu tổng quan về ngân hàng VietBank – PGD Võ Văn Ngân:

Lịch sử hình thành và phát triển của VietBank - PGD Võ Văn Ngân:



SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
PHÒNG ĐĂNG KÝ KINH DOANH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

GIẤY CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ ĐỊA ĐIỂM KINH DOANH

Mã số địa điểm kinh doanh: 00003

Đăng ký lần đầu, ngày 29 tháng 12 năm 2017
Đăng ký thay đổi lần thứ: 1, ngày 14 tháng 05 năm 2021

1. Tên địa điểm kinh doanh: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN- CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - PHÒNG GIAO DỊCH VÕ VĂN NGÂN
Tên địa điểm kinh doanh viết bằng tiếng nước ngoài:
Tên địa điểm kinh doanh viết tắt:

2. Địa chỉ:

Số 118 Đường Võ Văn Ngân, Phường Bình Thọ, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: Fax:
Email: Website:

3. Thông tin về người đứng đầu

Họ và tên: TRẦN NHẬT LUÂN Giới tính: *Nam*
Sinh ngày: *27/01/1988* Dân tộc: *Kinh* Quốc tịch: *Việt Nam*
Loại giấy tờ pháp lý của cá nhân: *Chứng minh nhân dân*
Số giấy tờ pháp lý của cá nhân: *221178709*
Ngày cấp: *12/02/2007* Nơi cấp: *Công an Tỉnh Phú Yên*
Địa chỉ thường trú: *206 Trường Trinh , Phường 7, TP Tuy Hoà, Tỉnh Phú Yên, Việt Nam*
Địa chỉ liên lạc: *354/55 Phan Văn Trị , Phường 11, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam*

4. Thông tin về doanh nghiệp/chi nhánh chủ quản:

Tên doanh nghiệp/chi nhánh: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
Mã số doanh nghiệp/chi nhánh: 2200269805-002
Địa chỉ trụ sở chính/chi nhánh: Một phần tầng hầm B1, Một phần tầng trệt và một phần tầng lửng tòa nhà số 62A Cách Mạng Tháng 8, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Hình 2.2: Giấy phép đăng ký HĐKD của VietBank - PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Ngày thành lập: ngày 29 tháng 12 năm 2017.

Giám đốc đầu tiên của phòng giao dịch Võ Văn Ngân là ông Trần Nhật Luân. Hiện tại, Giám đốc của phòng giao dịch Võ Văn Ngân là Ông: Phạm Văn Minh cũng vừa là giảng viên doanh nghiệp dạy môn thẩm định tín dụng tại trường đại học Nguyễn Tất Thành.

Sơ lược về Vietbank – PGD Võ Văn Ngân:

Phòng giao dịch Võ Văn Ngân (thành lập trên cơ sở chuyển đổi Quỹ tiết kiệm Võ Văn Ngân) với tên bằng tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh – Phòng giao dịch Võ Văn Ngân.

Địa điểm: 118 Võ Văn Ngân, phường Bình Thọ, quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh.

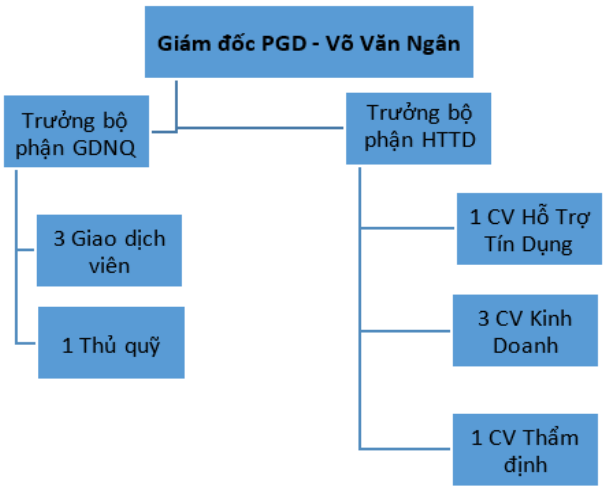
Chi nhánh quản lý phòng giao dịch: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.

Mã số địa điểm kinh doanh: 00003

Mã số doanh nghiệp/chi nhánh: 2200269805-002

Vietbank - PGD Võ Văn Ngân sở hữu vị trí giao thông thuận tiện, không gian rộng rãi, cơ sở vật chất hiện đại và đội ngũ cán bộ nhân viên được đào tạo bài bản về chuyên môn, nghiệp vụ… khi đi vào hoạt động sẽ mang đến cho các khách hàng cá nhân, doanh nghiệp trong khu vực những sản phẩm, dịch vụ, giải pháp tài chính đa dạng, tối ưu nhất. Vietbank tin rằng, PGD Võ Văn Ngân với những thuận lợi của mình sẽ góp phần quan trọng trong công tác phát triển thị trường, củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh, trở thành một trong những đơn vị năng động, hiệu quả trong hệ thống.

Cơ cấu tổ chức của VietBank – PGD Võ Văn Ngân:



Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của VietBank - PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

PDG Võ Văn Ngân là một trong những đơn vị được quản lý bởi VietBank chi nhánh Tp Hồ Chí Minh.

Người đứng đầu sẽ là Giám đốc PGD quản lý và vận hành hai bộ phận đó là bộ phân ngân quỹ và bộ tín dụng. Hai bộ phận này sẽ vận hành song song và hỗ trợ nhau.

Ví dụ như: Nghiệp vụ tạo CIF, mở thẻ cho khách hàng vay, giải ngân tiền, hỗ trợ lưu kho xuất nhập tài sản bảo đảm, …

Mô tả công việc của từng vị trí cụ thể:

- Giám đốc PGD:

- Tổ chức việc xây dựng, phân bổ, giám sát tiến độ và chỉ đạo thực hiện kế hoạch kinh doanh. Tổ chức xây dựng kế hoạch phát triển, mở rộng thị trường, kế hoạch tiếp thị các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng. Chịu trách nhiệm trực tiếp và cao nhất về kết quả thực hiện các quyền và nhiệm vụ được giao…

- Trưởng bộ phận giao dịch ngân quỹ:

- Tổ chức thực hiện, giám sát, điều phối hoạt động giao dịch ngân quỹ, an toàn kho quỹ. Triển khai, giám sát giao dịch thu chi tiền mặt, quản lý ấn chỉ, ấn phẩm, giấy tờ có giá.

- Giao dịch viên:

- Hỗ trợ khách hàng xử lý các giao dịch như gửi tiền, rút tiền, tư vấn và quảng bá các sản phẩm dịch vụ đến khách hàng và chăm sóc khách hàng,...
- Theo dõi, ghi chép, báo cáo và lưu trữ các thông tin giao dịch, nguồn cung cấp của ngân hàng và khách hàng, đảm bảo mọi thông tin đều chính xác và đầy đủ.

- Thủ quỹ:

- Thực hiện việc nhập - xuất (thu - chi) tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá, mở sổ quỹ, sổ theo dõi từng loại tiền, từng loại tài sản, ... ghi chép và bảo quản các sổ sách, giấy tờ đầy đủ, rõ ràng, chính xác.
- Tham gia kiểm kê tài sản trong kho tiền định kỳ hoặc đột xuất đảm bảo sự khớp đúng giữa tồn kho thực tế với sổ sách kế toán và sổ quỹ, thẻ kho.

- Trưởng bộ phận hỗ trợ tín dụng:

- Kiểm soát nghiệp vụ liên quan QLTD như kiểm soát nội dung phê duyệt cấp tín dụng. Quản lý hồ sơ, lưu trữ hồ sơ tín dụng theo quy định cho các khách hàng phát sinh tại các ĐVKD. Thực hiện các báo cáo định kỳ/đột xuất, các công việc khác theo sự phân công của lãnh đạo cấp trên.
- Kiểm soát công tác hoàn thiện thủ tục công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm, nhập, xuất kho, giải chấp tài sản bảo đảm tuân thủ các điều kiện phê duyệt của ngân hàng và pháp luật.

- Hỗ trợ tín dụng:

- Các công việc định kỳ hàng ngày như: lập báo cáo nhắc nợ gốc, lãi, chậm trả; tổng hợp danh sách khách hàng vay theo nhóm; công việc được chia ra thành từng giai đoạn trước và sau giải ngân…

- Chuyên viên kinh doanh:

- Tìm kiếm và liên hệ đến khách hàng, giới thiệu sản phẩm của công ty tới khách hàng bạn cho là tiềm năng, thông qua quá trình trao đổi với họ. Duy trì những mối quan hệ với khách hàng mà bạn phụ trách, nhanh chóng hỗ trợ khi khách hàng tìm đến. Giải quyết một số khiếu nại hoặc các thông tin chưa rõ của khách hàng và báo cáo lên cấp trên khi cần thiết…

- Chuyên viên thẩm định:

- Thực hiện thẩm định hồ sơ thu xếp vốn, thẩm định tài sản của các khách hàng, tuân thủ các chính sách tài chính của Doanh nghiệp và Pháp luật.
- Lập báo cáo thẩm định & đưa ra ý kiến/ quan điểm độc lập, khách quan. Trình các cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy trình thẩm định.
- Đánh giá được các rủi ro tín dụng có thể phát sinh, đề xuất các phương án phù hợp nhằm khắc phục/giảm trừ được các rủi ro.

Một số sản phẩm dịch vụ về cho vay:

- **Đối tượng khách hàng:** Khách hàng là doanh nghiệp (pháp nhân) thành lập và hoạt động sản xuất kinh doanh hợp pháp và đáp ứng điều kiện vay vốn theo quy định của pháp luật và Vietbank.
- **Các sản phẩm dịch vụ:** Vay tiêu dùng, vay SXKD, vay mua BĐS, vay mua xe,...
- **Đặc điểm sản phẩm:**
  - Đáp ứng tối đa 100% tổng nhu cầu sử dụng vốn của Khách hàng.
  - Tỷ lệ cho vay tối đa 120% đối với TSBĐ.
  - Thời hạn tài trợ: phù hợp với đặc điểm kinh doanh, dòng tiền và khả năng trả nợ của Khách hàng nhưng không quá 12 tháng.
  - Lãi suất: Áp dụng theo quy định Vietbank trong từng thời kỳ.
- **Tiện ích:**
  - Cung cấp giải pháp trọn gói theo nhu cầu Khách hàng như cho vay, tài trợ thương mại, bảo lãnh ngân hàng, thanh toán quốc tế, thấu chi…

- Thủ tục đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng.
- Phương thức trả nợ linh hoạt.
- Lãi suất nhiều ưu đãi.

2.2 Quy trình và quy định chung về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Võ Văn Ngân:

2.2.1 Quy trình:

Bước 1: Tư vấn thu thập thông tin và tiếp nhận hồ sơ: Nhân viên ngân hàng sẽ tư vấn khoản vay và thu thập thông tin về mục đích vay, số tiền cần vay, thời gian vay, tài sản đảm bảo (nếu vay thế chấp), nguồn thu nhập có ổn định không, ... Nhân viên của Vietbank sẽ thu thập thông tin cá nhân và thông tin tài chính của khách hàng. Nhân viên hỗ trợ KH điền giấy đề nghị vay vốn đồng thời kiểm tra hồ sơ pháp lí.

Bước 2: Thẩm định tín dụng: Sau khi lập báo cáo thẩm định hồ sơ, Ngân hàng xem xét hồ sơ vay vốn sau đó tiếp hành thẩm định theo các bước sau:

- **Thẩm định tư cách pháp lý:** Tìm hiểu tư cách của khách hàng có đủ năng lực dân sự, năng lực hành vi dân sự hay không, và đối chiếu với các quy định của pháp luật hiện hành để xem xét khách hàng có đủ điều kiện vay vốn hay không.
- **Thẩm định năng lực tài chính:** Đánh giá năng lực tài chính của khách hàng, bao gồm khả năng thanh toán, kiểm tra lịch sử tín dụng, các khoản vay tại Ngân hàng và TCTD khác.
- **Thẩm định phương án vay vốn:** Thu thập thông tin về mục đích vay vốn, số tiền vay và các thông tin tài chính khác.
- **Thẩm định tài sản đảm bảo (nếu có):** Kiểm tra tài sản đảm bảo nhằm giảm thiểu rủi ro về tranh chấp kiện tụng nếu phải thu hồi, phát mại tài sản đảm bảo đó. Xác định giá trị tài sản đảm bảo để cấp hạn mức tín dụng phù hợp.
- **Thẩm định rủi ro:** Phân tích và đánh giá mức độ rủi ro của khoản vay trước khi đề xuất cấp tín dụng.
- **Đề xuất quyết định tín dụng:** Tiến hành tập hợp hồ sơ, lập tờ trình báo lên cấp trên đề xuất xin cấp tín dụng cho khoản vay này.

Bước 3: Quyết định cấp/từ chối cấp tín dụng: Tập hợp hồ sơ sau khi thẩm định tín dụng trình Ban tín dụng, Hội đồng tín dụng xin được duyệt khoản vay. Ban tín dụng sẽ là người quyết định khoản vay có được duyệt hay không. Các khoản vay không phù hợp

sẽ bị Ban tín dụng từ chối cấp tín dụng. Nhân viên sẽ gửi thông báo đến khách hàng về khoản vay có được duyệt hay không.

Bước 4: Ký hợp đồng: Trong trường hợp được phê duyệt, khách hàng và ngân hàng sẽ ký kết hợp đồng vay với các điều khoản và điều kiện cụ thể, bao gồm lãi suất, khoản vay, thời hạn vay và các điều khoản khác.

Bước 5: Giải ngân: Sau khi hợp đồng tín dụng có hiệu lực thi hành, Cán bộ tín dụng chịu trách nhiệm kiểm tra nội dung, tính chất của hồ sơ giải ngân (tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ, hóa đơn, hợp đồng...). Trước khi trình duyệt giải ngân, cán bộ cho vay của ngân hàng phối hợp với bộ phận nguồn vốn để xem xét, cân đối khả năng nguồn vốn đối với những khoản vay lớn, mua bán, chuyển đổi ngoại tệ đối với những khoản vay cần chuyển đổi ngoại tệ, hoặc vay ngoại tệ. Căn cứ vào kết quả kiểm tra của cán bộ cho vay, Ngân hàng sẽ tiến hành phê duyệt giải ngân và làm thủ tục giải ngân cho khách hàng.

Bước 6: Giám sát: Bộ phận tín dụng thực hiện kiểm tra, rà soát hồ sơ tín dụng, sổ sách chứng từ của khách hàng hoặc kiểm tra thực địa. Đánh giá hiệu quả việc cấp tín dụng, theo dõi phân tích các biến động về tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh,… để kịp thời nhận diện rủi ro tiềm ẩn.

Bước 7: Thu nợ: Khi đến kỳ hạn thanh toán, ngân hàng sẽ thông báo cho khách hàng và yêu cầu thanh toán đúng hạn các khoản vay gốc và lãi mà hai bên đã cam kết trước đó. Trong trường hợp khách hàng không thanh toán đúng hạn hoặc mất khả năng thanh toán, ngân hàng sẽ xem xét tình hình cụ thể và đưa ra quyết định về tín dụng phù hợp nhất cho khách hàng.

Bước 8: Giải chấp/chuyển nợ quá hạn: Sau khi khách hàng hoàn tất khoản vay thì ngân hàng và khách hàng tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng, giải chấp các tài sản đảm bảo (nếu có).

Bước 9: Lưu hồ sơ: Nhân viên ngân hàng tiến hành lưu trữ hồ sơ đã tất toán.

2.2.2 Quy định chung:

Điều kiện cho vay đối với khách hàng cá nhân:

- Đối tượng được vay vốn ngân hàng:

- Cá nhân có quốc tịch Việt Nam hoặc quốc tịch nước ngoài.
- Cá nhân từ 18 tuổi.
- Có CMND/Thẻ căn cước công dân/Hộ chiếu có hiệu lực.

- Mục đích vay tiền ngân hàng nhằm phục vụ mục đích hợp pháp.

- Đối tượng không được ngân hàng hỗ trợ vay vốn:

- Thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc (Giám đốc), Phó Tổng giám đốc (Phó Giám đốc) của ngân hàng.
- Người có nhu cầu sử dụng vốn vay để thực hiện các hoạt động đầu tư kinh doanh thuộc ngành, nghề mà pháp luật cấm.
- Đối với khách hàng có khoản nợ xấu từ các ngân hàng hoặc điểm tín dụng thấp, ngân hàng hoàn toàn có thể từ chối cho vay.

- Điều kiện về thu nhập: Khách hàng cần chứng minh có thu nhập ổn định thông qua hợp đồng lao động (có hiệu lực) với sao kê lương (bản gốc) từ 3-6 tháng gần nhất. Ngân hàng sẽ xem xét mức thu nhập của người đi vay với số tiền cho vay để đánh giá khả năng chi trả nợ. Bên cạnh đó, một số ngân hàng còn bổ sung thêm những điều kiện khác nhau.

- Điều kiện về tài sản đảm bảo: Để vay thế chấp ngân hàng, trước tiên khách hàng cần có tài sản đảm bảo để thực hiện nghĩa vụ dân sự. Khách hàng có thể sử dụng các loại tài sản đảm bảo (TSĐB) sau để vay thế chấp tại ngân hàng.

Hồ sơ cần:

- Hồ sơ pháp lý:

- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (trừ trường hợp pháp luật không hoặc chưa quy định phải đăng ký kinh doanh).
- Giấy phép kinh doanh có điều kiện, chứng chỉ hành nghề (nếu pháp luật
- quy định phải có).
- Giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc các giấy tờ về nhân thân khác có giá trị tương đương.
- Giấy chứng nhận cư trú.
- Các giấy tờ khác có liên quan (nếu có).

- Hồ sơ tài chính:

- Giấy tờ chứng minh thu nhập từ lương: Hợp đồng lao động, Quyết định công tác, Sao kê tài khoản trả lương qua ngân hàng hoặc bảng lương 03 – 06 tháng gần nhất.

- Các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập khác: Hợp đồng mua bán nhà, Hợp đồng vận chuyển hàng hoá, Hợp đồng cho thuê xe ổn định trong 06 tháng gần nhất.

- Hồ sơ tài sản đảm bảo (nếu vay thế chấp): Giấy chứng nhận quyền sở hữu tài sản, cụ thể:

- Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở (sổ đỏ, sổ hồng), giấy phép xây dựng…
- Thế chấp bằng phương tiện giao thông (ô tô): Giấy đăng ký, Bảo hiểm…
- Các chứng từ có giá trị như sổ tiết kiệm…

- Hồ sơ khoản vay:

- Giấy đề nghị vay vốn.
- Giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng tiền vay như: Giấy tờ xác minh hoặc giải trình về quyền sở hữu, quyền thuê địa điểm kinh doanh (đối với cho vay sản xuất kinh doanh), hợp đồng kinh tế, phiếu báo giá, hóa đơn, phiếu nhập kho.
- Các tài liệu liên quan đến nguồn thu của dự án/phương án, nguồn thu khác
- (nếu có) hoặc tài liệu liên quan đến thu nhập cá nhân, người thừa kế nghĩa vụ trả nợ.
- Hợp đồng bảo hiểm tài sản, bảo hiểm con người kết hợp với tín dụng (hoặc giấy chứng nhận bảo hiểm), giấy ủy quyền nhận tiền bồi thường (nếu có).
- Các giấy tờ khác có liên quan.

Lãi suất và phí áp dụng:

Lãi suất, phí cho vay đối với từng khoản vay, từng khách hàng được xác định theo nguyên tắc sau:

- Tuân thủ các quy định về lãi suất cho vay (bao gồm lãi suất sàn, lãi suất ưu đãi đối với khách hàng chiến lược, phương thức áp dụng lãi suất, kỳ tính lãi, thu lãi...), quy định về phí liên quan đến hoạt động cho vay của ngân hàng cho vay trong từng thời kỳ, phù hợp với các quy định của pháp luật và Ngân hàng nhà nước.

- Tùy thuộc vào thời hạn cho vay, mức độ rủi ro của từng khoản vay, đảm bảo trang trải đủ chi phí huy động vốn, chi phí quản lý khoản vay, dự phòng rủi ro và có lãi.

- Mức lãi suất quá hạn không vượt quá 150% lãi suất cho vay trong hạn đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tin dụng.

2.3 Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn năm 2021-2023:

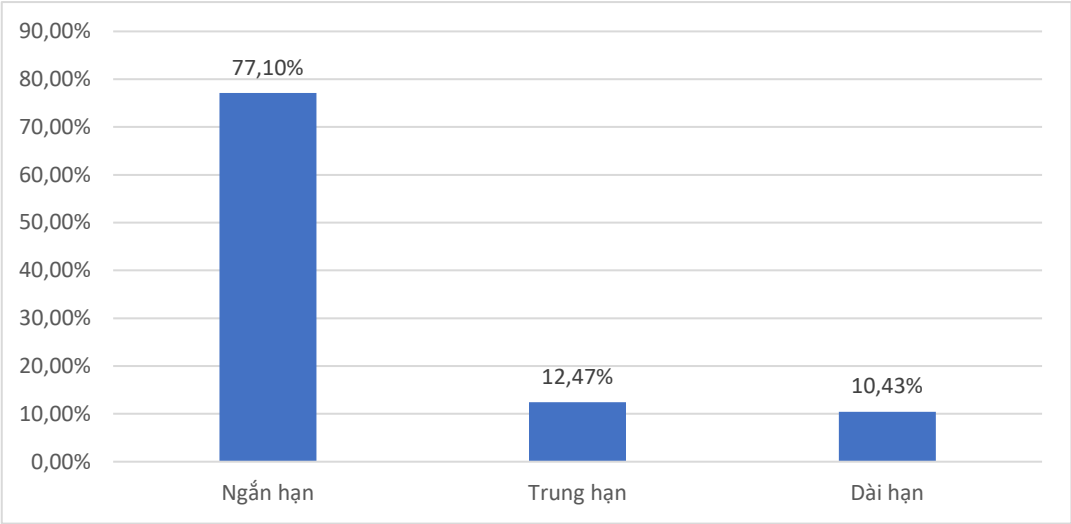
2.3.1 Tình hình cho vay tín dụng khách hàng cá nhân:

Bảng 2.1: Tình hình cho vay tín dụng KHCN giai đoạn 2021-2023 (Đvt: tỷ đồng)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				+/-	%	+/-	%
Cho vay KHCN	44.1	51.4	37.49	7.3	17%	-13.91	-27%
Ngắn hạn	34	39.4	28.9	5.4	16%	-10.5	-27%
Trung hạn	5.5	7	4.68	1.5	27%	-2.32	-33%
Dài hạn	4.6	5.1	3.91	0.5	11%	-1.19	-23%

Nhìn vào bảng 2.1 ta thấy được năm 2022 là năm có sự tiến triển về tình hình hoạt động cho vay ngắn hạn dành cho khách hàng cá nhân, cụ thể là tăng 17% so với năm 2021 đạt tới 51.4 tỷ đồng, nhưng qua năm 2023 lại giảm mạnh tới 27% xuống còn 37.49 tỷ đồng tức là bị giảm 13.91 tỷ đồng.



Biểu đồ 2.1: Trung bình tỉ trọng các khoản vay KHCN giai đoạn 2021 – 2023

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Ở biểu đồ 2.1, trung bình tỉ trọng khoản vay KHCN tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân trong 3 năm, ta thấy được rằng các khoản vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất là 77.10% và các khoản vay trung và dài hạn lần lượt chiếm tỷ trọng 12.47% và 10.43%. Điều này cho thấy ngân hàng VietBank – PGD Võ Văn Ngân phần lớn khách hàng vay ở các khoản vay ngắn hạn.

	2021	2022	2023	Chênh lệch 2022 so với 2021	Chênh lệch 2023 so với 2022
Ngắn hạn	34	39,4	28,90	5,40	(10,50)
Trung hạn	5,5	7	4,68	1,50	(2,33)
Dài hạn	4,6	5,1	3,91	0,50	(1,19)

Biểu đồ 2.2: Tình hình hoạt động cho vay KHCN giai đoạn 2021–2023 (Đvt: tỷ đồng)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Qua biểu đồ 2.2, cho ta thấy năm 2022 so với năm 2021 tổng các khoản vay đều tăng trưởng, tăng cao nhất là khoản vay ngắn hạn 5.4 tỷ đồng, từ 34 tỷ đồng tăng đến 39.4 tỷ đồng, tương đương tăng trưởng 17%. Khoản vay trung hạn và dài hạn cũng đều tăng

trưởng với tỉ lệ tăng trưởng 16% cho khoản vay ngắn hạn và 27% cho khoản vay dài hạn. Đến năm 2023, tổng cho vay khách hàng cá nhân có xu hướng giảm qua các khoản vay từ 51.4 tỷ đồng xuống còn 37.49 tỷ đồng tương đương giảm 13.92 tỷ đồng, giảm 27% so với năm 2022. Khoản vay ngắn hạn giảm từ 39.4 tỷ đồng xuống còn 28.9 tỷ đồng, tương đương giảm 27% so với năm 2022, khoản vay trung hạn giảm từ 4.68 tỷ đồng xuống còn 1.5 tỷ đồng tương đương giảm 33% so với năm 2022 và khoản vay dài hạn chỉ giảm xuống chỉ còn 500 triệu, tương đương giảm 23% so với cùng kì năm trước.

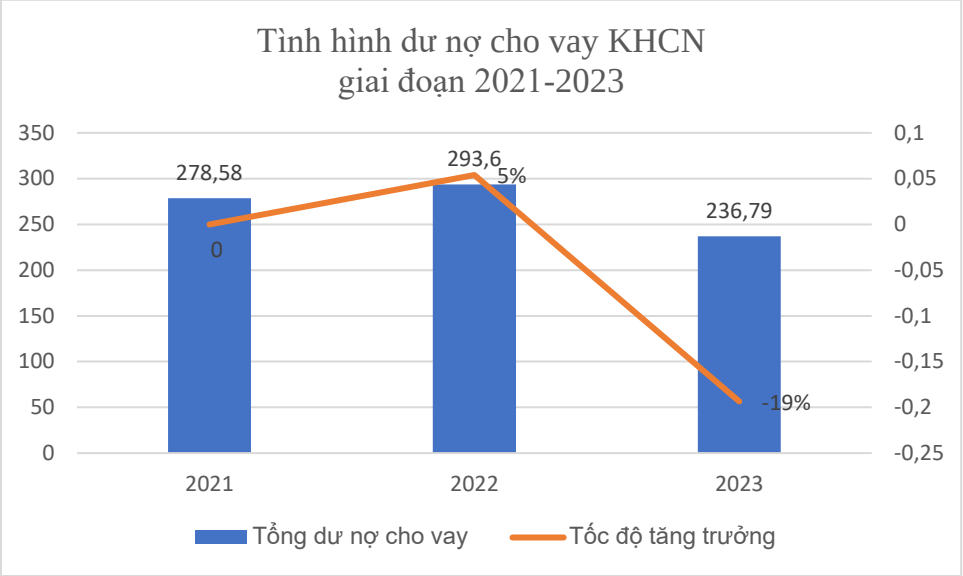
2.3.2 Dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân:

Bảng 2.2: Tình hình dư nợ KHCN giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: tỷ đồng)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Chênh lệch	Tỷ lệ(%)	Chênh lệch	Tỷ lệ(%)
Tổng dư nợ cho vay	278.58	293.60	236.79	15.02	5.39%	(56.81)	-19.35%
Ngắn hạn	206.80	216.51	175.78	9.70	4.69%	(40.73)	-18.81%
Trung hạn	43.10	46.98	36.63	3.88	9.01%	(10.35)	-22.02%
Dài hạn	28.68	30.11	24.38	1.43	5.00%	(5.74)	-19.05%

Qua bảng 2.2, ta thấy được do nhu cầu vay vốn tăng lên sau dịch Covid-19 nên năm có số dư nợ KHCN lớn nhất là năm 2022 với 293.6 tỷ đồng, tăng 15.02 tỷ đồng so với năm 2021, năm 2023 có chuyển biến giảm 56.81 tỷ đồng, dư nợ KHCN năm 2023 là thấp nhất so với hai năm 2021 và 2022 dư nợ KHCN chỉ còn 236.79 tỷ đồng.



Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2021–2023 (Đvt: tỷ đồng)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Số dư nợ vay ngắn hạn đạt 216.51 tỷ đồng vào năm 2022, tăng 9.7 tỷ đồng so với năm 2021, tương ứng tăng 4.69%. Đồng thời, dư nợ vay ngắn hạn đạt 236.79 triệu đồng vào năm 2023, giảm 40.73 tỷ đồng so với năm 2022, tốc độ tăng trưởng giảm 19.35%.

Dư nợ trung hạn năm 2022 đạt 46.98 triệu đồng, tăng 3.88 tỷ đồng so với năm 2021, tốc độ tăng trưởng 9.01%. Đồng thời, dư nợ trung hạn năm 2023 giảm xuống 36.63 tỷ đồng, giảm 10.35 triệu đồng so với năm 2022, tốc độ tăng trưởng giảm 22.02%.

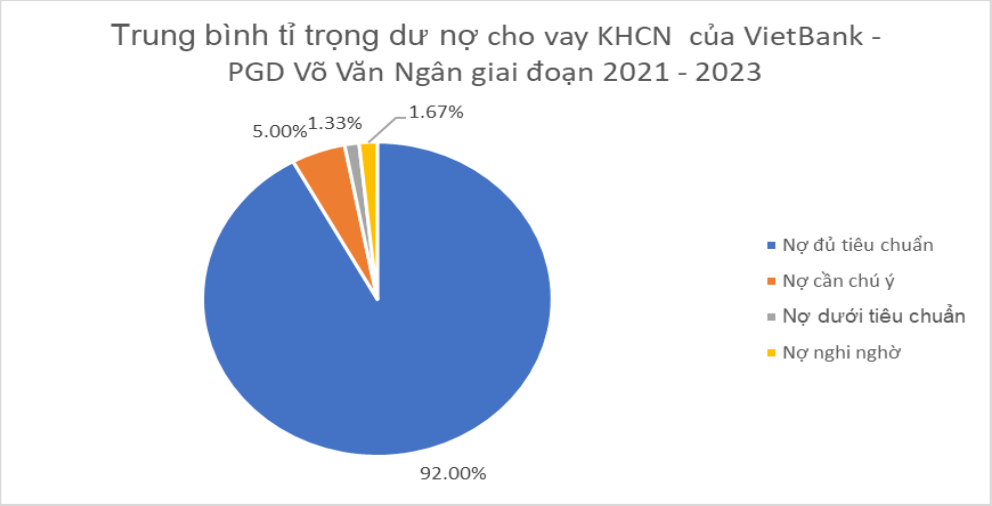
Số dư nợ vay dài hạn năm 2022 là 30.11 triệu đồng, tăng 1.43 tỷ đồng, giảm đáng kể so với năm 2021, với tốc độ tăng trưởng 5%. Nhưng đến năm 2023, dư nợ vay dài hạn năm 2023 đạt 24.38 tỷ đồng, giảm 5.74 tỷ đồng so với năm 2022, tốc độ tăng trưởng giảm 19.05%.

2.3.3 Chất lượng dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân:

Bảng 2.3: Bảng chất lượng dư nợ cho vay KHCN (Đvt: tỷ đồng)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

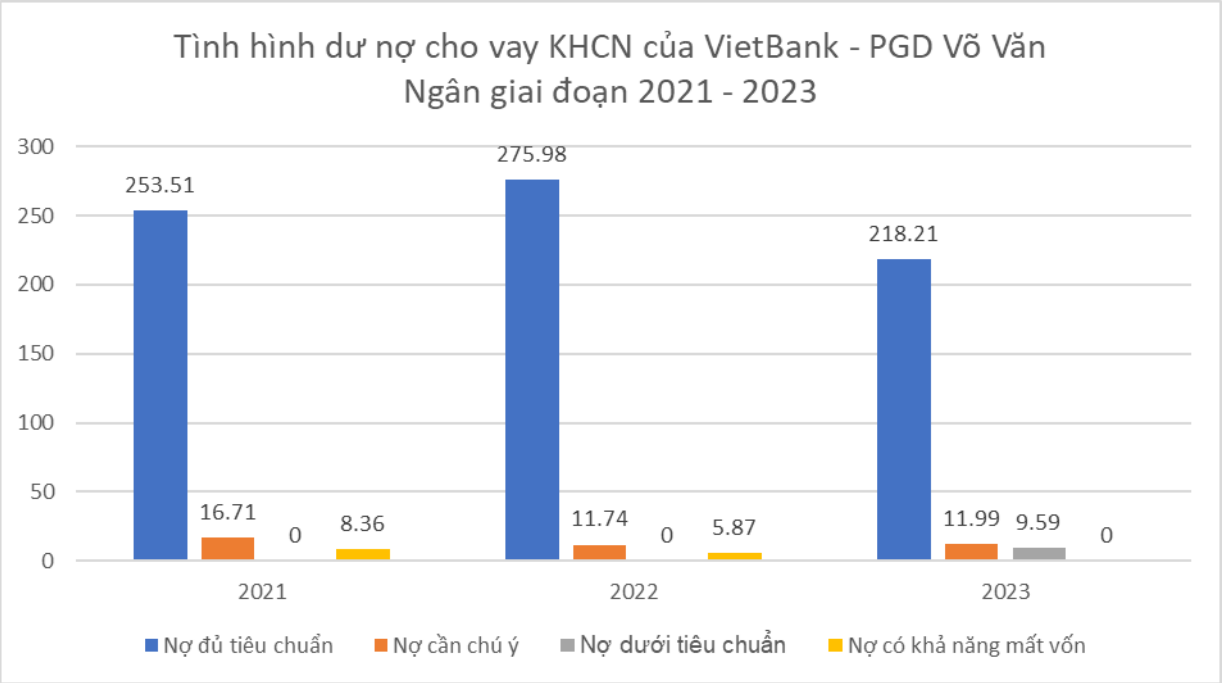
Chỉ tiêu	2021		2022		2023		So sánh năm		So sánh năm	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Chênh lệch	Tuyệt đối(%)	Chênh lệch	Tuyệt đối(%)
Nợ đủ tiêu chuẩn	253.51	91.00%	275.98	94%	218.21	91%	22.48	8.87%	-57.78	-20.93%
Nợ cần chú ý	16.71	6.00%	11.74	4%	11.99	5%	-4.97	-29.74%	0.25	2.09%
Nợ dưới tiêu chuẩn	0	0%	0	0%	9.59	4%	0	0.00%	0	0.00%
Nợ nghi nghờ	0	0%	0	0%	-	0%	0	0.00%	0	0.00%
Nợ có khả năng mất vốn	8.36	3.00%	5.87	2%	-	0%	-2.49	-29.74%	-5.87	-100.00%
Tổng chất lượng dư nợ	278.58	100%	293.6	100%	239.79	100%	15.02	5.39%	-53.81	-18.33%



Biểu đồ 2.4:Trung bình tỉ trọng dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2021–2023 (Đvt: tỷ đồng)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Tỉ trọng dư nợ bình quân cho vay KHCN của VietBank – PGD Võ Văn Ngân trong giai đoạn 2021 – 2023, nhận thấy rằng nợ đủ tiêu chuẩn chiếm phần lớn trong tỉ trọng dư nợ cho vay KHCN chiếm 92% trong tổng 4 loại nợ. Nó cho thấy được rằng PGD Võ Văn Ngân có sự quan tâm và quản lý rất chặt chẽ qua chất lượng dư nợ. Điều này cũng được biểu hiện cách cấp lãnh đạo quản lý, tạo ra các công cụ quản lý hồ sơ trên Google Doc, các nhân viên phải tuân thủ, cập nhật đúng giờ, đúng lúc, kịp thời để mọi người có thể nắm bắt tình hình hồ sơ và xử lí cơ cấu lại nợ.



Biểu đồ 2.5: Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023(Đvt: tỷ đồng)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Vào năm 2022 đạt 275,98 tỷ đồng, tăng 22,48 tỷ đồng so với năm 2021, với tốc độ tăng trưởng 8,87%. Nợ đủ tiêu chuẩn chiếm tỷ trọng tương đối cao trong cơ cấu tiêu chuẩn đánh giá nợ, dao động từ 91% đến 94%. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương tín - PGD Võ Văn Ngân có chất lượng tín dụng tốt, rủi ro thấp và hoạt động kinh doanh hiệu quả.

Nợ có khả năng mất vốn PGD – Võ Văn Ngân năm 2021 đang ở mức 3% và cố gắng cơ cấu lại. Đến năm 2023 đã không còn các khoản nợ nào được hoạch toán vào khoản này và không cần phải trích lập dự phòng.

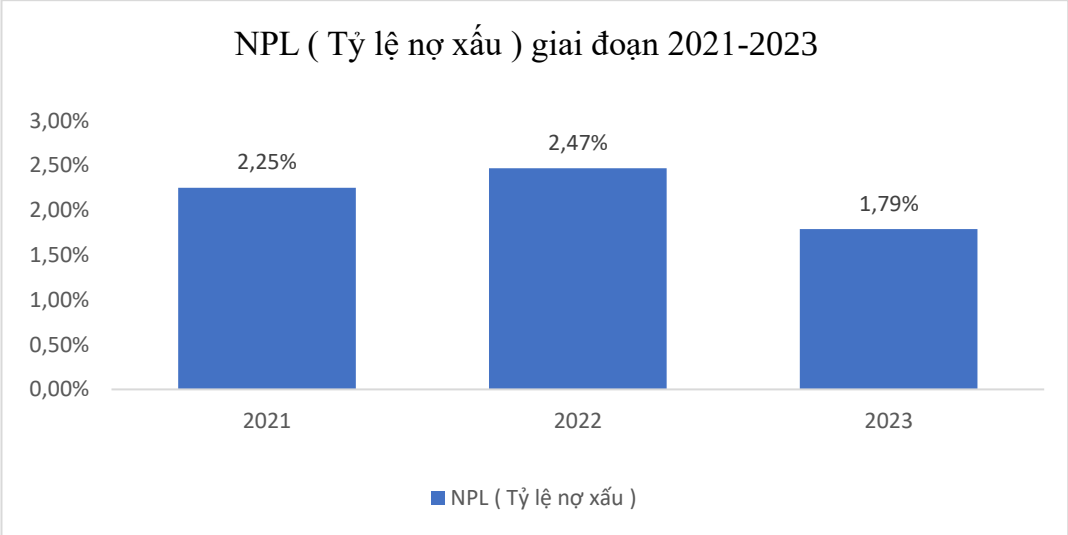
Có thể thấy rằng, các tỷ trọng cho thấy khả năng quản trị tốt rủi ro tín dụng của ngân hàng. Tuy nhiên cần theo dõi, đánh giá thường xuyên để có biện pháp điều chỉnh phù hợp.

2.3.4 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả an toàn hoạt động giai đoạn 2021 – 2023:

Bảng 2.4: Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả an toàn hoạt động giai đoạn 2021–2023

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Chỉ tiêu	Năm 2021	Quy định NHNN	Năm 2022	Quy định NHNN	Năm 2023	Quy định NHNN
NPL (Tỷ lệ nợ xấu) (theo quy định NHNN)	2.25%	≤ 3%	2.47%	≤ 3%	1.79%	≤ 3%
CAR (Hệ số an toàn vốn tối thiểu) Theo TT41/NHNN	10.05%	≥ 8%	10.24%	≥ 8%	10.39%	≥ 8%
LDR (Tỷ lệ CV/Tổng HĐ)	55.19%	≤ 85%	63.60%	≤ 85%	64.62%	≤ 85%
Tỷ lệ nguồn vốn NH CV TDH	33.25%	≤ 37%	33.10%	≤ 34%	13.37%	≤ 30%

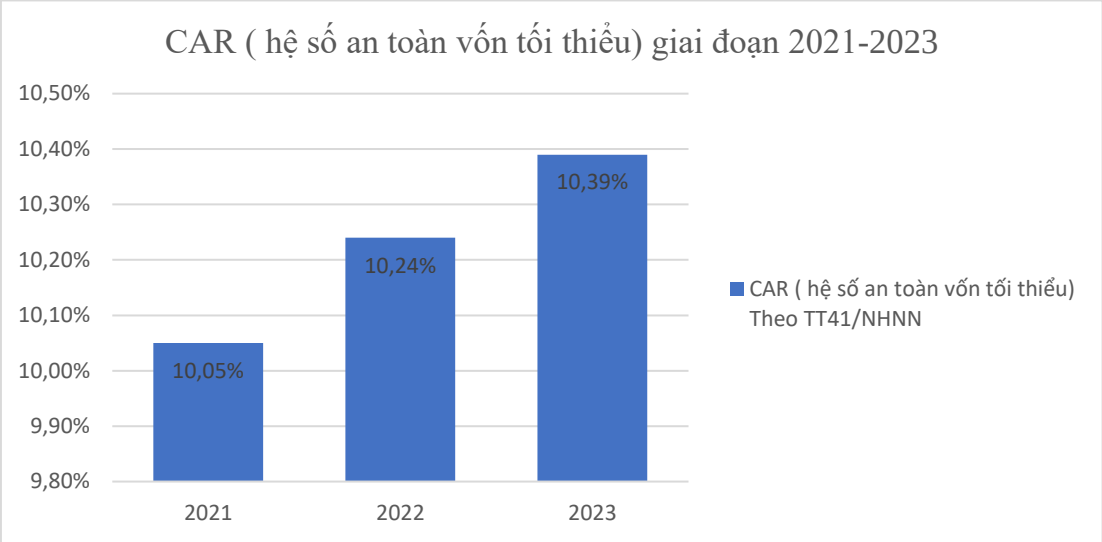


Biểu đồ 2.6: Tỉ số NPL của VietBank giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Chỉ số NPL luôn đạt qua các năm và có xu hướng tăng giảm nhưng không đáng kể từ năm 2021 đạt 2,25% và 2022 tăng nhẹ lên 2,47%, biến động giảm xuống năm 2023 còn 1,79%. Điều này cho thấy tỷ lệ nợ xấu tại ngân hàng có xu hướng khá tốt so với mặt bằng chung và luôn đạt theo qui định của NHTW. Đó là biểu hiện của chất lượng cho vay tốt, hoạt động tín dụng đạt kết quả cao. Khả năng ảnh hưởng của các khoản vay đến

tính thanh khoản không lớn, từ đó xây dựng được hình ảnh uy tín của ngân hàng VietBank với các đối thủ cạnh tranh.

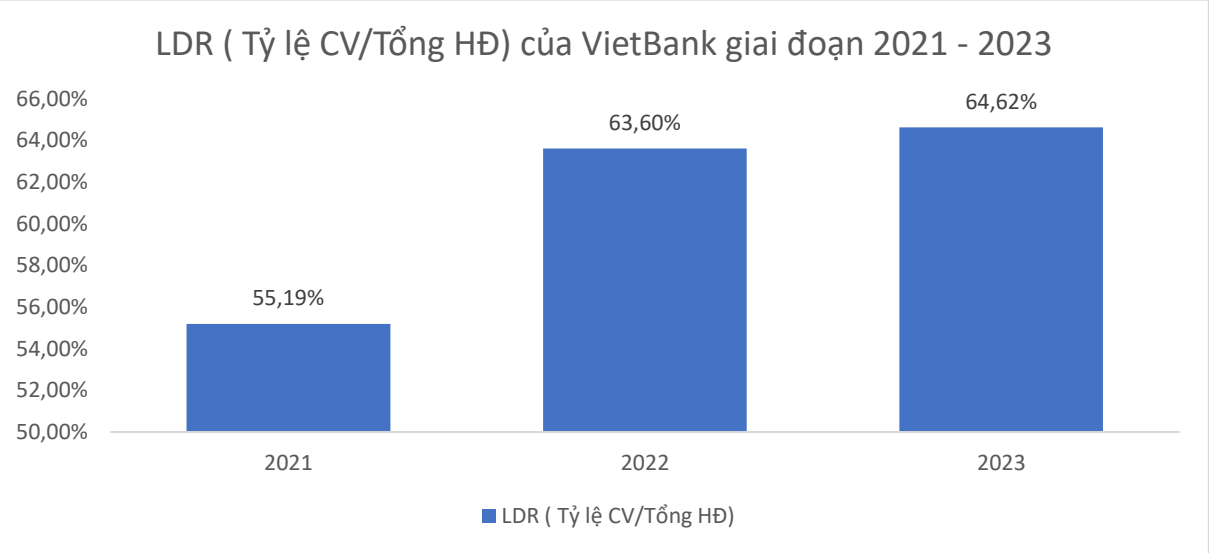


Biểu đồ 2.7: Tỉ số CAR của VietBank giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Chỉ số CAR cũng luôn đạt qua các năm từ 10% và tăng nhẹ từ 10.05% ở năm 2021 tăng lên 10.24% năm 2022 và 10.39% ở năm 2023.

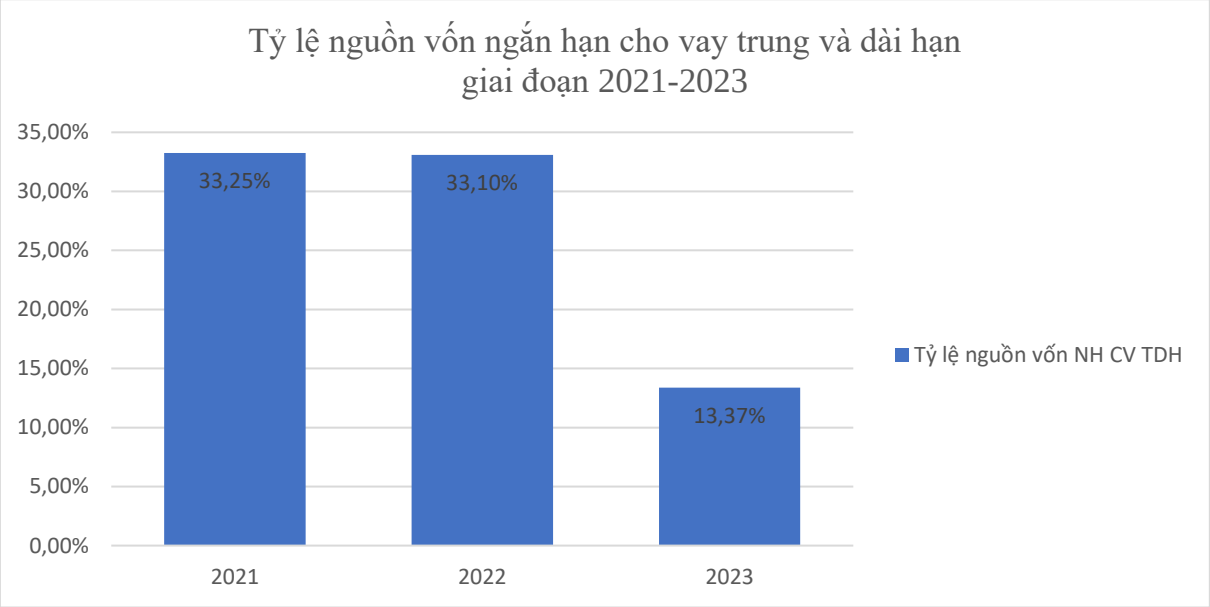
Có thể hiểu được rằng, đây là một chỉ số rất quan trọng để ngân hàng có thể hoạt động bình thường và cần được duy trì.



Biểu đồ 2.8: Tỉ lệ LDR giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Tỷ lệ LDR < 80% đạt yêu cầu với qui định của NHTW, cho thấy ngân hàng VietBank – PGD Võ Văn Ngân vẫn đạt ngưỡng nằm trong khoảng an toàn mà NHTW yêu cầu cho các NHTM để tránh rủi ro về thanh khoản.



Biểu đồ 2.9: Tỷ lệ nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn giai đoạn 2021–2023 (Đvt: %)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Tỷ lệ nguồn vốn cho vay trung và dài hạn đạt 33.25% và có xu hướng giảm nhẹ ở năm 2022 là 33.10% và ở năm 2023 giảm mạnh xuống còn 13,37%. Trong đó nguyên nhân đến từ việc NHTW tăng tính kỷ luật thị trường nhằm lành mạnh hóa hoạt động tín dụng và đảm bảo thanh khoản, an toàn cho hệ thống ngân hàng về lâu dài và phù hợp với thông lệ quốc tế.

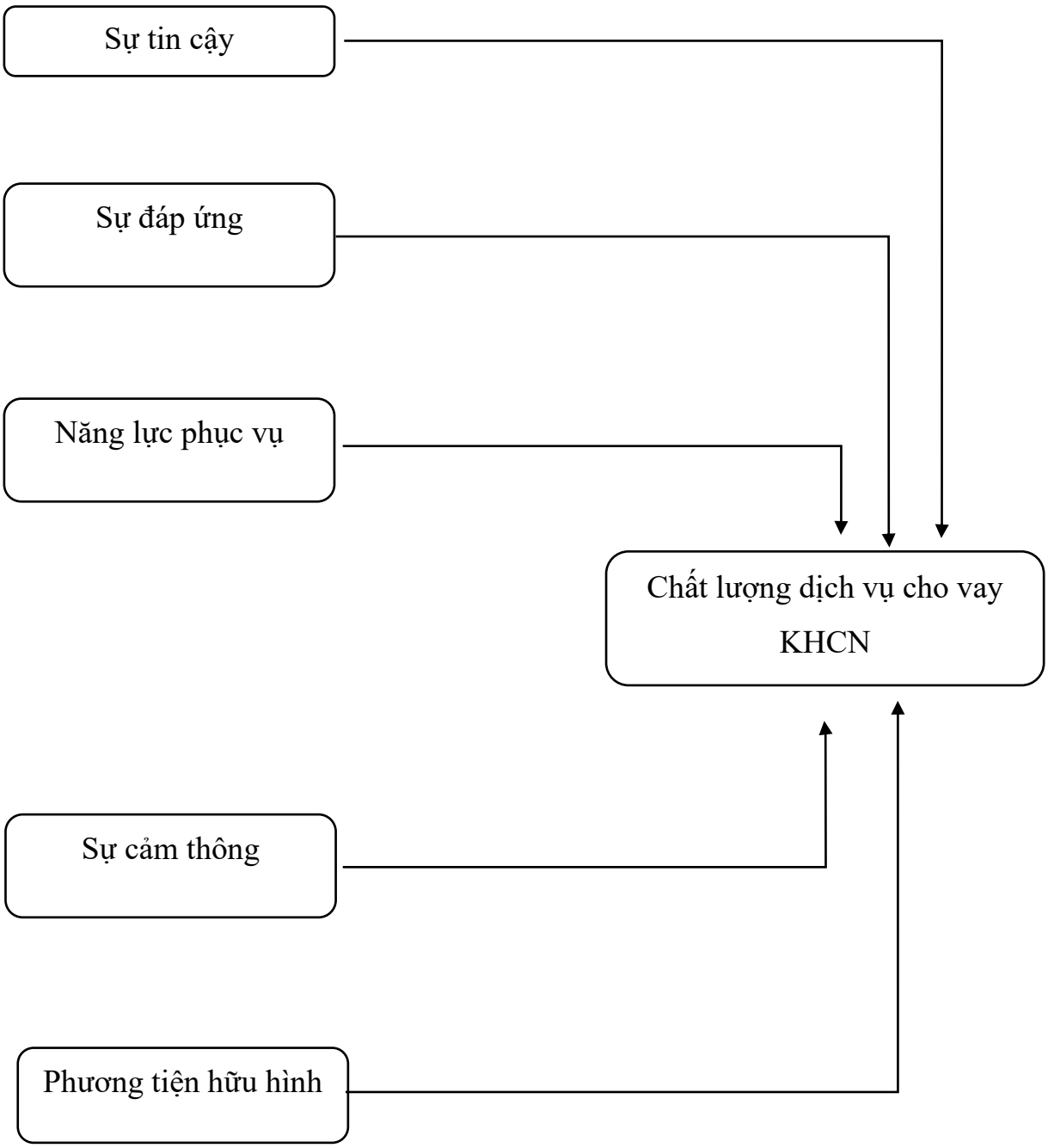
2.4 Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân:

2.4.1 Mô hình và dữ liệu phân tích:

- Mô hình phân tích:

Dựa vào cơ sở lý thuyết được tham khảo, tác giả sử dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman (1988) – mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ, cũng như kế thừa một số phân tích khác để xây dựng mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cho va KHCN của Vietbank.

- Dưới đây là mô hình đề xuất:



Sơ đồ 2.3: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Mô hình SERVQUAL của Parasuraman.

- Thang đo chất lượng dịch vụ cho vay KHCN:

1. Sự tin cậy (STC):
   - Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch, bảo mật thông tin tốt.
   - Ngân hàng Vietbank giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng.
   - Ngân hàng Vietbank thu đúng lãi suất và các loại phí.
   - Ngân hàng Vietbank xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại.
2. Sự đáp ứng (SDU):
   - Nội dung các biểu mẫu của Vietbank đơn giản và dễ hiểu.
   - Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu.
   - Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời.
   - Phương thức cấp cho vay phù hợp và sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng.
   - Phương thức trả lãi và gốc phù hợp.
3. Năng lực phục vụ (NLPV):
   - Cán bộ nhân viên (CBNV) Vietbank có trình độ chuyên môn cao.
   - Đạo đức nghề nghiệp của CBNV Vietbank tốt.
   - CBNV Vietbank hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu.
4. Sự đồng cảm (SDC):
   - CBNV Vietbank có nhiệt tình, thân thiện trong giao tiếp.
   - CBNV Vietbank có hỗ trợ thường xuyên.
   - CBNV Vietbank có lắng nghe và phản hồi khó khăn của khách hàng.
5. Phương tiện hữu hình (PTHH):
   - Ngân hàng Vietbank có trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại.
   - Trang thiết bị công nghệ: Máy ATM và các công nghệ số hỗ trợ được cập nhật và bảo trì thường xuyên.
   - Vietbank sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện.
   - Tài liệu, sách hướng dẫn của Vietbank phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị.
   - Trang phục của CBNV Vietbank thanh lịch.

- Dữ liệu phân tích:

Bài khóa luận này tác giả sử dụng dữ liệu từ các khảo sát các KHCN sử dụng dịch vụ cho vay của Vietbank tại khu vực thành phố Hồ Chí Minh. Phương pháp chọn mẫu, mô

hình có số biến độc lập là m=20. Kích cỡ mẫu theo công thức n>= m*20, để đáp ứng cỡ mẫu tối thiểu là 100, vậy đem chọn kích cỡ mẫu là 130.

Sau khi phát link khảo sát là 130, thu thập về được 128 mẫu, tiến hành lọc còn lại 115 mẫu, mã hóa và nhập dữ liệu bằng Excel trước khi nhập vào phần mềm SPSS để phân tích. Tác giả sử dụng thang đo Linkert 5 mức độ từ mức độ 1 "rất không đồng ý" đến mức độ 5'rất đồng ý", sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để kiểm định độ tin cậy và độ tin cậy của các biến quan sát.

2.4.2 Quy trình và thiết kế nghiên cứu:

- Quy trình khảo sát:

Nghiên cứu được thực hiện gồm 2 giai đoạn: Sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Các nghiên cứu sơ bộ này được tiến hành tại Ngân hàng Vietbank - PGD Võ Văn Ngân, tham khảo trực tiếp từ các anh/chị cán bộ, Giám đốc trong Ngân hàng về tiêu chuẩn đo lường chất lượng cho vay KHCN.

Thông tin thu thập từ nghiên cứu định tính nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung các tiêu chí thành phần của các biến số đo lường ảnh hưởng của các yếu tố tới chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietbank - PGD Võ Văn Ngân. Sau đó khảo sát gián tiếp khách hàng thông qua bảng câu hỏi từ kết quả sơ bộ nhằm thu thập, phân tích dữ liệu khảo sát, cũng như ước lượng và kiểm định mô hình.

- **Bước 1: Địa điểm và thời gian tiến hành:**

  Địa điểm: Tại Ngân hang Vietbank – PGD Võ Văn Ngân.
  Thời gian: 22/07/2024 đến 04/08/2024.

- **Bước 2: Ước tính lượng khách hàng đến phòng giao dịch trong ngày (X).**

Theo số liệu tác giả thu thập từ phòng kinh doanh Ngân hàng Vietbank – PDG Võ Văn Ngân thì trung bình 1 ngày (X) có tầm 100 khách hàng đến giao dịch với khách hàng. Trong khi số mẫu em cần khảo sát là n=100 trong 2 tuần đó. Vậy 1 ngày, tối thiểu cần x=100/12= 9 phiếu điền khảo sát. Sẽ có những khách hang từ chối điền nên tối thiểu tác giả một ngày sẽ cần đảm bảo khảo sát được 9 khách hàng đến khi đạt được 130 phiếu trong vòng 2 tuần.

Sau khi thu thập xong dữ liệu, tiến hành kiểm tra và lọc đi những mẫu không đạt yêu cầu. Xử lý cơ bản trên MS Excel trước khi nhập vào phần mềm SPSS phân tích.

- Thiết kế nghiên cứu:

Sử dụng phương pháp định lượng kết hợp với phương pháp định tính:

- **Phương pháp nghiên cứu định tính:** Nghiên cứu định tính sử dụng phương pháp tra khảo tài liệu và thảo luận cùng chuyên gia. Từ kết quả của nghiên cứu định tính sẽ tiến hành điều chỉnh mô hình và thang đo. Dựa vào kết quả của tra khảo tài liệu, nghiên cứu tiến hành điều chỉnh mô hình nghiên cứu đề xuất cũng như các thang đo. Hoàn thiện mô hình nghiên cứu và thang đo. Nghiên cứu thiết kế bảng câu hỏi khảo sát, tiến hành khảo sát sơ bộ để đánh giá độ tin cậy của thang đo, sau đó đưa ra bảng câu hỏi khảo sát chính thức cho đề tài nghiên cứu.
- **Phương pháp định lượng**: Thu thập dữ liệu khảo sát tổng hợp và xử lý cơ bản trên MS Excel trước khi nhập vào phần mềm SPSS phân tích. Tác giả đã sử dụng các phương pháp: phân tích hệ số Cronbach’s Alpha.

Bảng 2.5: Tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay KHCN tại VietBank

STT	Quan điểm	Tác Giả
1	**Sự tin cậy (Biến X)**	Morales et al. (2011) nghiên cứu chất lượng về dịch vụ của ngân hàng tại Tunisia và Canada; Parasuraman và ctg (1985, 1988) nghiên cứu chất lượng dịch vụ trong ngành tiếp thị.
STC1	Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch, bảo mật thông tin tốt.	
STC2	Ngân hàng Vietbank giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng.	
STC3	Ngân hàng Vietbank thu đúng lãi suất và các loại phí.	
STC4	Ngân hàng Vietbank xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại.	
2	**Sự đáp ứng (Biến X)**	Mastrojianni và Tsoukatos (2010) nghiên cứu về các yếu tố quyết định đến chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ.
SDU1	Nội dung các biểu mẫu của Vietbank đơn giản và dễ hiểu.	
SDU2	Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu.	
SDU3	Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời.	
SDU4	Phương thức cấp cho vay phù hợp và sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng.	
SDU5	Phương thức trả lãi và gốc phù hợp.	
3	**Năng lực phục vụ (Biến X)**	Nguyễn Thanh Hùng (2009) nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cho khách hàng của ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam tại TP.HCM.
NLPV1	Cán bộ nhân viên (CBNV) Vietbank có trình độ chuyên môn cao.	
NLPV2	Đạo đức nghề nghiệp của CBNV Vietbank tốt.	
NLPV3	CBNV Vietbank hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu.	
4	**Sự cảm thông (Biến X)**	

SCT1	CBNV Vietbank có nhiệt tình, thân thiện trong giao tiếp.	Parasuraman và ctg (1985, 1988) nghiên cứu chất lượng dịch vụ trong ngành tiếp thị.
SCT2	CBNV Vietbank có hỗ trợ thường xuyên.	
SCT3	CBNV Vietbank có lắng nghe và phản hồi khó khăn của khách hàng.	
5	**Phương tiện hữu hình (Biến X)**	Dư Võ Anh Tiến (2013) nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cho vay KHCN tại ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu.
HH1	Ngân hàng Vietbank có trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại.	
HH2	Trang thiết bị công nghệ: Máy ATM và các công nghệ số hỗ trợ được cập nhật và bảo trì thường xuyên.	
HH3	Vietbank sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện.	
HH4	Tài liệu, sách hướng dẫn của Vietbank phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị.	
HH5	Trang phục của CBNV Vietbank thanh lịch.	
6	**Chất lượng dịch vụ cho vay KHCN (Biến Y)**	
YD1	Bạn có ý định sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.	
YD2	Bạn có ý định giới thiệu cho người thân & bạn bè sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.	
YD3	Bạn cảm thấy việc vay vốn giúp cải thiện tình hình tài chính của bản thân và gia đình.	

2.5 Kết quả nghiên cứu:

2.5.1 Mô tả nghiên cứu:

Thông qua kết quả tổng hợp nghiên cứu trên 115 phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng để làm dữ liệu nghiên cứu.

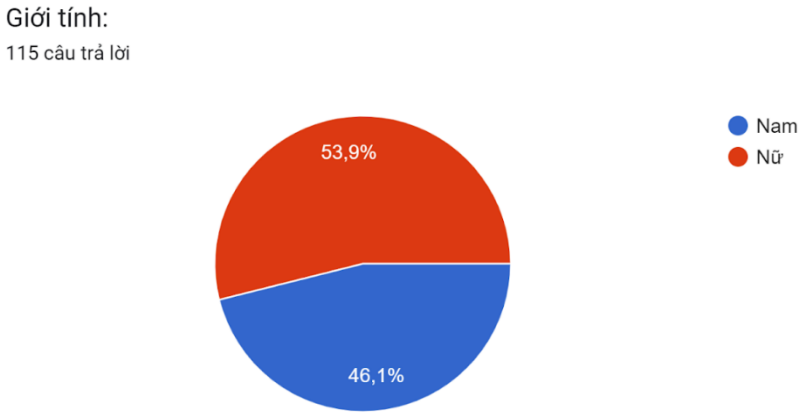
Thống kê mô tả đặc điểm các đối tưởng tham gia khảo sát có liên quan đến dịch vụ cho vay KHCN tại ngân hàng VietBank PGD – Võ Văn Ngân.

Bảng 2.6: Kết quả tổng hợp nghiên cứu

Nguồn: Tác giả phân tích.

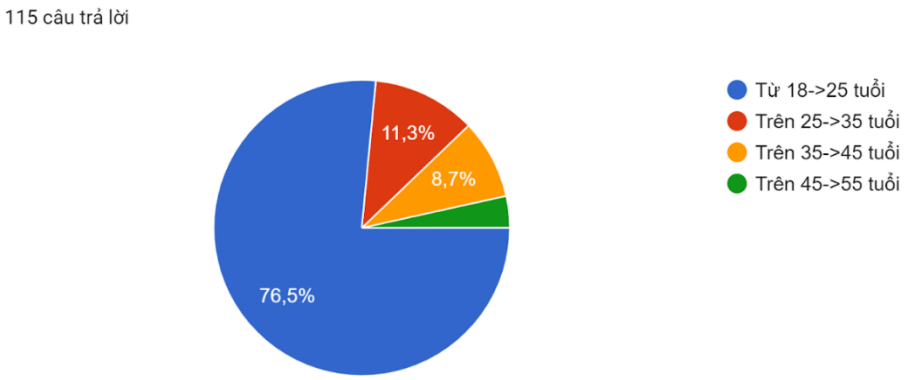
Mẫu n = 115		Số lượng người	Tỷ lệ (%)
Độ tuổi	Từ 18 đến 25	88	76.5
	Trên 25 đến 35	13	11.3
	Trên 35 đến 45	10	8.7
	Trên 45 đến 55	4	3.5
Giới tính	Nam	62	53.9
	Nữ	53	46.1
Nghề nghiệp	Sinh viên	65	56.5
	Giáo viên	8	7
	Nhân viên văn phòng	10	8.7
	Khác	32	27.8
Thu nhập hàng tháng	Từ 5->15 triệu	90	78.3
	Trên 15->30 triệu	22	19.1
	Trên 30->50 triệu	2	1.7
	Trên 50 triệu	1	0.9

Về giới tính: Trong tổng số 115 đối tượng tham gia khảo sát hợp lệ, giới tính nam chiếm 53.9% tương đương tổng số người là 62, còn nữ chiếm 46.1% tương đương với 53 người.



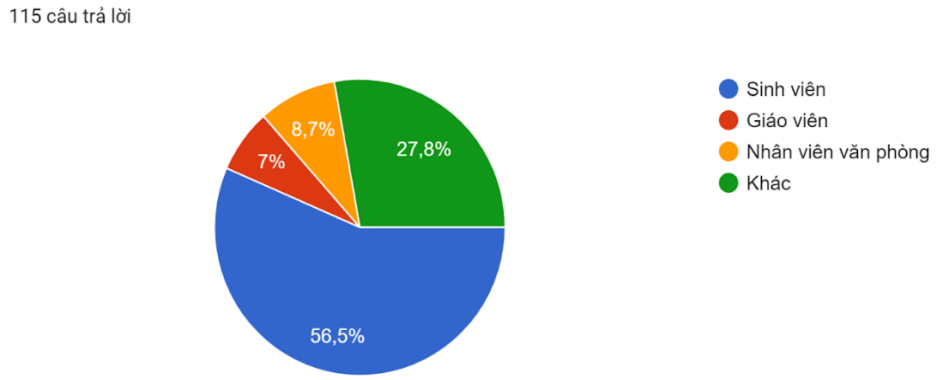
Biểu đồ 2.10: Thống kê giới tính

Về độ tuổi: trong tổng số 115 người tham gia khảo sát, phần lớn chiếm đa số là ở độ tuổi khoảng từ 18 đến 25 tương đương số người là 88 và tỷ lệ là 76.5%. Lớn thứ 2 là từ độ tuổi 25 đến 35 tương đương với 13 người và chiếm 11.3%. Còn lại chiếm tỷ lệ không đáng kể.



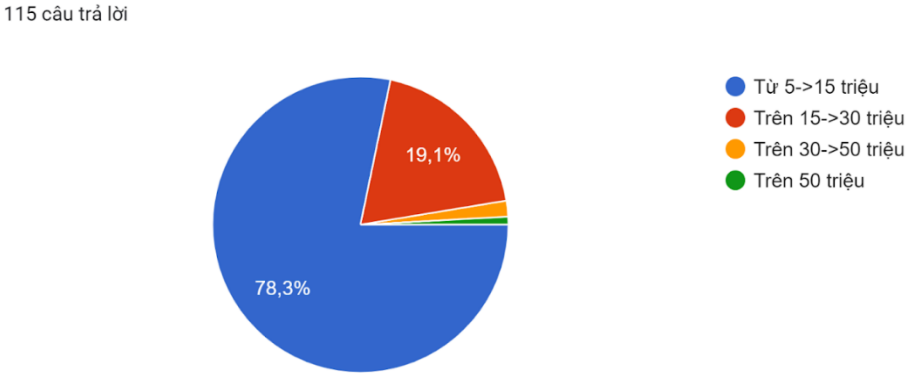
Biểu đồ 2.11: Thống kê độ tuổi

Về nghề nghiệp: Trong tổng số 115 đối tưởng khảo sát thì những người có trình độ sinh viên chiếm đa số với 56.5 % tưởng đương với 65 người.



Biểu đồ 2.12: Thống kê nghề nghiệp

Về thu nhập hàng tháng vì đa số đối tượng là sinh viên nên thu nhập chiếm tỷ lệ lớn là từ 5 triệu đến 15 triệu với 90 người chiếm 78.3%, tiếp đến là từ 15 triệu đến 30 triệu với 22 người 19.1%, còn lại không đáng kể.



Biểu đồ 2.13: Thống kê thu nhập hàng tháng

2.5.2 Kiểm tra độ tin cậy của thang đo:

Hệ số Cronback Alpha được sử dụng để kiểm tra độ tin cậy của các thành phần trong thang đo có khả năng đưa ra những giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay KHCN. Sử dụng phương pháp này cho phép người phân tích sẽ loại bỏ được những biến không đủ tiêu chuẩn và không phù hợp trong mô hình, từ đó có thể biết được độ chính xác của các biến.

Bảng 2.7: Kết quả tổng hợp phân tích Cronbach's Alpha

Nguồn: Tác giả phân tích trên SPSS 20

Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Nhận xét
Thang đo về sự tin cậy (STC), Cronbach's Alpha = 0.846		
STC1: Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch, bảo mật thông tin tốt.	0.789	Đạt yêu cầu vì hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0,7 và hệ số tương quan các biến lớn hơn 0.3
STC2: Ngân hàng Vietbank giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng.	0.673	
STC3: Ngân hàng Vietbank thu đúng lãi suất và các loại phí.	0.708	
STC4: Ngân hàng Vietbank xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại.	0.576	
Thang đo về sự đáp ứng (SDU), Cronbach's Alpha = 0.848		
SDU1: Nội dung các biểu mẫu của Vietbank đơn giản và dễ hiểu.	0.566	Đạt yêu cầu vì hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0,7 và hệ số tương quan các biến lớn hơn 0.3
SDU2: Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu.	0.665	
SDU3: Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời.	0.700	
SDU4: Phương thức cấp cho vay phù hợp và sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng.	0.661	
SDU5: Phương thức trả lãi và gốc phù hợp.	0.694	
Thang đo về năng lực phục vụ (NLPV), Cronbach's Alpha = 0.652		
NLPV1: Cán bộ nhân viên (CBNV) Vietbank có trình độ chuyên môn cao.	0.514	Không đạt yêu cầu vì hệ số Cronbach's
NLPV2: Đạo đức nghề nghiệp của CBNV Vietbank tốt.	0.614	

NLPV3: CBNV Vietbank hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu.	0.315	Alpha của thang đo nhỏ hơn 0,7
Thang đo về sự đồng cảm (SDC), Cronbach's Alpha = 0.381		
SDC1: CBNV Vietbank có nhiệt tình, thân thiện trong giao tiếp.	-0.032	Không đạt yêu cầu vì hệ số Cronbach's Alpha của thang đo nhỏ hơn 0,7
SDC2: CBNV Vietbank có hỗ trợ thường xuyên.	0.416	
SDC3: CBNV Vietbank có lắng nghe và phản hồi khó khăn của khách hàng.	0.382	
Thang đo về phương tiện hữu hình (HH), Cronbach's Alpha = 0.819		
HH1: Ngân hàng Vietbank có trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại.	0.353	Đạt yêu cầu vì hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0,7 và hệ số tương quan các biến lớn hơn 0.3
HH2: Trang thiết bị công nghệ: Máy ATM và các công nghệ số hỗ trợ được cập nhật và bảo trì thường xuyên.	0.684	
HH3: Vietbank sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện.	0.775	
HH4: Tài liệu, sách hướng dẫn của Vietbank phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị.	0.698	
HH5: Trang phục của CBNV Vietbank thanh lịch.	0.605	
Thang đo về Chất lượng dịch vụ cho vay KHCN (YD), Cronbach's Alpha = 0.857		
YD1: Bạn có ý định sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.	0.727	Đạt yêu cầu vì hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn
YD2: Bạn có ý định giới thiệu cho người thân & bạn bè sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.	0.769	

YD3: Bạn cảm thấy việc vay vốn giúp cải thiện tình hình tài chính của bản thân và gia đình.	0.721	hơn 0,7 và hệ số tương quan các biến lớn hơn 0.3

Kết quả ở Bảng 2.7 cho thấy, hệ số Cronbach’s Alpha của thang đo có 2 thang đo < 0.7 đó là thang đo sự đồng cảm (SDC) và thang đo năng lực phục vụ (NLPV). Do đó đã loại tổng là 6 biến quan sát của 2 thang đo này, còn lại 4 thang đo với 17 biến quan sát.

2.5.3 Kết quả phân tích thông kê:

Bảng 2.8: Kết quả phân tích thống kê

BIẾN	GIÁ TRỊ TB	NỘI DUNG KHẢO SÁT
NHÂN TỐ SỰ TIN CẬY		
STC1	4.36	Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch, bảo mật thông tin tốt
STC2	4.44	Ngân hàng Vietbank giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng.
STC3	4.34	Ngân hàng Vietbank thu đúng lãi suất và các loại phí.
STC4	4.25	Ngân hàng Vietbank xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại.
NHÂN TỐ SỰ ĐÁP ỨNG		
SDU1	4.30	Nội dung các biểu mẫu của Vietbank đơn giản và dễ hiểu.
SDU2	4.26	Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu.
SDU3	4.39	Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời.
SDU4	4.36	Phương thức cấp cho vay phù hợp và sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng.
SDU5	4.39	Phương thức trả lãi và gốc phù hợp.
NHÂN TỐ PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH		
HH1	3.24	Ngân hàng Vietbank có trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại.
HH2	4.29	Trang thiết bị công nghệ: Máy ATM và các công nghệ số hỗ trợ được cập nhật và bảo trì thường xuyên.
HH3	4.33	Vietbank sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện.
HH4	4.26	Tài liệu, sách hướng dẫn của Vietbank phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị.
HH5	4.36	Trang phục của CBNV Vietbank thanh lịch.
NHÂN TỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY KHCN		
YD1	4.35	Bạn có ý định sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.
YD2	4.30	Bạn có ý định giới thiệu cho người thân & bạn bè sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.
YD3	4.52	Bạn cảm thấy việc vay vốn giúp cải thiện tình hình tài chính của bản thân và gia đình.

2.5.4 Một số điểm mạnh và điểm yếu hoạt động cho vay khách hàng cá nhân:

Điểm mạnh:

- Các nhân tố giá trị trung bình cao:

- Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch, bảo mật thông tin tốt (STC1).
- Ngân hàng Vietbank giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng (STC2).
- Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời (SDU3).
- Phương thức cấp cho vay phù hợp và sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng (SDU4).
- Phương thức trả lãi và gốc phù hợp (SDU5).
- Trang thiết bị công nghệ: Máy ATM và các công nghệ số hỗ trợ được cập nhật và bảo trì thường xuyên (HH2).
- Vietbank sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện (HH3).
- Tài liệu, sách hướng dẫn của Vietbank phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị (HH4).
- Trang phục của CBNV Vietbank thanh lịch (HH5).
- Bạn cảm thấy việc vay vốn giúp cải thiện tình hình tài chính của bản thân và gia đình (YD3).

Từ những nhân tố trên, cho thấy nhân viên tại Ngân hàng Vietbank đã thực hiện tốt công việc của mình vào việc tư vấn sản phẩm tới khách hàng. Vietbank đã có những sản phẩm dịch vụ đa dạng và phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Phương thức trả lãi và gốc phù hợp và thời gian giải ngân vốn đúng thời điểm theo quy định của Ngân hàng. Việc bảo mật thông tin của khách hàng là cực kì quan trọng và Vietbank đã làm tốt điều đó, cho thấy được Ngân hàng đã nắm bắt được sự tin tưởng từ khách hàng. Về hình thức, nhân viên Vietbank rất lịch sự qua trang phục và việc sắp xếp bố trí các phòng ban cũng đẹp mắt và thuận tiện khi làm việc với khách hàng. Trang thiết bị công nghệ cũng được bảo trì thường xuyên, hạn chế được sự cố khi thực hiện giao dịch rút và chuyển tiền, nâng cao sự hài lòng về trải nghiệm của khách hàng.

Điểm yếu:

- Các nhân tố có giá trị trung bình thấp:

- Ngân hàng Vietbank thu đúng lãi suất và các loại phí (STC3).

- Ngân hàng Vietbank xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại (STC4).
- Nội dung các biểu mẫu của Vietbank đơn giản và dễ hiểu (SDU1).
- Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu (SDU2).
- Ngân hàng Vietbank có trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại (HH1).
- Bạn có ý định sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới (YD1).
- Bạn có ý định giới thiệu cho người thân & bạn bè sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới (YD2).

Từ những nhân tố trên, cho thấy Vietbank còn một số điểm hạn chế như quy trình cho vay rườm rà nhiều công đoạn, xử lý hồ sơ chậm và xử lý các khiếu nại của khách hàng còn kém. Việc thu lãi suất và các loại phí chưa rõ ràng và đúng mục đích sử dụng của khách hàng. Các biểu mẫu có nội dung chưa được ngắn gọn và xúc tích, trình bày thiếu logic dẫn đến việc khách hàng khó khăn khi đọc và điền các biểu mẫu.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 trình bày giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín như thông tin Ngân hàng, lịch sử hình thành, ngành nghề hoạt động, cơ cấu tổ chức, thành tựu đạt được và tầm nhìn sứ mệnh của Vietbank. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân, khái quát lên sử hình thành và phát triển của PGD, cơ cấu tổ chức các phòng ban và chức năng của từng vị trí. Nêu lên một số sản phẩm dịch vụ chính và phân tích đối tượng khách hàng, tiện ích của sản phẩm và đặc tính sản phẩm nhằm hiểu rõ về sản phẩm dịch vụ của Vietbank.

Qua các phân tích từ khảo sát cho thấy các nhân tố:

Nhân tố sự tin cậy, sự đáp ứng đóng vai trò then chốt trong việc xây dựng mối quan hệ vững chắc giữa ngân hàng và khách hàng. Ngân hàng phản hồi nhanh chóng và hiệu quả các yêu cầu và thắc mắc của khách hàng. Ngân hàng càng nhanh nhạy và linh hoạt trong việc xử lý hồ sơ vay và cung cấp thông tin, khách hàng càng cảm thấy hài lòng và tin tưởng vào dịch vụ. Khi khách hàng cảm thấy ngân hàng đáng tin cậy, họ không chỉ yên tâm khi giao dịch mà còn có xu hướng duy trì mối quan hệ lâu dài. Điều này được phản ánh rõ nét qua mức độ cam kết và sự chuyên nghiệp trong việc xử lý các yêu cầu vay mượn.

Phương tiện hữu hình liên quan đến các yếu tố vật chất như cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, và môi trường giao dịch. Một môi trường giao dịch tiện nghi, hiện đại không chỉ tạo cảm giác thoải mái mà còn gia tăng tính chuyên nghiệp của ngân hàng. Sự đầu tư vào các công nghệ mới và cơ sở vật chất cải thiện đáng kể trải nghiệm của khách hàng và nâng cao sự tin cậy.

Cuối cùng, **ý định vay** phản ánh sự sẵn sàng của khách hàng trong việc lựa chọn ngân hàng cụ thể dựa trên sự kết hợp của các yếu tố trên. Khi ngân hàng đáp ứng tốt các yếu tố tin cậy, phản hồi nhanh chóng, và sở hữu cơ sở vật chất hiện đại, khách hàng không chỉ có ý định vay mà còn có xu hướng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai.

Tóm lại, việc chú trọng cải thiện các yếu tố này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay mà còn góp phần củng cố lòng tin và sự hài lòng của khách hàng, từ đó tạo nên những mối quan hệ bền chặt và lâu dài.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN – PGD VÕ VĂN NGÂN

3.1 Định hướng về nâng cao chất lượng cho vay KHCN:

Nhằm hướng tới sự tăng trưởng và phát triển bền vững, đồng thời hướng tới mục tiêu kinh doanh an toàn và hiệu quả. Để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN, trước tiên cần phải đưa ra được định hướng cụ thể. Tác giả đã đưa ra những định hướng sau:

Một là, quan hệ khách hàng. Vietbank mở rộng mối quan hệ khách hàng, ngoài việc duy trì mối quan hệ với khách hàng cũ thì Vietbank sẽ chủ động tìm kiếm và tạo những mối quan hệ khách hàng mới. Đánh mạnh vào những nơi có khách hàng tiềm năng như những công ty và doanh nghiệp lớn, có số lượng công nhân viên nhiều.

Hai là, đa dạng hóa sản phẩm. Trước sự cạnh tranh giữa các NHTM và nhu cầu vay vốn của người tiêu dùng ngày càng cao, Vietbank cần đa dạng hóa các sản phẩm cho vay. Không ngừng nghiên cứu đổi mới và tạo điểm nhấn đặc trưng cho sản phẩm nhằm thu hút sự quan tâm của khách hàng đến với sản phẩm.

Ba là, nâng cao chất lượng sản phẩm. Đi kèm với sự đổi mới và tạo điểm nhấn cho sản phẩm thì Vietbank vẫn phải đảm bảo được chất lượng của sản phẩm và đặt chất lượng sản phẩm lên hàng đầu. Nâng cao chất lượng sản phẩm không chỉ đem lại sự tin tưởng của khách hàng mà còn đảm bảo được uy tín của Vietbank.

3.2 Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay KHCN:

3.2.1 Giải pháp cho sự tin cậy:

Sự tin cậy là yếu tố then chốt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng. Đối với nhiều khách hàng, việc vay vốn không chỉ là một giao dịch tài chính đơn thuần mà còn là một bước đi quan trọng trong cuộc sống của họ. Do đó, cảm giác được an toàn và tin tưởng vào ngân hàng là điều vô cùng cần thiết. Khi ngân hàng cam kết cung cấp dịch vụ cho vay với sự minh bạch, chính xác và bảo mật cao, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chuyên nghiệp và tận tâm, từ đó nâng cao mức độ tin cậy và sự hài lòng.

- Vietbank tin cậy & minh bạch:

Việc ngân hàng xây dựng được lòng tin từ khách hàng không chỉ dựa trên việc xử lý các hồ sơ vay mượt mà và đúng hẹn mà còn phụ thuộc vào việc cung cấp thông tin rõ ràng và đáng tin cậy. Khách hàng muốn thấy rằng ngân hàng hiểu và đáp ứng đúng nhu

cầu của họ, đồng thời bảo vệ thông tin cá nhân và tài chính của họ một cách nghiêm ngặt. Sự tin cậy còn được củng cố qua việc ngân hàng có các chính sách rõ ràng và minh bạch, cùng với sự hỗ trợ tận tình từ đội ngũ nhân viên.

Hơn nữa, sự tin cậy trong dịch vụ cho vay còn phản ánh qua việc ngân hàng lắng nghe phản hồi và điều chỉnh dịch vụ phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Điều này không chỉ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn tạo ra một môi trường giao dịch tích cực và thân thiện. Khi khách hàng cảm thấy rằng ngân hàng là một đối tác đáng tin cậy, họ sẽ có xu hướng tiếp tục sử dụng dịch vụ và giới thiệu ngân hàng cho người khác, từ đó góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng. Nên Vietbank cần nâng cao cải thiện về vấn đề này, qua bảng 3.1 thống kê mô tả cũng cho ta thấy nhân tố STC4 có giá trị trung bình thấp nhất.

Bảng 3.1: Thống kê mô tả thang đo Sự tin cậy

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch, bảo mật thông tin tốt	STC1	4.36	1.002
Ngân hàng Vietbank giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng.	STC2	4.44	0.850
Ngân hàng Vietbank thu đúng lãi suất và các loại phí.	STC3	4.34	0.867
Ngân hàng Vietbank xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại.	STC4	4.25	0.836

Tóm lại, sự tin cậy trong dịch vụ cho vay không chỉ là một yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn là nền tảng xây dựng mối quan hệ lâu dài và bền chặt với khách hàng, tạo ra giá trị cho cả ngân hàng và khách hàng.

3.2.2 Giải pháp cho sự đáp ứng:

Trong bối cảnh ngân hàng ngày càng trở nên cạnh tranh, việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò hết sức quan trọng. Sự đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả của ngân hàng không chỉ phản ánh sự chuyên nghiệp mà còn góp phần xây dựng niềm tin vững chắc từ phía khách hàng.

- Vietbank đúng lúc đúng lượng:

Sự đáp ứng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay KHCN không chỉ dừng lại ở việc cung cấp một sản phẩm tài chính mà còn bao gồm việc tinh chỉnh từng yếu tố để phù hợp nhất với nhu cầu và hoàn cảnh của khách hàng. Một ngân hàng muốn thành công trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay cần đảm bảo rằng giá trị món vay được cấp phải chính xác và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Việc giải ngân kịp thời là một yếu tố thiết yếu, giúp khách hàng có thể thực hiện kế hoạch của mình mà không gặp phải những trì hoãn không đáng có. Qua bảng 3.2, cho thấy nên cải thiện thêm về nhân tố SDU2 vì giá trị điểm trung thấp nhất chỉ có 4.26 so với nhân tố cao nhất là 4.39.

- Giải pháp vay đa dạng:

Ngoài ra, phương thức cấp cho vay cũng cần phải linh hoạt và phù hợp với các tình huống cụ thể của từng khách hàng. Ngân hàng nên cung cấp một danh mục sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng, từ các khoản vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay ô tô đến các khoản vay phục vụ nhu cầu kinh doanh. Điều này cho phép khách hàng lựa chọn gói vay phù hợp nhất với tình hình tài chính và mục tiêu cá nhân của họ.

Một yếu tố quan trọng không thể thiếu là phương thức trả lãi và gốc. Ngân hàng cần thiết kế các phương án trả nợ linh hoạt và phù hợp, giúp khách hàng dễ dàng quản lý tài chính mà không gặp khó khăn trong việc thanh toán. Sự linh hoạt này không chỉ giảm bớt áp lực tài chính cho khách hàng mà còn giúp họ duy trì được mối quan hệ tín dụng tốt với ngân hàng.

Bảng 3.2: Thống kê mô tả thang đo Sự đáp ứng

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Nội dung các biểu mẫu của Vietbank đơn giản và dễ hiểu.	SDU1	4.30	0.868
Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu.	SDU2	4.26	0.807
Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời.	SDU3	4.39	0.813
Phương thức cấp cho vay phù hợp và sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng.	SDU4	4.36	0.819
Phương thức trả lãi và gốc phù hợp.	SDU5	4.39	0.886

Khi tất cả các yếu tố này được đồng bộ và tối ưu hóa, khách hàng sẽ cảm nhận được sự chu đáo và sự quan tâm từ ngân hàng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và sự tin tưởng. Sự đáp ứng nhanh chóng và phù hợp này không chỉ tạo ra giá trị gia tăng cho dịch vụ cho vay mà còn góp phần xây dựng một mối quan hệ bền vững và lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng.

3.2.3 Giải pháp cho phương tiện hữu hình:

Trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay KHCN tại ngân hàng, phương tiện hữu hình đóng một vai trò quan trọng trong việc tạo dựng ấn tượng tích cực và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng. Tuy nhiên, giá trị của các yếu tố hữu hình có sự phân hóa rõ rệt, với một số yếu tố có ảnh hưởng lớn hơn đến trải nghiệm của khách hàng so với những yếu tố khác.

Trong đó, trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại của Ngân hàng Vietbank có thể được xem là yếu tố có giá trị trung bình thấp hơn so với các yếu tố khác. Dù một trụ sở hiện đại có thể tạo ra ấn tượng tốt và cung cấp môi trường làm việc thoải mái, nhưng nếu không được hỗ trợ bởi các yếu tố khác, tác động của nó sẽ không rõ rệt. Mặc dù vậy, việc có một hệ thống giao dịch tiên tiến là cần thiết nhưng không đủ để tạo ra sự khác biệt lớn trong cảm nhận của khách hàng nếu không đi kèm với các yếu tố chất lượng khác.

Ngược lại, việc Vietbank sắp xếp và bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch một cách gọn gàng và thuận tiện có giá trị cao, vì điều này trực tiếp ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng khi giao dịch tại ngân hàng. Một không gian làm việc được tổ chức tốt giúp quy trình giao dịch trở nên suôn sẻ hơn, giảm bớt thời gian chờ đợi và tạo cảm giác chuyên nghiệp và hiệu quả. Ở bảng 3.3 thống kê mô tả nhân tố HH1 có giá trị trung bình nhỏ hơn nhân tố HH2 tới 1.05.

Bảng 3.3: Thống kê mô tả thang đo Phương tiện hữu hình

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Ngân hàng Vietbank có trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại.	HH1	3.24	0.979
Trang thiết bị công nghệ: Máy ATM và các công nghệ số hỗ trợ được cập nhật và bảo trì thường xuyên.	HH2	4.29	0.944
Vietbank sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện.	HH3	4.33	0.896
Tài liệu, sách hướng dẫn của Vietbank phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị.	HH4	4.26	0.889
Trang phục của CBNV Vietbank thanh lịch.	HH5	4.36	0.740

Thêm vào đó, việc trang bị các máy ATM và công nghệ số được cập nhật và bảo trì thường xuyên cũng có giá trị cao. Những công nghệ này không chỉ giúp gia tăng hiệu quả giao dịch mà còn đảm bảo rằng khách hàng luôn có thể tiếp cận các dịch vụ cần thiết một cách thuận tiện và an toàn. Sự hỗ trợ công nghệ hiện đại giúp ngân hàng duy trì sự cạnh tranh và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Cuối cùng, trang phục thanh lịch của cán bộ nhân viên Vietbank cũng đóng góp không nhỏ vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ. Sự chỉn chu và chuyên nghiệp trong trang phục không chỉ tạo ra ấn tượng tốt mà còn thể hiện sự tôn trọng và nghiêm túc của ngân hàng đối với khách hàng. Điều này giúp xây dựng sự tin cậy và cảm giác được chăm sóc chu đáo từ phía ngân hàng.

Tóm lại, trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay KHCN, các yếu tố như tổ chức phòng ban, trang thiết bị công nghệ, và trang phục của nhân viên đều đóng vai trò quan trọng hơn so với việc chỉ có một trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại. Những yếu tố này cùng nhau tạo ra một trải nghiệm giao dịch mượt mà, chuyên nghiệp và đáng tin cậy, từ đó góp phần làm tăng sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng vào ngân hàng.

3.3 Kiến nghị:

- ***Cải thiện quy trình phê duyệt vay:*** Ngân hàng nên giảm bớt các yêu cầu giấy tờ không cần thiết, tối ưu hóa quy trình kiểm tra, nên áp dụng công nghệ và phần mềm quản lý tín dụng để rút ngắn thời gian phê duyệt và giảm thiểu lỗi do con người.
- ***Tăng cường dịch vụ khách hàng:*** Đảm bảo nhân viên tư vấn hiểu biết sâu rộng về các sản phẩm vay và có kỹ năng giao tiếp tốt cũng như cung cấp các kênh hỗ trợ trực tuyến như chat trực tiếp, email và điện thoại để khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin và hỗ trợ.
- ***Đa dạng sản phẩm vay:*** Cung cấp giải pháp vay linh hoạt bằng việc phát triển các sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu đa dạng của KH, chẳng hạn như vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay học tập với điều kiện và lãi suất khác nhau. Đề xuất các gói ưu đãi lãi suất hoặc các chương trình khuyến mãi đặc biệt cho các khách hàng tiềm năng hoặc khách hàng trung thành.
- ***Tăng cường minh bạch và thông tin***: Đảm bảo mọi thông tin về các khoản vay, lãi suất, phí phạt và điều khoản hợp đồng được cung cấp một cách rõ ràng và dễ hiểu. Thông báo cho khách hàng về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến các điều khoản vay hoặc chính sách của ngân hàng.
- ***Nâng cao công nghệ và trải nghiệm số:*** Cải thiện các ứng dụng di động và hệ thống ngân hàng trực tuyến để khách hàng có thể dễ dàng quản lý khoản vay, thanh toán và theo dõi tình trạng khoản vay của mình.
- ***Tăng cường bảo mật và chống gian lận:*** Đầu tư vào các giải pháp bảo mật để bảo vệ dữ liệu của khách hàng khỏi các cuộc tấn công mạng và gian lận. Sử dụng các phương pháp xác thực đa yếu tố để đảm bảo tính xác thực của các giao dịch vay.
- ***Đánh giá và phản hồi***: Xây dựng hệ thống thu thập ý kiến và phản hồi của khách hàng để cải tiến dịch vụ dựa trên những trải nghiệm thực tế. Thực hiện khảo sát định

kỳ bằng việc đánh giá chất lượng dịch vụ và hiệu quả của các sản phẩm vay qua các khảo sát và nghiên cứu thị trường.

Bằng cách thực hiện những kiến nghị này, ngân hàng có thể nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay KHCN, từ đó tạo ra sự hài lòng và giữ chân khách hàng lâu dài.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh ngày càng cạnh tranh và nhu cầu của khách hàng ngày một đa dạng, việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng không chỉ là một yếu tố sống còn mà còn là cơ hội để tạo ra sự khác biệt bền vững trên thị trường.

Qua quá trình phân tích và đánh giá, chúng ta nhận thấy rằng chất lượng dịch vụ không chỉ phụ thuộc vào các yếu tố kỹ thuật mà còn gắn liền với sự hiểu biết và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Để nâng cao hiệu quả cho vay, ngân hàng cần chú trọng vào việc cải thiện quy trình tiếp cận, tối ưu hóa các công cụ hỗ trợ và nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên để đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả các yêu cầu của khách hàng. Sự chú trọng vào cá nhân hóa dịch vụ, bảo đảm tính minh bạch và cung cấp các giải pháp tài chính linh hoạt sẽ không chỉ làm tăng mức độ hài lòng của khách hàng mà còn góp phần xây dựng lòng trung thành lâu dài. Đầu tư vào những lĩnh vực này không chỉ là sự đáp ứng đối với xu hướng hiện tại mà còn là chiến lược phát triển bền vững trong tương lai. Đồng thời, việc áp dụng công nghệ tiên tiến và tạo dựng mối quan hệ tin cậy với khách hàng sẽ là chìa khóa để xây dựng một hệ thống cho vay bền vững và hiệu quả. Nhìn về phía trước, ngân hàng cần không ngừng sáng tạo và đổi mới để đáp ứng sự thay đổi liên tục của thị trường và nhu cầu của khách hàng, qua đó không chỉ củng cố vị thế cạnh tranh mà còn tạo ra giá trị bền vững cho cả ngân hàng và khách hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Các tài liệu trong nước:

1. *Luật các Tổ chức tín dụng (Luật số 47/2010/QH12, ngày 16/6/2010).*
2. *Luật Các Tổ chức tín dụng (Luật số 32/2024/QH15, ngày 18/01/2024).*
3. *Thông tư Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng thông tư số 39/2016/TT-NHNN.*
4. *Nguyễn Thu Giang (2017). Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại NHTMCP Ngoại thương Việt Nam trong điều kiện cạnh tranh tự do giữa các NHTM ở Việt Nam hiện nay.*
5. *Nguyễn Thế Nghĩa (2021). Phát triển cho vay Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quốc Dân.*
6. *Nguyễn Anh Đức (2015). Phát Triển hoạt động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ Thương Việt Nam.*
7. *Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng cá nhân ở Việt Nam - Tạp chí Tài chính.*
8. *Hướng tới thị trường cho vay tiêu dùng an toàn, lành mạnh và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của người tiêu dùng tài chính – Tạp chí ngân hàng.*
9. *Nguyễn Tiến Lên, Huỳnh Quốc Doanh và Nguyễn Hải Quang (2020). Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông Thôn Việt Nam – Chi nhánh Cà Mau.* Tạp chí Công Thương.
10. *Lê Hoàng Trường Hải (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định vay vốn của KHCN tại Ngân hàng TMCP Công Thương VN Chi nhánh Tây Sài Gòn.* Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. *Khoa Tài chính - Kế toán.*
11. *Nguyễn Thanh Hùng (2009) nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cho khách hàng của ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam tại TP.HCM.*
12. *Dư Võ Anh Tiến (2013) nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cho vay KHCN tại ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu.*

Các tài liệu nước ngoài:

13. *Morales et al. (2011 he genus Achnanthidium Kutz. (Achnanthales, Bacillariophyceae) in Bolivian streams: a report of taxa found in recent investigations Algological Studies.*
14. *Parasuraman, A., V.A Zeithaml and L.Berry (1985), 'A concept model of service quality and its implications for future research', Journal of Marketing.*
15. *Parasuraman, A., V.A Zeithaml and L.Berry (1988), 'Serval: A Multiple – Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', Journal of Retailing 64.*
16. *Cronin J, Taylor A (1992), 'Measuring service quality: A Reexamination and Extension', Journal of Marketing.*
17. *Tsoukatos, E., & Mastrojianni, E. (2010). Key Determinants of Service Quality in Retail Banking. EuroMed Journal of Business.*

NGUỒN WEBSITE

1. https://vtcnews.vn/ngan-hang-thuong-mai-la-gi-ar826642.html
2. https://vi.wikipedia.org/wiki/ Ngân_hàng_thương_mại
3. https://www.vietbank.com.vn/
4. https://thuvienphapluat.vn/
5. https://tapchitaichinh.vn/
6. https://tapchinganhang.gov.vn/
7. https://luatminhkhue.vn/

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: BẢNG KHẢO SÁT Ý ĐỊNH VAY VỐN CỦA KHÁCH HÀNG

Kính gửi: Xin chào Anh/Chị! Tôi đang thực hiện đề tài "KHẢO SÁT VỀ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK - PGD VÕ VĂN NGÂN". Mong Anh/Chị bớt chút thời gian để trả lời một số câu hỏi dưới đây. Xin chân thành cảm ơn. Ý kiến của Anh/Chị sẽ rất hữu ích cho tôi trong việc hoàn thành bài khảo sát này. Các trả lời của Anh/Chị chỉ nhằm mục đích nghiên cứu, do vậy mọi thông tin cá nhân đều được bảo mật.

PHẦN I. THÔNG TIN CHUNG:

1. Họ và Tên:

2. Giới tính:

- Nam
- Nữ

PHẦN II. THÔNG TIN THỐNG KÊ:

1. Anh/Chị thuộc nhóm tuổi nào sau đây?
   - Từ 18 đến 25 tuổi
   - Trên 25 đến 35 tuổi
   - Trên 35 đến 45 tuổi
   - Trên 45 đến 55 tuổi

2. Nghề nghiệp hiện tại của anh/chị:
   - Sinh viên
   - Giáo viên
   - Nhân viên văn phòng
   - Khác

3. Thu nhập hàng tháng của anh/chị:
   - Từ 5->15 triệu
   - Trên 15->30 triệu
   - Trên 30->50 triệu
   - Trên 50 triệu

PHẦN III. NỘI DUNG KHẢO SÁT:

Xin vui lòng cho biết ý kiến của anh/chị bằng cách đánh dấu vào số mà anh chị cho là phù hợp nhất. **Mức độ đánh giá:**

1. Rất không đồng ý
2. Không đồng ý
3. Bình thường
4. Đồng ý
5. Rất đồng ý

KHẢO SÁT VỀ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG VIETBANK - PGD VÕ VĂN NGÂN

BẢNG CÂU HỎI

STT	Quan điểm	Mức đánh giá				
1	Sự tin cậy (Biến X)					
STC1	Các thông tin về dịch vụ cho vay rõ ràng, minh bạch, bảo mật thông tin tốt.	1	2	3	4	5
STC2	Ngân hàng Vietbank giải ngân vốn đúng thời điểm và đúng số lượng.	1	2	3	4	5
STC3	Ngân hàng Vietbank thu đúng lãi suất và các loại phí.	1	2	3	4	5
STC4	Ngân hàng Vietbank xử lý nhanh chóng và thỏa đáng các khiếu nại.	1	2	3	4	5
2	Sự đáp ứng (Biến X)					
STC1	Nội dung các biểu mẫu của Vietbank đơn giản và dễ hiểu.	1	2	3	4	5
STC2	Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và kỳ hạn trả nợ đúng nhu cầu.	1	2	3	4	5
STC3	Giá trị món vay đúng nhu cầu và giải ngân kịp thời.	1	2	3	4	5
STC4	Phương thức cấp cho vay phù hợp và sản phẩm dịch vụ cho vay đa dạng.	1	2	3	4	5
STC5	Phương thức trả lãi và gốc phù hợp.	1	2	3	4	5

3	Năng lực phục vụ (Biến X)					
NLPV1	Cán bộ nhân viên (CBNV) Vietbank có trình độ chuyên môn cao.	1	2	3	4	5
NLPV2	Đạo đức nghề nghiệp của CBNV Vietbank tốt.	1	2	3	4	5
NLPV3	CBNV Vietbank hướng dẫn thủ tục đầy đủ, dễ hiểu.	1	2	3	4	5
4	Sự cảm thông (Biến X)					
SDC1	CBNV Vietbank có nhiệt tình, thân thiện trong giao tiếp.	1	2	3	4	5
SDC2	CBNV Vietbank có hỗ trợ thường xuyên.	1	2	3	4	5
SDC3	CBNV Vietbank có lắng nghe và phản hồi khó khăn của khách hàng.	1	2	3	4	5
5	Phương tiện hữu hình (Biến X)					
HH1	Ngân hàng Vietbank có trụ sở và mạng lưới điểm giao dịch hiện đại.	1	2	3	4	5
HH2	Trang thiết bị công nghệ: Máy ATM và các công nghệ số hỗ trợ được cập nhật và bảo trì thường xuyên.	1	2	3	4	5
HH3	Vietbank sắp xếp bố trí các phòng ban, bộ phận giao dịch ngăn nắp và thuận tiện.	1	2	3	4	5
HH4	Tài liệu, sách hướng dẫn của Vietbank phong phú, đẹp và chứa đựng nhiều thông tin có giá trị.	1	2	3	4	5
HH5	Trang phục của CBNV Vietbank thanh lịch.	1	2	3	4	5
6	Ý định vay (Biến Y)					
YD1	Bạn có ý định sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.	1	2	3	4	5
YD2	Bạn có ý định giới thiệu cho người thân & bạn bè sử dụng dịch vụ cho vay KHCN tại Vietbank trong thời gian tới.	1	2	3	4	5
YD3	Bạn cảm thấy việc vay vốn giúp cải thiện tình hình tài chính của bản thân và gia đình.	1	2	3	4	5

PHỤ LỤC 2: BẢNG KIỂM TRA ĐỘ TIN CẬY CRONBACH'S ALPHA

- Nhân tố Sự tin cậy (STC)

Scale: Sutincay

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STC1	13.03	4.385	.789	.756
STC2	12.95	5.331	.673	.809
STC3	13.05	5.155	.708	.794
STC4	13.14	5.700	.576	.848

- Nhân tố Sự đáp ứng (SDU)

Scale: Sudapung

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SDU1	17.40	7.488	.566	.841
SDU2	17.43	7.371	.665	.814

SDU3	17.30	7.214	.700	.805
SDU4	17.34	7.331	.661	.815
SDU5	17.30	6.915	.694	.806

- Nhân tố Năng lực phục vụ (NLPV)

Scale: Nanglucphuvu

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NLPV1	7.69	2.287	.514	.488
NLPV2	7.71	2.329	.614	.386
NLPV3	8.60	2.277	.315	.796

- Nhân tố Sự đồng cảm (SDC)

Scale: Sudongcam

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.381	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SDC1	8.60	2.540	-.032	.769
SDC2	7.66	1.823	.416	-.064[a]
SDC3	7.69	1.656	.382	-.052[a]

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

- Nhân tố Phương tiện hữu hình (HH)

Scale: Phuongtienhuuhinh

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HH1	17.23	8.585	.353	.863
HH2	16.19	7.209	.684	.760
HH3	16.15	7.074	.775	.733
HH4	16.22	7.400	.698	.757
HH5	16.12	8.424	.605	.789

- Nhân tố Chất lượng dịch vụ cho vay KHCN (YD)

Scale: ChatluongdichvuchovayKHCN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YD1	8.82	2.414	.727	.818
YD2	8.87	2.764	.769	.763
YD3	8.64	3.144	.721	.817

PHỤ LỤC 3: BẢNG KẾT QUẢ PHÂN TÍCH THỐNG KÊ MÔ TẢ

- Sự tin cậy:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
STC1	115	1	5	4.36	1.002
STC2	115	1	5	4.44	.850
STC3	115	1	5	4.34	.867
STC4	115	2	5	4.25	.836
Valid N (listwise)	115				

- Sự đồng cảm:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SDU1	115	1	5	4.30	.868
SDU2	115	1	5	4.26	.807
SDU3	115	1	5	4.39	.813
SDU4	115	1	5	4.36	.819
SDU5	115	1	5	4.39	.886
Valid N (listwise)	115				

- Phương tiện hữu hình

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HH1	115	1	5	3.24	.979
HH2	115	1	5	4.29	.944
HH3	115	1	5	4.33	.896
HH4	115	1	5	4.26	.889
HH5	115	1	5	4.36	.740
Valid N (listwise)	115				

- Chất lượng dịch vụ cho vay KHCN

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
YD1	115	1	5	4.35	1.035
YD2	115	1	5	4.30	.888
YD3	115	1	5	4.52	.799
Valid N (listwise)	115				