

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1 Cơ sở lý luận về cho vay tại NHTM

1.1.1 Khái niệm cho vay tại NHTM

Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, trong đó NHTM sẽ cung cấp cho khách hàng một số tiền để áp dụng cho vào mục đích của họ và trong thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc trả cả gốc và lãi.

Cho vay là hoạt động sinh lời có giá trị lớn nhất nhưng cũng là hoạt động mang tính rủi ro nhất của các NHTM. Để các ngân hàng có thể tồn tại và phát triển vững chắc thì các hoạt động cho vay phải an toàn và thật sự hiệu quả. (Nguồn: Giáo trình Ngân hàng thương mại, PGS. TS. Phan Thị Thu Hà)

1.1.2 Chức năng của NHTM

NHTM được các nhà kinh tế học ví như là trái tim là huyết mạch của nền kinh tế. Tại sao lại nói như vậy ? Vì NHTM bơm tiền đi vào nền kinh tế và thu tiền về hết như cơ chế hoạt động của một trái tim vậy. Chính nhờ cơ chế hoạt động ấy các NHTM đã có thể đưa những nguồn vốn nhàn rỗi đến những người cần vốn và thiếu vốn, đồng thời giúp cho quá trình lưu chuyển tiền tệ được thực hiện một cách hiệu quả.

NHTM có các chức năng chủ yếu:

- Chức năng trung gian tín dụng
- Chức năng trung gian thanh toán
- Chức năng tạo tiền

(Nguồn: Khóa luận tốt nghiệp của Vũ Khánh Huyền, ĐH dân lập Hải Phòng năm 2021)

1.1.3 Vai trò cho vay tại NHTM

➤ Đối với Ngân hàng

Cho vay là hoạt động chính của NHTM, mang lại nguồn thu nhập chính cho Ngân hàng. Hoạt động cho vay của Ngân hàng càng sâu rộng thì càng chứng tỏ sự quan tâm và tín nhiệm của khách hàng càng cao đối với Ngân hàng đó. Điều này cũng tạo ra lợi ích cho việc huy động vốn của Ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi để tăng quy mô và chất lượng hoạt động của NHTM. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay và tăng

cường các dịch vụ đi kèm là nhiệm vụ vô cùng quan trọng, góp phần vào sự phát triển mạnh mẽ của mỗi Ngân hàng. Ngoài ra, các NHTM huy động và chú ý đến các tài sản vốn nhân rồi trong nền kinh tế, với nguồn vốn này, các NHTM sẽ đáp ứng được nhu cầu vốn của nền kinh tế cho sản xuất kinh doanh, qua đó thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. (Nguồn: Tài liệu tài chính - Ngân hàng, năm 2021)

➤ **Đối với Khách hàng**

Để tạo được lòng tin thực sự với khách hàng, các ngân hàng cần phải cung cấp các dịch vụ chất lượng tốt. Trong nền kinh tế thị trường hiện đại, khách hàng có quyền lựa chọn một NHTM để trở thành đối tác. Do đó, bất kỳ ngân hàng nào có chất lượng tín dụng tốt sẽ thu hút nhiều khách hàng từ đó thiết lập mối quan hệ tín dụng với ngân hàng. Với vai trò chính là cung cấp vốn cho nền kinh tế, các ngân hàng hỗ trợ và tạo điều kiện cho mọi người và các doanh nghiệp tiếp cận được vốn của ngân hàng. Từ nguồn vốn vay từ ngân hàng, khách hàng sẽ sử dụng nguồn vốn đó cho các hoạt động như sản xuất và kinh doanh, mua sắm trang thiết bị sản xuất, chi tiêu cho các nhu cầu sinh hoạt hàng ngày,... Nhờ có nguồn vốn kịp thời đó, khách hàng có thể chủ động hơn trong các kế hoạch và dự án của mình, qua đó mang lại thu nhập cho cả khách hàng và ngân hàng (thu nhập từ lãi vay của khách hàng). (Nguồn: Tài liệu tài chính - Ngân hàng, năm 2021)

➤ **Đối với nền kinh tế**

Trong quá trình luân chuyển vốn của các doanh nghiệp đang thực hiện các quy trình sản xuất và kinh doanh, hoạt động cho vay của Ngân hàng đóng vai trò trung gian khi có tình trạng thiếu vốn tạm thời và trung gian để giải quyết tình trạng ứ đọng vốn ở một khu vực để bù đắp cho tình trạng thiếu vốn tạm thời ở mọi khu vực khác. Trong phạm vi đó, hoạt động cho vay đóng vai trò điều tiết vốn từ những nơi có vốn thặng dư tạm thời sang những nơi thiếu vốn mà không làm tăng hoặc giảm thu nhập chung trong nền kinh tế.

Không chỉ vậy, góp phần điều chỉnh cơ cấu kinh tế tài chính cũng chính là vai trò quan trọng mà hoạt động cho vay của NHTM đảm nhận. Trong nền kinh tế, các doanh nghiệp chủ động lựa chọn lĩnh vực đầu tư để có thể đạt được hiệu quả cao nhất, tuy nhiên xét trên quy mô toàn bộ nền kinh tế, cần có sự ổn định trong hình thái tài chính

giữa các khu vực, ngành và trong mọi lĩnh vực tài chính, chủ yếu là các ngành tài chính quan trọng, các ngành kém phát triển nhưng lại rất quan trọng đối với nền kinh tế. Thông qua chính sách tín dụng, báo giá sở thích có thể là đòn bẩy để kích thích tài trợ và phát triển, góp phần điều chỉnh cơ cấu nền kinh tế.

Hoạt động cho vay của NH nói chung và cho vay KHCN nói riêng có tác động đến chế độ hạch toán kinh tế. Các doanh nghiệp sử dụng phải trả lãi đúng, đầy đủ và kịp thời, tính toán để giảm chi phí, thúc đẩy vòng quay vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đưa tiền vào các ngành có giá trị,... để hỗ trợ các công ty/ doanh nghiệp chuyển dịch sản xuất theo đúng hướng.

Tóm lại, cho vay đóng vai trò quan trọng trong mọi thành phần của đời sống tài chính và xã hội. Để phát huy được chức năng quan trọng đó, cho vay cần được sử dụng như một công cụ mạnh mẽ để thúc đẩy sự phát triển tài chính và nền kinh tế. (Nguồn: Tài liệu tài chính - Ngân hàng, năm 2021)

1.1.4 Đặc điểm cho vay tại NHTM

- Huy động vốn và cho vay đều được thực hiện dưới hình thức tiền tệ.
- Ngân hàng đóng vai trò trung gian trong hệ thống huy động vốn và cho vay.
- Quá trình chuyển động, cải thiện và phát triển tín dụng của NHTM không hoàn toàn phù hợp với quy mô phát triển sản xuất và lưu thông hàng hóa.
- Tín dụng ngân hàng thúc đẩy tập trung và điều tiết nguồn vốn giữa các tổ chức tài chính. (Nguồn: repositoryapi.ntt.edu.vn)

1.1.5 Các hình thức cho vay tại NHTM

1.1.5.1. Theo đối tượng vay

- **Cho vay vốn lưu động:** được dùng để hình thành vốn lưu động của các tổ chức kinh doanh.
- **Cho vay vốn cố định:** được dùng để hình thành tài sản cố định.

(Nguồn: repositoryapi.ntt.edu.vn)

1.1.5.2. Theo mục đích sử dụng tiền vay

- **Cho vay sản xuất và lưu thông hàng hóa:** được cung cấp cho các doanh nghiệp để họ tiến hành sản xuất và kinh doanh.

- **Cho vay tiêu dùng:** là loại tín dụng được cấp phát cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Loại cho vay này thường được dùng để mua sắm nhà cửa, xe cộ, các thiết bị gia đình... cho vay tiêu dùng ngày càng có xu hướng tăng lên. (Nguồn: repositoryapi.ntt.edu.vn)

1.1.5.3. Theo hình thức đảm bảo tiền vay

- **Cho vay có đảm bảo:** là hình thức cho vay trong đó người vay phải cung cấp tài sản bảo đảm cho khoản vay. Tài sản này sẽ được ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng giữ lại hoặc ghi nhận để đảm bảo cho khoản vay.
- **Cho vay không có đảm bảo:** là hình thức cho vay mà người vay không cần cung cấp tài sản bảo đảm. Ngân hàng dựa vào khả năng trả nợ của người vay và các yếu tố khác để quyết định cho vay. (Nguồn: repositoryapi.ntt.edu.vn)

1.1.5.4. Theo thành phần kinh tế

- Cho vay đối với thành phần kinh tế Nhà nước.
- Cho vay đối với thành phần kinh tế ngoài Nhà nước.

(Nguồn: repositoryapi.ntt.edu.vn)

1.2 Cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM

1.2.1 Khái niệm cho vay KHCCN tại NHTM

Cho vay KHCCN là một hình thức hỗ trợ tài chính từ các ngân hàng và công ty tài chính. Sau khi nhận được yêu cầu vay từ khách hàng, ngân hàng hoặc công ty tài chính sẽ xem xét sau đó giải ngân một số tiền nhất định cho khách hàng với cam kết trả đủ cả gốc và lãi cho ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định.

Khách hàng cá nhân là những người có năng lực hành vi pháp luật dân sự tức là khả năng chịu trách nhiệm dân sự và chịu trách nhiệm theo các quy định của pháp luật. Những người có yêu cầu vay vốn thường sẽ dùng vốn vay được để phục vụ cho mục đích của bản thân và gia đình hay kinh doanh như mua nhà, vay kinh doanh, vay mua xe, vay sửa chữa nhà...

1.2.2 Đặc điểm cho vay KHCCN tại NHTM

Dịch vụ cho vay KHCCN là loại hình cho vay khác biệt so với tín dụng doanh nghiệp.

Đối tượng khách hàng: VIB xem xét cấp tín dụng cho khách hàng là pháp nhân, cá nhân trong và ngoài nước đang có nhu cầu vay vốn để phục vụ nhu cầu sinh hoạt hoặc phục vụ cho các hoạt động kinh doanh, các hoạt động khác trong và ngoài nước. Việc cấp tín dụng cho khách hàng để KH thực hiện các dự án đầu tư, kế hoạch sản xuất, kinh doanh và các dịch vụ ở nước ngoài được thực hiện theo quy định riêng của VIB dựa trên cơ sở phù hợp với các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Điều kiện khách hàng: Có năng lực pháp luật nhân sự, năng lực hành vi nhân sự, và chịu trách nhiệm nhân sự theo quy định của pháp luật. Cá nhân là người Việt Nam Cá nhân là chủ Doanh nghiệp tư nhân; là chủ hộ gia đình hoặc hộ kinh doanh mà cá nhân đó làm chủ và có đầy đủ năng lực hành vi nhân sự theo quy định của pháp luật.

Thời hạn vay vốn: Ngắn hạn, trung đến dài hạn. Tùy thuộc vào từng mục đích vay vốn và hình thức cho vay mà các khoản vay của khách hàng cá nhân có thời hạn cho phù hợp.

Quy mô và số lượng các khoản vay: Thông thường mỗi khoản vay của KHCN thường nhỏ hơn các khoản vay của Doanh nghiệp. Mặc dù vậy, số lượng các khoản vay KHCN tại các NHTM thường lớn hơn số lượng các khoản vay của doanh nghiệp. Hiện nay, hầu hết các NHTM đều hoạt động theo định hướng nhất định là Ngân hàng bán lẻ, và do đó tổng quy mô các khoản vay khách hàng cá nhân thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của Ngân hàng.

Chi phí cho vay: Các Ngân hàng phải bỏ ra tương đối nhiều chi phí (cả về nhân lực và công cụ) cho công việc phát triển tệp khách hàng, thẩm định, xét duyệt và quản lý các khoản vay. Dẫn đến chi phí tính trên mỗi đồng cho vay KHCN lớn hơn các khoản vay Doanh nghiệp. Nguyên nhân là do các khoản vay KHCN thường có quy mô nhỏ, số lượng các khoản vay này thường rất lớn.

Lãi suất cho vay: Do các chi phí của cho vay KHCN lớn, các khoản vay KHCN có mức độ rủi ro cao. Thành ra lãi suất của các khoản vay KHCN thường cao hơn các khoản vay khác của NHTM.

Rủi ro tín dụng: Đối với các NHTM thì các khoản cho vay KHCN thường là hoạt động có nhiều rủi ro nhất. Nguyên nhân là do tình hình tài chính của KHCN

thường sẽ không ổn định trong thời gian dài, nó sẽ thay đổi nhanh chóng tùy theo tình trạng công việc và sức khỏe của họ. Trong hoạt động sản xuất kinh doanh, các cá nhân và hộ gia đình thường có trình độ quản lý yếu, thiếu kinh nghiệm, trình độ kỹ thuật và khoa học công nghệ lạc hậu, khả năng cạnh tranh trên thị trường bị hạn chế. Chính vì vậy, Ngân hàng sẽ phải đối mặt với khá nhiều rủi ro khi người vay bị thất nghiệp, gặp tai nạn hay thậm chí là phá sản,... (Nguồn: Chuyên đề thực tập Mở rộng cho vay KHCN tại ngân hàng nông nghiệp phát triển nông thôn- chi nhánh đồng đa, Lê Thị Mận)

1.2.3 Nguyên tắc cho vay KHCN tại NHTM

Nguyên tắc cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) tại Ngân hàng VIB (Vietnam International Bank) bao gồm các yếu tố sau:

- **Đánh giá rủi ro:** Ngân hàng VIB thực hiện quá trình đánh giá rủi ro cẩn thận trước khi cho vay. Điều này bao gồm kiểm tra lịch sử tín dụng của khách hàng, khả năng thanh toán và năng lực tài chính của họ.
- **Chính sách lãi suất:** VIB thiết lập chính sách lãi suất cạnh tranh và minh bạch, căn cứ vào các yếu tố như lãi suất thị trường, rủi ro tín dụng và chi phí hoạt động của ngân hàng.
- **Pháp lý và tuân thủ:** Nguyên tắc cho vay của VIB phải tuân thủ các quy định pháp lý và quy định của ngân hàng cũng như các cơ quan quản lý và giám sát tài chính.
- **Tùy chỉnh sản phẩm:** VIB có thể điều chỉnh sản phẩm và điều kiện vay tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng và biến động của thị trường.
- **Tư vấn và hỗ trợ:** Ngân hàng cung cấp tư vấn và hỗ trợ cho khách hàng trong quá trình vay, giúp họ hiểu rõ các điều khoản và điều kiện của hợp đồng vay.
- **Dịch vụ tiện ích:** VIB cung cấp các dịch vụ tiện ích như thanh toán trực tuyến, quản lý tài khoản thông qua ứng dụng di động để tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng.
- **Theo dõi và quản lý nợ:** Ngân hàng VIB theo dõi và quản lý nợ một cách chặt chẽ để đảm bảo thanh toán đúng hạn và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

- **Liên tục cải tiến:** VIB liên tục cải tiến quy trình và sản phẩm vay để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và nắm bắt được thị trường.

1.2.4 Điều kiện cho vay KHCN tại NHTM

1.2.4.1 Điều kiện pháp lý

Khách hàng là pháp nhân, cá nhân Việt Nam và pháp nhân, cá nhân nước ngoài, trong đó:

- Pháp nhân có năng lực pháp luật dân sự theo quy định của pháp luật.
- Cá nhân từ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; từ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc không có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi theo quy định của pháp luật. (Theo thông tư 39/2026/TT-NHNN)

1.2.4.2 Điều kiện tài chính

Có nguồn thu nhập ổn định hàng tháng (Thu nhập tối thiểu tùy thuộc từng Ngân hàng cho phép). Có hợp đồng lao động từ 12 tháng trở lên hoặc không xác định thời hạn. 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.

1.2.4.3 Điều kiện bảo đảm tín dụng - Tài sản đảm bảo:

- Nhà, đất, xe cộ, sổ tiết kiệm... có tính pháp lý rõ ràng.
- Lịch sử quan hệ tín dụng của khách hàng được xếp loại tốt.
- Có phương án và mục đích sử dụng vốn rõ ràng, minh bạch.

Ngoài ra, khách hàng cần cung cấp thêm một số giấy tờ tùy thân như:

- CMND/hộ chiếu đang còn hiệu lực.
- Sổ hộ khẩu/giấy tờ chứng minh cư trú thường xuyên.
- Giấy đăng ký kết hôn (nếu đã kết hôn)/Giấy xác nhận độc thân.

1.2.4.4 Điều kiện về nguồn trả nợ vay

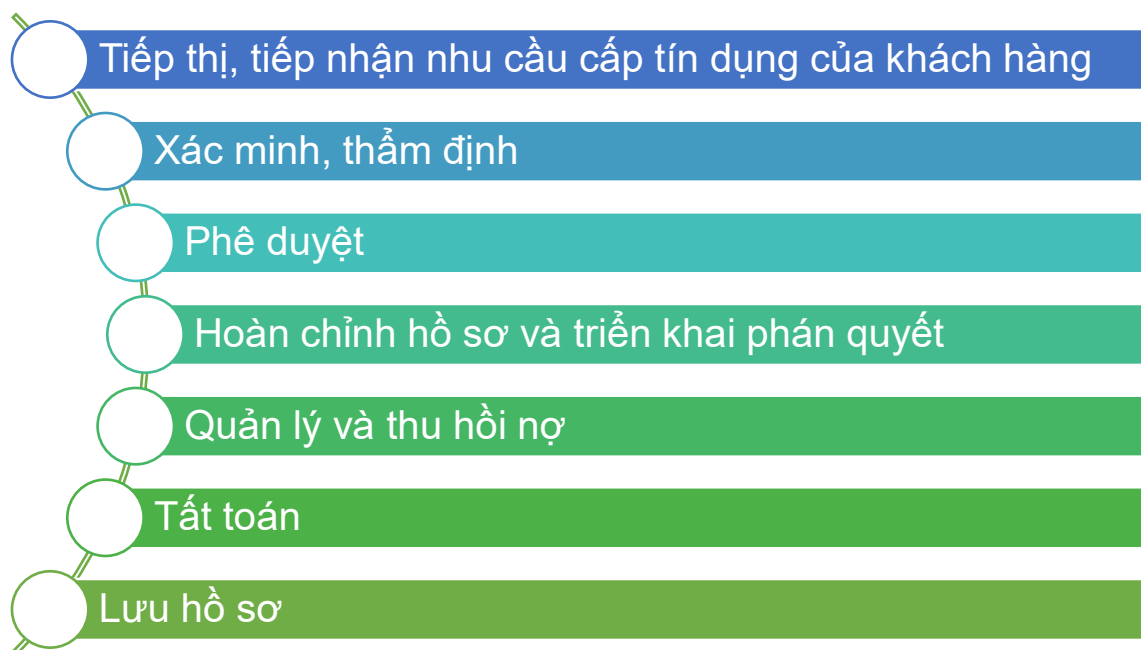
- Khách hàng cần cung cấp những giấy tờ sau để chứng minh nguồn trả nợ vay:

- Hợp đồng lao động, xác nhận lương/sao kê lương, hợp đồng cho thuê nhà, thuê xe, giấy phép kinh doanh...
- Tài liệu chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua, bán hàng, biên lai thuế, hóa đơn, chứng từ... (nếu có).
- Tài liệu chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua, bán hàng, biên lai thuế, hóa đơn, chứng từ... (nếu có).
- Các giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo: Giấy tờ xe, sổ đỏ.

(Nguồn: Báo cáo thực tập của sinh viên Trường ĐH Hoa Sen, <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/>)

1.2.5 Quy trình cho vay KHCN tại NHTM

Biểu đồ 1.1. Quy trình cho vay KHCN tại NHTM



1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay KHCN tại NHTM

- **Chất lượng dịch vụ:** Theo tác giả Feigenbaum (1991) đã nhận định rằng chất lượng dịch vụ của ngân hàng sẽ là quyết định của khách hàng dựa trên những tiếp xúc và trải nghiệm thực tế của họ đối với các sản phẩm và dịch vụ, nó được đo lường dựa trên yêu cầu của khách hàng và họ sẽ cảm nhận, ý thức hoặc nêu ra một cách chủ quan hoặc mang tính chuyên môn. Hay Parasuraman và cộng sự (1985,1988) cho rằng chất lượng dịch vụ là sự đánh giá toàn diện

nhất về thái độ của khách hàng hướng tới sự xuất sắc của dịch vụ. Và theo Edvardsson, Thomsson và Ovreteit (1994), thì chất lượng dịch vụ là dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng.

- **Sự thuận tiện:** Trong "Convenience and Technology Adoption in Financial Services" của các tác giả K. K. Sharma và M. K. Sharma (2018) đã phân tích sự ảnh hưởng của công nghệ và sự thuận tiện đến quyết định vay vốn và sử dụng dịch vụ tài chính của khách hàng. Chính sự thuận tiện trong việc tư vấn viên của NH tư vấn online và hỗ trợ khách hàng nhiệt tình trong quá trình thực hiện các thủ tục vay vốn có thể ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng tại ngân hàng.
- **Thủ tục vay vốn:** "The Effect of Loan Application Procedures on Borrower Satisfaction" của tác giả Richard J. Harris (2015) đã phân tích sự ảnh hưởng của quy trình thủ tục vay hay nộp đơn vay vốn đến mức độ hài lòng của người vay, từ đó ta có thể thấy được nếu quy trình thực hiện các thủ tục vay đơn giản và rõ ràng có thể nâng cao sự hài lòng và tăng khả năng khách hàng lựa chọn vay vốn. Hay "The Role of Loan Processing Time in Financial Decision Making" của Emily Nguyen (2019). Nghiên cứu này thì tập trung vào thời gian xử lý hồ sơ vay và những ảnh hưởng của nó đến quyết định của khách hàng, chỉ ra cho ta thấy thời gian xử lý hồ sơ càng lâu có thể dẫn đến sự không hài lòng và ảnh hưởng đến quyết định vay vốn.
- **Chi phí lãi suất:** Ở "Interest Rates and Borrowing Decisions: An Empirical Analysis" của tác giả John D. Griffin (2016) chủ yếu phân tích về những ảnh hưởng của chi phí lãi suất đến quyết định vay vốn của khách hàng tại ngân hàng, qua đó tác giả giúp người đọc có cái nhìn chi tiết hơn về cách lãi suất ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn và lựa chọn của khách hàng.
- **Chính sách tín dụng:** Chính sách tín dụng của các ngân hàng cũng có thể ảnh hưởng đến các quyết định vay vốn của khách hàng, chẳng hạn như lựa chọn giữa vay vốn ngắn hạn hay dài hạn. Như trong "How Credit Policies Affect Borrower Choices: Insights from Recent Data" của tác giả Emily T. Johnson (2020). Nghiên cứu này phân tích cách mà các chính sách tín dụng khác nhau

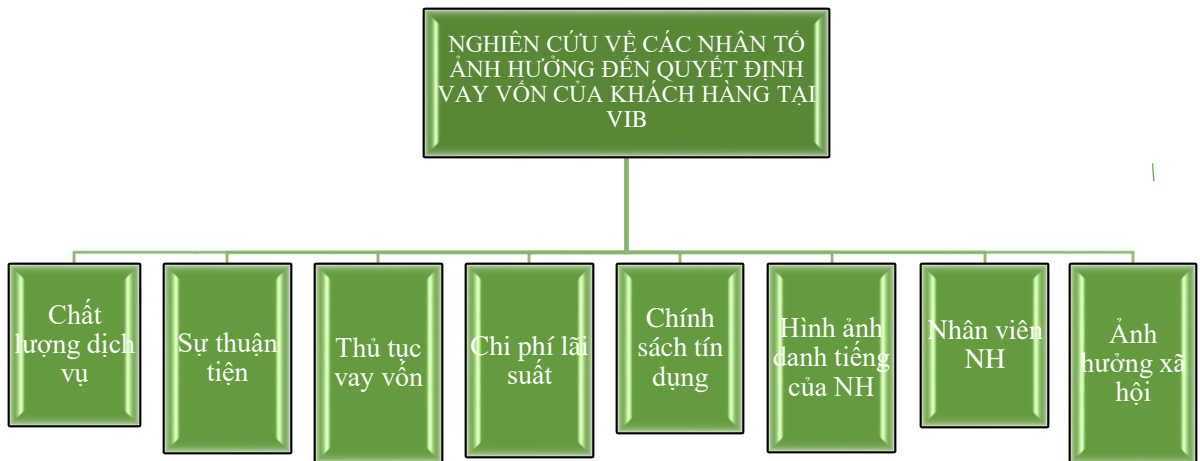
ảnh hưởng đến sự lựa chọn của khách hàng khi vay vốn, đặc biệt là trong bối cảnh sự thay đổi trong điều kiện kinh tế và thị trường tài chính.

- **Hình ảnh danh tiếng của ngân hàng:** Một ngân hàng có uy tín cao trong việc cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng và có lịch sử tốt về việc xử lý các khoản vay thường có sẽ lợi thế hơn trong việc thu hút các khách hàng. Những khách hàng vay thường có xu hướng chọn ngân hàng mà họ cảm thấy có hình ảnh và có danh tiếng tốt. "The Impact of Bank Reputation on Customer Trust and Loyalty" của John H. Matthews (2015) đã phân tích về cách mà hình ảnh và danh tiếng của một ngân hàng có thể gây ảnh hưởng đến lòng tin và sự trung thành của khách hàng, từ đó có thể tác động đến sự lựa chọn ngân hàng hay quyết định vay vốn của họ. Và theo như tác giả Laura G. Adams và Michael K. Thompson trong "Bank Image and Its Effect on Loan Decisions: A Study of Consumer Behavior" (2017) thì mối quan hệ giữa hình ảnh ngân hàng và quyết định vay vốn của khách hàng là mối quan hệ cần được xem xét vì chúng ảnh hưởng và tác động đến nhau, tác giả đã nhấn mạnh rằng nếu như ngân hàng có hình ảnh tích cực thường thu hút nhiều khách hàng hơn.
- **Nhân viên ngân hàng:** Kỹ năng giao tiếp của nhân viên ngân hàng là yếu tố vô cùng quan trọng trong việc thiết lập nên sự tin cậy và lấy được tình cảm của khách hàng. Một nhân viên ngân hàng có khả năng giao tiếp tốt và có khả năng tạo mối quan hệ thân thiện sẽ giúp tăng sự hài lòng và khả năng khách hàng quyết định vay vốn tại ngân hàng. Minh chứng chính là trong nghiên cứu "The Impact of Bank Employees' Behavior on Customer Satisfaction and Loan Decisions" của 2 tác giả David J. Smith và Karen L. Johnson (2016) Nội dung của bài nghiên cứu là phân tích về hành vi của nhân viên ngân hàng có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng và quyết định vay vốn họ tại ngân hàng, từ đó cho thấy rằng nhân viên thân thiện và chuyên nghiệp thường làm tăng sự hài lòng của khách hàng và khuyến khích họ vay vốn. Hay trong "The Influence of Bank Staff on Customer Loan Decisions: Evidence from Retail Banking" của Robert K. Mitchell (2019), nghiên cứu này nhấn mạnh rằng sự hỗ trợ và tư vấn từ nhân viên có thể làm tăng khả năng khách hàng chọn vay vốn từ ngân hàng đó.

- **Ảnh hưởng của xã hội:** Trong nghiên cứu "Social Influence and Financial Decision Making: A Review of the Literature" của 2 tác giả Lisa A. King và Michael E. Thompson (2015) đã nêu lên một cách tổng quan về các nghiên cứu về ảnh hưởng xã hội đối với quyết định tài chính, bao gồm vay vốn. Nó phân tích cách mà ảnh hưởng từ gia đình, bạn bè và các yếu tố xã hội khác tác động đến quyết định vay vốn của cá nhân. Vậy những ảnh hưởng xã hội có tác động quan trọng đến quyết định vay vốn của khách hàng. Sự ảnh hưởng này có thể đến từ gia đình, bạn bè, cộng đồng và các chuẩn mực xã hội, và nó cần được xem xét khi phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn.

1.3.1 Mô hình nghiên cứu

Biểu đồ 1.2. Mô hình nghiên cứu



1.3.2 Phiếu Khảo sát

Bảng 1.1 Phiếu khảo sát

ST T	MÃ HÓA	CÁC YẾU TỐ NGHIÊN CỨU	THANG ĐO CÁC YẾU TỐ				
			1	2	3	4	5
		<i>Chất lượng dịch vụ</i>					
1	CLDV01	Quá trình phê duyệt và giải ngân khoản vay của ngân hàng có đáp ứng được kỳ vọng của bạn.					
2	CLDV02	Bạn cảm thấy lãi suất và các điều khoản vay mà ngân hàng đưa ra là hợp lý và cạnh tranh so với các ngân hàng.					
3	CLDV03	Nhân viên ngân hàng có tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn.					
4	CLDV04	Nhân viên ngân hàng có tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn.					

ST T	MÃ HÓA	CÁC YẾU TỐ NGHIÊN CỨU	THANG ĐO CÁC YẾU TỐ				
			1	2	3	4	5
		<i>Sự thuận tiện</i>					
1	STT01	Nhân viên ngân hàng tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn.					
2	STT02	Thời gian xử lý hồ sơ vay vốn của ngân hàng nhanh chóng và đúng hẹn.					
3	STT03	Quá trình hoàn tất thủ tục vay vốn có đơn giản và dễ hiểu.					
4	STT04	Bạn cảm thấy hài lòng với dịch vụ hỗ trợ và giải đáp thắc mắc từ nhân viên ngân hàng trong quá trình vay vốn.					
		<i>Thủ tục vay vốn</i>					
1	TTVV01	Bạn cảm thấy các yêu cầu và giấy tờ cần thiết cho việc vay vốn của ngân hàng rõ ràng và dễ hiểu.					
2	TTVV02	Thời gian ngân hàng xử lý và phê duyệt hồ sơ vay vốn của bạn có nhanh chóng.					
3	TTVV03	Bạn gặp khó khăn nào trong quá trình nộp hồ sơ và hoàn tất các thủ tục vay vốn.					
4	TTVV04	Bạn cảm thấy hài lòng với sự hỗ trợ của nhân viên ngân hàng trong việc hướng dẫn và giải đáp thắc mắc về thủ tục vay vốn.					
5	TTVV05	Bạn cảm thấy hài lòng với mức độ bảo mật và riêng tư của thông tin cá nhân trong quá trình vay vốn.					
		<i>Chi phí lãi suất</i>					
1	CPLS01	Bạn cảm thấy lãi suất vay vốn mà ngân hàng đưa ra là hợp lý so với thị trường hiện tại.					
2	CPLS02	Bạn được nhân viên ngân hàng tư vấn rõ ràng và đầy đủ về các loại phí liên quan đến khoản vay.					
3	CPLS03	Bạn cảm thấy hài lòng với mức độ minh bạch của ngân hàng trong việc thông báo các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến khoản vay.					
4	CPLS04	Bạn cảm thấy hài lòng với mức độ minh bạch của ngân hàng trong việc thông báo các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến khoản vay.					
5	CPLS05	Bạn cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn.					
		<i>Chính sách tín dụng</i>					
1	CSTD01	Bạn cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn.					
2	CSTD02	Chính sách ưu đãi lãi suất và các chương trình khuyến mãi của ngân hàng giúp bạn dễ dàng hơn trong việc quyết định vay vốn.					
3	CSTD03	Bạn cảm thấy chính sách tín dụng của ngân hàng dễ hiểu và minh bạch.					
4	CSTD04	Bạn cảm thấy ngân hàng linh hoạt và hỗ trợ tốt khi bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán khoản vay.					
		<i>Hình ảnh và danh tiếng của ngân hàng</i>					
1	HADTB01	Bạn đánh giá tốt về hình ảnh tổng thể của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác.					
2	HADTB02	Bạn cảm thấy Ngân hàng VIB là một ngân hàng đáng tin cậy và uy tín.					
3	HADTB03	Bạn ấn tượng tốt về dịch vụ khách hàng của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác.					
4	HADTB04	Bạn sẽ giới thiệu Ngân hàng VIB cho bạn bè và người thân.					
		<i>Nhân viên ngân hàng</i>					
1	NVNH01	Bạn hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên Ngân hàng VIB.					
2	NVNH02	Nhân viên Ngân hàng VIB có kiến thức và chuyên môn tốt để giải đáp các thắc mắc và hỗ trợ bạn.					
3	NVNH03	Nhân viên Ngân hàng VIB xử lý yêu cầu của bạn một cách nhanh chóng và hiệu quả.					
4	NVNH04	Bạn cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận.					
		<i>Ảnh hưởng của xã hội</i>					
1	AHXH01	Bạn cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận.					
2	AHXH02	Bạn cho rằng các quy định vay vốn của Ngân hàng VIB phù hợp với tình hình kinh tế xã hội hiện tại.					
3	AHXH03	Bạn cảm thấy Ngân hàng VIB linh hoạt trong việc điều chỉnh các quy định vay vốn để đáp ứng các nhu cầu tài chính trong bối cảnh xã hội biến động.					
4	AHXH04	Bạn nhận thấy Ngân hàng VIB quan tâm đến các vấn đề xã hội và điều chỉnh chính sách vay vốn để hỗ trợ khách hàng.					
		<i>Quyết định vay vốn của khách hàng</i>					
1	QDVV01	Bạn hài lòng với quy trình vay vốn tại Ngân hàng VIB.					

ST T	MÃ HÓA	CÁC YẾU TỐ NGHIÊN CỨU	THANG ĐO CÁC YẾU TỐ				
			1	2	3	4	5
2	QDVV02	Bạn cảm thấy thông tin về sản phẩm và điều kiện vay từ Ngân hàng VIB được cung cấp đầy đủ và rõ ràng.					
3	QDVV03	Bạn thấy mức độ linh hoạt của điều kiện vay từ Ngân hàng VIB là rất tốt.					
4	QDVV04	Bạn hài lòng với dịch vụ hỗ trợ khách hàng của Ngân hàng VIB trong quá trình vay vốn.					

CHƯƠNG 2 : PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG QUỐC TẾ (VIB), PHÒNG GIAO DỊCH VĂN THÁNH

2.1 GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIB)

2.1.1 Tên ngân hàng

Tên ngân hàng : Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam

Tên tiếng Anh : Vietnam International Commercial Joint Stock Bank

Tên viết tắt : VIB

Thành lập và chính thức đi vào hoạt động kể từ ngày 18 tháng 9 năm 1996.

Trụ sở chính : Được sự chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Trụ sở chính của Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB) chính thức chuyển từ: Tầng 1, 6, 7, tòa nhà CornerStone, 16 Phan Chu Trinh, Hoàn Kiếm, Hà Nội về địa chỉ mới: Tầng 1 (tầng trệt) và tầng 2 tòa nhà Sailing Tower số 111A Pasteur, phường Bến Nghé, quận 1, thành phố Hồ Chí Minh.

Thời gian bắt đầu hoạt động của Trụ sở chính mới của VIB là từ ngày 17.12.2018.



Hình 2.1. Logo của VIB

2.1.2 Logo VIB

Biểu tượng của VIB được tạo thành bởi 3 ký tự V, I, B. Ba chữ này tượng trưng cho những kết nối và nguồn lực tổng hợp mà ngân hàng muốn đem đến trong quan hệ với khách hàng và đối tác. Ở trung tâm là hình ảnh một trái tim thể hiện rằng khách hàng luôn ở trong tim VIB.

Về mặt cảm xúc, ba chữ V như tạo thành hình tượng con người dang tay thân thiện chào đón, tượng trưng cho tinh thần nhân văn, thể hiện ý tưởng “ Kết nối Nhân văn” của VIB.

Về hình thức, hình dáng chữ VIB cong, mềm mại với chữ V cách điệu như một nụ cười chào đón khách hàng.

Về màu sắc, với 3 gam màu là xanh cam vàng cho ta thấy được sự năng lượng, ấm áp, thu hút và đem lại cho người nhìn một cảm giác về một môi trường cởi mở, dễ tiếp cận, tinh thần hợp tác và vô cùng thân thiện.

2.1.3 Cơ sở pháp lý của VIB

Giấy phép thành lập: 0060/NG-GP;

Giấy phép Kinh Doanh: 0100233488;

Mã số thuế: 0100233488.

2.1.4 Loại hình ngân hàng

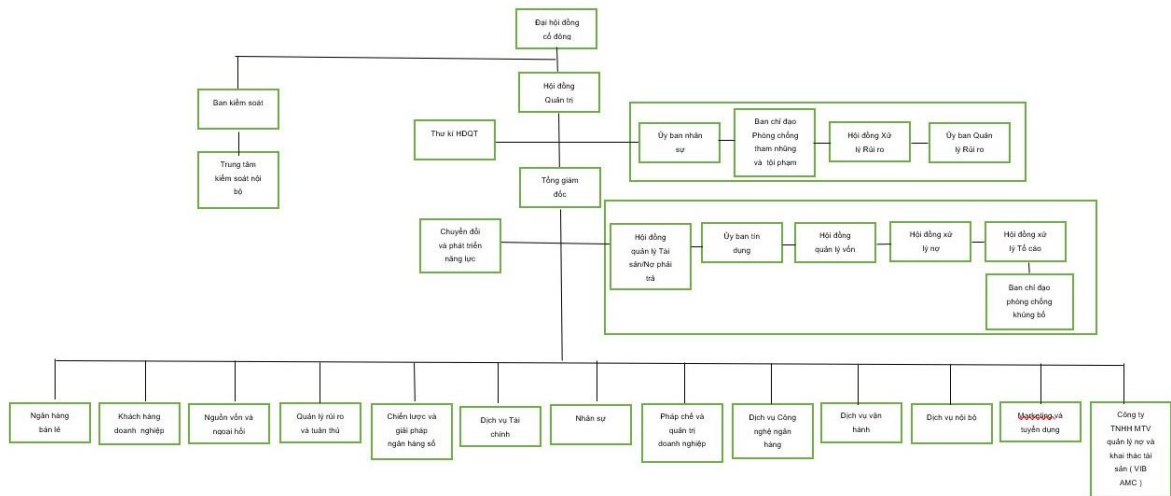
VIB là ngân hàng tư nhân, thuộc hệ thống ngân hàng chịu sự quản lý của Pháp luật Việt Nam. Cụ thể là NHTMCP nên sở hữu VIB là các cổ đông. Và chủ tịch HĐQT của VIB là ông Đặng Khắc Vỹ.

2.1.5 Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB)

- Kể từ lúc thành lập vào năm 1996, ngân hàng VIB đã không ngừng cố gắng phát triển và mang đến những dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.
- Năm 1996 ngân hàng VIB được thành lập với số vốn điều lệ 5.644 tỷ đồng.
- Năm 2006, VIB thành lập trung tâm thẻ VIB, phát hành thẻ ghi nợ nội địa VIB Values.
- Năm 2007, vốn điều lệ tiếp tục tăng lên 2.000 tỷ đồng, ký kết hợp tác với nhiều tập đoàn lớn như Tổng Công ty Bảo hiểm Dầu khí, Tổng Công ty Tài chính Dầu khí.
- Năm 2008 VIB tiếp tục mở rộng thị trường với nhiều dự án tiềm năng. Phát hành thẻ tín dụng VIB Chip MasterCard đồng thời thành lập Khối Công nghệ ngân hàng với quyết tâm đưa VIB trở thành ngân hàng có công nghệ hiện đại bậc nhất trên thị trường.

- Năm 2009, VIB chính thức ra mắt dự án tái định vị thương hiệu, vốn điều lệ hơn 3.000 tỷ đồng.
- Cho đến năm 2010, ngân hàng Commonwealth Bank of Australia (CBA) – một trong những ngân hàng đứng đầu thế giới và là ngân hàng bán lẻ số 1 tại Úc với hơn 100 năm kinh nghiệm đã trở thành một trong những đối tác chiến lược của VIB với tỷ lệ sở hữu cổ phần là 15%,
- Chỉ 1 năm sau, vào ngày 20 tháng 10 năm 2011, CBA tiếp tục đầu tư cho ngân hàng VIB 1150 tỷ đồng, nâng tỷ lệ sở hữu cổ phần từ 15% lên 20%. Động thái này giúp CBA tăng cường cơ sở vốn và hệ số an toàn vốn. Bên cạnh đó còn giúp cho ngân hàng VIB mở rộng quy mô hoạt động và kinh doanh.
- Năm 2014, khi đã có tiềm lực kinh tế ổn định, ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam tiếp tục đầu tư cho hệ thống hạ tầng công nghệ ngân hàng và quản trị rủi ro.
- Năm 2017: Ngân hàng TMCP Quốc Tế đã sẵn sàng niêm yết 564.442.500 cổ phiếu trên sàn UPCoM vào đầu năm 2017. Theo báo cáo kết quả kinh doanh 10 tháng, tổng tài sản VIB đạt 93.079 tỷ đồng.
- Năm 2018: VIB được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam công nhận và áp dụng chính thức Basel II đối với hệ thống quản lý rủi ro của ngân hàng.
- Năm 2019: VIB trở thành ngân hàng Việt Nam đầu tiên hoàn thành cả ba trụ cột của Basel II theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2018/TT-NHNN.
- Năm 2020: 10/11/2020 Giao dịch trở lại sàn HOSE, 3/2020 VIB Bank đã được IFC nâng hạn mức GTFP lên 144 triệu USD nhằm tăng năng lực tài trợ thương mại giúp các doanh nghiệp xuất nhập khẩu Việt Nam.
- Năm 2022: VIB đặt kế hoạch kinh doanh: Tăng trưởng tổng tài sản 26%, đưa tài sản của ngân hàng lên trên 402 nghìn tỷ đồng.
- Năm 2023 : Tăng vốn điều lệ lên 25.368 tỷ đồng. Đạt được thành tựu đáng kể là năm thứ 3 liên tiếp dẫn đầu ngành ngân hàng trong Top 50 công ty kinh doanh hiệu quả nhất Việt Nam. Không chỉ vậy mà còn xác lập hai kỷ lục Việt Nam dành cho VIB Checkout và Super Card, VIB khẳng định cam kết hướng tới xã hội không tiền mặt, góp phần thúc đẩy nền kinh tế số.

2.1.6 Mô hình tổ chức và mạng lưới hoạt động của phòng giao dịch



Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức của VIB

2.1.7 Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB)

VIB là một ngân hàng thương mại hoạt động trong nhiều lĩnh vực và cung cấp nhiều dịch vụ tài chính khác nhau. Dưới đây là các hoạt động cơ bản của VIB:

- Hệ thống ngân hàng bán lẻ
- Dịch vụ ngân hàng doanh nghiệp
- Dịch vụ ngân hàng điện tử
- Dịch vụ tài chính đặc
- Quản lý rủi ro và dịch vụ tín dụng

2.1.8 Giới thiệu về chi nhánh Bình Thạnh, phòng giao dịch Văn Thánh

2.1.8.1 Giới thiệu sơ lược VIB Văn Thánh

Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, chi nhánh Bình Thạnh, phòng giao dịch Văn Thánh được thành lập vào ngày 16 tháng 04 năm 2008.

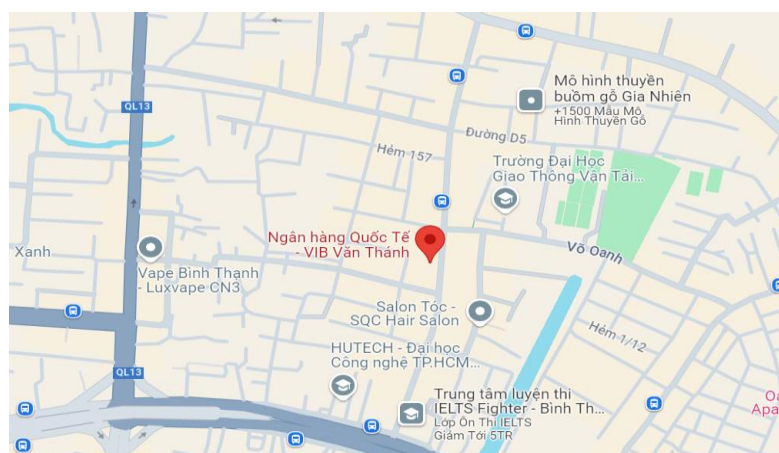
VIB Văn Thánh là một trong những chi nhánh nổi bật của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB). Được đặt tại một vị trí chiến lược của quận Bình Thạnh và cũng là nằm trên trục Đông của thành phố Hồ Chí Minh, VIB Văn Thánh cung cấp các dịch vụ tài chính đa dạng và tiện ích cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trong khu vực và các khu vực lân cận.

Cơ sở này không chỉ là một điểm giao dịch truyền thống, mà còn là một trung tâm tài chính hiện đại với các dịch vụ ngân hàng điện tử, giao dịch trực tuyến, và tư

vấn tài chính chuyên nghiệp. Với một đội ngũ nhân viên tận tâm và giàu kinh nghiệm, VIB Văn Thánh cam kết mang đến cho khách hàng những trải nghiệm ngân hàng tốt nhất, giúp họ đạt được mục tiêu tài chính của mình một cách hiệu quả và thuận tiện.

Chi nhánh VIB Văn Thánh cũng là một biểu tượng cho sự phát triển và mở rộng của VIB trong thị trường tài chính tại Hồ Chí Minh, đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng trên toàn quốc.

Địa chỉ : 87, Nguyễn Gia Trí, phường 25, Bình Thạnh, TPHCM

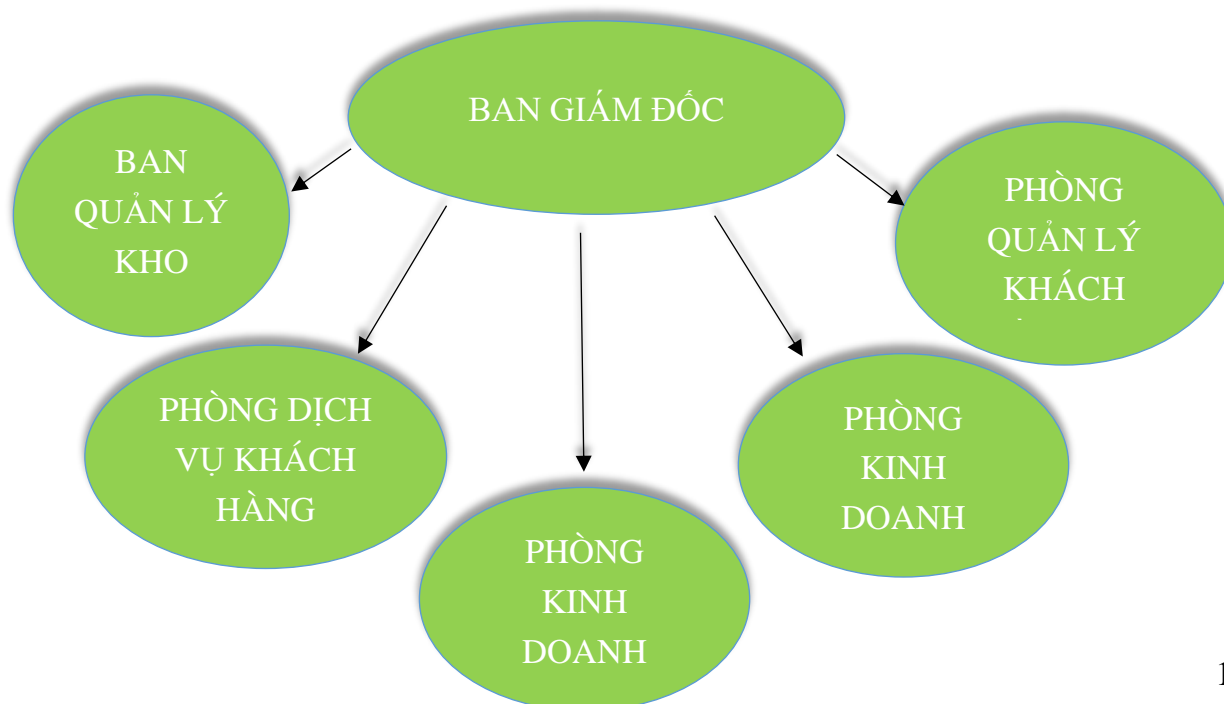


Hình 2.3. Địa chỉ Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, chi nhánh Bình Thạnh, phòng giao dịch Văn Thánh

Số điện thoại: 028 6258 3668.

Số Fax: 028 6258 3669.

2.1.8.2 Cơ cấu tổ chức của VIB Văn Thánh



Biểu đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của VIB Văn Thánh

2.2 Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB)

2.2.1 Một số sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) phòng giao dịch Văn Thánh

2.2.1.1 Cho vay tiêu dùng (mua nội thất)

❖ Khái niệm

Vay tiêu dùng là quá trình mà một người hoặc một hộ gia đình vay một khoản tiền để sử dụng cho các mục đích cá nhân, gia đình hoặc hộ gia đình, chẳng hạn như mua sắm hàng hóa, thanh toán hóa đơn, du lịch, giáo dục, hoặc chi tiêu hàng ngày. Cụ thể, đối với ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) thì phương pháp vay tiêu dùng đáp ứng mục đích thanh toán việc mua sắm nội thất trong nhà.

❖ Đặc điểm

- Số tiền vay tối đa : 600 triệu đồng
- Thời hạn vay tối đa : 60 tháng (5 năm)
- Lãi suất từ 14%/ năm

❖ Điều kiện vay :

- Quốc tịch Việt Nam ; độ tuổi vay từ 22 – 60 tuổi (55 tuổi với nữ và 60 tuổi đối với nam)
- Mức thu nhập tối thiểu là 7 triệu/ tháng
- Không nợ xấu trong vòng 2 năm gần nhất.

2.2.1.2 Cho vay mua xe

❖ Khái niệm

Vay mua xe là hình thức vay tiền mà một người hoặc một hộ gia đình sử dụng để mua một chiếc xe ô tô mới hoặc đã qua sử dụng. Đây là một trong những loại hình vay phổ biến, giúp người vay có thể sở hữu một chiếc xe mà họ không có đủ tiền mặt để mua trả tiền một lần.

Có 2 hình thức : Vay mua xe mới và vay mua xe cũ

❖ Đặc điểm

- **Vay mua xe mới :**

- Số tiền vay : Tối đa 80% giá trị xe
- Thời hạn vay : tối đa 8 năm
- Lãi suất : Áp dụng theo từng thời kì
- Phương thức trả nợ : Trả gốc hàng tháng hoặc hàng quý và trả lãi hàng tháng
- Tài sản đảm bảo : Xe ô tô

❖ **Điều kiện vay mua xe mới :**

- Có thu nhập từ lương, từ kinh doanh / góp vốn, từ cho thuê tài sản
- Quốc tịch Việt Nam
- Độ tuổi vay từ 23 – 70 tuổi khi đáo hạn vay
- Mức thu nhập tối thiểu là 15 triệu/ tháng
- Lịch sử tín dụng không có nợ quá hạn tại thời điểm vay vốn
- Không nợ xấu trong vòng 4 năm gần nhất.

➤ **Vay mua xe cũ :**

- Số tiền vay : Tối đa 65% giá trị xe
- Thời hạn vay : tối đa 5 năm
- Lãi suất : Áp dụng theo từng thời kì
- Phương thức trả nợ : Trả gốc hàng tháng hoặc hàng quý và trả lãi hàng tháng
- Tài sản đảm bảo : Xe ô tô

❖ **Điều kiện vay mua xe cũ :**

- Có thu nhập từ lương, từ kinh doanh / góp vốn, từ cho thuê tài sản
- Quốc tịch Việt Nam ; độ tuổi vay từ 18 – 70 tuổi khi đáo hạn vay
- Mức thu nhập tối thiểu là 10 triệu/ tháng
- Không nợ xấu trong vòng 2 năm gần nhất.

2.2.1.3 Cho vay kinh doanh

❖ **Khái niệm**

Cho vay kinh doanh là hình thức vay tiền mà ngân hàng cung cấp cho các cá nhân kinh doanh để hỗ trợ hoạt động kinh doanh của họ. Mục đích của việc cho vay kinh doanh thường là để giúp các cá nhân và các hộ gia đình mở rộng, phát triển, đầu tư,

mua sắm thiết bị hoặc vật liệu, hoặc quản lý dòng tiền trong quá trình kinh doanh hàng ngày.

Có 2 hình thức : Vay bổ sung vốn lưu động và Vay đầu tư sản xuất kinh doanh.

❖ **Đặc điểm**

➤ **Vay bổ sung vốn lưu động :**

- Số tiền vay : 100% nhu cầu vốn
- Thời hạn vay : 24 tháng
- Lãi suất : Áp dụng theo từng thời kì
- Phương thức vay đa dạng : Vay hạn mức, vay từng lần
- Phương thức trả nợ : Trả gốc cuối kỳ và trả lãi hàng tháng
- Tài sản đảm bảo : Bất động sản có giấy chứng nhận

✚ **Điều kiện vay bổ sung vốn lưu động**

- Có thu nhập ổn định từ 6 tháng trở lên hoặc hợp đồng lao động có thời hạn tối thiểu 12 tháng
- Quốc tịch Việt Nam ; độ tuổi vay từ 18 – 70 tuổi khi đáo hạn vay
- HDSXKD hợp pháp
- Kinh nghiệm kinh doanh từ 1 năm trở lên

➤ **Vay đầu tư sản xuất kinh doanh :**

- Số tiền vay : 80% nhu cầu vốn
- Thời hạn vay : 72 tháng
- Lãi suất : Áp dụng theo từng thời kì
- Phương thức vay đa dạng : Vay từng lần
- Phương thức trả nợ : Trả gốc 1 tháng/lần hoặc 3 tháng/lần và trả lãi hàng tháng
- Tài sản đảm bảo : Bất động sản có giấy chứng nhận

✚ **Điều kiện vay đầu tư sản xuất kinh doanh**

- Có thu nhập ổn định, đủ khả năng trả nợ cho khoản vay
- Quốc tịch Việt Nam ; độ tuổi vay từ 18 – 70 tuổi khi đáo hạn vay
- HDSXKD hợp pháp

2.2.1.4 Cho vay mua, sửa chữa nhà

❖ **Khái niệm**

Vay mua, sửa chữa nhà là một loại hình vay tiền mà cá nhân hoặc hộ gia đình sử dụng để mua một căn nhà mới, hoặc để sửa chữa, nâng cấp, cải tạo hoặc tái tạo căn nhà hiện tại. Đây là một hình thức vay phổ biến để đáp ứng nhu cầu mua nhà hoặc cải tạo nhà để cải thiện chất lượng sống và tăng giá trị tài sản.

❖ **Đặc điểm**

- Số tiền vay : 90% nhu cầu vốn
- Thời hạn vay : Tối đa 30 năm
- Lãi suất : Áp dụng theo từng thời kì
- Phương thức trả nợ : Trả gốc hàng tháng / hàng quý / 6 tháng và trả lãi hàng tháng
- Tài sản đảm bảo : Bất động sản

❖ **Điều kiện vay mua, sửa chữa nhà**

- Có thu nhập ổn định từ 6 tháng trở lên, kinh nghiệm kinh doanh từ 1 năm trở lên
- Quốc tịch Việt Nam ; độ tuổi vay từ 18 – 70 tuổi khi đáo hạn vay
- Mức thu nhập tối thiểu là 10 triệu/ tháng
- Không nợ xấu trong vòng 2 năm gần nhất
- Không có nợ nhóm 2 trở lên tại thời điểm vay
- Không có nợ nhóm 2 quá 3 lần trong 12 tháng gần nhất
- Không có nợ nhóm 3 trở lên trong 48 tháng gần nhất
- Không có quan hệ tín dụng với trên 05 TCTD khác (không bao gồm thẻ tín dụng) tại thời điểm vay
- Không có khoản vay cơ cấu lại thời hạn trả nợ tại VIB tại thời điểm giải ngân.

2.2.2 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại phòng giao dịch

- Bước 1 : Tiếp nhận hồ sơ vay vốn (giấy tờ tùy thân của khách hàng, tài sản đảm bảo, chứng minh nguồn thu, phương án vay, tài sản tích lũy)
- Bước 2 : Thẩm định điều kiện vay của khách hàng
- Bước 3 : Phân tích tín dụng
- Bước 4 : Xét duyệt cho vay khách hàng cá nhân
- Bước 5 : Ký hợp đồng và giải ngân

- Bước 6 : Theo dõi quá trình trả nợ của khách hàng
- Bước 7 : Tiến hành thu hồi nợ

2.2.3 Bộ hồ sơ cho vay khách hàng cá nhân

2.2.3.1 Hồ sơ pháp lý

Ngân hàng dùng để tra lịch sử tín dụng. Hồ sơ pháp lý bao gồm :

- CCCD có gắn chip (và cả CMND cũ)
- Giấy xác nhận độc thân (trong 6 tháng gần đây) hoặc giấy đăng ký kết hôn

2.2.3.2 Tài sản đảm bảo (Sổ đất)

Ngân hàng dùng để kiểm tra xem đất có quy hoạch không, có đang sử dụng tài sản đảm bảo đó vay tại các tổ chức tín dụng khác không.

2.2.3.3 Phương án vay

Có 4 phương án vay chính : vay tiêu dùng, vay bù đắp, vay 3 bên và vay sửa chữa – xây nhà.

2.2.3.4 Chứng minh nguồn thu

- Lương chuyển khoản
- Hợp đồng lao động
- Cho thuê tài sản (nhà, trọ, chung cư, xe, ...)
- Hợp đồng cho thuê tài sản

2.2.3.5 Tài sản tích lũy của khách hàng

Tài sản tích lũy là những tài sản vợ, chồng hoặc khách hàng kinh doanh/ đầu tư tích lũy được (chứng khoán, xe, BDS). Ưu tiên những tài sản tích lũy do vợ chồng hoặc khách hàng vay tự tạo ra so với tài sản tích lũy được cho tặng.

Và tài sản tích lũy là điều kiện tốt giúp bộ hồ sơ vay của khách hàng sẽ được ưu tiên hơn.

2.2.4 Kết quả hoạt động của ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) và của chi nhánh Bình Thạnh, PGD Văn Thánh (2021-2023)

2.2.4.1 Cơ cấu cho vay KHCN

Bảng 2.1. Cơ cấu cho vay KHCN*Đơn vị tính : tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	đư nợ	tỷ trọng	đư nợ	tỷ trọng	đư nợ	tỷ trọng
Tiêu dùng	16,082	22.2%	18,976	19.3%	20,656	14.9%
SXKD	23,826	32.8%	20,702	21.1%	29,891	21.5%
Mua BDS	13,021	17.9%	29,863	30.4%	37,863	27.3%
Mua xe	7,548	10.4%	8,689	8.8%	17,689	12.7%
Sửa chữa nhà	12,083	16.7%	19,973	20.3%	32,696	23.6%
Tổng	72,560		98,203		138,795	

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

Theo như bảng số liệu trên, về cơ cấu cho vay của KHCN ta có thể thấy được doanh thu của mảng cho vay KHCN chủ yếu đến từ việc cho vay mua BDS và SXKD. Cụ thể, năm 2022 tỷ trọng cho vay của mua BDS là **30.4%**, năm 2023 là **27.3%**. Còn về tỷ trọng cho vay SXKD lần lượt các năm từ 2021-2022-2023 là **32.8% - 21.1% - 21.5%**.

Do đại dịch Covid – 19 đã gây ảnh hưởng nặng nề đối với nền kinh tế. Trong bối cảnh khó khăn như thế, lượng khách hàng vay tiêu dùng và các khoản vay khác giảm xuống để cắt giảm chi tiêu và dành những khoản tiền để cố gắng duy trì hoạt động SXKD để chống chọi với hậu quả mà dịch bệnh gây ra. Trái ngược với đó là về vay SXKD thì lại tăng cao là chính là lượng khách hàng cần vốn để duy hoạt động SXKD để không phải bị thua lỗ cho nên mới có hiện tượng dư nợ cho vay SXKD tăng đột biến khi chỉ qua một năm.

Sang năm 2022, lãi suất huy động của nhiều ngân hàng tăng nhẹ, giới chuyên gia kỳ vọng lãi suất ngân hàng sẽ hấp dẫn người gửi tiền hơn trong thời gian tới. Trong khi doanh nghiệp lo lắng lãi suất cho vay sẽ bị tác động theo thì lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước cho biết đang cân nhắc để đưa ra một số giải pháp, phấn đấu giảm từ 0,5 đến 1 điểm % lãi suất trong 2 năm. Do năm 2022, xu hướng lãi suất ở mức ổn định nên dẫn đến tỷ trọng vay KHCN của VIB nói riêng và các ngân hàng khác nói

chung đều tăng nhưng không nhiều. Riêng vay SXKD đã giảm từ **23,826 tỷ đồng** xuống còn **20,702 tỷ đồng**.

Năm 2023, do nền kinh tế đang dần được hồi phục nên tỷ trọng vay đã tăng lên. Cụ thể là vay tiêu dùng tăng từ **18,976 tỷ đồng** lên **20,656 tỷ đồng**; vay SXKD tăng từ **20,702 tỷ đồng** lên **29,891 tỷ đồng**; vay mua BDS tăng từ **29,863 tỷ đồng** lên **37,863 tỷ đồng**; vay mua xe và sửa chữa nhà cũng tăng lên đáng kể.

2.2.4.2 Tỷ lệ doanh số thu nợ vay KHCN trên doanh số cho vay KHCN

Bảng 2.2. Tỷ lệ doanh số thu nợ vay KHCN trên doanh số cho vay KHCN

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Doanh số thu nợ vay KHCN (Tỷ VND)	69,378	102,836	79,521
Doanh số cho vay KHCN (Tỷ VND)	125,803	167,065	228,437
Tỷ lệ (%)	55.1%	61.6%	34.8%

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

2.2.4.3 Tỷ lệ dư nợ xấu vay KHCN trên dư nợ cho vay KHCN

Bảng 2.3. Tỷ lệ dư nợ xấu vay KHCN trên dư nợ cho vay KHCN

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Dư nợ xấu vay KHCN (Tỷ VND)	203	324	475
Dư nợ cho vay KHCN (Tỷ VND)	94,376	150,472	177,145
Tỷ lệ (%)	0.22%	0.22%	0.27%

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

2.2.4.4 Nhóm chỉ tiêu đánh giá nợ xấu, nợ quá hạn của ngân hàng

Bảng 2.4. Nhóm chỉ tiêu đánh giá nợ xấu, nợ quá hạn của ngân hàng

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Dư nợ vay KHCN quá hạn (Tỷ VND)	306	653	852
Dư nợ cho vay KHCN (Tỷ VND)	72,560	98,203	138,795
Tỷ lệ (%)	0.42%	0.66%	0.61%

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

Nhóm chỉ tiêu đánh giá nợ xấu, nợ quá hạn của ngân hàng sẽ cho biết mức độ rủi ro mà ngân hàng đang đối mặt khi cho khách hàng vay tiền. Một tỷ lệ nợ xấu cao hoặc mức nợ quá hạn tăng lên có thể cho thấy rằng có nguy cơ cao về việc khách hàng không thể hoàn trả khoản vay.

Không chỉ vậy mà chúng còn phản ánh chất lượng của portofolio tín dụng của ngân hàng. Một portofolio tín dụng với tỷ lệ nợ xấu thấp và tỷ lệ nợ quá hạn thấp hơn thường được coi là một dấu hiệu của một hệ thống cho vay khỏe mạnh.

Đồng thời, chúng cũng thể hiện hiệu suất của ngân hàng trong việc đánh giá và quản lý rủi ro tín dụng. Nếu tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn tăng lên, có thể cho thấy có sự cố trong quy trình đánh giá rủi ro hoặc trong việc thực hiện các biện pháp phòng tránh.

Vậy theo như bảng số liệu trên ta có thể thấy được tỷ lệ dư nợ cho vay KHCN của VIB có sự tăng nhẹ qua từng năm cụ thể là năm 2022 tăng 0.24% so với năm 2021 và năm 2023 giảm 0.05% so với năm 2022. Từ tỷ lệ đó ta có thể nhận xét rằng mặc dù tỷ lệ tăng qua mỗi năm không cao nhưng VIB cũng cần để tâm về các chỉ số này từ đó tìm ra những biện pháp cũng như chiến lược kinh doanh cho năm 2024 được cải thiện hơn.

2.2.4.5 Dư nợ cho vay PGD Văn Thánh giai đoạn 2021-2023

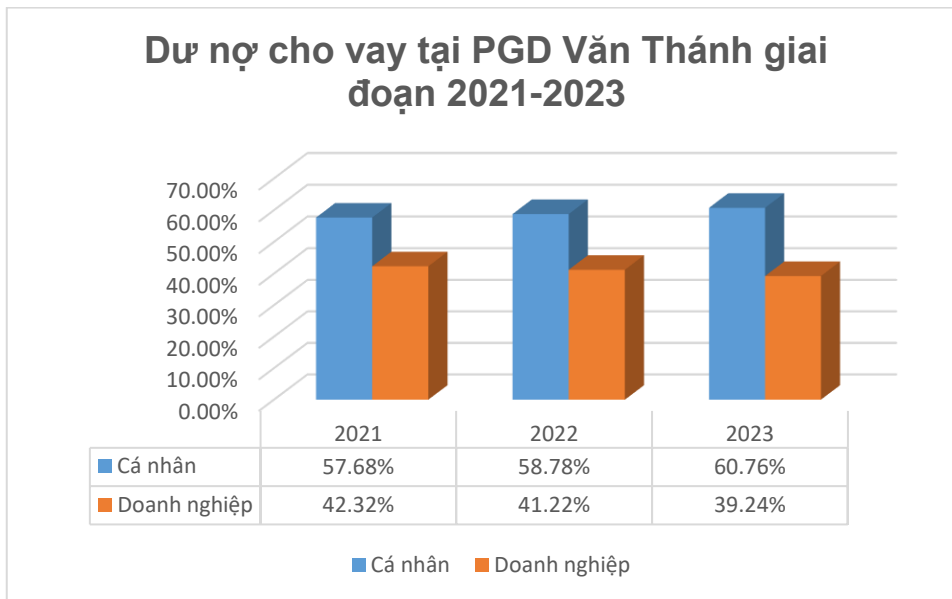
Bảng 2.5. Dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, PGD Văn Thánh giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	dư nợ	tỷ trọng	dư nợ	tỷ trọng	dư nợ	tỷ trọng
cá nhân	72,560	57.68%	98,203	58.78%	138,795	60.76%
DN	53,243	42.32%	68,862	41.22%	89,642	39.24%

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	đư nợ	tỷ trọng	đư nợ	tỷ trọng	đư nợ	tỷ trọng
tổng	125,803		167,065		228,437	

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)



Biểu đồ 2.2. Đư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, PGD Văn Thánh

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

Theo như sơ đồ thể hiện, ta có thể thấy được đư nợ cho vay KHCN luôn chiếm tỷ lệ cao hơn so với đư nợ cho vay KHDN trong giai đoạn 2021 – 2023 và mặc dù năm 2022 lãi suất có xu hướng ở mức ổn định nhưng theo biểu đồ ta thấy tỷ lệ đư nợ cho vay KHCN vẫn tăng 1.10% và năm 2023 tăng 1.98%.

Song song đó là tỷ lệ đư nợ cho vay KHDN là giảm dần từ năm 2021 – 2023 là 3.08%. Điều này cho thấy VIB PGD Văn Thánh rất mạnh về mảng cho vay KHCN và PGD chủ yếu đánh mạnh vào mảng cho vay này hơn so với các mảng khác trong hoạt động cho vay KHCN.

2.2.4.6 So sánh tăng trưởng đư nợ cho vay PGD Văn Thánh giai đoạn từ 2021-2023

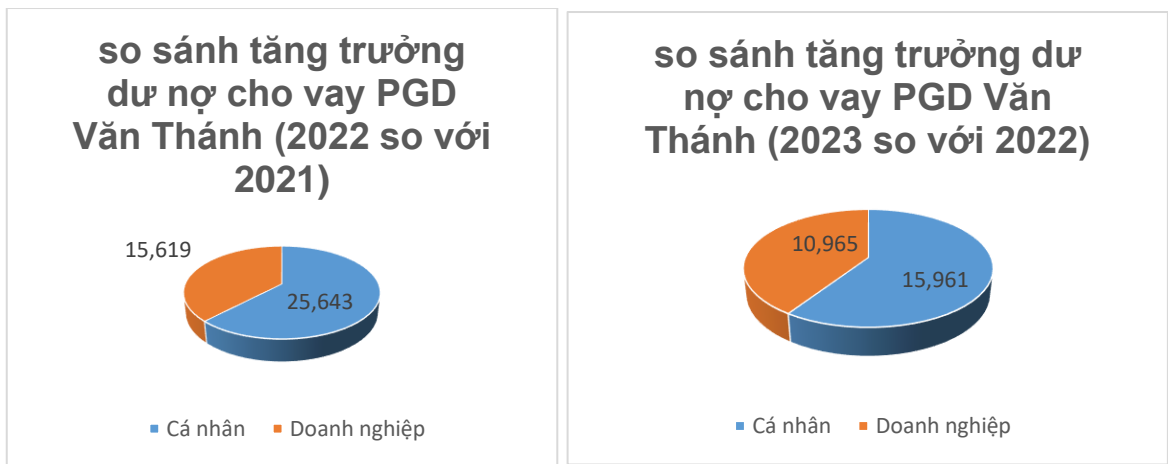
Biểu đồ 2. 3. Bảng so sánh tăng trưởng đư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, PGD Văn Thánh

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2022 so với 2021		2023 so với 2022	
	Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
	(Tỷ VND)		(Tỷ VND)	
Cá nhân	25,643	26%	15,961	11.5%
Doanh nghiệp	15,619	23%	10,965	12.2%
Tổng	41,262	24.70%	26,926	13.88%

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

Biểu đồ 2.4. So sánh tăng trưởng dư nợ cho vay của VIB, PGD Văn Thánh



Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

2.2.4.7 Cơ cấu lãi vay KHCN PGD Văn Thánh

Biểu đồ 2. 5. Cơ cấu lãi vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam, PGD Văn Thánh

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2021/2022		2023/2022
				Tuyệt đối	Tương đối	Tỷ lệ đã đạt
				(Tỷ VND)	(%)	so với 2022 (%)
Tổng lãi đã thu	10,966	14,625	7,539	3,659	33.40%	51,5%

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2021/2022		2023/2022
				Tuyệt đối	Tương đối	Tỷ lệ đã đạt
				(Tỷ VND)	(%)	so với 2022 (%)
Tổng lãi phải thu	11,006	14,711	7,592	3,705	33.70%	51,6%

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

2.2.4.8 Tỷ lệ nợ vay KHCN trên doanh số huy động PGD Văn Thánh

Bảng 2.6. Tỷ lệ nợ vay KHCN trên doanh số huy động của VIB, PGD Văn Thánh

Đơn vị tính : tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
	94,376	150,472	177,145
Doanh số huy động vốn (Tỷ VND)	186,936	247,023	285,620
Tỷ lệ (%)	50.5%	60.9%	62.0%

Nguồn dữ liệu : Báo cáo tài chính của VIB (Giai đoạn 2021-2023)

Tỷ lệ này thể hiện mức độ đầu tư của ngân hàng vào mảng hoạt động cho vay KHCN. Nó cho thấy ngân hàng có chính sách hỗ trợ và khuyến khích phát triển các dự án KHCN thông qua việc cung cấp vốn vay.

Nếu tỷ lệ này cao, điều đó có thể cho thấy ngân hàng có một khoản tín dụng dành riêng cho các doanh nghiệp hoặc tổ chức hoạt động trong lĩnh vực KHCN. Và nó có thể tạo ra cơ hội tài chính cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực này. Nếu tỷ lệ này tăng lên, điều đó chỉ ra rằng có sự gia tăng về số lượng hoặc giá trị của các dự án KHCN đang được tài trợ, hoặc ngân hàng đang nhận thấy tiềm năng tăng trưởng trong lĩnh vực này.

Tuy nhiên, cũng cần phải đảm bảo rằng các dự án được đánh giá kỹ lưỡng để đảm bảo rằng chúng có khả năng trả nợ và mang lại lợi ích cho cả ngân hàng và cộng đồng.

Và từ bảng số liệu thu thập được ta thấy tỷ lệ % này của VIB tăng dần qua mỗi năm cụ thể là năm 2022 **tăng 10.4%** so với năm 2021 và năm 2023 **tăng 2.9%** so với năm 2022. Vậy lý do, tại sao năm 2022 lại tỷ lệ % lại tăng cao đến **10.4%** nhưng sang năm 2023 lại chỉ tăng có **2.9%** ?

Theo quan điểm cá nhân, thì có thể do ngân hàng đã thay đổi chiến lược hoặc chính sách về việc cung cấp vốn cho các hoạt động KHCN. Nếu ngân hàng tăng cường sự ưu tiên cho lĩnh vực này vào năm 2022, điều này sẽ ảnh hưởng đến tỷ lệ nợ vay KHCN trên doanh số huy động.

Một phần có thể do biến động trong tình hình kinh tế vì năm 2022 tình hình dịch bệnh do Đại dịch Covid-19 gây ra dần được kiểm soát dẫn đến nền kinh tế cũng đang trên đà phục hồi trở lại, đặc biệt là trong lĩnh vực KHCN, có thể ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn. Nếu có sự tăng trưởng mạnh mẽ trong lĩnh vực này vào năm 2022 nhưng sau đó có sự chậm lại vào năm 2023 do nền kinh tế còn gặp nhiều khó khăn thì tỷ lệ nợ vay KHCN trên doanh số huy động cũng sẽ thay đổi tương ứng.

Đồng thời, ngân hàng có thể đã áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng chặt chẽ hơn vào năm 2023, điều này có thể dẫn đến việc giảm việc cung cấp vốn cho các dự án KHCN nhằm giảm thiểu rủi ro.

Tóm lại, KHCN rất quan trọng đối với các NHTM mặc dù giá trị các khoản vay không lớn bằng của các doanh nghiệp nhưng nó lại chiếm số lượng khoản vay rất lớn vì vậy các khoản vay của KHCN đã đóng góp một phần lớn vào doanh thu từ lãi suất cho vay. Doanh thu này thường đến từ các sản phẩm vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua ô tô, và vay để đóng học phí. Lợi nhuận của ngân hàng chủ yếu được tạo ra từ chênh lệch lãi suất giữa tiền gửi và cho vay. KHCN chính là nguồn cung cấp khoản tiền gửi và vay lớn, ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của ngân hàng. Không chỉ vậy mà tỷ lệ nợ xấu từ các khoản vay cá nhân có thể ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả tài

chính của ngân hàng. Ngân hàng cần quản lý và giảm thiểu rủi ro tín dụng từ khách hàng cá nhân để duy trì sự ổn định tài chính. Chi phí liên quan đến việc duy trì dịch vụ khách hàng, quảng bá sản phẩm vay, và xử lý hồ sơ vay cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động. Thông qua việc phân tích tình hình HDKD của ngân hàng ở trên ta có thể thấy được mặc dù những năm trước do ảnh hưởng của Đại dịch Covid-19 và doanh thu của NH có giảm nhưng vẫn ở mức ổn định và vẫn có tệp KHCN vay vì vậy ta càng thấy rõ được tầm quan trọng của KHCN đối với các NHTM nói chung và NHTM Cổ phần Quốc tế Việt Nam (VIB) nói riêng.

Và qua đó, cho thấy ta cần nghiên cứu và phân tích những nhân tố có thể ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng từ đó tìm ra được những hạn chế và đưa ra cái giải pháp kiến nghị để ngân hàng cải thiện chất lượng dịch vụ và sản phẩm vay trong thời gian tới.

2.3 Phân tích các nhân tố và đưa ra kết quả thống kê sau khảo sát khách hàng tham gia hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB)

2.3.1 Thống kê mô tả

Bảng 2.7. Bảng tóm tắt biến và giá trị trung bình

BIẾN	GIÁ TRỊ TB	NỘI DUNG KHẢO SÁT
NHÂN TỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ		
CLD V01	3.82	Quá trình phê duyệt và giải ngân khoản vay của ngân hàng có đáp ứng được kỳ vọng của bạn không?
CLD V02	3.8	Bạn có cảm thấy lãi suất và các điều khoản vay mà ngân hàng đưa ra là hợp lý và cạnh tranh so với các ngân hàng khác không?
CLD V03	3.66	Nhân viên ngân hàng có tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn không?
CLD V04	3.59	Bạn có gặp khó khăn hay trở ngại gì trong quá trình hoàn tất thủ tục vay vốn tại ngân hàng không?
NHÂN TỐ SỰ THUẬN TIỆN		
STT0 1	3.84	Quá trình tìm hiểu và thu thập thông tin về các gói vay của ngân hàng có dễ dàng và thuận tiện không?
STT0 2	3.86	Thời gian xử lý hồ sơ vay vốn của ngân hàng có nhanh chóng và đúng hẹn không?
STT0 3	3.76	Quá trình hoàn tất thủ tục vay vốn có đơn giản và dễ hiểu không?
STT0 4	3.93	Bạn có cảm thấy hài lòng với dịch vụ hỗ trợ và giải đáp thắc mắc từ nhân viên ngân hàng trong quá trình vay vốn không?
NHÂN TỐ THỦ TỤC VAY VỐN		
TTVV 01	3.51	Bạn có cảm thấy các yêu cầu và giấy tờ cần thiết cho việc vay vốn của ngân hàng rõ ràng và dễ hiểu không?
TTVV 02	3.72	Thời gian ngân hàng xử lý và phê duyệt hồ sơ vay vốn của bạn có nhanh chóng không?

BIẾN	GIÁ TRỊ TB	NỘI DUNG KHẢO SÁT
TTVV 03	3.76	Bạn có gặp khó khăn nào trong quá trình nộp hồ sơ và hoàn tất các thủ tục vay vốn không?
TTVV 04	3.85	Bạn có cảm thấy hài lòng với sự hỗ trợ của nhân viên ngân hàng trong việc hướng dẫn và giải đáp thắc mắc về thủ tục vay vốn không?
TTVV 05	3.79	Bạn có cảm thấy hài lòng với mức độ bảo mật và riêng tư của thông tin cá nhân trong quá trình vay vốn không?
NHÂN TỐ CHI PHÍ LÃI SUẤT		
CPLS 01	3.65	Bạn có cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn không?
CPLS 02	3.94	Bạn có được nhân viên ngân hàng tư vấn rõ ràng và đầy đủ về các loại phí liên quan đến khoản vay không?
CPLS 03	3.74	Bạn có cảm thấy hài lòng với mức độ minh bạch của ngân hàng trong việc thông báo các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến khoản vay không?
CPLS 04	3.84	Chi phí lãi suất và các khoản phí khác mà bạn phải trả cho khoản vay có phù hợp với mong đợi ban đầu của bạn không?
CPLS 05	3.88	Bạn có cảm thấy lãi suất vay vốn mà ngân hàng đưa ra là hợp lý so với thị trường hiện tại không?
NHÂN TỐ CHÍNH SÁCH TÍN DỤNG		
CSTD 01	3.83	Bạn có cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn không?
CSTD 02	3.78	Chính sách ưu đãi lãi suất và các chương trình khuyến mãi của ngân hàng có giúp bạn dễ dàng hơn trong việc quyết định vay vốn không?
CSTD 03	3.68	Bạn có cảm thấy chính sách tín dụng của ngân hàng dễ hiểu và minh bạch không?
CSTD 04	3.48	Bạn có cảm thấy ngân hàng linh hoạt và hỗ trợ tốt khi bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán khoản vay không?
NHÂN TỐ HÌNH ẢNH DANH TIẾNG CỦA NGÂN HÀNG		
HAD TB01	3.7	Bạn đánh giá như thế nào về hình ảnh tổng thể của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác?
HAD TB02	3.48	Bạn có cảm thấy Ngân hàng VIB là một ngân hàng đáng tin cậy và uy tín không?
HAD TB03	3.68	Bạn có ấn tượng gì về dịch vụ khách hàng của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác?
HAD TB04	3.6	Bạn có khả năng giới thiệu Ngân hàng VIB cho bạn bè và người thân không?
NHÂN TỐ NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG		
NVN H01	3.68	Bạn có hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên Ngân hàng VIB không?
NVN H02	3.72	Nhân viên Ngân hàng VIB có kiến thức và chuyên môn tốt để giải đáp các thắc mắc và hỗ trợ bạn không?
NVN H03	3.76	Nhân viên Ngân hàng VIB có xử lý yêu cầu của bạn một cách nhanh chóng và hiệu quả không?
NVN H04	3.8	Bạn có cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận không?
NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG XÃ HỘI		
AHX H01	3.73	Bạn có cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận không?
AHX H02	3.74	Bạn có cho rằng các quy định vay vốn của Ngân hàng VIB phù hợp với tình hình kinh tế xã hội hiện tại không?
AHX H03	3.72	Bạn có cảm thấy Ngân hàng VIB linh hoạt trong việc điều chỉnh các quy định vay vốn để đáp ứng các nhu cầu tài chính trong bối cảnh xã hội biến động không?
AHX H04	3.78	Bạn có nhận thấy Ngân hàng VIB quan tâm đến các vấn đề xã hội và điều chỉnh chính sách vay vốn để hỗ trợ khách hàng không?
NHÂN TỐ QUYẾT ĐỊNH VAY VỐN		
QDV V01	3.78	Bạn có hài lòng với quy trình vay vốn tại Ngân hàng VIB không?
QDV V02	3.78	Bạn có cảm thấy thông tin về sản phẩm và điều kiện vay từ Ngân hàng VIB được cung cấp đầy đủ và rõ ràng không?

BIẾN	GIÁ TRỊ TB	NỘI DUNG KHẢO SÁT
QDV V03	3.76	Bạn thấy mức độ linh hoạt của điều kiện vay từ Ngân hàng VIB như thế nào?
QDV V04	3.72	Bạn có hài lòng với dịch vụ hỗ trợ khách hàng của Ngân hàng VIB trong quá trình vay vốn không?
QDV V05	3.78	Tính đến hiện tại, bạn có sẵn sàng giới thiệu Ngân hàng VIB cho người thân và bạn bè cũng cần vay vốn không?

2.3.2 Cách phân tích nhân tố khám phá EFA

2.3.2.1 EFA phân tích nhân tố khám phá (nhân tố độc lập -X)

Sau khi chạy 05 lần nhân tố khám phá và loại bỏ các yếu tố không đạt yêu cầu do có hệ số < 0.5 các nhân tố lần lượt bị loại qua 05 lần chạy là:

- Lần 1: NVNH01
- Lần 2: AHXH03
- Lần 3: TTVV05
- Lần 4: CLDV02

Ở lần 5 thì các nhân tố đều có hệ số > 0.5 vì vậy ta giữ lại kết quả chạy lần 05 này.

❖ EFA lần 5

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.906
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3303.845
	df	435
	Sig.	.000

Hệ số KMO=0.906 $>$ 0.5 và P-value=0.000 $<$ 5% nên phép phân tích nhân tố khám phá này phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.473	44.910	44.910	13.473	44.910	44.910	6.224	20.746	20.746
2	1.954	6.513	51.423	1.954	6.513	51.423	5.550	18.501	39.248
3	1.632	5.440	56.863	1.632	5.440	56.863	3.183	10.611	49.859
4	1.244	4.147	61.011	1.244	4.147	61.011	2.519	8.396	58.255
5	1.121	3.738	64.749	1.121	3.738	64.749	1.907	6.357	64.612
6	1.049	3.498	68.247	1.049	3.498	68.247	1.090	3.635	68.247

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
7	0.921	3.071	71.317						
8	0.843	2.809	74.126						
29	0.062	0.205	99.905						
30	0.028	0.095	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Từ 30 biến quan sát ban đầu thì phép phân tích đã rút gọn còn lại 6 nhân tố với hệ số Eigenvalue= 1.049>1 và mức độ giải thích 68.247%>50%.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
STT04	0.769	0.140	0.096	0.213	0.087	-0.021
CSTD01	0.760	0.306	0.248	0.154	0.045	-0.033
AHXH02	0.720	0.317	0.196	0.033	0.151	0.096
STT02	0.681	0.129	0.216	0.130	0.108	-0.018
CPLS05	0.659	0.300	0.144	0.060	0.116	-0.147
CPLS03	0.647	0.366	0.255	0.012	0.092	-0.001
STT01	0.620	0.129	0.125	0.257	0.233	-0.076
CPLS02	0.612	0.217	0.471	0.144	0.085	0.117
CPLS04	0.610	0.402	0.171	0.006	0.346	0.014
AHXH04	0.576	0.387	0.314	-0.027	0.145	0.038
CSTD02	0.529	0.339	0.091	0.359	-0.085	-0.108
AHXH01	0.287	0.710	-0.027	0.045	0.283	0.031
HADTB02	0.118	0.700	0.210	0.215	0.001	-0.161
NVNH03	0.303	0.684	0.079	0.082	0.266	0.124
NVNH04	0.216	0.680	0.083	0.265	0.135	0.030
CSTD04	0.309	0.673	0.224	0.097	0.083	0.034
HADTB01	0.242	0.649	0.258	0.150	0.031	-0.146
CSTD03	0.349	0.623	0.290	0.016	0.083	-0.194
NVNH02	0.302	0.616	-0.007	0.392	0.150	0.167
HADTB04	0.081	0.574	0.299	0.349	0.304	0.024
HADTB03	0.455	0.557	0.343	-0.017	0.136	-0.030
TTVV04	0.268	0.267	0.838	0.088	0.071	-0.040
CLDV01	0.323	0.253	0.812	0.143	0.108	-0.009
TTVV02	0.431	0.176	0.559	0.236	0.263	0.054
TTVV03	0.385	0.082	0.554	0.329	0.257	-0.054

CLDV03	0.166	0.254	0.180	0.886	0.118	-0.008
CPLS01	0.193	0.222	0.169	0.875	0.116	-0.033
CLDV04	0.166	0.228	0.103	0.171	0.757	-0.160
TTVV01	0.241	0.244	0.221	0.073	0.745	0.030
STT03	-0.049	-0.036	-0.002	-0.024	-0.086	0.926

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Tất cả các biến đều có hệ số FACTOR LOADING > 0.5 nên tất cả các biến đã đạt và có tổng cộng 4 nhân tố được rút ra từ 34 biến quan sát.

2.3.2.2 EFA phân tích nhân tố khám phá (nhân tố Y)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.862
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	385.068
	df	10
	Sig.	.000

Hệ số KMO = 0.862 > 0,5 và p-value(Sig) = 0.000 < 5% nên phép phân tích nhân tố khám phá này phù hợp với dữ liệu thu thập được.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.451	69.013	69.013	3.451	69.013	69.013
2	.510	10.192	79.205			
3	.425	8.498	87.704			
4	.344	6.880	94.584			
5	.271	5.416	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Từ 5 biến quan sát thì phép phân tích còn lại 1 nhân tố với hệ số Eigenvalue = 3.451 > 1 và mức độ giải thích 69.013 > 50%.

Component Matrix^a

Component

1

QDVV02	.853
QDVV05	.849
QDVV01	.841
QDVV03	.826
QDVV04	.784

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Tất cả các biến đều có hệ số tải (Factor Loading) > 0,5 nên nhân tố phụ thuộc đã đạt yêu cầu.

2.3.3 Đặt tên nhân tố mới

Bảng 2.8. Bảng nhân tố mới

BIẾN	NHÂN TỐ CŨ	NHÂN TỐ MỚI
STT04	Sự thuận tiện	Sự hài lòng của khách hàng
CSTD01	Chính sách tín dụng	
AHXH02	Ảnh hưởng xã hội	
STT02	Sự thuận tiện	
CPLS05	Chi phí lãi suất	
CPLS03	Chi phí lãi suất	
STT01	Sự thuận tiện	
CPLS02	Chi phí lãi suất	
CPLS04	Chi phí lãi suất	
AHXH04	Ảnh hưởng xã hội	
CSTD02	Chính sách tín dụng	
AHXH01	Ảnh hưởng xã hội	
HADTB02	Hình ảnh danh tiếng của Ngân hàng	
NVNH03	Nhân viên ngân hàng	
NVNH04	Nhân viên ngân hàng	
CSTD04	Chính sách tín dụng	

HADTB01	Hình ảnh danh tiếng của Ngân hàng	
CSTD03	Chính sách tín dụng	
NVNH02	Nhân viên ngân hàng	
HADTB04	Hình ảnh danh tiếng của Ngân hàng	
HADTB03	Hình ảnh danh tiếng của Ngân hàng	
TTVV04	Thủ tục vay vốn	Chất lượng dịch vụ
CLDV01	Chất lượng dịch vụ	
TTVV02	Thủ tục vay vốn	
TTVV03	Thủ tục vay vốn	
CLDV03	Chất lượng dịch vụ	Thông tin khoản vay
CPLS01	Chi phí lãi suất	
CLDV04	Chất lượng dịch vụ	Thủ tục vay
TTVV01	Thủ tục vay vốn	
STT03	Sự thuận tiện	Sự thuận tiện
QDVV01	Ý định vay vốn	Quyết định vay vốn
QDVV02	Ý định vay vốn	
QDVV03	Ý định vay vốn	
QDVV04	Ý định vay vốn	
QDVV05	Ý định vay vốn	

2.3.4 Phân tích kiểm định thang đo

Bảng 2.9. Bảng phân tích tóm tắt kiểm định thang đo

NHÂN TỐ	MÃ HÓA	BIẾN QUAN SÁT	Corrected Item-Total Correlation	KẾT LUẬN
Cronbach's Alpha = 0.928				
Sự hài lòng của khách hàng	STT04	Bạn có cảm thấy hài lòng với dịch vụ hỗ trợ và giải đáp thắc mắc từ nhân viên ngân hàng trong quá trình vay vốn không?	0.722	Thang đo đáp ứng các yêu cầu về độ tin cậy
	CSTD01	Bạn có cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn không?	0.829	
	AHXH02	Bạn có cho rằng các quy định vay vốn của Ngân hàng VIB phù hợp với tình hình kinh tế xã hội hiện tại không?	0.764	
	STT02	Thời gian xử lý hồ sơ vay vốn của ngân hàng có nhanh chóng và đúng hẹn không?	0.7	
	CPLS05	Bạn có cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn không?	0.728	
	CPLS03	Bạn có cảm thấy hài lòng với mức độ minh bạch của ngân hàng trong việc thông báo các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến khoản vay không?	0.656	
	STT01	Nhân viên ngân hàng có tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn không?	0.624	
	CPLS02	Bạn có được nhân viên ngân hàng tư vấn rõ ràng và đầy đủ về các loại phí liên quan đến khoản vay không?	0.723	
	CPLS04	Bạn có cảm thấy hài lòng với mức độ minh bạch của ngân hàng trong việc thông báo các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến khoản vay không?	0.731	
	AHXH04	Bạn có nhận thấy Ngân hàng VIB quan tâm đến các vấn đề xã hội và điều chỉnh chính sách vay vốn để hỗ trợ khách hàng không?	0.687	
	CSTD02	Chính sách ưu đãi lãi suất và các chương trình khuyến mãi của ngân hàng có giúp bạn dễ dàng hơn trong việc quyết định vay vốn không?	0.593	
Cronbach's Alpha = 0.928				
	AHXH01	Bạn có cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận không?	0.624	Thang đo đáp ứng

NHÂN TỐ	MÃ HÓA	BIÊN QUAN SÁT	Corrected Item-Total Correlation	KẾT LUẬN
Uy tín của ngân hàng	HADTB02	Bạn có cảm thấy Ngân hàng VIB là một ngân hàng đáng tin cậy và uy tín không?	0.656	các yêu cầu về độ tin cậy
	NVNH03	Nhân viên Ngân hàng VIB có xử lý yêu cầu của bạn một cách nhanh chóng và hiệu quả không?	0.722	
	NVNH04	Bạn có cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận không?	0.764	
	CSTD04	Bạn có cảm thấy ngân hàng linh hoạt và hỗ trợ tốt khi bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán khoản vay không?	0.687	
	HADTB01	Bạn đánh giá như thế nào về hình ảnh tổng thể của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác?	0.829	
	CSTD03	Bạn có cảm thấy chính sách tín dụng của ngân hàng dễ hiểu và minh bạch không?	0.593	
	NVNH02	Nhân viên Ngân hàng VIB có kiến thức và chuyên môn tốt để giải đáp các thắc mắc và hỗ trợ bạn không?	0.723	
	HADTB04	Bạn có khả năng giới thiệu Ngân hàng VIB cho bạn bè và người thân không?	0.728	
HADTB03	Bạn có ấn tượng gì về dịch vụ khách hàng của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác?	0.731		
Cronbach's Alpha = 0.881				
Chất lượng dịch vụ	TTVV04	Bạn có cảm thấy hài lòng với sự hỗ trợ của nhân viên ngân hàng trong việc hướng dẫn và giải đáp thắc mắc về thủ tục vay vốn không?	0.698	Thang đo đáp ứng các yêu cầu về độ tin cậy
	CLDV01	Quá trình phê duyệt và giải ngân khoản vay của ngân hàng có đáp ứng được kỳ vọng của bạn không?	0.648	
	TTVV02	Thời gian ngân hàng xử lý và phê duyệt hồ sơ vay vốn của bạn có nhanh chóng không?	0.796	
	TTVV03	Bạn có gặp khó khăn nào trong quá trình nộp hồ sơ và hoàn tất các thủ tục vay vốn không?	0.838	
Cronbach's Alpha = 0.961				
Thông tin khoản vay	CLDV03	Nhân viên ngân hàng có tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn không?	0.925	Thang đo đáp ứng các yêu cầu về độ tin cậy
	CPLS01	Bạn có cảm thấy lãi suất vay vốn mà ngân hàng đưa ra là hợp lý so với thị trường hiện tại không?	0.925	
Cronbach's Alpha = 0.688				
Thủ tục vay vốn	CLDV04	Bạn có gặp khó khăn hay trở ngại gì trong quá trình hoàn tất thủ tục vay vốn tại ngân hàng không?	0.527	Thang đo đáp ứng các yêu cầu về độ tin cậy
	TTVV01	Bạn có cảm thấy các yêu cầu và giấy tờ cần thiết cho việc vay vốn của ngân hàng rõ ràng và dễ hiểu không?	0.527	
Cronbach's Alpha = 0.886				
Quyết định vay vốn	QDVV01	Bạn có hài lòng với quy trình vay vốn tại Ngân hàng VIB không?	0.741	Thang đo đáp ứng các yêu cầu về độ tin cậy
	QDVV02	Bạn có cảm thấy thông tin về sản phẩm và điều kiện vay từ Ngân hàng VIB được cung cấp đầy đủ và rõ ràng không?	0.758	
	QDVV03	Bạn thấy mức độ linh hoạt của điều kiện vay từ Ngân hàng VIB như thế nào?	0.719	
	QDVV04	Bạn có hài lòng với dịch vụ hỗ trợ khách hàng của Ngân hàng VIB trong quá trình vay vốn không?	0.668	
	QDVV05	Tính đến hiện tại, bạn có sẵn sàng giới thiệu Ngân hàng VIB cho người thân và bạn bè cũng cần vay vốn không?	0.751	

2.3.5 Tính giá trị đại diện nhân tố

2.3.5.1 Giá trị yếu tố sự hài lòng của khách hàng

```
COMPUTE NT_SHLKH=(STT04 + CSTD01 + AHXH02 + STT02 + CPLS05 + CPLS03 + STT01 +
CPLS02 + CPLS04 +
AHXH04 + CSTD02) .
```

EXECUTE .

2.3.5.2 Giá trị yếu tố uy tín của ngân hàng

```
COMPUTE NT_UTOB=( AHXH01 + HADTB02 + NVNH03 + NVNH04 + CSTD04 + HADTB01 + CSTD03 +
NVNH02 + HADTB04
+ HADTB03 + TTVV04) .
```

EXECUTE .

2.3.5.3 Giá trị yếu tố chất lượng dịch vụ

```
COMPUTE NT_CLDV=( TTVV04 + CLDV01 + TTVV02 + TTVV03) .
```

EXECUTE .

2.3.5.4 Giá trị yếu tố thông tin khoản vay

```
COMPUTE NT_TTKV=( CLDV03 + CPLS01) .
```

EXECUTE .

2.3.5.5 Giá trị yếu tố thủ tục vay

COMPUTE NT_TTV=(CLDV04 + TTVV01) .
EXECUTE.

2.3.5.6 Giá trị yếu tố quyết định vay vốn

COMPUTE NT_QDVV=(QDVV01 + QDVV02 +QDVV03 + QDVV04 + QDVV05) .
EXECUTE.

2.3.6 Ma trận tương quan

Correlations

		SHLKH	NT_SHLKH	NT_UTOB	NT_CLDV	NT_TTKV	NT_TTV	NT_QDVV
SHLKH	Pearson	1	1.000**	.758**	.719**	.454**	.515**	.808**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		148	148	148	148	148	148	148
NT_SHLKH	Pearson	1.000**	1	.758**	.719**	.454**	.515**	.808**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N		148	148	148	148	148	148	148
NT_UTOB	Pearson	.758**	.758**	1	.683**	.525**	.554**	.798**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N		148	148	148	148	148	148	148
NT_CLDV	Pearson	.719**	.719**	.683**	1	.486**	.485**	.677**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N		148	148	148	148	148	148	148
NT_TTKV	Pearson	.454**	.454**	.525**	.486**	1	.378**	.434**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N		148	148	148	148	148	148	148
NT_TTV	Pearson	.515**	.515**	.554**	.485**	.378**	1	.531**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N		148	148	148	148	148	148	148
NT_QDVV	Pearson	.808**	.808**	.798**	.677**	.434**	.531**	1
	Correlation							

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	148	148	148	148	148	148	148

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

NHẬN XÉT MA TRẬN TƯƠNG QUAN:

Tất cả các biến đều có mối quan hệ với QDVV, trong đó mạnh nhất là nhân tố SHLKH với hệ số tương quan là 0.808. Thứ hai là nhân tố UTOB với hệ số tương quan là 0.798. Tiếp theo lần lượt là nhân tố CLDV với hệ số tương quan 0.677 và nhân tố TTKV 0.434, cuối cùng là nhân tố TTV có hệ số tương quan là 0.531.

2.3.7 Phân tích hồi quy

2.3.7.1 Variables Entered/Removed

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	NT_SHLKH	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	NT_UTOB	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	NT_CLDV	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: NT_QDVV

Mô hình giải thích ý định khởi nghiệp theo thang đo Likert có 3 biến giải thích là SHLKH, UTOB, CLDV.

2.3.7.2 Model Summary

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.808 ^a	.654	.651	2.55602	
2	.854 ^b	.729	.725	2.26753	
3	.859 ^c	.737	.732	2.24191	1.869

a. Predictors: (Constant), NT_SHLKH

b. Predictors: (Constant), NT_SHLKH, NT_UTOB

c. Predictors: (Constant), NT_SHLKH, NT_UTOB, NT_CLDV

d. Dependent Variable: NT_QDVV

Mô hình (PT) Dự báo đánh giá tác động của đến Quyết định vay vốn (QDVV) có mức độ chính xác $R^2 = 0.737$ và R^2 hiệu chỉnh = 0.732 (73,2%). Điều này thể hiện 73,7% sự biến động của quyết định vay vốn được giải thích bởi sự thay đổi giá trị của 3 nhân tố là SHLKH, UTOB và CLDV, hay nói cách khác PT quy luật này có mức độ chính xác là 73,7%.

Durbin- Waston= 1.869

Du= 1.788

DL=1.679

4- Du= 2.212

Vì DW=1.869 nằm trong đoạn Du (1.788) đến 4-Du (2.212) nên các biến không có hiện tượng tương quan chuỗi, các biến ngẫu nhiên

2.3.7.3 ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1799.578	1	1799.578	275.449	.000 ^b
	Residual	953.855	146	6.533		
	Total	2753.432	147			
2	Regression	2007.890	2	1003.945	195.257	.000 ^c
	Residual	745.542	145	5.142		
	Total	2753.432	147			
3	Regression	2029.665	3	676.555	134.607	.000 ^d
	Residual	723.768	144	5.026		
	Total	2753.432	147			

a. Dependent Variable: NT_QDVV

b. Predictors: (Constant), NT_SHLKH

c. Predictors: (Constant), NT_SHLKH, NT_UTOB

d. Predictors: (Constant), NT_SHLKH, NT_UTOB, NT_CLDV

Ta có hệ số $F= 134.607$ và $P\text{-value}=0.000<5\%$ nên mô hình có ý nghĩa giải thích.

2.3.7.4 Coefficients

Coefficients^a

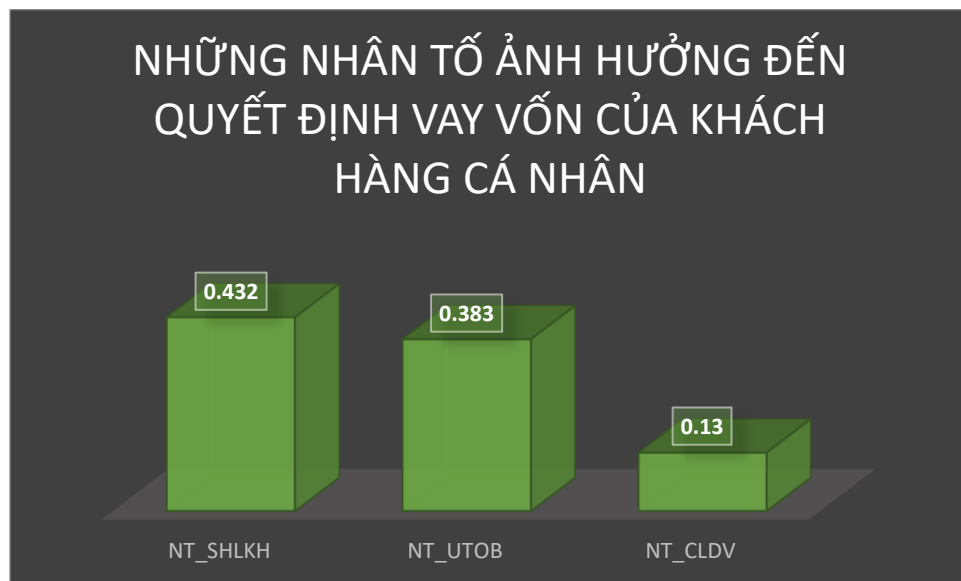
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.343	1.015		2.308	.022		
	NT_SHLKH	.391	.024	.808	16.597	.000	1.000	1.000
2	(Constant)	.143	.965		.148	.883		
	NT_SHLKH	.246	.031	.508	7.936	.000	.456	2.194
	NT_UTOB	.227	.036	.407	6.365	.000	.456	2.194
3	(Constant)	-.139	.963		-.145	.885		
	NT_SHLKH	.209	.035	.432	5.925	.000	.343	2.917
	NT_UTOB	.214	.036	.383	5.950	.000	.441	2.269
	NT_CLDV	.153	.074	.130	2.081	.039	.467	2.143

a. Dependent Variable: NT_QDVV

Những nhân tố có hệ số <0.05 có ý nghĩa là SHLKH, UTOB, CLDV. Cụ thể là 3 nhân tố trên là 3 nhân tố tác động mạnh nhất đến quyết định vay vốn của khách hàng tại NH nói chung và VIB nói riêng.

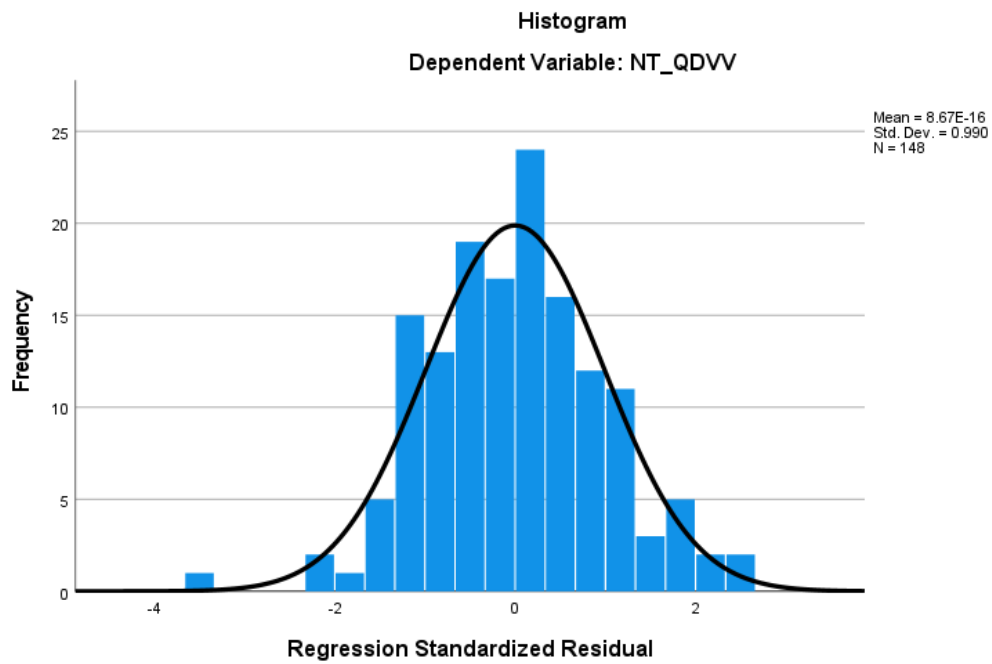
❖ Phương trình chuẩn hóa (đánh giá sự tác động)

Biểu đồ 2.6. Những nhân tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của KHCN



Ta có thấy từ những nhân tố cũ như Nhân viên ngân hàng, sự thuận tiện, chất lượng dịch vụ, chính sách tín dụng, chi phí lãi suất,... ta đã tìm được những nhân tố mới mang tính ảnh hưởng mạnh đến quyết định vay vốn của khách hàng và cụ thể trong bảng số liệu đã được phân tích ở trên là 3 nhân tố sự hài lòng của khách hàng, uy tín của ngân hàng và chất lượng dịch vụ. Trong đó nhân tố tác động mạnh nhất là sự hài lòng của khách hàng với 0.432 vì hầu như những điều kiện hay nhân tố đều chung quy về sự hài lòng của khách hàng, cốt lõi vẫn chính là nằm ở khách hàng vì một khi khách hàng đã hài lòng về dịch vụ, về chất lượng sản phẩm, về nhân viên,... thì khách hàng sẽ quyết định ngay vay vốn tại ngân hàng.

2.3.7.5 Histogram



Sai số của mô hình có giá trị trung bình = $8.67 \cdot 10^{-16}$ xấp xỉ bằng 0 và độ lệch chuẩn = 0.990 xấp xỉ bằng 1. Nên sai số có phân phối chuẩn.

CHƯƠNG 3 : KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

3.1 Kiến nghị giải pháp

Sau khi đã tổng hợp những dữ liệu nghiên cứu thông qua cơ sở lý thuyết và trong các nghiên cứu trước đây, em đã phân tích chi tiết và đưa ra mô hình nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của KHCN tại Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam – VIB chi nhánh Bình Thạnh, PGD Văn Thánh. Kết quả cuối cùng mô hình đạt được có 6 yếu tố chính tác động đến ý định vay vốn của khách hàng cá nhân bao gồm: (1) Sự hài lòng của khách hàng; (2) Uy tín của ngân hàng; (3) Chất lượng dịch vụ; (4) Thông tin khoản vay; (5) Thủ tục vay; (6) Quyết định vay vốn.

Bảng 3.1. Hệ số tác động của biến độc lập đến biến phụ thuộc

Biến độc lập	Mã hóa	Hệ số tác động
Sự hài lòng của khách hàng	NT_SHLKH	0.432
Uy tín của ngân hàng	NT_UTOB	0.383
Chất lượng dịch vụ	NT_CLDV	0.130

Dựa vào bảng số liệu trên và thông qua quá trình phân tích ta có thể thấy được nhân tố sự hài lòng của khách hàng có hệ số beta lớn nhất là 0.432, đứng thứ 2 là nhân tố uy tín của ngân hàng và cuối cùng là nhân tố chất lượng dịch vụ với hệ số tác động beta lần lượt là 0.383 và 0.130.

3.1.1 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho VIB

Bảng 3.2. Thống kê mô tả thang đo về chất lượng dịch vụ

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Quá trình phê duyệt và giải ngân khoản vay của ngân hàng có đáp ứng được kỳ vọng của bạn không?	CLDV01	3.82	1.067
Bạn có cảm thấy lãi suất và các điều khoản vay mà ngân hàng đưa ra là hợp lý và cạnh tranh so với các ngân hàng khác không?	CLDV02	3.80	1.100

Nhân viên ngân hàng có tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn không?	CLDV03	3.66	1.053
Bạn có gặp khó khăn hay trở ngại gì trong quá trình hoàn tất thủ tục vay vốn tại ngân hàng không?	CLDV04	3.59	0.961

Theo kết quả thống kê ta thấy được CLDV04 có giá trị trung bình thấp nhất là 3.59. Mặc dù là con số có giá trị nhỏ nhất nhưng cũng chỉ nhỏ hơn CLDV03 0.07 điều đó cho chúng ta thấy được khách hàng vay của VIB vẫn còn nhiều người cảm thấy khó khăn trong quá trình hoàn tất thủ tục vay vốn tại ngân hàng. Nguyên nhân có lẽ do phía ngân hàng yêu cầu ngân hàng cung cấp những giấy tờ cần thiết và theo như em được biết đối với KHCN vay vốn từ VIB sẽ phải cung cấp giấy xác nhận độc thân trong vòng 6 tháng đối với những KH chưa kết hôn để NH có thể kiểm tra và xem xét về khả năng trả nợ của KH. Có lẽ đó là một trong những lý do khiến KH vay cảm thấy khó khăn khi phải ra các cơ quan tư pháp hay ủy ban nhân dân xã để có thể xin giấy xác nhận độc thân và thường sẽ có một khoản phí nhỏ khi đăng ký xin giấy xác nhận độc thân này.

Giải pháp kiến nghị cho vấn đề trên là phía NH, cụ thể là các nhân viên tư vấn và hỗ trợ thủ tục vay cho KH nên giải thích rõ sự cần thiết và tính quan trọng của loại giấy tờ đó cụ thể là giấy xác nhận độc thân đối với KH chưa lập gia đình và nếu có thể NH nên hỗ trợ KH lấy giấy xác nhận đó một cách thuận tiện và tiết kiệm thời gian nhất cho KH. Từ đó cũng có thể tạo được uy tín và sự hài lòng đối với KH hơn. Không dừng lại ở đây, phía ngân hàng cũng cần nâng cao trình độ, chất lượng nguồn nhân lực của NH vì hiện nay nhân viên hay nguồn nhân lực chính là điều kiện tiên quyết trong công cuộc cải thiện, nâng cao và phát triển chất lượng dịch vụ của NH. VIB chi nhánh Bình Thạnh, PGD Văn Thánh may mắn có đội ngũ nhân viên tương đối thân thiện và niềm nở với KH tuy nhiên vẫn còn những anh chị nhân viên mới chưa nắm rõ hết những thủ tục vay hay các nghiệp vụ chăm sóc và hỗ trợ KH vay vì vậy VIB cần tuyển dụng và đào tạo chuyên sâu và triệt để các nghiệp vụ cho các nhân viên từ đó nâng cao được chất lượng dịch vụ của NH, lấy được niềm tin của KH sau là giúp KH tin tưởng đưa ra quyết định vay vốn tại VIB.

3.1.2 Giải pháp tăng cường sự thuận tiện cho KH khi vay vốn tại VIB

Bảng 3.3. Thống kê mô tả thang đo về sự thuận tiện

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Nhân viên ngân hàng có tư vấn rõ ràng và hỗ trợ đầy đủ các thông tin liên quan đến khoản vay của bạn không?	STT01	3.84	0.995
Thời gian xử lý hồ sơ vay vốn của ngân hàng có nhanh chóng và đúng hẹn không?	STT02	3.86	1.034
Quá trình hoàn tất thủ tục vay vốn có đơn giản và dễ hiểu không?	STT03	3.76	0.936
Bạn có cảm thấy hài lòng với dịch vụ hỗ trợ và giải đáp thắc mắc từ nhân viên ngân hàng trong quá trình vay vốn không?	STT04	3.93	1.057

Kết quả thống kê về sự thuận tiện cho ta thấy STT03 có giá trị thấp nhất và STT04 có giá trị cao nhất lần lượt là 3.76 và 3.93. Từ 2 giá trị trên đã nói lên một điều rằng mặc dù các KHCN hầu hết rất hài lòng với dịch vụ hỗ trợ và giải đáp thắc mắc từ nhân viên ngân hàng trong quá trình vay vốn tuy nhiên đối với họ quá trình hoàn tất thủ tục vay lại không được đơn giản, dễ hiểu. Tương tự với CLDV04 vậy, vì VIB yêu cầu KH những loại giấy tờ cần thiết cho thủ tục vay nhưng do họ chưa hiểu được nguyên nhân cũng như tầm quan trọng của những giấy tờ đầy và thậm chí họ còn phải đi ra các cơ quan tư pháp hay UBND xã, phường để xin giấy xác nhận đó khiến họ cảm nhận quá trình làm thủ tục tương đối phức tạp và cầu kì.

Giải pháp kiến nghị cho vấn đề trên cũng giống như giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vậy. Vì cốt lõi chính nằm ở nhân viên của NH nếu như nhân viên thực hiện tốt các công tác hỗ trợ, chăm sóc KH thì NH chắc chắn sẽ được lòng tin tưởng của NH. Tuy nhiên, bổ sung thêm ở đây là VIB nên có những bài khảo sát ý kiến KHCN vay đánh giá về các vấn đề mà KH gặp phải khi thực hiện thủ tục vay tại NH hay những thắc mắc về các giấy tờ, điều khoản vay. Qua đó, VIB có thể tổng hợp lại được những hạn chế đồng thời tìm ra những giải pháp hay cách hướng dẫn KH tốt hơn và dễ dàng thực hiện hơn.

3.1.3 Giải pháp về thủ tục vay vốn của VIB

Bảng 3.4. Thống kê mô tả thang đo về thủ tục vay vốn

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn có cảm thấy các yêu cầu và giấy tờ cần thiết cho việc vay vốn của ngân hàng rõ ràng và dễ hiểu không?	TTVV01	3.51	1.072
Thời gian ngân hàng xử lý và phê duyệt hồ sơ vay vốn của bạn có nhanh chóng không?	TTVV02	3.72	1.160
Bạn có gặp khó khăn nào trong quá trình nộp hồ sơ và hoàn tất các thủ tục vay vốn không?	TTVV03	3.76	0.999
Bạn có cảm thấy hài lòng với sự hỗ trợ của nhân viên ngân hàng trong việc hướng dẫn và giải đáp thắc mắc về thủ tục vay vốn không?	TTVV04	3.85	1.052
Bạn có cảm thấy hài lòng với mức độ bảo mật và riêng tư của thông tin cá nhân trong quá trình vay vốn không?	TTVV05	3.79	1.138

Đối với bảng thống kê về thủ tục vay vốn thì con số có giá trị trung bình nhỏ nhất thuộc về TTVV01 (3.51). KH đã thể hiện quan điểm rằng VIB yêu cầu các giấy tờ cần thiết cho thủ tục vay chưa được rõ ràng và dễ hiểu. Đã qua 3 bảng thống kê của 3 nhân tố khác nhau tuy nhiên vấn đề tồn tại ở đây vẫn giống như đã phân tích ở trên chính là KH cảm thấy khó hiểu về những loại giấy tờ mà VIB yêu cầu cung cấp khi vay vốn tại đây cụ thể là giấy xác nhận độc thân trong vòng 6 tháng đối với các KH chưa kết hôn hay chứng minh nguồn thu của KH. Nguyên nhân là do đa số những KHCN vay là những KH làm công việc kinh doanh tự do hay mua bán nhà đất nhưng nguồn thu của họ thường không ổn định vì vậy KH thường khó chứng minh được với NH về nguồn thu để trả nợ khoản vay của mình. Đó cũng chính là lý do thủ tục của KH trở nên phức tạp hơn và tốn thời gian hơn.

Giải pháp kiến nghị về thủ tục vay vốn là VIB nên tìm ra một phương pháp giúp những KH kinh doanh tự do có thể chứng minh nguồn thu dễ dàng hơn hay những giấy tờ/ biểu mẫu/ đơn vay đơn giản nhưng đầy đủ điều khoản cho KH.

3.1.4 Giải pháp về chi phí lãi suất của VIB

Bảng 3.5. Thống kê mô tả thang đo về chi phí lãi suất

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn có cảm thấy lãi suất vay vốn mà ngân hàng đưa ra là hợp lý so với thị trường hiện tại không?	CPLS01	3.65	1.106
Bạn có được nhân viên ngân hàng tư vấn rõ ràng và đầy đủ về các loại phí liên quan đến khoản vay không?	CPLS02	3.94	1.108
Bạn có cảm thấy hài lòng với mức độ minh bạch của ngân hàng trong việc thông báo các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến khoản vay không?	CPLS03	3.74	1.063
Bạn có cảm thấy hài lòng với mức độ minh bạch của ngân hàng trong việc thông báo các chi phí phát sinh (nếu có) liên quan đến khoản vay không?	CPLS04	3.84	1.028
Bạn có cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn không?	CPLS05	3.88	1.068

Đối với KH thì một trong những yếu tố quan trọng khiến KH đưa ra quyết định có nên vay tại ngân hàng này hay không chính là lãi suất vay. Trong bảng thống kê trên về chi phí lãi suất thì CPLS01 là có giá trị thấp nhất (3.65). Có lẽ đối với KH thì lãi suất cho vay của VIB chưa thật sự phù hợp lắm với tình hình thị trường kinh tế hiện nay. Đây có lẽ là những KH trước đây đã vay tại VIB và chưa cập nhật hết về những sản phẩm vay với lãi suất ưu đãi. Vì thật sự NH có rất nhiều sản phẩm vay khác nhau với những mức lãi suất ưu đãi khác nhau. Có lẽ mức lãi suất khi KH đó vay trước đây so với hiện tại là không phù hợp nhưng theo em được tiếp xúc và trải nghiệm học về các sản phẩm vay tại VIB thì có rất nhiều gói lãi suất ưu đãi và tùy theo mục đích vay của từng KH. Sẽ có gói ngắn hạn cho những KH có nhu cầu vốn

NH hay gói dài hạn nhưng lãi suất thấp ưu đãi ở 1, 2 hay 3 năm đầu tuy theo gói lãi suất mà KH lựa chọn.

Tóm lại, đối với chính sách lãi suất của VIB theo qua điểm cá nhân em cảm nhận đã tương đối phù hợp và linh hoạt đáp ứng được yêu cầu của KH tuy nhiên có lẽ do chưa được phổ biến hết về các gói vay có lãi suất ưu đãi nên phía KH có một phần cảm nhận chưa phù hợp với tình hình kinh tế hiện nay. Giải pháp kiến nghị ở đây chính là VIB đào tạo thêm nhiều nhân viên telesales để có thể phổ biến và giới thiệu cho KH về những gói vay với lãi suất ưu đãi của NH từ đó cũng giúp VIB đến gần hơn với nhiều KH mới cũng như gợi nhớ về tên tuổi của NH cho những KH cũ qua đó có thể tạo ra được những cơ hội tiếp cận KH và có thêm KH vay cho VIB. Không chỉ dừng lại ở đó, VIB còn cần tư vấn cho KH chi tiết những gói vay lãi suất ưu đãi phù hợp với mục đích vay của KH. Đồng thời giải thích cho KH rõ hơn về việc từ mục đích vay của KH mà các nhân viên NH sẽ tư vấn cho họ những gói vay phù hợp với khả năng trả nợ vay và cả thời gian tất toán KH mong muốn.

3.1.5 Giải pháp về chính sách tín dụng của VIB

Bảng 3.6. Thống kê mô tả thang đo về chính sách tín dụng

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn có cân nhắc chọn ngân hàng khác vì lý do lãi suất và chi phí vay vốn không?	CSTD01	3.83	1.163
Chính sách ưu đãi lãi suất và các chương trình khuyến mãi của ngân hàng có giúp bạn dễ dàng hơn trong việc quyết định vay vốn không?	CSTD02	3.78	.989
Bạn có cảm thấy chính sách tín dụng của ngân hàng dễ hiểu và minh bạch không?	CSTD03	3.68	1.063
Bạn có cảm thấy ngân hàng linh hoạt và hỗ trợ tốt khi bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán khoản vay không?	CSTD04	3.48	1.027

Chính sách tín dụng cũng quan trọng đối với KH như Chi phí lãi suất vậy. Ở bảng thống kê mô tả trên ta thấy giá trị trung bình nhỏ nhất chính là CSTD04 (3.48). Khách hàng cảm thấy VIB chưa được linh hoạt và hỗ trợ tốt khi KH vay gặp khó khăn trong việc thanh toán khoản vay. Phương châm hoạt động của Ngân hàng Quốc

tế (VIB) là "**Tăng trưởng bền vững, dịch vụ tận tâm**". Phương châm này phản ánh cam kết của ngân hàng trong việc phát triển bền vững và cung cấp dịch vụ khách hàng với sự tận tâm và chu đáo. Ngân hàng VIB tập trung vào việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao, đồng thời đảm bảo sự hài lòng của khách hàng và sự phát triển lâu dài của ngân hàng. Tuy nhiên, nhân viên của VIB chỉ được điểm cộng là thân thiện và niềm nở với KH nhưng lại chưa linh hoạt và hỗ trợ tốt cho KH trong quá trình KH thanh toán khoản vay. Có lẽ trong quá trình thanh toán khoản vay của khách các nhân viên của VIB chưa hoàn thành tốt các trách nhiệm như nhắc nhở KH thanh toán tiền lãi hay tiền gốc vay trước hạn đóng cho NH để KH có thể chuẩn bị tốt và đủ nguồn tiền. Dẫn đến những trường hợp KH bị chậm thanh toán hay không đủ thời gian để chuẩn bị tiền đóng cho NH khi đến hạn khiến KH khó chịu.

Giải pháp cho vấn đề trên là VIB nên nhắc nhở các nhân viên lên lịch thanh toán cho KH ngay từ đầu theo hợp đồng vay, giúp KH có một kế hoạch thanh toán rõ ràng, chi tiết và phù hợp (tháng, quý, năm) và số tiền phải trả trong mỗi kỳ. Các khoản thanh toán thường bao gồm cả lãi suất và tiền gốc là bao nhiêu.

3.1.6 Giải pháp nâng cao hình ảnh và danh tiếng của ngân hàng của VIB

Bảng 3.7. Thống kê mô tả thang đo về hình ảnh và danh tiếng của ngân hàng

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn đánh giá như thế nào về hình ảnh tổng thể của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác?	HADTB01	3.70	1.021
Bạn có cảm thấy Ngân hàng VIB là một ngân hàng đáng tin cậy và uy tín không?	HADTB02	3.48	1.020
Bạn có ấn tượng gì về dịch vụ khách hàng của Ngân hàng VIB so với các ngân hàng khác?	HADTB03	3.68	1.069
Bạn có khả năng giới thiệu Ngân hàng VIB cho bạn bè và người thân không?	HADTB04	3.60	1.015

Đối với bất cứ một ngân hàng nào thì uy tín và hình ảnh cũng như danh tiếng của ngân hàng là vô cùng quan trọng vì nó chính là một trong những lý do chính mà KH quyết định vay vốn tại đó. Một ngân hàng uy tín, được nhiều người biết đến với bề dày những thành tựu danh tiếng, hay tính an toàn bảo mật, hay chất lượng sản

phẩm/ dịch vụ tốt, hay thái độ và trình độ của nhân viên,... thì đương nhiên sẽ thu hút và khiến nhiều KH quyết định đặt niềm tin vào là vay vốn tại đây. Vậy nhưng trong bảng số liệu trên HADTB02 có giá trị trung bình chỉ 3.48. Con số ấy nói lên rằng vẫn còn nhiều KH cảm nhận đây là một ngân hàng chưa đáng tin cậy. Có lẽ do tình hình hiện nay có rất nhiều ngân hàng khác nhau khiến KH chưa thể nhận diện cũng như trải nghiệm và đặt niềm tin vào VIB. Cũng không thể trách KH vì VIB – Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam chỉ mới được thành lập vào năm 1996 (28 năm) trong khi các ngân hàng khác đã được ra đời từ rất lâu trước đây đã phân nào gây được dấu ấn trong suy nghĩ và nhìn nhận của KH qua thời gian ví dụ như Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) được thành lập vào năm 1957 tính đến nay đã được 67 năm hay Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam thành lập năm 1963 đến nay là 61 năm.

Giải pháp kiến nghị cho vấn đề này là VIB cần tích cực thực hiện các công tác quảng bá thương hiệu như hiện nay đã và đang thực hiện tương đối tốt chính là tài trợ cho các chương trình truyền hình nổi tiếng để KH từ việc giải trí cũng có thể biết đến và nhận diện được ngân hàng của mình, không chỉ vậy làm vậy còn giúp cho KH thấy được tiềm lực của ngân hàng này vô cùng lớn mạnh khi tài trợ cho các chương trình truyền hình lớn/ nổi tiếng. Bên cạnh việc nhận diện thương hiệu thì chi nhánh cũng cần triển khai kiểm định về chất lượng cơ sở hạ tầng nhằm đảm bảo về tính an toàn, cũng như đảm bảo hình ảnh đẹp trong mắt khách hàng. Một chi nhánh hay phòng giao dịch có không gian giao dịch rộng rãi, thoáng mát, có khu làm việc riêng theo từng mảng dịch vụ sẽ tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái trong giao dịch sẽ dễ tiếp thị được khách hàng hơn nên cần cải thiện không gian giao dịch tại một số phòng giao dịch phù hợp hơn. Một khuôn viên sang trọng, riêng biệt ngoài việc tạo cảm giác thoải mái còn cho khách hàng thấy được sự chuyên nghiệp và uy tín của ngân hàng.

3.1.7 Giải pháp nâng cao chất lượng và trình độ của nhân viên VIB

Bảng 3.8. Thống kê mô tả thang đo về nhân tố nhân viên ngân hàng

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn có hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên Ngân hàng VIB không?	NVNH01	3.68	1.030

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Nhân viên Ngân hàng VIB có kiến thức và chuyên môn tốt để giải đáp các thắc mắc và hỗ trợ bạn không?	NVNH02	3.72	1.057
Nhân viên Ngân hàng VIB có xử lý yêu cầu của bạn một cách nhanh chóng và hiệu quả không?	NVNH03	3.76	.945
Bạn có cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận không?	NVNH04	3.80	.996

Tương tự như những bảng thống kê mô tả của các nhân tố trên ở bảng của nhân tố nhân viên ngân hàng này thì phía KH đánh giá đa phần chưa được hài lòng đối với thái độ phục vụ của các nhân viên tại NH có lẽ từ yếu tố khách quan hay chủ quan tác động hoặc cũng có lẽ là do một vài nhân viên của VIB chưa thật sự chăm sóc và hỗ trợ KH một cách nhiệt tình và tốt nhất. Minh chứng cụ thể chính là con số 3.68 của NVNH01.

Giải pháp ở đây chính là VIB nên chú trọng hơn trong quá trình tuyển dụng và đào tạo nhân viên. Bên cạnh đó VIB nên có những chương trình thi đua dành cho nhân sự của mình giúp các nhân viên nhiệt tình, hết mình với công việc hơn. Chỉ cần nhân viên chất lượng thì việc lấy được niềm tin của KH là chuyện rất dễ dàng.

3.1.8 Giải pháp khắc phục hạn chế từ ảnh hưởng xã hội đến VIB

Bảng 3.9. Thống kê mô tả thang đo về ảnh hưởng của xã hội

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn có cảm thấy nhân viên Ngân hàng VIB thân thiện và dễ tiếp cận không?	AHXH01	3.73	1.047
Bạn có cho rằng các quy định vay vốn của Ngân hàng VIB phù hợp với tình hình kinh tế xã hội hiện tại không?	AHXH02	3.74	1.133
Bạn có cảm thấy Ngân hàng VIB linh hoạt trong việc điều chỉnh các quy định vay vốn để đáp ứng các nhu cầu tài chính trong bối cảnh xã hội biến động không?	AHXH03	3.72	.989

Biến quan sát	Mã hóa	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
Bạn có nhận thấy Ngân hàng VIB quan tâm đến các vấn đề xã hội và điều chỉnh chính sách vay vốn để hỗ trợ khách hàng không?	AHXH04	3.78	1.079

Cuối cùng là bảng thống kê mô tả của nhân tố ảnh hưởng của xã hội. Như bảng đã thể hiện thì AHXH03 có giá trị thấp nhất nhưng vẫn nằm ở mức trung bình là 3.72. Con số ấy nói lên rằng Ngân hàng VIB cũng linh hoạt trong việc điều chỉnh các quy định vay vốn để đáp ứng các nhu cầu tài chính trong bối cảnh xã hội biến động. Cụ thể là trong thời kỳ đại dịch COVID-19, VIB đã triển khai các chương trình vay vốn ưu đãi dành cho khách hàng cá nhân. VIB đã điều chỉnh chính sách vay tiêu dùng để hỗ trợ khách hàng cá nhân trong các tình huống khó khăn. Không chỉ vậy, ngân hàng còn cung cấp các gói vay với lãi suất thấp cho các mục đích như mua sắm nhà cửa, sửa chữa nhà hoặc chi phí học tập. Đồng thời, VIB cũng đã áp dụng các biện pháp linh hoạt trong việc trả nợ, bao gồm việc gia hạn thời gian vay hoặc điều chỉnh kỳ hạn trả nợ để giảm bớt gánh nặng tài chính cho khách hàng.

Mặc dù điểm này VIB đã thực hiện tương đối tốt nhưng không vì vậy mà ngân hàng dừng lại ở đó. VIB vẫn cần chuẩn bị và đưa ra những phương pháp dự phòng phù hợp dành cho những trường hợp tình hình nền kinh tế đi xuống hoặc chậm lại. VIB nên không ngừng cập nhật thông tin về tình hình kinh tế từ đó cũng có thể đưa ra được những chiến lược kinh doanh hay cho ra mắt những sản phẩm phù hợp mong muốn KH hiện nay. Tương tự như khi nhận được nhiều thắc mắc và yêu cầu từ các bạn sinh viên cũng như hiểu được sự khó khăn trong chi tiêu sinh hoạt của sinh viên mà VIB mới đây đã cho ra mắt sản phẩm mới là thẻ tín dụng cho sinh viên. Đây cũng chính là một minh chứng cho thấy VIB rất tích cực lắng nghe khách hàng và điều chỉnh các sản phẩm linh hoạt để phù hợp được với KH của mình.

3.2 Kết luận

Trong suốt khoảng thời gian bản thân được thực tập tại PGD Văn Thánh, chi nhánh Bình Thạnh của VIB và từ những điều đã được học hỏi, tích lũy từ các anh chị đi trước thì tôi đã có thể đưa ra những số liệu cần thiết và vận dụng kiến thức đã học

ở trường để phân tích về tình hình hoạt động của ngân hàng hay cụ thể trong bài báo cáo thực tập này là thực trạng cho vay KHCN của VIB tại PGD Văn Thánh.

Thông qua 3 chương của bài báo cáo mà tôi đã trình bày thì ta có thể rút ra được rằng VIB là một Ngân hàng với bề dày các thành tích xuất sắc đã đạt được từ khi thành lập cho đến nay, đồng thời là các số liệu cụ thể từ báo cáo tài chính và việc phân tích các chỉ số đã cho ta thấy được rằng VIB là một ngân hàng có được niềm tin to lớn từ khách hàng trong mảng cho vay KHCN. Nguyên nhân chính từ quy trình cho vay của VIB nói chung và PGD Văn Thánh nói riêng luôn được thực hiện một cách chính chu và kỹ lưỡng. Không chỉ vậy mà ở bước thẩm định tư cách và khả năng vay của KHCN cũng vô cùng khắt khe và chọn lọc.

Cũng như ở chương 2 đã trình bày thì VIB Văn Thánh đã kiểm soát rủi ro tín dụng tương đối tốt tuy nhiên cũng tồn tại tình trạng nợ quá hạn do đó ta khuyến nghị PGD nên có chiến lược mới để có thể cải thiện tình trạng trên trong năm 2024 và cả cho những năm tiếp theo. Bên cạnh đó, VIB cũng cần đào tạo các nhân viên kỹ càng hơn về các nghiệp vụ và các sản phẩm vay của NH từ đó giúp NH có thể hỗ trợ và tư vấn, giải đáp thắc mắc cho KH chi tiết hơn, khiến KH hài lòng, tin tưởng và quyết định vay vốn tại NH.

Tóm lại, Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam – VIB, cụ thể là PGD VIB Văn Thánh, chi nhánh Bình Thạnh trong thời gian qua đã hoạt động và có chiến lược kinh doanh về mảng KHCN tương đối ổn định và có lợi nhuận đáng kể mặc dù tình hình nền kinh tế những năm gần đây sau Đại dịch Covid-19 còn chưa hoàn toàn phục hồi. VIB cần có những nhìn nhận sát hơn với tình hình kinh tế hiện nay, đưa ra những chiến lược phát triển các sản phẩm vay của NH, có thêm những chương trình lãi suất ưu đãi để có thể càng thu hút KHCN vay hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. <https://citinews.org/gioi-thieu-ve-ngan-hang-vib.html>
2. <https://www.vib.com.vn/vn/tin-tuc/he-thong/thong-bao-vib-thay-doi-dia-diem-tru-so-chinh>
3. [Báo Cáo Thực Tập Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân Hàng BIDV.docx \(slideshare.net\)](#)
4. <https://nganhangaz.com/vib-la-ngan-hang-gi/>
5. <https://www.vib.com.vn/vn/about-vib>
6. <https://banktop.vn/vib-la-ngan-hang-gi/>
7. <https://repositoryapi.ntt.edu.vn/server/api/core/bitstreams/e0f5e642-48a8-4870-a6f4-6fb021748a2c/content>
8. <https://thebank.vn/blog/19625-cho-vay-khach-hang-ca-nhan-la-gi-quy-trinh-cho-vay-ca-nhan-tai-ngan-hang.html>
9. "Convenience and Technology Adoption in Financial Services" của các tác giả K. K. Sharma và M. K. Sharma (2018)
10. "The Effect of Loan Application Procedures on Borrower Satisfaction" của tác giả Richard J. Harris (2015)
11. "The Role of Loan Processing Time in Financial Decision Making" của Emily Nguyen (2019)
12. "Interest Rates and Borrowing Decisions: An Empirical Analysis" của tác giả John D. Griffin (2016)
13. "How Credit Policies Affect Borrower Choices: Insights from Recent Data" của tác giả Emily T. Johnson (2020)
14. "The Impact of Bank Reputation on Customer Trust and Loyalty" của John H. Matthews (2015)
15. "Bank Image and Its Effect on Loan Decisions: A Study of Consumer Behavior" (2017)
16. "The Impact of Bank Employees' Behavior on Customer Satisfaction and Loan Decisions" của 2 tác giả David J. Smith và Karen L. Johnson (2016)
17. "The Influence of Bank Staff on Customer Loan Decisions: Evidence from Retail Banking" của Robert K. Mitchell (2019)
18. "Social Influence and Financial Decision Making: A Review of the Literature" của 2 tác giả Lisa A. King và Michael E. Thompson (2015)

