

## **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU**

### **1.1. Tổng quan về nghiệp vụ cho vay của ngân hàng thương mại**

#### ***1.1.1. Khái niệm về tín dụng ngân hàng***

“Tín dụng là một giao dịch về tài sản giữa bên cho vay và bên đi vay.”[1] Trong giao dịch này, bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay để sử dụng trong một khoảng thời gian nhất định theo thỏa thuận giữa hai bên. Bên đi vay có nghĩa vụ hoàn trả đầy đủ vốn gốc cùng với lãi suất cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán.

“Tín dụng ngân hàng là hoạt động mà ngân hàng cấp tín dụng cho các khách hàng dưới nhiều hình thức khác nhau, bao gồm cho vay, bảo lãnh, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá, cho thuê tài chính, và các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.”[1] Đây là mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng, trong đó ngân hàng chuyển nhượng quyền sử dụng vốn cho khách hàng trong một khoảng thời gian cụ thể và với một khoản chi phí nhất định.

Tín dụng ngân hàng, tương tự như các hình thức tín dụng khác, bao gồm ba yếu tố chính:

- Chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người sở hữu (ngân hàng) sang người sử dụng (khách hàng).
- Thời hạn chuyển nhượng vốn, tức là việc này có tính chất tạm thời hoặc trong một khoảng thời gian nhất định.
- Chi phí liên quan đến việc chuyển nhượng vốn, bao gồm các khoản lãi suất hoặc phí tín dụng.

#### ***1.1.2. Phân loại tín dụng ngân hàng***

Tín dụng ngân hàng được phân loại dựa trên mục đích sử dụng vốn. Cụ thể, tín dụng có thể được sử dụng để:

Phục vụ sản xuất kinh doanh: Hỗ trợ các hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Mua bán bất động sản: Hỗ trợ khách hàng mua, bán nhà đất.

Tiêu dùng cá nhân: Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân như mua sắm, du lịch.

Sản xuất nông nghiệp: Hỗ trợ các hoạt động sản xuất nông nghiệp.

Kinh doanh xuất nhập khẩu: Hỗ trợ các hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa.

➤ Dựa vào thời hạn của tín dụng

Tín dụng ngắn hạn: Có thời hạn dưới 1 năm, thường được sử dụng để bổ sung vốn lưu động cho hoạt động kinh doanh hàng ngày hoặc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn của cá nhân.

Tín dụng trung hạn: Có thời hạn từ 1 đến 5 năm, thường được sử dụng để đầu tư vào tài sản cố định, nâng cấp công nghệ hoặc mở rộng quy mô sản xuất.

Tín dụng dài hạn: Có thời hạn trên 5 năm, thường được sử dụng cho các dự án đầu tư lớn, xây dựng cơ sở hạ tầng hoặc các dự án có thời gian thu hồi vốn lâu dài.

➤ Dựa vào hình thức đảm bảo của khoản vay

+ Tín dụng bằng tín chấp: là loại hình thức cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng đi vay vốn để quyết định. Đối với những khách hàng có tiềm năng mạnh, trung thực trong kinh doanh, có khả năng tài chính mạnh và hiệu quả của việc quản trị tốt thì ngân hàng có thể cấp tín dụng dựa vào uy tín mà không cần thông qua một nguồn thu nợ thứ hai bổ sung.

+ Tín dụng có đảm bảo: là loại hình thức cho vay dựa trên cơ sở có tài sản đảm bảo cho tiền vay như: cầm cố, thế chấp, hoặc có sự bảo lãnh từ một bên thứ ba. Sự đảm bảo này là căn cứ pháp lý cho ngân hàng có thêm một nguồn thu thứ hai, bổ sung vào cho nguồn thu thứ nhất thiếu chắc chắn.

➤ Dựa vào phương thức cho vay

+ Tín dụng từng lần: mỗi lần vay vốn thì khách hàng và ngân hàng thực hiện thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng.

+ Tín dụng theo hạn mức tín dụng: ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng duy trì trong một khoảng thời gian nhất định.

+ Tín dụng theo dự án đầu tư: ngân hàng cho khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư, phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

+ Tín dụng đồng tài trợ một nhóm tổ chức tín dụng cùng cho vay đối với một dự án vay vốn hoặc phương án vay vốn của khách hàng. Trong đó, có một tổ chức tín dụng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các tổ chức tín dụng khác để thực hiện.

+ Tín dụng thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: ngân hàng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại các máy rút tiền lưu động hoặc điểm ứng tiền mặt là điểm giao dịch của ngân hàng.

+ Tín dụng theo hạn mức thấu chỉ là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận cho khách hàng chỉ vượt số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng trong phạm vi hạn mức tín dụng.

➤ Dựa vào mối quan hệ giữa ngân hàng và người đi vay vốn:

+ Tín dụng trực tiếp: ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu và khách hàng trực tiếp trả nợ vay cho ngân hàng.

+ Tín dụng gián tiếp: là khoản vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước, chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán, như chiết khấu thương phiếu, mua bán các phiếu hàng tiêu dùng...

➤ Dựa vào tính chất luân chuyển vốn:

+ Tín dụng vốn lưu động: là loại tín dụng được dùng để hình thành vốn lưu động, được sử dụng để bù đắp mức vốn thiếu hụt tạm thời của các tổ chức kinh tế. Thời hạn cho vay đối với loại tín dụng này là ngắn hạn.

+ Tín dụng vốn cố định: là hình thức tín dụng được dùng để hình thành tài sản cố định, thường được đầu tư để mua tài sản cố định, cải tiến, nâng cấp, đổi mới công nghệ, mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, xây dựng các xí nghiệp và công trình mới. Thời gian cho vay đối với những loại tín dụng này là trung hạn và dài hạn.

### ***1.1.3. Vai trò của tín dụng ngân hàng***

*Tín dụng ngân hàng góp phần thúc đẩy quá trình tái sản xuất xã hội:*

Tín dụng ngân hàng giúp điều hòa vốn từ các khu vực thừa sang khu vực thiếu, từ đó duy trì và thúc đẩy sự phát triển liên tục của sản xuất và kinh doanh với chi phí hợp lý. Nó hoạt động như cầu nối giữa tiết kiệm và đầu tư, kích thích tiết kiệm và tăng cường vốn đầu tư cho xã hội.

*Tín dụng ngân hàng là kênh truyền tải tác động của Nhà nước đến các mục tiêu vĩ mô:*

Nhà nước thường sử dụng tín dụng ngân hàng để điều tiết nền kinh tế thông qua chính sách tiền tệ của Ngân hàng Trung ương. Chính sách tín dụng của Nhà nước

cho phép thắt chặt hoặc mở rộng tín dụng để đạt được tốc độ phát triển kinh tế mong muốn. Điều này giúp Nhà nước hình thành cơ cấu nền kinh tế theo kế hoạch định sẵn.

Hiện nay, các chính sách xã hội được thực hiện chủ yếu thông qua công cụ tín dụng thay vì ngân sách nhà nước. Các chương trình tín dụng hỗ trợ người nghèo, sinh viên, phát triển kinh tế nông thôn, miền núi, và các vùng khó khăn đều được triển khai qua chính sách tín dụng.

*Tín dụng ngân hàng góp phần thực hiện các chính sách xã hội của Nhà nước:*  
Bằng cách nói lỏng điều kiện tiếp cận vốn và cung cấp ưu đãi về lãi suất và thời hạn tín dụng cho các đối tượng cần hỗ trợ xã hội, Nhà nước có thể nâng cao hiệu quả thực hiện các chính sách của mình.

*Tạo điều kiện mở rộng và phát triển quan hệ kinh tế đối ngoại:*

Tín dụng ngân hàng hỗ trợ tài trợ cho hoạt động xuất nhập khẩu và thu hút nguồn vốn tín dụng nước ngoài, từ đó thúc đẩy mở rộng và phát triển kinh tế đối ngoại, đồng thời đẩy mạnh quá trình công nghiệp hóa và hiện đại hóa đất nước.

## **1.2. Tổng quan về nghiệp vụ cho vay khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại**

### ***1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng doanh nghiệp***

Theo khoản 7, điều 4, Luật các tổ chức tín dụng 2024: “*Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay.*” Cho vay khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại là hình thức cấp tín dụng mà ngân hàng cung cấp cho doanh nghiệp một khoản tiền để sử dụng cho các mục đích cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định, theo thỏa thuận. Theo nguyên tắc, doanh nghiệp phải hoàn trả cả vốn gốc và lãi. Hoạt động cho vay này thường được thực hiện thông qua hợp đồng tín dụng hoặc giấy nhận nợ, trong đó ngân hàng chuyển giao khoản vốn cho doanh nghiệp và yêu cầu hoàn trả theo các điều khoản đã ký kết.

### ***1.2.2. Đặc điểm cho vay khách hàng doanh nghiệp***

Ngân hàng thương mại là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt, hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ và dịch vụ ngân hàng. Trong các hoạt động kinh doanh tiền tệ của

ngân hàng thương mại, cho vay khách hàng doanh nghiệp đóng góp nhiều nhất vào lợi nhuận của ngân hàng. Đặc điểm của hoạt động cho vay doanh nghiệp bao gồm:

Đối tượng khách hàng đa dạng: Các doanh nghiệp hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác nhau, do đó nhu cầu vay vốn cũng rất phong phú. Ví dụ, ngân hàng có thể cho vay các doanh nghiệp xây dựng để mua sắm vật liệu, hoặc cho các doanh nghiệp sản xuất cà phê, cao su vay vốn để đầu tư vào cây trồng.

Mục đích sử dụng vốn: Doanh nghiệp thường vay vốn để phục vụ các nhu cầu sản xuất kinh doanh, mở rộng quy mô, như mua nguyên liệu, xây dựng nhà xưởng, mua sắm tài sản cố định, hoặc đổi mới thiết bị. Các khoản vay thường có giá trị lớn và có thể rất lớn.

Thủ tục và quy trình cho vay: Quá trình cho vay khách hàng doanh nghiệp phức tạp hơn do tính pháp lý của doanh nghiệp và giá trị khoản vay lớn. Tài sản đảm bảo cho vay thường là tài sản khó định giá, chẳng hạn như nhà máy hoặc thiết bị sản xuất.

Nguồn trả nợ: Doanh nghiệp trả nợ từ doanh thu bán hàng, lợi nhuận, khấu hao, và các nguồn thu hợp pháp khác.

Hệ thống thông tin: Khách hàng doanh nghiệp thường có hệ thống thông tin kế toán và báo cáo tài chính chặt chẽ hơn so với khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. Chất lượng thông tin tài chính phụ thuộc vào việc báo cáo có được kiểm toán và uy tín của tổ chức kiểm toán.

Rủi ro cho vay: Rủi ro từ việc cho vay khách hàng doanh nghiệp có thể gây tổn thất lớn cho ngân hàng thương mại. Vì vậy, các lãnh đạo ngân hàng rất chú trọng đến việc quản lý rủi ro trong các khoản cho vay doanh nghiệp.

### **1.2.3. Phân loại cho vay khách hàng doanh nghiệp**

- Căn cứ vào thời hạn cho vay

Dựa trên thời hạn vay, tín dụng ngân hàng được phân thành ba loại chính: cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn và cho vay dài hạn.

Cho vay ngắn hạn: Đây là hình thức cho vay với thời hạn không vượt quá một năm. Nó thường được sử dụng để đáp ứng nhu cầu vốn tạm thời như bổ sung ngân quỹ, đảm bảo thanh toán đến hạn hoặc tăng cường vốn lưu động. Đặc điểm của cho vay ngắn hạn là rủi ro thấp do thời gian hoàn vốn ngắn, điều này giúp giảm thiểu rủi ro lãi suất, lạm phát và sự biến động của môi trường kinh tế vĩ mô. Do đó, lãi suất cho vay ngắn hạn thường thấp hơn so với các hình thức tín dụng khác.

Cho vay trung hạn và dài hạn: Với đặc thù thời gian hoàn vốn kéo dài và hiệu quả đầu tư thường chỉ là dự báo, cho vay trung hạn và dài hạn mang đến một bức tranh rủi ro phức tạp hơn so với các hình thức cho vay khác. Các khoản vay này thường được sử dụng để tài trợ cho những dự án có quy mô lớn, đòi hỏi vốn đầu tư ban đầu đáng kể. Mặc dù tiềm năng sinh lời cao, nhưng khả năng thành công của các dự án này phụ thuộc vào nhiều yếu tố, từ môi trường kinh doanh đến năng lực quản lý của doanh nghiệp. Do đó, lãi suất cho vay trung hạn và dài hạn thường được điều chỉnh cao hơn để phản ánh mức độ không chắc chắn này.

- Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng cho vay

Cho vay có tài sản đảm bảo: Đây là hình thức tín dụng mà các khoản vay đều được bảo đảm bằng tài sản thế chấp tương đương. Các hình thức đảm bảo tài sản có thể bao gồm cầm cố, thế chấp, chiết khấu và bảo lãnh.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: Loại tín dụng này không yêu cầu tài sản thế chấp, mà chỉ dựa vào uy tín và cam kết của người vay. Thường được áp dụng cho khách hàng truyền thống, có mối quan hệ lâu dài và đáng tin cậy với ngân hàng. Các khách hàng này cần có tình hình tài chính ổn định, uy tín cao trong việc trả nợ đúng hạn, và dự án sản xuất kinh doanh khả thi, cùng khả năng hoàn trả nợ đầy đủ.

- Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh: Đây là hình thức tín dụng nhằm cung cấp vốn cho các đối tượng sản xuất và kinh doanh, bao gồm cả các doanh nghiệp lớn

và nhỏ, nhằm đáp ứng các nhu cầu tài chính liên quan đến hoạt động sản xuất và kinh doanh.

- Căn cứ phương thức cho vay

Cho vay từng lần: Mỗi khi có nhu cầu, khách hàng sẽ đến ngân hàng để làm thủ tục và ký hợp đồng cho từng khoản vay. Hình thức này linh hoạt, phù hợp với những khách hàng có nhu cầu vay vốn không ổn định hoặc theo mùa vụ.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Ngân hàng sẽ cấp cho khách hàng một "sổ séc" tiền mặt, cho phép họ rút tiền bất kỳ lúc nào miễn là không vượt quá hạn mức đã được phê duyệt. Hình thức này tiện lợi cho các doanh nghiệp có nhu cầu vốn lưu động thường xuyên.

Cho vay theo dự án đầu tư: Ngân hàng sẽ tài trợ toàn bộ hoặc một phần vốn cho các dự án đầu tư của khách hàng. Đây là hình thức hỗ trợ các doanh nghiệp mở rộng sản xuất, kinh doanh hoặc thực hiện các dự án mới.

Cho vay hợp vốn: Nhiều ngân hàng cùng nhau tham gia tài trợ cho một dự án lớn. Hình thức này giúp phân tán rủi ro và huy động được nguồn vốn lớn cho các dự án quy mô.

Cho vay theo hạn mức thấu chi: Đây là hình thức cho phép khách hàng rút tiền vượt quá số dư hiện có trong tài khoản của mình, trong một giới hạn nhất định mà ngân hàng đã phê duyệt. Hình thức này rất tiện lợi cho các trường hợp cần thanh toán gấp hoặc chi tiêu đột xuất. Tuy nhiên, lãi suất cho loại hình này thường cao hơn so với các hình thức cho vay khác.

Cho vay luân chuyển: Loại hình này phù hợp với các doanh nghiệp có chu kỳ sản xuất - kinh doanh ngắn. Ngân hàng sẽ cung cấp vốn để doanh nghiệp mua nguyên vật liệu, hàng hóa và thu hồi vốn khi bán hàng. Nhờ đó, doanh nghiệp luôn có đủ vốn để duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh liên tục.

Cho vay trả góp: Ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc theo nhiều đợt trong thời hạn tín dụng đã thỏa thuận. Loại hình này thường áp dụng cho người tiêu dùng và có rủi ro cao vì khách hàng thường thế chấp bằng hàng hóa mua trả góp, dẫn đến lãi suất cho vay trả góp thường cao nhất trong các loại hình cho vay.

Cho vay gián tiếp: Đây là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Phương thức này thường được áp dụng khi thị trường có nhiều khoản vay nhỏ và khách hàng phân tán xa ngân hàng, nhằm giảm bớt rủi ro và chi phí cho ngân hàng.

Các phương thức cho vay khác: Đây là những hình thức cho vay không bị cấm bởi pháp luật, phù hợp với quy chế cho vay, điều kiện hoạt động của tổ chức tín dụng và đặc điểm của khách hàng vay.

- Căn cứ phương thức hoàn trả nợ vay

Dựa trên phương thức trả nợ khoản vay, tín dụng có thể được phân chia thành hai loại: cho vay hoàn trả một lần và cho vay trả góp.

Cho vay hoàn trả một lần: Với hình thức này, toàn bộ số tiền vay cùng với lãi sẽ được trả một lần duy nhất vào cuối kỳ hạn. Kỳ hạn có thể là 1 năm, 2 năm hoặc dài hơn, tùy thuộc vào thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng. Lãi suất vay thường được tính và thanh toán theo các kỳ hạn nhỏ hơn, như hàng tháng hoặc hàng quý.

Cho vay trả góp: là hình thức tín dụng mà người vay sẽ chia nhỏ khoản vay thành nhiều phần nhỏ hơn và trả dần trong một khoảng thời gian nhất định. Thay vì trả một lần số tiền lớn, bạn sẽ trả góp từng phần mỗi tháng hoặc mỗi quý, tùy theo thỏa thuận với ngân hàng.

### **1.3. Phương pháp nghiên cứu**

#### ***1.3.1. Phương pháp thu thập số liệu***

##### ***1.3.1.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp***

Thu thập thông tin từ phòng Kế hoạch và Kinh doanh Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam – EXIMBANK Chi nhánh quận 11.

Tham khảo ý kiến từ lãnh đạo ngân hàng và các cán bộ trong phòng Kế hoạch và Kinh doanh về các vấn đề liên quan đến hoạt động cho vay.

Tìm kiếm và tổng hợp số liệu từ sách, tạp chí, internet, cũng như các đề tài nghiên cứu và luận văn để hỗ trợ phân tích.

Bảng tổng kết tình hình hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng qua 3 năm 2021 – 2024

Đề xuất phương hướng phát triển cho hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp của EXIMBANK Chi nhánh quận 11 trong năm 2024 và các năm tiếp theo.

### *1.3.1.2. Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp*

Xây dựng bảng câu hỏi tập trung vào các vấn đề liên quan đến hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam (EXIMBANK) Chi nhánh quận 11.

Khảo sát ý kiến của các khách hàng doanh nghiệp đã và đang sử dụng dịch vụ tín dụng tại EXIMBANK Chi nhánh quận 11.

### *1.3.2. Xác định mẫu nghiên cứu*

Theo Bollen (1989), để có thể phân tích nhân tố khám phá cần thu thập dữ liệu với kích thước mẫu ít nhất bằng 5 lần các biến quan sát, theo Hair và ctg (1998) thì kích thước mẫu tối thiểu phải từ 100 – 150. Như vậy, với mô hình nghiên cứu có 33 biến quan sát thì kích thước mẫu cần thiết là  $n = 33 * 5 = 165$ . Để có thể đạt được kích thước mẫu đề ra, số mẫu dự kiến tiến hành điều tra là 180.

### *1.3.3. Phương pháp nghiên cứu*

Thông tin thu thập được sẽ xử lý bằng phần mềm SPSS. Thang đo sau khi được đánh giá bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy bội được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu.

### *1.3.4. Phương pháp phân tích*

Sử dụng phần mềm SPSS để xử lý và phân tích số liệu bằng cách:

- Lập bảng tần số: Mô tả mẫu thu thập theo các thuộc tính như nghề nghiệp và mục đích vay vốn của khách hàng.

- Cronbach's Alpha: Phương pháp này giúp loại bỏ các biến không phù hợp và giảm thiểu các biến rác trong quá trình nghiên cứu. Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha. Các biến có hệ số tương quan với biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại bỏ. Thang đo có hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên được coi là chấp nhận được, đặc biệt khi nghiên cứu khái niệm mới (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995).

Phân tích nhân tố khám phá EFA: Sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach alpha và loại đi các biến không đảm bảo độ tin cậy. Phân tích nhân tố khám phá là kỹ thuật được sử dụng nhằm thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu. Phương pháp này rất có ích cho việc xác định các tập hợp biến cần thiết cho vấn đề

nguyên cứu và được sử dụng để tìm mối quan hệ giữa các biến với nhau. Khi phân tích nhân tố khám phá cần chú ý một số điều kiện sau:

► Trị số  $0,5 < KMO < 1$  và mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett's có  $Sig < 0,05$  (Hair và cộng sự, 2006).

- Phương pháp trích hệ số được sử dụng là Principal Components với phép xoay Varimax. Những nhân tố có eigenvalue  $> 1$  được giữ lại mô hình (Gerbing & Anderson, 1988). Đại lượng eigenvalue đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi các nhân tố.

- Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích (% Cumulative variance)  $> 0,5$  (Gerbing & Anderson, 1988).

- Các biến quan sát có trọng số factor loading  $< 0,5$  sẽ bị loại (Hair và cộng sự, 2006).

- Xây dựng phương trình hồi quy tuyến tính bội: Sau khi rút trích các yếu tố từ phân tích nhân tố khám phá (EFA), cần kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến bằng cách xem xét hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor, VIF). Để đảm bảo không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình hồi quy, các hệ số VIF phải nhỏ hơn 10. Nếu các điều kiện không bị vi phạm, mô hình hồi quy tuyến tính bội có thể được xây dựng.

#### **1.4. Các nghiên cứu trước đây có liên quan**

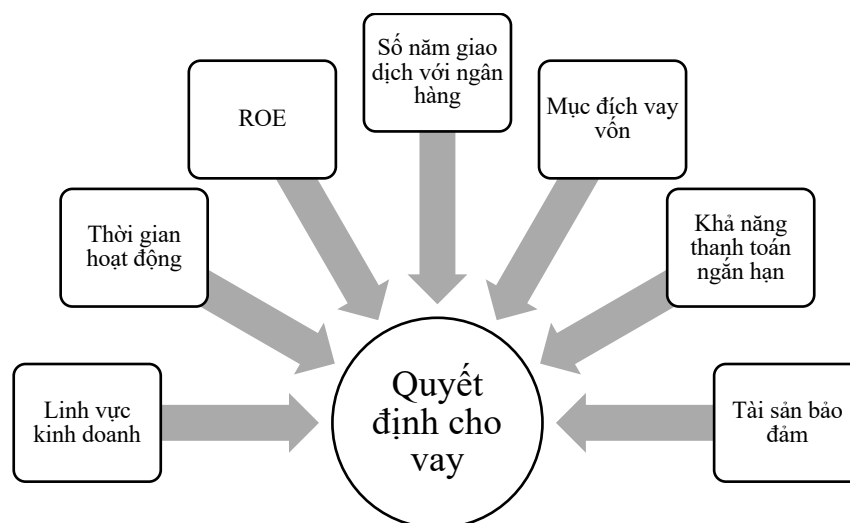
##### **1.4.1. Các nghiên cứu trong nước**

###### **1.4.1.1. Nghiên cứu của Châu Đỗ Trà Mi (2018)**

Luận văn thạc sĩ của tác giả Châu Đỗ Trà Mi (2018), “Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh tỉnh Đồng Nai”[2], Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh.

Tác giả nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Agribank Đồng Nai để giải thích nguyên nhân ngân hàng gặp khó khăn trong việc cấp vốn cho nhóm này và đề xuất giải pháp cải thiện. Kết quả cho thấy doanh nghiệp trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ được ưu tiên cho vay, và ngân hàng thường yêu cầu tài sản bảo đảm để giảm rủi ro. Nghiên cứu chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định và số tiền cho vay, bao gồm: lĩnh vực kinh doanh, thời

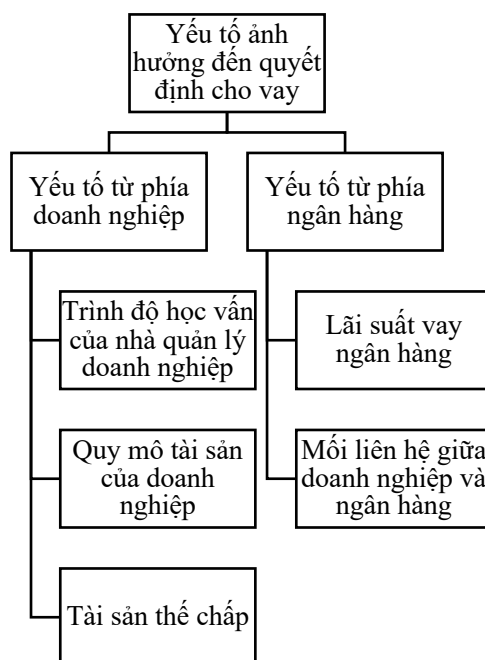
gian hoạt động, ROE, khả năng thanh toán ngắn hạn, số năm giao dịch với ngân hàng, số ngân hàng quan hệ tín dụng, mục đích vay vốn, và tài sản bảo đảm.



Sơ đồ 2.1. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ của Châu Đỗ Trà Mi

#### 1.4.1.2. Nghiên cứu của Dương Thị Mai Phương và Đặng Văn Dân

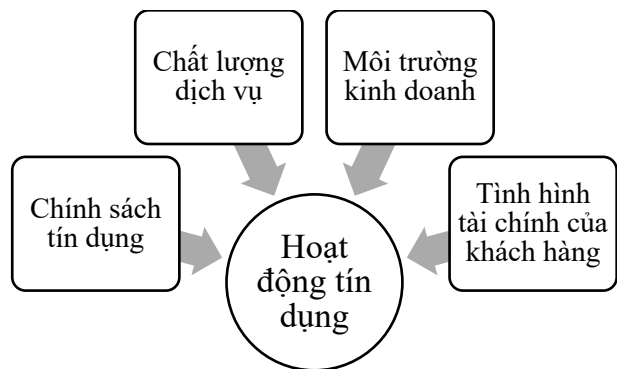
“Hoạt động cho vay của ngân hàng Việt Nam trước ảnh hưởng của thị trường tập trung”[3] bài nghiên cứu của Dương Thị Mai Phương (Trường Đại học Sài Gòn) và PGS., TS. Đặng Văn Dân (Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh) trên tạp chí Ngân hàng (2023)



Sơ đồ 2.2. Mô hình nghiên cứu yếu tố ảnh hưởng đến quyết định cho vay của Dương Thị Mai Phương và PGS., TS. Đặng Văn Dân

### 1.4.1.3. Nghiên cứu của Bùi Văn Thụy (2011)

Nghiên cứu "Kiểm định các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh huyện Vĩnh Cửu" đã tập trung phân tích các yếu tố tác động đến hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng này. Thông qua việc xây dựng và kiểm định mô hình hồi quy, cùng với việc thu thập dữ liệu từ cả ngân hàng và khách hàng, nghiên cứu đã cung cấp cái nhìn sâu sắc về những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng tại địa phương. Mục tiêu chính của nghiên cứu là xác định được các nhân tố này để từ đó đưa ra những Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

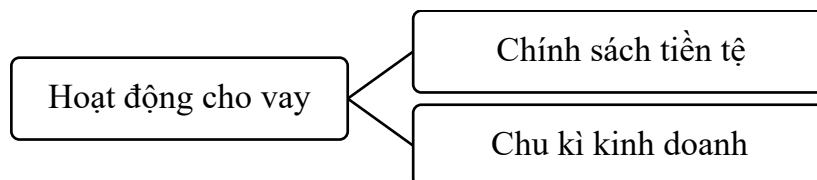


Sơ đồ 2.3 Mô hình nghiên cứu kiểm định các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng của Bùi Văn Thụy

### 1.4.2. Các nghiên cứu nước ngoài

#### 1.4.2.1. Nghiên cứu của Gertler và Gilchrist (1994)

Nghiên cứu “Monetary Policy, Business Cycles, and the Behavior of Small Firms” [5] của Gertler và Gilchrist (1994) xem xét ảnh hưởng của chính sách tiền tệ và chu kỳ kinh doanh đến hoạt động cho vay.

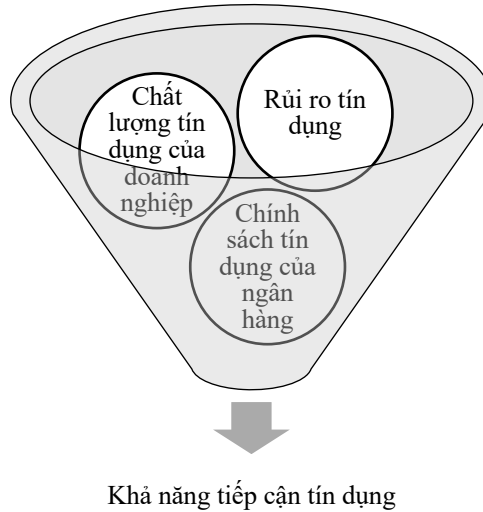


Sơ đồ 2.4 Mô hình nghiên cứu của Gertler và Gilchrist (1994)

Nghiên cứu “Availability and cost of credit for small businesses: Customer relationships and credit cooperatives”[6] của Angelini, Di Salvo và Ferri (1998).

Nghiên cứu xem xét liệu khó khăn trong việc tiếp cận tín dụng là do ngân hàng thắt chặt tín dụng (credit crunch) hay do sự giảm sút chất lượng tín dụng của doanh

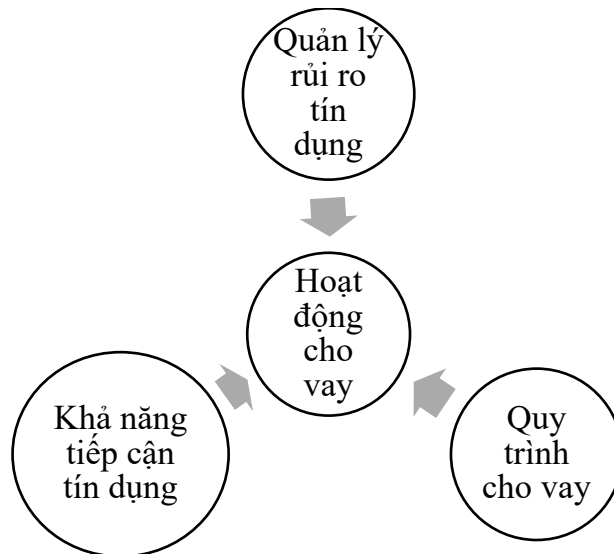
ngiệp (credit quality). Nghiên cứu kết luận rằng việc tiếp cận tín dụng khó khăn có thể là do sự kết hợp của sự thắt chặt tín dụng và sự giảm sút chất lượng tín dụng của doanh nghiệp, và khuyến nghị cải thiện chất lượng tín dụng của doanh nghiệp cũng như điều chỉnh chính sách tín dụng của ngân hàng để cân bằng giữa giảm rủi ro và cung cấp vốn.



Sơ đồ 2.5 Mô hình nghiên cứu của Angelini, Di Salvo và Ferri (1998).

#### 1.4.2.2. Nghiên cứu của Bofondi và Gobbi (2020)

Nghiên cứu “The Impact of Digital Transformation on Credit Risk and Lending”[7] của Bofondi và Gobbi (2020). Nghiên cứu nhằm đánh giá ảnh hưởng của quá trình chuyển đổi số trong ngành ngân hàng đến việc quản lý rủi ro tín dụng và hoạt động cho vay, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp và cá nhân vay vốn.



Sơ đồ 2.6. Mô hình nghiên cứu của Bofondi và Gobbi (2020).

## 1.5. Mô hình nghiên cứu đề xuất và giả thuyết

Dựa vào một số nghiên cứu liên quan đã được tìm hiểu, trên nguyên tắc kế thừa và điều chỉnh phù hợp với thực tế tại chi nhánh, giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất về các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam – Eximbank, Chi nhánh Quận 11 như sau:

- Đặc điểm doanh nghiệp: Dựa trên nghiên cứu của Bofondi và Gobbi (2020) và Dương Thị Mai Phương và PGS., TS. Đặng Văn Dân (2023). Các đặc điểm của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động cho vay bao gồm tình hình tài chính, cấu trúc tài chính, hoạt động kinh doanh và ngành nghề, quản lý và cấu trúc doanh nghiệp, lịch sử tín dụng, tuân thủ quy định pháp luật, yếu tố về thị trường và kinh tế, và tài sản đảm bảo.

=> *Giả thuyết H1: Đặc điểm doanh nghiệp có tác động thuận chiều ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp*

- Khả năng thanh toán ngắn hạn: Dựa trên nghiên cứu của Bofondi và Gobbi (2020), khả năng thanh toán ngắn hạn của một doanh nghiệp là khả năng đáp ứng các nghĩa vụ tài chính đến hạn trong vòng một năm hoặc một chu kỳ hoạt động. Đây là yếu tố quan trọng trong việc đánh giá sức khỏe tài chính của doanh nghiệp và ảnh hưởng đến khả năng vay vốn. Để có khả năng thanh toán ngắn hạn tốt, doanh nghiệp cần duy trì dòng tiền ổn định và dương, cùng với tài sản lưu động đủ để trang trải các khoản nợ ngắn hạn. Các chỉ số tài chính như tỷ lệ thanh toán hiện tại và tỷ lệ thanh toán nhanh giúp đo lường khả năng này, với tỷ lệ thanh toán hiện tại là tỷ số giữa tài sản lưu động và nợ ngắn hạn, và tỷ lệ thanh toán nhanh loại trừ hàng tồn kho. Doanh nghiệp có khả năng thanh toán ngắn hạn tốt thường dễ dàng tiếp cận vốn vay hơn vì họ chứng minh được khả năng tài chính vững chắc và giảm rủi ro cho các nhà đầu tư và tổ chức tín dụng.

=> *Giả thuyết H2: Khả năng thanh toán ngắn hạn có tác động thuận chiều ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp*

- Mục đích vay vốn: Dựa trên nghiên cứu của Bofondi và Gobbi (2020) và Châu Đỗ Trà Mi, Mục đích vay vốn của doanh nghiệp có thể rất đa dạng và tùy thuộc vào nhu cầu cụ thể của từng giai đoạn phát triển. Doanh nghiệp có thể vay vốn để mở

rộng hoạt động, như mở thêm chi nhánh hoặc tăng cường năng lực sản xuất nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường. Một mục đích phổ biến khác là đầu tư vào tài sản cố định, bao gồm mua sắm máy móc, thiết bị, hoặc bất động sản, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động. Vay vốn cũng thường được sử dụng để tăng cường vốn lưu động, giúp duy trì hoạt động hàng ngày và thanh toán các chi phí như tiền lương và nguyên vật liệu. Ngoài ra, doanh nghiệp có thể đầu tư vào nghiên cứu và phát triển để tạo ra sản phẩm mới hoặc cải tiến quy trình sản xuất. Việc tái cấu trúc nợ cũng là một mục đích quan trọng, giúp cải thiện cấu trúc tài chính bằng cách điều chỉnh kỳ hạn nợ hoặc giảm lãi suất. Doanh nghiệp còn có thể vay vốn để trang trải các chi phí hoạt động tạm thời hoặc thực hiện các chiến lược mua bán và sáp nhập nhằm mở rộng quy mô và tăng trưởng. Mỗi mục đích vay vốn cần được xác định rõ ràng và lập kế hoạch chi tiết để đảm bảo vốn được sử dụng hiệu quả và đạt được kết quả mong muốn.

=> *Giả thuyết H3: Mục đích vay vốn có tác động thuận chiều ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp*

- Tài sản bảo đảm: Dựa trên nghiên cứu của Châu Đỗ Trà Mi, tài sản bảo đảm là các tài sản mà doanh nghiệp hoặc cá nhân sử dụng để đảm bảo cho các khoản vay hoặc nghĩa vụ tài chính, nhằm giảm rủi ro cho các tổ chức tín dụng và tăng cường khả năng thu hồi vốn trong trường hợp không thanh toán được nợ. Các loại tài sản bảo đảm phổ biến bao gồm tài sản cố định như máy móc, thiết bị và bất động sản, hàng tồn kho, các khoản phải thu, và tiền gửi ngân hàng. Chứng khoán và các loại tài sản tài chính khác cũng có thể được sử dụng làm tài sản bảo đảm, trong khi tài sản vô hình như quyền sở hữu trí tuệ và thương hiệu thường ít được chấp nhận hơn do khó định lượng giá trị. Việc cung cấp tài sản bảo đảm giúp doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận vốn vay và có thể nhận được các điều kiện vay ưu đãi hơn. Tuy nhiên, doanh nghiệp cần quản lý và duy trì tài sản bảo đảm cẩn thận để đảm bảo chúng luôn có giá trị và sẵn sàng thực hiện nghĩa vụ tài chính khi cần thiết.

=> *Giả thuyết H4: Tài sản bảo đảm của khách hàng có tác động thuận chiều ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp*

- Chính sách vay của ngân hàng: Dựa trên nghiên cứu của Angelini, Di Salvo và Ferri (1998) cung cấp cái nhìn sâu sắc về chính sách vay của ngân hàng, nhấn mạnh vai trò quan trọng của mối quan hệ dài hạn giữa ngân hàng và doanh nghiệp

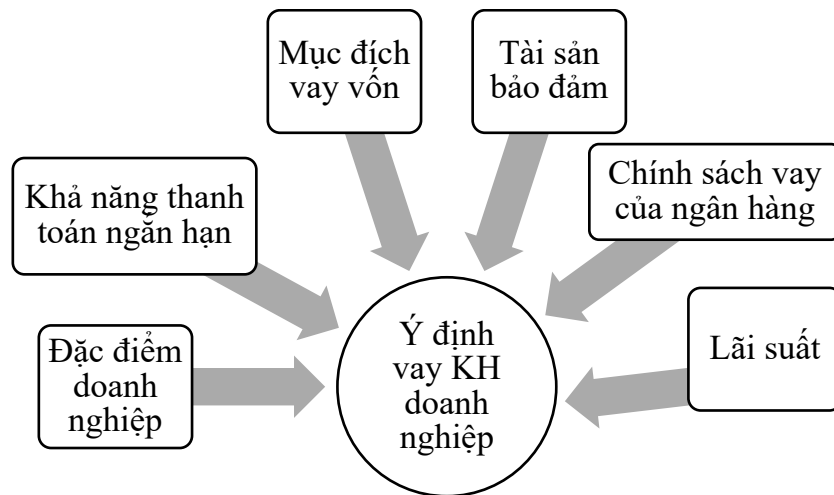
trong việc giảm thiểu rủi ro tín dụng. Các ngân hàng sử dụng thông tin nội bộ và ngoại bộ để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng và đưa ra các quyết định cho vay, bao gồm điều chỉnh lãi suất và kỳ hạn vay. Sự linh hoạt trong chính sách vay cho phép ngân hàng thích ứng với điều kiện kinh tế và nhu cầu của khách hàng, từ đó tối ưu hóa lợi nhuận và quản lý rủi ro hiệu quả hơn.

=> *Giả thuyết H5: Chính sách vay của ngân hàng có tác động thuận chiều ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp*

- Lãi suất: Dựa trên nghiên cứu của Dương Thị Mai Phương và Đặng Văn Dân phân tích tác động của lãi suất đến hoạt động của ngân hàng và thị trường tín dụng tại Việt Nam. Theo nghiên cứu này, lãi suất có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Lãi suất là yếu tố quyết định trong việc xác định chi phí vay, quản lý rủi ro tín dụng, và lợi nhuận của ngân hàng.

=> *Giả thuyết H6: Lãi suất có ảnh hưởng thuận chiều đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp*

- Từ những giả thuyết trên, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu có dạng:



Sơ đồ 2.7 Mô hình nghiên cứu đề xuất các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp.

## **CHƯƠNG 2: CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP**

### **2.1. Thông tin chung về Ngân Hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam**

#### **2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển**

Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam (Eximbank) được thành lập vào ngày 24/5/1989, khởi đầu với tên gọi Ngân hàng Xuất Nhập Khẩu Việt Nam. Đây là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên tại Việt Nam, chính thức đi vào hoạt động từ ngày 17/1/1990. Đến ngày 6/4/1992, ngân hàng đổi tên thành Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam (Eximbank) và được cấp phép hoạt động trong vòng 50 năm với vốn điều lệ ban đầu là 50 tỷ đồng, tương đương 12,5 triệu USD.

Eximbank hiện là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam với vốn chủ sở hữu đạt 13.317 tỷ đồng, cao thứ [thứ hạng cụ thể] trong hệ thống ngân hàng. Ngân hàng sở hữu vốn điều lệ 12.335 tỷ đồng và có mạng lưới hoạt động rộng khắp cả nước, bao gồm trụ sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh cùng 207 chi nhánh và phòng giao dịch. Đặc biệt, Eximbank đã thiết lập quan hệ đối tác với 869 ngân hàng tại 84 quốc gia, khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng có mạng lưới quốc tế rộng lớn nhất Việt Nam.

***Một số thông tin về ngân hàng Xuất Nhập khẩu Việt Nam mà khách hàng cần biết như:***

- Tên giao dịch tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam;
- Tên Giao dịch tiếng Anh: Vietnam Export Import Commercial Joint Stock Bank;
- Tên Viết Tắt: Eximbank;
- Mã Swift Code Eximbank: EBVIVNVX;
- Địa chỉ trụ sở chính: Tầng 8 – Vincom Center, 72 Lê Thánh Tôn và 45A Lý Tự Trọng, P.Bến Nghé, Q.1, TP.HCM;
- Tổng đài Eximbank: 18001199.
- Email: website@eximbankmom.vn;
- Website: www.eximbank.com.vn.

- Eximbank hoạt động với câu khẩu hiệu: “Đứng sau thành công của bạn” với mong muốn thực hiện sứ mệnh đáp ứng kỳ vọng khách hàng bằng việc cung cấp dịch vụ và giải pháp tài chính với mục tiêu lấy khách hàng làm trọng tâm; cung cấp giải pháp tài chính và sản phẩm đa dạng, chất lượng cao, ứng dụng kỹ thuật công nghệ tiên tiến, tạo môi trường làm việc nhằm khuyến khích và khen thưởng cho những nhân viên có năng lực và nhiệt huyết; tối ưu hóa giá trị cho tất cả các bên liên quan bao gồm khách hàng, cổ đông, nhân viên và cộng đồng thông qua tăng trưởng ổn định trong hoạt động kinh doanh, góp phần trong việc tạo một cuộc sống tốt đẹp cho động đồng.



*[Nguồn: hình ảnh được lấy từ mạng.](#)*

Hình 2.1 Hình ảnh logo của Eximbank.

### **2.1.2. Tầm nhìn và sứ mệnh của ngân hàng**

Tầm nhìn: Trở thành Ngân hàng thương mại chất lượng hàng đầu tại Việt Nam dẫn dắt bởi tính chuyên nghiệp và liêm chính.

Sứ mệnh:

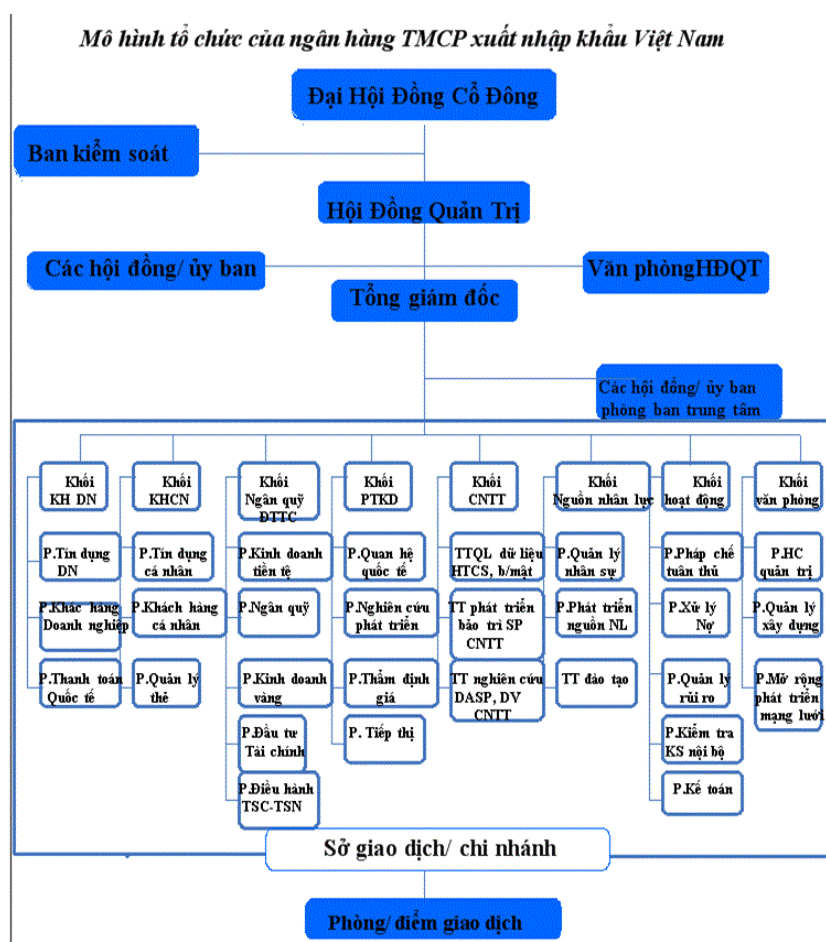
Đáp ứng kỳ vọng khách hàng bằng việc cung cấp dịch vụ và giải pháp tài chính với mục tiêu lấy khách hàng làm trọng tâm.

Cung cấp giải pháp tài chính và sản phẩm đa dạng, chất lượng cao, ứng dụng kỹ thuật công nghệ tiên tiến.

Tạo môi trường làm việc nhằm khuyến khích và khen thưởng cho những nhân viên có năng lực và nhiệt huyết.

Tối ưu hóa giá trị cho tất cả các bên liên quan bao gồm khách hàng, cổ đông, nhân viên và cộng đồng thông qua tăng trưởng ổn định trong hoạt động kinh doanh.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức



Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam.

## 2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam – Chi nhánh Quận 11

### 2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển

- Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam – Chi nhánh quận 11
- Địa chỉ: số 31 - 33, đường Âu Cơ, phường 14, quận 11, TP. Hồ Chí Minh<sup>3</sup>
- Website: <https://www.eximbank.com.vn/>
- Thời gian làm việc: Thứ Hai – Thứ Sáu:
- Buổi sáng từ 7h30 – 11h30
- Buổi chiều từ 13h00 – 17h00

- Nghỉ vào thứ 7 và chủ nhật



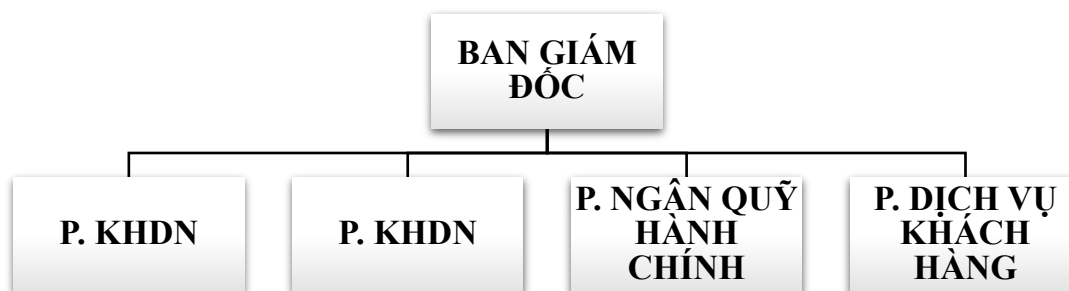
(Nguồn: Tác giả)

Hình 2.3 Hình ảnh chi Ngân hàng TMCM Xuất Nhập Khẩu Việt Nam – chi nhánh Quận 11.

**Lịch sử hình thành:**

Eximbank Quận 11 được thành lập ngày 14/07/2005, đến nay đã được 17 năm. Địa chỉ tại số 31-33 Âu Cơ, Phường 14, Quận 11, TPHCM có 06 địa điểm giao dịch gồm 01 Chi nhánh và 05 Phòng giao dịch: Âu Cơ, Tân Bình, Đầm Sen, Phú Lâm, Bắc Hải.

### 2.2.2. Cơ cấu tổ chức



(Nguồn: Ngân hàng Eximbank Quận 11)

**Biểu đồ 2.1: Sơ đồ bộ máy quản lý tại Eximbank Quận 11**

#### **Cụ thể các phòng ban tại chi nhánh Eximbank Quận 11:**

- Ban giám đốc gồm 3 thành viên: 1 tổng giám đốc, 2 phó giám đốc.
- Phòng Khách hàng doanh nghiệp: gồm 1 lãnh đạo phòng, 5 cán bộ tín dụng và 1 chuyên viên thanh toán quốc tế.
- Phòng khách hàng cá nhân: 2 lãnh đạo phòng, 8 cán bộ tín dụng.
- Phòng dịch vụ khách hàng: gồm 2 lãnh đạo phòng, 2 chuyên viên chăm sóc khách hàng và 5 giao dịch viên.
- Phòng ngân quỹ hành chính: gồm 2 nhân viên ngân quỹ.
- Bộ phận hỗ trợ tín dụng: gồm 1 trưởng bộ phận, 1 kiểm soát viên và 3 nhân viên hỗ trợ tín dụng.
- Ngoài ra, bộ phận bảo vệ gồm 2 nhân viên và 2 nhân viên vệ sinh.
- Nhiệm vụ của các phòng ban.
- **Ban giám đốc:**

Là phòng ban Chịu trách nhiệm giám sát và chỉ đạo mọi hoạt động của chi nhánh, bao gồm cả việc quản lý tài sản, nhân sự theo đúng quy định đã ban hành và ủy quyền của Tổng Giám đốc. Có nhiệm vụ cung cấp hướng dẫn về các hoạt động, đặt ra mục tiêu kế hoạch kinh doanh và phát triển các chương trình làm việc. Được ủy quyền ký các văn bản liên quan đến tín dụng, tiền tệ, thanh toán trong phạm vi địa bàn hoạt động được chỉ định của chi nhánh.

Vai trò của ban giám đốc liên quan đến việc điều phối việc kiểm tra, phân tích và áp dụng các chủ trương, chính sách nghiệp vụ của Ngân hàng. Ban này chịu trách nhiệm đưa ra các quyết định đầu tư và bảo lãnh vốn vay trong hạn mức tín dụng do

Hội đồng quản trị quy định và được Tổng giám đốc ủy quyền. Ngoài ra, ban còn phải chịu trách nhiệm cung cấp các báo cáo về hoạt động của chi nhánh.

**- Phòng khách hàng doanh nghiệp:**

Là một bộ phận quan trọng trong cấu trúc tổ chức của các ngân hàng, có vai trò chủ đạo trong việc thu hút, phát triển và duy trì mối quan hệ hợp tác với khách hàng doanh nghiệp. Phòng ban trực tiếp tiếp thị, cung cấp thông tin sản phẩm và bán sản phẩm cho nhóm khách hàng doanh nghiệp. Tiến hành theo dõi và quản lý hoạt động sau cho vay của khách hàng. Thực hiện việc kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay và tài sản bảo đảm tiền vay. Đưa ra các giải pháp hỗ trợ khách hàng khi khách hàng gặp khó khăn trong quá trình thực hiện hồ sơ cấp tín dụng. Kịp thời phát hiện các khoản vay có dấu hiệu rủi ro và đưa ra khuyến nghị cách xử lý. Tiếp nhận hồ sơ thông tin khách hàng, yêu cầu của khách hàng về các phát sinh trong quá trình cho vay, các tờ trình tăng/giảm lãi suất, cập nhật cho khách hàng các chương trình ưu đãi và giải quyết nhu cầu cho khách hàng.

**- Phòng dịch vụ khách hàng:**

Là bộ phận tiếp nhận các yêu cầu và khiếu nại của khách hàng thông qua các phương tiện liên lạc như: tổng đài, email, website,... Sau đó phân loại các khiếu nại và yêu cầu đến các phòng ban để có cách giải quyết nhu cầu của khách hàng; phổ biến và tư vấn các dịch vụ của Eximbank đến khách hàng phù hợp với tình hình tài chính, hướng dẫn và giải đáp thắc mắc của khách hàng về những dịch vụ của ngân hàng. Thực hiện quản lý tài khoản trực tiếp và tương tác với khách hàng. Triển khai các biện pháp phòng, chống rửa tiền theo chủ trương của Nhà nước và Eximbank. Xác định, báo cáo và nhanh chóng giải quyết mọi giao dịch đáng ngờ có thể phát sinh trong trường hợp khẩn cấp.

Thực hiện các giao dịch theo yêu cầu của khách hàng như giải ngân, thanh toán tiền hàng, giao dịch ngoại tệ, đầu tư, ... Ngoài ra còn cung cấp các dịch vụ như in sao kê tài khoản, kiểm tra thông tin trên CIC, ....

**- Phòng khách hàng cá nhân:**

Xây dựng và triển khai chiến lược marketing toàn diện cho từng nhóm sản phẩm, đồng thời tiếp nhận, phát triển và cung cấp các sản phẩm tín dụng, dịch vụ ngân hàng đa dạng, phù hợp với nhu cầu của khách hàng cá nhân tại Eximbank.

Khuyến nghị khách hàng lựa chọn sử dụng sản phẩm bán lẻ của Ngân hàng. Giao tiếp, hướng dẫn và giải đáp thắc mắc của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng với tính chuyên nghiệp cao. Thực hiện phân loại nợ, xếp hạng tín dụng và chấm điểm khách hàng cá nhân.

**- Phòng ngân quỹ hành chính:**

Thực hiện công tác tuyển dụng các nhân viên cho các bộ phận trong ngân hàng, cung cấp, cập nhật các đồ dùng cần thiết cho cán bộ nhân viên, lên kế hoạch cho các hoạt động của ngân hàng theo chỉ thị từ các cấp quản trị, chi lương cho cán bộ công nhân viên. Trực tiếp thực hiện nghiệp vụ về quản lý kho và xuất/nhập quỹ.

**- Bộ phận hỗ trợ tín dụng**

Bộ phận này chịu trách nhiệm về các loại giấy tờ, hồ sơ của khách hàng trong quá trình thực hiện vay vốn tại ngân hàng, hướng dẫn soạn thảo, soạn thảo các văn bản thuộc trách nhiệm của mình. Hỗ trợ các cán bộ quan hệ khách hàng cá nhân và cán bộ quan hệ khách hàng doanh nghiệp hoàn thiện hồ sơ vay vốn cho khách hàng.

Sau giải ngân, phòng ban này thực hiện các công việc như: lưu giữ và quản lý hồ sơ tín dụng của khách hàng, thực hiện các thủ tục xuất nhập và quản lý tài sản đảm bảo theo quy định của ngân hàng, đôn thúc thu hồi nợ gốc và lãi cho ngân hàng, ....

**2.2.4. Các sản phẩm, dịch vụ, hoạt động kinh doanh**

**Eximbank Quận 11 cũng như các chi nhánh khác kinh doanh các hạng mục sau:**

Huy động vốn: Tiếp nhận tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ, với nhiều hình thức linh hoạt và đảm bảo an toàn tuyệt đối cho số tiền gửi của khách hàng.

Cho vay: Cung cấp các giải pháp tài chính đa dạng như cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn, cho vay tiêu dùng, cho vay theo hạn mức tín dụng. Thủ tục đơn giản, lãi suất cạnh tranh và thời gian giải ngân nhanh chóng.

Nghiệp vụ ngoại hối: Mua bán các loại ngoại tệ với nhiều hình thức giao dịch khác nhau, bao gồm giao ngay, hoán đổi, kỳ hạn và quyền chọn, giúp khách hàng quản lý rủi ro ngoại hối hiệu quả.

Thanh toán quốc tế: Thực hiện nhanh chóng và an toàn các hình thức thanh toán như L/C, D/A, D/P, T/T, Cheque, đảm bảo các giao dịch xuất nhập khẩu diễn ra thuận

lợi.

Thẻ quốc tế: Phát hành và chấp nhận thanh toán các loại thẻ quốc tế phổ biến như MasterCard, Visa, JCB, giúp khách hàng dễ dàng mua sắm và thanh toán trên toàn cầu.

Các dịch vụ ngân quỹ: Thực hiện giao dịch ngân quỹ, chi lương, thu chi hộ, thu đổi ngoại tệ, nhận và chi trả kiều hối, chuyển tiền trong và ngoài nước một cách nhanh chóng và tiện lợi.

Bảo lãnh: Cung cấp các loại hình bảo lãnh đa dạng như bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu, bảo hành, giúp khách hàng gia tăng uy tín và khả năng cạnh tranh.

Dịch vụ tài chính cá nhân: Hỗ trợ khách hàng trong việc du học với các gói dịch vụ tài chính trọn gói, đồng thời cung cấp dịch vụ tư vấn đầu tư, tài chính, tiền tệ chuyên nghiệp.

Dịch vụ địa ốc: Đa dạng các sản phẩm và dịch vụ liên quan đến bất động sản, đáp ứng nhu cầu đầu tư và sở hữu nhà ở của khách hàng.

- Home Banking; Mobile Banking; Internet Banking.

### **2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam – Chi nhánh Quận 11 giai đoạn 2021 – 2023.**

Kết quả hoạt động kinh doanh Eximbank Quận 11 giai đoạn 2017 – 2021 được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.1 Các chỉ tiêu tài chính cơ bản của Eximbank Quận 11 giai đoạn 2021 – 2023

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng/giảm 2021-2022	Tăng/giảm 2022-2023
<b>Huy động vốn</b>	1132	1259	1777	127	518
<b>Dư nợ cho vay</b>	1304	1448	1216	144	-232
<b>Tỷ lệ nợ xấu</b>	2,30%	1,60%	1,00%	-0,7%	-0,6%
<b>Tổng thu nhập</b>	40,6	45,2	48,8	4,6	3,6
<b>Tổng chi phí</b>	22,65	19,29	28,33	-3,36	9,04
<b>Lợi nhuận</b>	17,95	25,91	20,47	7,96	-5,44

(Nguồn: Báo cáo thường niên của Eximbank Quận 11)

Từ bảng số liệu được cung cấp bởi Ngân hàng Eximbank Quận 11, có thể nhận xét về chỉ tiêu “Huy động vốn” của chi nhánh đã tăng theo từng giai đoạn năm từ năm 2021 đến 2022 với mức tăng khoảng 127 tỷ đồng. Điều này bị ảnh hưởng bởi tác động của đại dịch COVID, khi hoạt động của hầu hết xã hội nói chung và doanh nghiệp nói riêng đều được đẩy mạnh. Đây là thời kỳ phục hồi kinh tế trên cả nước, nên hoạt động của ngân hàng cũng tăng đáng kể, đặc biệt tại chi nhánh Eximbank Quận 11. Từ năm 2022 đến 2023, khoản huy động vốn tại chi nhánh Eximbank Quận 11 cũng có chiều hướng tăng, cụ thể là tăng hơn 518 tỷ đồng. Điều này có thể giải thích bởi việc các doanh nghiệp, sau những biến động hậu đại dịch, có xu hướng sử dụng vốn để đẩy mạnh sản xuất, mặc dù cũng không thiếu doanh nghiệp có xu hướng an toàn, giữ ổn định nguồn vốn sản xuất. Hơn nữa, những năm gần đây, sự phát triển của công nghệ số đã giúp cho doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận các chương trình tín dụng cũng như hỗ trợ tín dụng từ ngân hàng.

Được biết, vào đầu năm 2021 đến 2022, Eximbank nói chung và tại chi nhánh Eximbank Quận 11 nói riêng đã hết sức tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp tiếp cận tín dụng và thực hiện huy động vốn nhằm giảm thiểu thiệt hại từ trận đại dịch lịch sử, theo chủ trương phát triển của Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước. Chính vì thế, chỉ số dư nợ cho vay đã tăng lên 144 tỷ đồng vào cuối năm 2022 so với năm 2021. Tuy nhiên, kể từ đầu năm 2023, Ngân hàng Xuất nhập khẩu Việt Nam đã siết chặt chính sách tín dụng, kiểm soát chặt chẽ hơn về đối tượng vay cũng như mục đích sử dụng vốn, nhằm giảm thiểu rủi ro cho Eximbank và đồng thời áp dụng các chuẩn mực quốc tế trong việc quản trị rủi ro. Vì vậy, “Dư nợ cho vay” tại chi nhánh Eximbank Quận 11 ở năm 2023 đã giảm so với năm 2022 là 232 tỷ đồng.

### **2.3. Thực trạng tình hình cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam – Chi nhánh Quận 11**

#### ***2.3.1. Quy trình cho vay khách hàng doanh nghiệp***

Quy trình cho vay tại ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam như sau:

- Tiếp nhận đề nghị của khách hàng, đề xuất cấp tín dụng:

Ở bước này, cán bộ quan hệ khách hàng (QHKH) thực hiện công tác tiếp thị và tiếp nhận đề nghị cấp tín dụng của khách hàng. Kiểm tra tiêu chí Knock - out (các

trường hợp không được cấp tín dụng); trường hợp khách hàng thuộc vào tiêu chí knock - out, cán bộ QHKH được phép từ chối cấp tín dụng trước khi báo cáo Ban Giám đốc đơn vị kinh doanh.

Cán bộ QHKH nghiên cứu đề nghị cấp tín dụng của khách hàng để lập danh mục hồ sơ yêu cầu khách hàng cung cấp. Lấy thông tin thông tin của khách hàng. Có nhiều phương thức lấy thông tin của khách hàng như:

- Lấy thông tin từ hồ sơ do khách hàng cung cấp
- Thông qua khảo sát trực tiếp tại các địa điểm liên quan đến khách hàng, cụ thể:

Thu thập địa điểm liên quan đến khách hàng, thu thập các hình ảnh, thông tin theo quy định.

Khảo sát thông tin từ phía hàng xóm, dân cư địa phương tại nơi cư trú, trụ sở; kho hàng của khách hàng,.....

- Các nguồn thông tin khác như:

Thu thập thông tin qua phỏng vấn khách hàng, bên đảm bảo và các bên có liên quan.

Thu thập thông tin trên các phương tiện như báo, đài, internet,....;

- Thu thập thông tin trên CIC (Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam):

Cán bộ QHKH yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ, chứng từ cơ bản như:

- Hồ sơ pháp lý của khách hàng theo quy định từng thời kì của Eximbank.
- Phương án, dự án đề nghị cấp tín dụng và hồ sơ, chứng từ liên quan.

- Hồ sơ, chứng từ chứng minh khả năng tài chính của khách hàng (trong đó phải bao gồm báo cáo tài chính nộp cho cơ quan nhà nước (báo cáo thuế) và/ hoặc báo cáo tài chính đã kiểm toán đối với trường hợp khách hàng phải lập báo cáo tài chính theo quy định pháp luật; báo cáo tình hình tài chính khác

- Hồ sơ tài sản đảm bảo (TSDB) (nếu có)
- Các hồ sơ khác có liên quan.

Dựa trên thông tin thu thập từ khách hàng, cán bộ QHKH yêu cầu cán bộ Thẩm định giá TSDB (nếu có TSDB). Sau khi có kết quả thẩm định giá TSDB, cán bộ QHKH soạn thảo “Báo cáo đề xuất cấp tín dụng”, đánh giá việc mua bảo hiểm TSDB

(bao gồm: loại TSDB mua bảo hiểm, số tiền mua bảo hiểm TSDB, loại bảo hiểm, mức miễn thường).

- Thẩm định cấp tín dụng:

Phân công cán bộ thẩm định tín dụng. Phương thức thẩm định tín dụng:

- Thẩm định đề xuất cấp tín dụng dựa trên các thông tin do cán bộ QHKH chung cấp trên “Báo cáo đề xuất cấp tín dụng” và chứng từ thu thập được.

- Trong trường hợp cần thiết, để xác minh hoặc bổ sung thêm thông tin hoặc đối với hồ sơ phức tạp, cán bộ thẩm định tín dụng được yêu cầu cán bộ QHKH đề cùng thu thập thông tin khách hàng.

Cán bộ thẩm định tín dụng sẽ thực hiện các công việc:

- Kiểm tra hồ sơ pháp lý của khách hàng.

- Xác minh tài liệu/ chứng từ khách hàng cung cấp là phù hợp.

- Thẩm định phương án, dự án đề nghị cấp tín dụng.

- Thẩm định năng lực tài chính của khách hàng.

- Đánh giá khả năng hoàn trả nợ vay, năng lực thực hiện nghĩa vụ

- Đánh giá tính đầy đủ về hồ sơ, tình trạng pháp lý và khả năng thu hồi của TSDB.

- Thẩm định các dấu hiệu cảnh báo rủi ro

- Đánh giá và nhận định các rủi ro khách có thể phát sinh.

- Xác định cụ thể người có liên quan khách hàng, tổng dư nợ cấp tín dụng của khách hàng

- Căn cứ vào kết quả chấm điểm xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng để có ý kiến về việc cấp tín dụng cho khách hàng.

- Các nội dung khác

- Lập báo cáo thẩm định tín dụng và đề xuất hạn mức cấp tín dụng cho khách hàng

Cán bộ kiểm soát thực hiện:

- Kiểm tra nội dung báo cáo thẩm định tín dụng, hồ sơ tín dụng và các chứng từ liên quan kèm theo; đánh giá mức độ chính xác, rủi ro của khoản cấp tín dụng để đảm bảo phù hợp và tuân thủ quy định.

- Nhận định về đề xuất cấp tín dụng của cán bộ thẩm định tín dụng

- Phê duyệt tín dụng:

Cán bộ được giao thẩm quyền phê duyệt hồ sơ tín dụng thực hiện phê duyệt tín dụng trong phạm vi thẩm quyền được giao.

- Soạn thảo, ký kết hợp đồng, văn bản tín dụng:

Cán bộ tín dụng chọn đúng mẫu hợp đồng, văn bản tín dụng theo quy định, điền đầy đủ các nội dung trong hợp đồng, văn bản tín dụng theo quy định tại mẫu biểu và nội dung được cấp có thẩm quyền phê duyệt và ký tắt trên hợp đồng, văn bản tín dụng được soạn thảo.

Cán bộ kiểm soát kiểm tra hình thức, nội dung hợp đồng, văn bản tín dụng được soạn thảo; ký chính hoặc ký tắt.

Cán bộ được Tổng giám đốc ủy quyền ký tên, đóng dấu trên hợp đồng, văn bản tín dụng sau khi cán bộ kiểm soát đã ký kiểm soát.

- Thực hiện thủ tục nhận TSDB:

Công chứng, chứng thực hợp đồng đảm bảo

Đăng kí biện pháp đảm bảo

Phong tỏa tài sản

Ban giám đốc đơn vị kinh doanh, cán bộ kiểm soát kiểm tra, giám sát việc cán bộ được phân công thực hiện thủ tục công chứng, đăng kí biện pháp đảm bảo, phong tỏa và lưu trữ hồ sơ TSDB theo đúng quy định.

- Chuẩn bị hồ sơ giải ngân, phát hành cam kết bảo lãnh:

Trường hợp giải ngân một lần sau khi kí hợp đồng tín dụng, không cần phải lập yêu cầu giải ngân/ phát hành bảo lãnh, báo cáo giải ngân/ phát hành bảo lãnh.

Trường hợp giải ngân, phát hành cam kết bảo lãnh (CKBL) nhiều lần, mỗi lần giải ngân, phát hành CKBL thực hiện lập Báo cáo giải ngân/ phát hành bảo lãnh dựa trên yêu cầu, hồ sơ do phòng kinh doanh cung cấp và thông tin trên hệ thống

- Phê duyệt hồ sơ giải ngân, phát hành cam kết bảo lãnh:

Thực hiện giải ngân, phát hành bảo lãnh Cán bộ tín dụng có trách nhiệm hoàn thiện hồ sơ và chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ để khách hàng đăng ký giao dịch bảo đảm tại cơ quan có thẩm quyền. Tài sản thế chấp phải được xem xét, đánh giá chính xác, trung thực theo quy định của ngân hàng. Sau khi cơ quan có thẩm quyền ký hợp đồng

thế chấp tài sản thế chấp, nhân viên cho vay thế chấp sẽ lưu giữ đầy đủ hồ sơ gốc của việc thế chấp tài sản.

Nhân viên tín dụng tiếp tục hướng dẫn khách hàng điền hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ... để khách hàng ký và xem xét thẩm quyền ký của khách hàng, trình giám đốc ký hợp đồng. Phương thức giải ngân tùy thuộc vào nội dung cam kết của hợp đồng tín dụng và ngân hàng giao vốn vay cho khách hàng hoặc nhà cung cấp của khách hàng.

Ngân hàng cho vay dựa trên phương án sử dụng vốn tín dụng quy định tại hợp đồng tín dụng. Trong các khoản cho vay tiêu dùng, ngày thanh toán đầu tiên rất quan trọng, dựa vào đó người vay sẽ thực hiện thanh toán cố định hàng tháng cho ngân hàng cho đến khi trả hết nợ.

- Theo dõi sau khi giải ngân

Trong quá trình khách hàng sử dụng vốn vay, cán bộ tín dụng phải kiểm tra việc sử dụng vốn vay để đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích. Đồng thời, chúng tôi theo dõi điều kiện hoạt động của khách hàng và kịp thời phát hiện những thay đổi ảnh hưởng đến khả năng và nguồn trả nợ. Nếu người vay vi phạm hợp đồng tín dụng, ngân hàng có quyền thu hồi nợ sớm và ngừng giải ngân.

Đây cũng là một bước quan trọng trong quy trình cho để đảm bảo an toàn tín dụng cho cả ngân hàng lẫn khách hàng đang vay tại ngân hàng. Việc kiểm tra giám sát chỉ cần khách hàng đến ngân hàng và ký biên bản giám sát. Trên thực tế, ở bước này, nhân viên tín dụng phải theo dõi, nắm rõ số tiền vay có được sử dụng đúng mục đích quy định trong hợp đồng hay không và có được sử dụng đúng tiến độ hay không. Nếu khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích hoặc không hiệu quả thì nhân viên tín dụng phải đề nghị gia hạn nợ hoặc thu hồi gốc, lãi trước hạn.

- Thu hồi nợ và thanh lý hợp đồng

Tất toán khoản vay: Khi khách hàng trả hết nợ, cán bộ tín dụng tiến hành với bộ phận kế toán đối chiếu, kiểm tra về số tiền trả nợ gốc, lãi, phí.... để tất toán khoản vay.

Thanh lý hợp đồng tín dụng số vay vốn: Thời hạn hiệu lực của hợp đồng tín dụng số vay vốn đã ký kết. Khi bên vay trả xong nợ gốc và lãi thì hợp đồng tín dụng

số vay vốn đương nhiên hết hiệu lực và các bên không cần lập biên bản thanh lý hợp đồng.

Trường hợp bên vay yêu cầu, cán bộ tín dụng soạn thảo biên bản thanh lý hợp đồng trình trưởng phòng tín dụng kiểm soát và trưởng phòng tín dụng trình lãnh đạo ký biên bản thanh lý.

### **2.3.2. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp**

#### **2.3.2.1. Doanh số cho vay**

Bảng 2.2 Doanh số cho vay khách hàng doanh nghiệp.

<i>Đơn vị: Tỷ VNĐ</i>			
<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2021</b>	<b>Năm 2022</b>	<b>Năm 2023</b>
Doanh số cho vay	1139,21	1458,60	783,51

*Nguồn: Số liệu thống kê nội bộ Eximbank – chi nhánh Quận 11*

Doanh số cho vay là chỉ tiêu thể hiện tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân dưới hình thức tiền mặt hoặc chuyển khoản (vào tài khoản thanh toán hoặc thanh toán trực tiếp vào tài khoản của người bán,...) trong một khoảng thời gian nhất định. Sự tăng trưởng của chỉ tiêu này phản ánh quy mô tăng trưởng của công tác tín dụng của ngân hàng.

Dựa vào bảng số liệu về doanh số cho vay khách hàng doanh nghiệp của Eximbank – Chi nhánh Quận 11, có thể thấy rằng doanh số cho vay năm 2022 đã tăng mạnh so với năm 2021. Cụ thể, chỉ tiêu này tăng từ 1139,21 tỷ đồng lên 1458,60 tỷ đồng, tương ứng với mức tăng 319 tỷ đồng (tăng 28,04%). Tuy nhiên, doanh số cho vay đã giảm mạnh xuống còn 783,51 tỷ đồng vào năm 2023, giảm 675,09 tỷ đồng (giảm 46,28%).

Bảng 2.3 Doanh số cho vay theo ngành nghề kinh doanh của ngân hàng

Đơn vị: Tỷ VNĐ

Năm	2021	2022	2023	2023/2022		2022/2021	
				Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối
Nông – Lâm – Ngư nghiệp	24,27	31,07	16,69	(46,28)	(14,38)	28,04	6,80
Công nghiệp – Xây dựng	368,8	326,29	253,63	(22,27)	(72,67)	(11,52)	(42,47)
Thương mại – Dịch vụ	746,2	1101,2	513,20	(53,40)	(588,04)	47,58	355,06

(Nguồn: Dữ liệu được cung cấp bởi Ngân hàng Eximbank Quận 11)

Dựa trên bảng, có thể thấy doanh số cho vay đối với các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực thương mại dịch vụ từ năm 2021 sang năm 2022 tăng từ 746,18 lên 1101,24 tỷ đồng, tương đương với lượng tăng 47,58%. Giải thích cho việc này là do giai đoạn năm 2021 đến năm 2022, dịch bệnh vẫn chưa diễn biến phức tạp tại Việt Nam, các công ty tổ chức sự kiện, dịch vụ, lữ hành vẫn còn phát triển và đón nhiều đợt du khách nước ngoài lẫn khách hàng nội địa đi du lịch vì vậy nên doanh số giải ngân cho ngành nghề này tăng trưởng mạnh mẽ, ngược lại khi kinh tế bước sang năm 2022 đến năm 2023 khi doanh số cho vay của Eximbank – chi nhánh quận 11 giảm xuống đáng kể thì doanh số cho vay của nhóm ngành thương mại dịch vụ cũng giảm theo, cụ thể giảm sổng chỉ còn 513,2 tỷ đồng.

Đối với ngành công nghiệp – Xây dựng doanh số cho vay đối với ngành này có xu hướng giảm liên tục qua các năm từ 368,76 tỷ đồng năm 2021 xuống còn 326,29 tỷ đồng năm 2022 (giảm 42,47 tỷ đồng tương đương với 11,52%) và giảm xuống chỉ còn 253,62 tỷ đồng năm 2023 (giảm 72,67 tỷ đồng tương đương 22,27% so với năm 2022).

Ngành nông lâm ngư nghiệp cũng có sự biến động tương tự với nhóm ngành thương mại dịch vụ khi tăng doanh số thu nợ từ 24,27 tỷ đồng năm 2021 lên 31,07 tỷ đồng năm 2022 (tăng 6,8 tỷ đồng tương đương với 28,04%), nhưng sau đó lại giảm chỉ còn 16,69 tỷ đồng năm 2023 (giảm 14,38 tỷ đồng tương đương với 46,28%).

Qua những số liệu trên cho thấy rằng, Eximbank chi nhánh quận 11 đang tập trung đẩy mạnh cho vay vào các ngành nghề kinh doanh có tiềm năng phát triển cao như thương mại - dịch vụ và công nghiệp - xây dựng, và các khách hàng đang vay tại

chi nhánh ngân hàng đa số kinh doanh ở hai lĩnh vực này. Bên cạnh đó cũng mở rộng phạm vi tiếp cận khách hàng ở mảng nông – lâm – ngư nghiệp.

### 2.3.2.2. Tình hình dư nợ cho vay

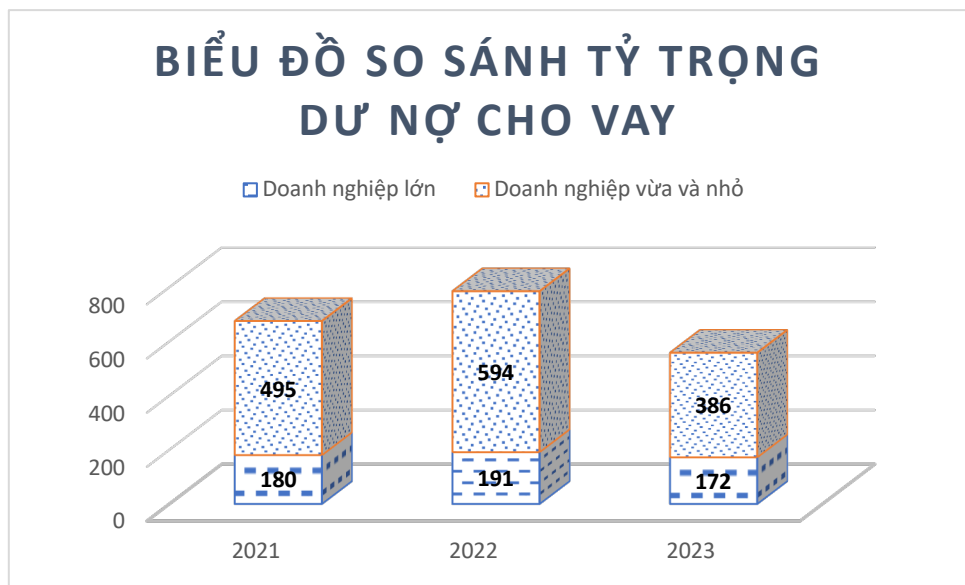
Bảng 2.4 Tình hình dư nợ cho vay theo cơ cấu doanh nghiệp (2021 – 2023)

(ĐVT: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		2022/2021		2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Doanh nghiệp lớn	180	26,7%	191	24,3%	172	30,8%	11	6,1%	-19	-9,95%
Doanh nghiệp vừa và nhỏ	495	73,3%	594	75,7%	386	69,2%	99	20,0%	-208	-35,02%
Tổng dư nợ DN	675	100%	785	100%	558	100%	110	16,3%	-227	-28,92%

(Nguồn: Dữ liệu được cung cấp bởi Ngân hàng Eximbank Quận 11)

Dựa trên số liệu dư nợ doanh nghiệp của Ngân hàng Eximbank Quận 11 trong các năm 2021, 2022, và 2023, chúng ta có thể thấy rõ những biến động đáng chú ý. Trong giai đoạn từ 2021 đến 2022, dư nợ của các doanh nghiệp lớn đã tăng từ 180 tỷ đồng lên 191 tỷ đồng, tuy nhiên tỷ trọng của họ trong tổng dư nợ lại giảm từ 26,7% xuống 24,3%. Đến năm 2023, dư nợ của các doanh nghiệp lớn giảm xuống 172 tỷ đồng, nhưng tỷ trọng lại tăng lên 30,8%, cho thấy tổng dư nợ đã giảm nhiều hơn mức giảm của doanh nghiệp lớn. Ngược lại, dư nợ của doanh nghiệp vừa và nhỏ đã tăng từ 495 tỷ đồng lên 594 tỷ đồng trong năm 2022, làm tăng tỷ trọng từ 73,3% lên 75,7%. Tuy nhiên, vào năm 2023, dư nợ của nhóm này giảm mạnh xuống 386 tỷ đồng và tỷ trọng giảm còn 69,2%, phản ánh sự giảm tổng dư nợ nhiều hơn mức giảm của doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tổng dư nợ toàn bộ trong ba năm cho thấy sự tăng trưởng từ 675 tỷ đồng năm 2021 lên 785 tỷ đồng năm 2022, nhưng giảm mạnh xuống 558 tỷ đồng năm 2023, với mức giảm lên tới 28,92%. Sự sụt giảm này có thể phản ánh sự thay đổi trong nhu cầu vay vốn hoặc chiến lược cấp tín dụng của ngân hàng, và cần được phân tích thêm để hiểu rõ hơn các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả tài chính của ngân hàng cũng như các doanh nghiệp.



(Nguồn: Dữ liệu được cung cấp bởi Ngân hàng Eximbank Quận 11)

Hình 2.4 Biểu đồ so sánh tỷ trọng dư nợ cho vay năm 2021 – 2023

Biểu đồ trên phản ánh rõ nét nhất về sự chênh lệch về “Tỷ trọng dư nợ cho vay” của 2 đối tượng Khách hàng Doanh nghiệp, từ đây chúng ta có thể khẳng định đối tượng khách hàng mà chúng ta nên nhắm đến để tối ưu hoá lợi nhuận từ hoạt động cho vay bằng những chính sách, chương trình kích thích tín dụng.

#### 2.3.2.3. Tình hình quy mô cho vay

Bảng 2.5 Quy mô cho vay tại exim bank quận 11

(ĐVT: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		2022/2021		2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Dư nợ DN	675	51,8%	785	54,2%	558	45,9%	110	16,3%	-227	-28,9%
Dư nợ CN	629	48,2%	663	45,8%	658	54,1%	34	5,4%	-5	-0,8%
Tổng dư nợ	1304	100%	1448	100%	1216	100%	144	11,0%	-232	-16,0%

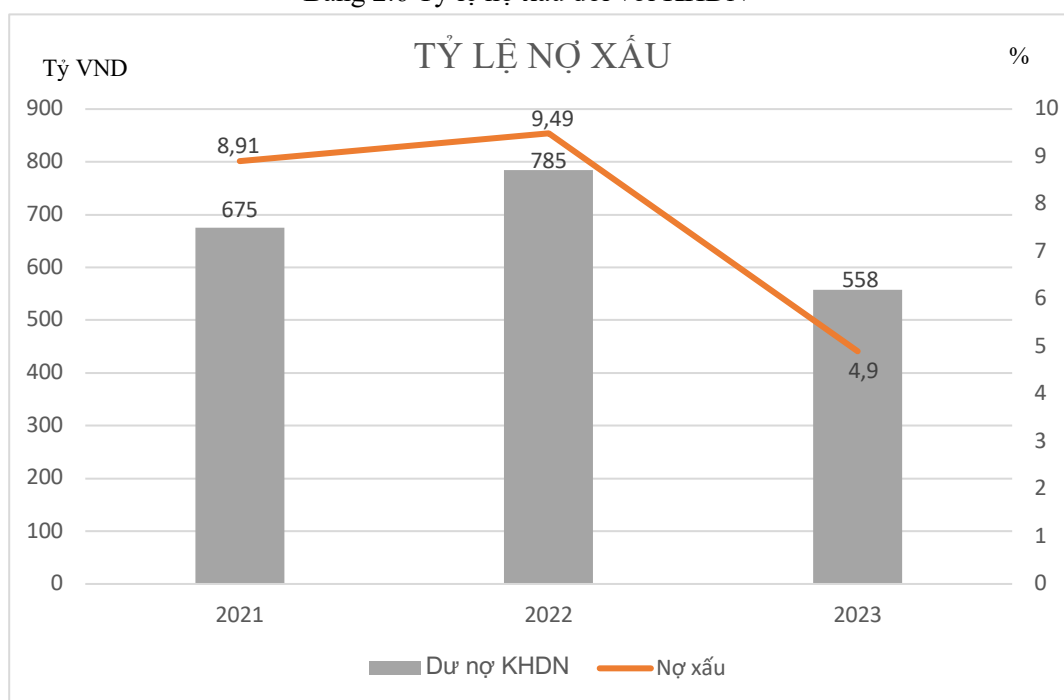
(Nguồn: Dữ liệu được cung cấp bởi Ngân hàng Eximbank Quận 11)

Tình hình hoạt động kinh doanh hiện tại ở Chi nhánh Eximbank Quận 11 qua các năm 2021 – 2022 ta thấy được một điểm chung là tỷ lệ “Dư nợ cho vay” của KHDN chiếm tỷ trọng cao hơn so với tỷ lệ “Dư nợ cho vay” của KHDN. Đối tượng mang lại nguồn thu nhập cho Chi nhánh lớn nhất đó là KHDN nhưng cho đến năm 2023 thì tỷ lệ này giảm đáng kể điều này cho thấy các chính sách, sản phẩm hỗ trợ

cho KHDN tại chi chưa thu hút được thị hiếu của thị trường. Nhưng một phần cũng là do sự suy thoái từ nền kinh tế vĩ mô tạo rào cản lớn nhất đến việc đầu tư phát triển của hầu hết các Doanh nghiệp trên địa bàn. Nhưng so với luận điểm trên thì ở năm 2023 Ngân hàng đã làm tốt việc kiểm soát “Tỷ lệ nợ xấu” và kết hợp với phân tích “Quy mô cho vay” thì có thể thấy chính sách kiểm soát tỷ lệ nợ xấu này ảnh hưởng trực tiếp đến đối tượng KHDN. Đây vô tình trở thành một điểm bất lợi cho việc phát triển Hoạt động tín dụng tại Chi nhánh. Vì vậy, để có thể đạt được sự tối ưu hoá đối với hoạt động tín dụng KHDN ở tại Chi nhánh Eximbank Quận 11 thì chúng ta nên chú trọng vài việc đổi mới các sản phẩm, chính sách nhằm thu hút đối tượng KHDN.

#### 2.3.2.4. Tình hình nợ xấu

Bảng 2.6 Tỷ lệ nợ xấu đối với KHDN



(Nguồn: Dữ liệu được cung cấp bởi Ngân hàng Eximbank Quận 11)

Những điều này không khiến cho “**Tổng thu nhập**” giảm nhưng so với “**Tổng chi phí**” tại chi nhánh Eximbank Quận 11 tăng lên đáng kể từ đầu năm 2022 – 2023. Do đó nên “**Lợi nhuận**” của chi nhánh giảm đáng kể cụ thể là gần **5,44 tỷ đồng** so với năm 2023. Đây là một rào cản lớn đối với hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động tín dụng đối với KHDN nói riêng. Nhưng bảng số liệu trên còn có một dự báo đáng mừng đó là qua các năm “**Tỷ lệ nợ xấu**” giảm liên tục. Thực trạng cho thấy các chính sách áp dụng tại Eximbank nói chung và tại chi nhánh Quận 11 nói riêng có

phần cả tiến phát triển hơn nhưng chưa tạo được điều kiện để nâng cao hoạt động tín dụng tại Chi nhánh Eximbank Quận 11.

### **2.3.3. Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp**

#### **2.3.3.1. Thành tựu đạt được**

Sự biến động trong chỉ tiêu dư nợ khách hàng doanh nghiệp (KHDN) tại chi nhánh Ngân hàng Eximbank qua các năm phản ánh tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp. Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2022, khi dịch COVID-19 chưa gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến thị trường Việt Nam, nền kinh tế quốc gia vẫn duy trì tăng trưởng dương, trong khi nhiều quốc gia khác gặp khó khăn. Chính phủ Việt Nam cùng Eximbank đã triển khai các chính sách hỗ trợ nhằm thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh của cả doanh nghiệp lớn và nhỏ. Tuy nhiên, khi dịch bệnh bắt đầu tác động mạnh mẽ, khả năng sản xuất và tiêu thụ hàng hóa bị ảnh hưởng, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ do hạn chế về tiềm lực tài chính.

Việc ngân hàng gia tăng dư nợ cho vay KHDN đã cải thiện khả năng lưu thông vốn, giúp doanh nghiệp vượt qua khó khăn tạm thời và mở rộng quy mô kinh doanh. Điều này không chỉ tạo ra việc làm mà còn thúc đẩy sự phát triển kinh tế. Tỷ lệ nợ xấu của nhóm KHDN và toàn hệ thống ngân hàng Eximbank duy trì dưới 3%, chứng tỏ hiệu quả hoạt động cho vay KHDN được cải thiện, đồng thời nâng cao lợi nhuận và uy tín của ngân hàng trên thị trường.

Ngân hàng luôn chú trọng đến chất lượng dịch vụ và uy tín, nhằm cung cấp cho nhóm KHDN một trải nghiệm tốt và an toàn. Sự gia tăng số lượng khách hàng doanh nghiệp có dư nợ tại chi nhánh Quận 11 của Eximbank qua các năm cho thấy sự tin tưởng ngày càng cao vào ngân hàng. Mặc dù số lượng khách hàng vay vốn không tăng mạnh, đây vẫn là dấu hiệu tích cực cho chi nhánh Quận 11 và ngân hàng Eximbank trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp.

#### **2.3.3.2. Hạn chế**

Cơ cấu vay nợ của khách hàng doanh nghiệp (KHDN) tại chi nhánh Ngân hàng Eximbank hiện chủ yếu tập trung vào nhóm ngành dịch vụ thương mại, chiếm khoảng 70% tổng dư nợ cho vay. Những ngành nghề này có sự phụ thuộc lớn vào tình hình thị trường và kinh tế trong nước cũng như quốc tế, dẫn đến mức rủi ro tín dụng cao.

Lãi suất cho vay của Eximbank thường cao hơn so với các ngân hàng cạnh tranh, đặc biệt đối với các khoản vay ngắn hạn và trung hạn. Điều này tạo ra một bất lợi cho ngân hàng trong việc cạnh tranh và mở rộng dư nợ so với các ngân hàng khác trong hệ thống ngân hàng thương mại tại Việt Nam.

Về yêu cầu tài sản đảm bảo, Eximbank thường yêu cầu doanh nghiệp phải cung cấp tài sản đảm bảo khi vay vốn, đặc biệt là đối với các khoản vay lớn. Tài sản đảm bảo có thể bao gồm tiền gửi tiết kiệm, vàng, giấy tờ có giá, bất động sản, máy móc thiết bị, và phương tiện vận tải. Mức lãi suất cho vay thay đổi tùy thuộc vào tính thanh khoản của tài sản đảm bảo. Giá trị tài sản đảm bảo thường cao hơn so với số tiền vay, điều này có thể tạo ra khó khăn cho doanh nghiệp trong việc đáp ứng yêu cầu của ngân hàng.

Thủ tục vay vốn tại Eximbank được đánh giá là phức tạp và rườm rà, yêu cầu doanh nghiệp phải chuẩn bị và cung cấp nhiều hồ sơ, giấy tờ. Hơn nữa, quá trình thẩm định hồ sơ vay có thể kéo dài, ảnh hưởng đến kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp.

## **2.4. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam – Chi nhánh Quận 11**

### **2.4.1. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha**

Bảng 2.7. Kiểm định độ tin cậy của thang đo “Đặc điểm doanh nghiệp”

<b>Biến quan sát</b>	<b>Nội dung câu khảo sát</b>	<b>Hệ số tương quan biến tổng</b>	<b>Nhận xét</b>
<b>Thang đo đặc điểm doanh nghiệp</b> ( <i>Cronbach Alpha</i> = 0,823)			
DD1	Doanh nghiệp cảm thấy quy mô hiện tại là phù hợp với khả năng tiếp nhận và quản lý khoản vay	,605	Tất cả các thang đo đạt yêu cầu vì hệ số tương quan
DD2	Tài chính của doanh nghiệp phù hợp với dịch vụ cho vay của ngân hàng	,659	

DD3	Các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp đang đáp ứng tốt nhu cầu của thị trường	,655	>0.5 và Cronbach alpha >0.7
DD4	Doanh nghiệp có tình hình tài chính ổn định và lành mạnh	,664	
DD5	Doanh nghiệp có một đội ngũ quản lý có kinh nghiệm và chuyên môn phù hợp với ngành nghề hoạt động	,502	
<b>Thang đo khả năng thanh toán ngắn hạn (Cronbach Alpha = 0,798)</b>			
KN1	Doanh nghiệp cần thanh toán các khoản nợ ngắn hạn đúng hạn	,572	Hầu hết các thang đo đạt yêu cầu vì hệ số tương quan >0.5 và Cronbach alpha >0.7. Ngoại trừ nhân tố KN5 không thoả điều kiện trên
KN2	Ngân hàng có biện pháp dự phòng tài chính để xử lý tình huống khẩn cấp hoặc bất ngờ về thanh toán	,643	
KN3	Ngân hàng có kế hoạch quản lý dòng tiền và các khoản nợ ngắn hạn	,663	
KN4	Việc thu hồi các khoản phải thu từ khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng không gặp khó khăn và thu hồi trong thời gian ngắn.	,564	
<b>Thang đo mục đích vay vốn (Cronbach Alpha = 0,837)</b>			
MĐ1	Mục tiêu chiến lược hiện tại đối với các khoản vay là cần thiết	,569	Tất cả các thang đo đạt yêu cầu vì hệ số tương quan >0.5 và Cronbach alpha >0.7
MĐ2	Để đạt mục tiêu kinh doanh ngân hàng đã có kế hoạch cụ thể về cách sử dụng khoản vay	,695	
MĐ3	Doanh nghiệp sử dụng khoản vay để nghiên cứu và phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ mới	,654	
MĐ4	Doanh nghiệp sử dụng khoản vay trong thời gian ngắn nhất để đạt được mục tiêu cụ thể	,759	

<b>Thang đo tài sản bảo đảm (Cronbach Alpha = 0,834)</b>			
TS1	Ngân hàng đã hướng dẫn và hỗ trợ doanh nghiệp cung cấp tài sản đảm bảo cho khoản vay	,616	Tất cả các thang đo đạt yêu cầu vì hệ số tương quan >0.5 và Cronbach alpha >0.7
TS2	Tài sản bảo đảm của doanh nghiệp có khả năng chuyển nhượng và định giá dễ dàng	,643	
TS3	Ngân hàng có những biện pháp bảo vệ tài sản bảo đảm khỏi rủi ro mất mát hoặc tổn thất	,646	
TS4	Khoản nợ khác và các quyền lợi liên quan không ảnh hưởng tới tài sản bảo đảm	,747	
TS5	Doanh nghiệp đã xác định tài sản nào sẽ được sử dụng làm bảo đảm cho khoản vay	,528	
<b>Thang đo chính sách vay của ngân hàng (Cronbach Alpha = 0,794)</b>			
CS1	Ngân hàng linh hoạt trong việc điều chỉnh các điều kiện vay khi doanh nghiệp gặp khó khăn tài chính	,608	Hầu hết các thang đo đạt yêu cầu vì hệ số tương quan >0.5 và Cronbach alpha >0.7. Ngoại trừ nhân tố CS4 không thoả điều kiện trên
CS2	Ngân hàng cung cấp thông tin đầy đủ và rõ ràng về các điều kiện vay vốn	,575	
CS3	Quy trình xét duyệt vay vốn của ngân hàng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả	,744	
CS5	Ngân hàng có các biện pháp kiểm soát rủi ro hiệu quả để quản lý việc sử dụng vốn vay	,499	
<b>Thang đo lãi suất (Cronbach Alpha = 0,827)</b>			
LS1	Lãi suất vay mà doanh nghiệp nhận được phù hợp với khả năng tài chính của doanh nghiệp	,653	Tất cả các thang đo đạt yêu cầu

LS2	Ngân hàng cung cấp thông tin đầy đủ về cách lãi suất được tính và điều chỉnh	,597	vì hệ số tương quan >0.5 và Cronbach alpha >0.7
LS3	Ngân hàng đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả với các yêu cầu thay đổi liên quan đến lãi suất vay	,606	
LS4	Lãi suất cao sẽ làm giảm nhu cầu vay của doanh nghiệp	,641	
LS5	Doanh nghiệp cảm thấy việc đàm phán lãi suất vay với ngân hàng là công khai và minh bạch	,615	
<b>Thang đo ý định vay của khách hàng doanh nghiệp (Cronbach Alpha = 0,826)</b>			
YD1	Khách hàng vẫn sẽ tiếp tục giao dịch lâu dài với ngân hàng	,757	Tất cả các thang đo đạt yêu cầu vì hệ số tương quan >0.5 và Cronbach alpha >0.7
YD2	Khách hàng hài lòng về hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng	,641	
YD3	Khách hàng sẽ giới thiệu cho những doanh nghiệp khác đến giao dịch tại ngân hàng	,568	
YD4	Doanh nghiệp đã xem xét kỹ lưỡng các tùy chọn vay khác trước khi đưa ra quyết định	,655	

#### 2.4.2. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá (EFA)

##### 2.4.2.1. Phân tích biến độc lập

Nghiên cứu đã tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) trên 32 biến quan sát của thang đo ý định vay, nhằm giảm số lượng biến và tìm ra các yếu tố ẩn tiềm ẩn. Phương pháp trích xuất thành phần chính (Principal Component) và phép xoay Varimax đã được áp dụng để xác định các yếu tố này. Để đánh giá sự phù hợp của dữ liệu cho phân tích nhân tố, các chỉ số KMO và kiểm định Bartlett đã được sử dụng. Hệ số tải nhân tố tối thiểu được đặt là 0,5.

Kết quả phân tích EFA lần đầu cho thấy 29 biến quan sát hội tụ vào 6 nhân tố.

Bảng 2.8 KMO và Barlett's Test

Đo lường lấy mẫu tương thích Kaiser - Meyer - Olkin		0,824
Kiểm định xoay Bartlett	Chi-Square xấp xỉ	2247,843
	Bậc tự do df	351
	Mức ý nghĩa Sig.	,000
Tổng phương sai trích	62,863	62,863% > 50%
Giá trị Eigenvalue thấp nhất	3,922	3,922 > 1

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Dựa vào kết quả phân tích EFA, dữ liệu cho thấy hoàn toàn phù hợp để phân tích nhân tố:

KMO = 0,824 cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp.

Sig. (Bartlett's Test) = 0,000 < 0,05 chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

Eigenvalues = 3,922 > 1, chỉ ra rằng nhân tố rút ra có ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất, vì nó đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố.

Tổng phương sai trích (Rotation Sums of Squared Loadings - Cumulative %) = 62,863% > 50%, điều này chứng tỏ 62,863% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi các nhân tố trong phép xoay.

Bảng 2.9 Ma trận xoay nhân tố

Mã hóa	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
TS4	,783					
TS5	,733					
TS2	,700					
TS3	,672					
TS1	,651					
LS1		,795				
LS4		,772				
LS2		,757				
LS5		,745				
LS3		,744				
DD2			,742			
DD5			,730			
DD3			,721			
DD4			,706			
DD1			,662			
MĐ4				,830		
MĐ2				,798		
MĐ3				,782		
MĐ1				,724		
KN3					,799	
KN2					,786	
KN1					,761	
KN4					,694	
CS3						,857
CS2						,782
CS1						,719
CS5						,696

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

#### 2.4.2.2. Phân tích biến phụ thuộc

Bảng 2.10 KMO và Barlett's Test biến phụ thuộc

Đo lường lấy mẫu tương thích Kaiser - Meyer - Olkin		0,760
Kiểm định xoay Bartlett	Chi-Square xấp xỉ	305,912
	Bậc tự do df	6
	Mức ý nghĩa Sig.	,000

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Bảng 2.11 Kết quả EFA thang đo yếu tố Ý định vay khách hàng doanh nghiệp

Mã hóa biến quan sát	Hệ số
YD1	,881
YD4	,813
YD2	,800
YD3	,745
Phương sai trích	65,807 > 50%
Giá trị Eigenvalue	2,632 > 1

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

### 2.4.3. Kiểm định giả thuyết mô hình

#### 2.4.3.1. Kiểm định tương quan

Hồi quy tuyến tính không chỉ là công cụ để mô tả mối quan hệ giữa các biến mà còn là một phương pháp thống kê mạnh mẽ để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu. Do đó, để đánh giá tác động của các nhân tố lên hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp, hồi quy tuyến tính là lựa chọn phù hợp nhất.

Trước khi đưa các yếu tố vào mô hình hồi quy, phân tích tương quan (Pearson) được thực hiện để đánh giá sự phù hợp của các yếu tố. Kết quả phân tích mô hình hồi quy sẽ được sử dụng để kiểm định các giả thuyết được đưa ra trong mô hình.

Bảng 2.12 Ma trận tương quan

		YD	DD	KN	MĐ	TS	CS	LS
YD	Pearson Correlation	1	,495**	,378**	,565**	,539**	,227**	-,055
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,438
	N	200	200	200	200	200	200	200
DD	Pearson Correlation	,495**	1	,265**	,285**	,598**	,057	-,054
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,423	,444
	N	200	200	200	200	200	200	200
KN	Pearson Correlation	,378**	,265**	1	,267**	,153*	,327**	-,067
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,031	,000	,347
	N	200	200	200	200	200	200	200

MĐ	Pearson Correlation	,565**	,285**	,267**	1	,443**	,129	-,064
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,069	,367
	N	200	200	200	200	200	200	200
TS	Pearson Correlation	,539**	,598**	,153*	,443**	1	,022	-,128
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,031	,000		,758	,071
	N	200	200	200	200	200	200	200
CS	Pearson Correlation	,227**	,057	,327**	,129	,022	1	,173*
	Sig. (2-tailed)	,001	,423	,000	,069	,758		,014
	N	200	200	200	200	200	200	200
LS	Pearson Correlation	-,055	-,054	-,067	-,064	-,128	,173*	1
	Sig. (2-tailed)	,438	,444	,347	,367	,071	,014	
	N	200	200	200	200	200	200	200

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Bảng dữ liệu cho thấy có nhiều mối tương quan tích cực giữa các yếu tố như YD (Yếu tố động lực), DD (Động lực cá nhân), KN (Kỹ năng), MĐ (Mục đích) và TS (Thái độ). Cụ thể, YD có mối liên hệ mạnh mẽ với DD ( $r = 0,495$ ), KN ( $r = 0,378$ ), MĐ ( $r = 0,565$ ) và TS ( $r = 0,539$ ), cho thấy động lực cao có thể nâng cao động lực cá nhân, kỹ năng, mục đích và thái độ. Bên cạnh đó, DD cũng có ảnh hưởng tích cực đến KN ( $r = 0,265$ ), MĐ ( $r = 0,285$ ) và TS ( $r = 0,598$ ). Mối quan hệ yếu giữa cảm xúc (CS) và lý do (LS) ( $r = 0,173$ ) cho thấy vẫn còn tồn tại những yếu tố cần được khai thác. Từ các mối tương quan này, có thể nhận thấy rằng việc nâng cao động lực và các yếu tố liên quan có thể cải thiện hiệu suất cá nhân trong các môi trường làm việc hoặc học tập.

#### 2.4.3.2. Mô hình hồi quy

Phân tích hồi quy được thực hiện cho 6 biến độc lập: Đặc điểm doanh nghiệp (DD), khả năng thanh toán ngắn hạn (KN), mục đích vay vốn (MD), tài sản bảo đảm (TS), Chính sách vay của ngân hàng (CS) và lãi suất (LS).

\* Mô hình hồi quy lý thuyết:

$$y = \varphi + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \varepsilon$$

Sau khi thực hiện phân tích hồi quy ta có bảng kết quả phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn việc làm sau đây:

Bảng 2.13 Kết quả hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa	Giá trị t	Sig.	Chuẩn đoán đa cộng tuyến		
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Tolerance	VIF	
1	Hằng số	-,320	,383		-,835	,405		
	DD	,220	,069	,207	3,204	,002	,610	1,641
	KN	,163	,058	,158	2,784	,006	,790	1,266
	MĐ	,344	,058	,344	5,942	,000	,759	1,317
	TS	,241	,069	,236	3,477	,001	,549	1,820
	CS	,146	,070	,114	2,086	,038	,851	1,176
	LS	-,001	,061	-,001	-,013	,990	,938	1,066
<i>Biến phụ thuộc: YD</i>								

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Ở đây nhân tố Lãi Suất (LS) bị loại khỏi phương trình hồi quy tuyến tính bởi vì các ngân hàng đã đưa ra những mức lãi suất thấp nhất để thu hút khách hàng. Nên đối với doanh nghiệp thì mức lãi suất giữa các ngân hàng tương đương nhau, không có sự chênh lệch đáng kể.

Phương trình hồi quy tuyến tính với biến phụ thuộc là Ý định vay khách hàng doanh nghiệp:

$$YD = 0,344MD + 0,236TS + 0,207DD + 0,158KN + 0,114CS$$

Mô hình hồi quy không gặp vấn đề đa cộng tuyến giữa các biến độc lập, vì hệ số VIF < 10. Do đó, mô hình hồi quy tuyến tính hoàn toàn có ý nghĩa.

Trong mô hình hồi quy tuyến tính, yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến ý định vay của khách hàng là yếu tố mục đích vay vốn, với hệ số  $\beta = 0,344$ , so với  $\beta$  của các biến độc lập còn lại.

**\* Đánh giá ý nghĩa của mô hình**

Bảng 2.14 Hệ số ý nghĩa của mô hình

<b>Model Summary</b>					
<b>Mô hình</b>	<b>R</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>R<sup>2</sup> hiệu chỉnh</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>	<b>Durbin-Watson</b>
1	.714 <sup>a</sup>	,510	,494	,58612	1,905
a. Biến độc lập: (Hằng số), LS, DD, CS, MĐ, KN, TS					
b. Biến phụ thuộc: YD					

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Sau khi đã đưa các biến độc lập vào mô hình hồi quy kết quả nhận được R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 0,494 tức là các yếu tố giải thích được 49,4% sự ảnh hưởng đến ý định vay khách hàng doanh nghiệp còn 50,6% là sự ảnh hưởng của các yếu tố khác không thể giải thích bằng 6 biến LS, DD, CS, MĐ, KN, TS.

**\* Kiểm định sự phù hợp của mô hình**

Bảng 2.15 Kết quả phân tích ANOVA của mô hình

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
<b>Mô hình</b>		<b>Tổng bình phương</b>	<b>df</b>	<b>Trung bình bình phương</b>	<b>Kiểm định F</b>	<b>Sig.</b>
1	Hồi quy	68,898	6	11,483	33,426	,000b
	Phần dư	66,302	193	,344		
	Tổng	135,200	199			
a. Biến phụ thuộc: YD						
b. Biến độc lập: (hằng số), LS, DD, CS, MĐ, KN, TS						

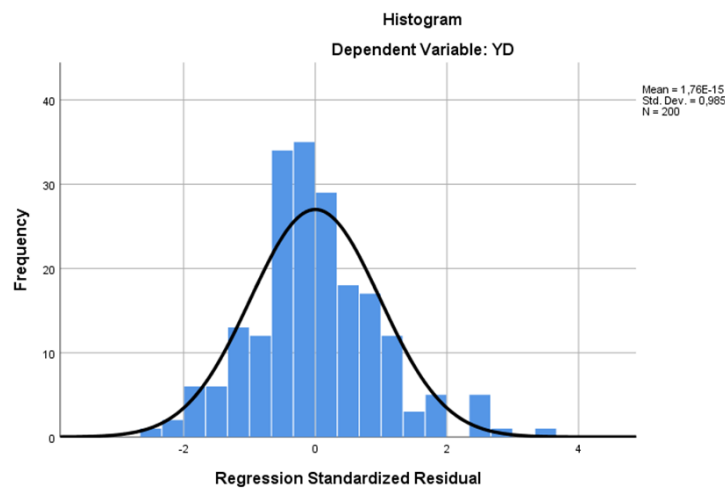
(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Kết quả kiểm định với giá trị Sig bằng 0 cho thấy mô hình hồi quy được xây dựng rất phù hợp với dữ liệu, có ý nghĩa thống kê cao và có thể sử dụng để phân tích và dự báo.

### \* Kiểm định sự vi phạm các giả thuyết hồi quy

Kiểm định Durbin-Watson cho giá trị  $d = 1,905$ , nằm trong khoảng  $(1; 3)$ , cho thấy không có bằng chứng về hiện tượng tự tương quan giữa các phần dư. Kiểm định đa cộng tuyến cũng cho kết quả khả quan khi các giá trị Tolerance đều nhỏ hơn 1 và VIF đều nhỏ hơn 10, chứng tỏ các biến độc lập trong mô hình không có mối tương quan đa cộng tuyến quá chặt chẽ.

Phân tích đồ thị tần số Histogram cho thấy phần dư có phân phối gần giống với phân phối chuẩn, với giá trị trung bình (Mean) rất nhỏ, chỉ bằng 0,985, gần như bằng 0 và độ lệch chuẩn xấp xỉ 1. Điều này cho thấy giả định về phân phối chuẩn của phần dư trong mô hình hồi quy là hợp lý.

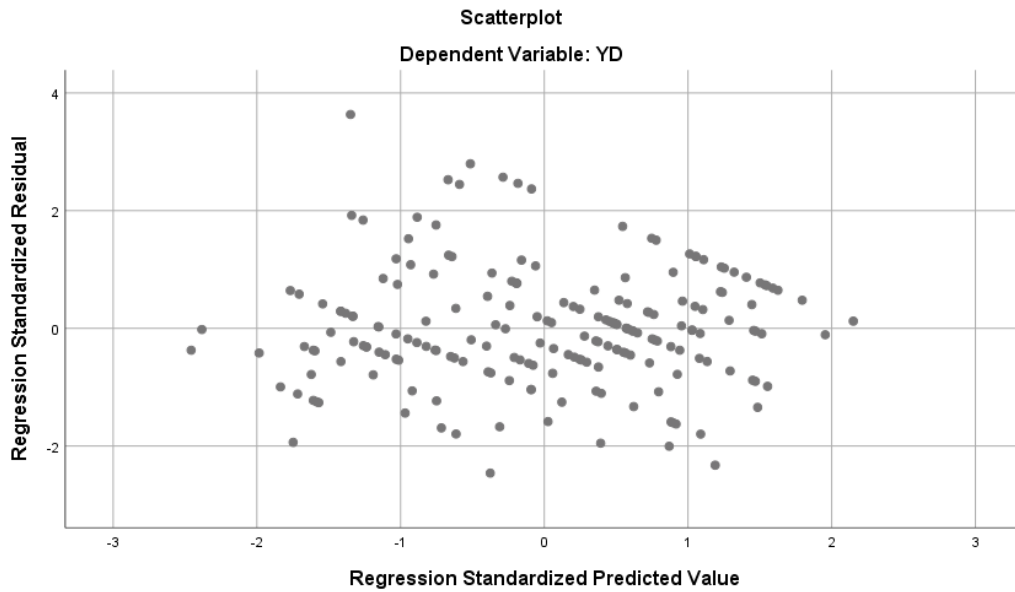


Hình 2.5 Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Biểu đồ phân tán phần dư cho thấy các điểm dữ liệu phân bố ngẫu nhiên xung quanh đường hồi quy, không có xu hướng tập trung thành cụm hay tạo thành hình dạng đặc biệt nào. Điều này cho thấy giả định về phương sai không đổi của mô hình hồi quy đã được đáp ứng.

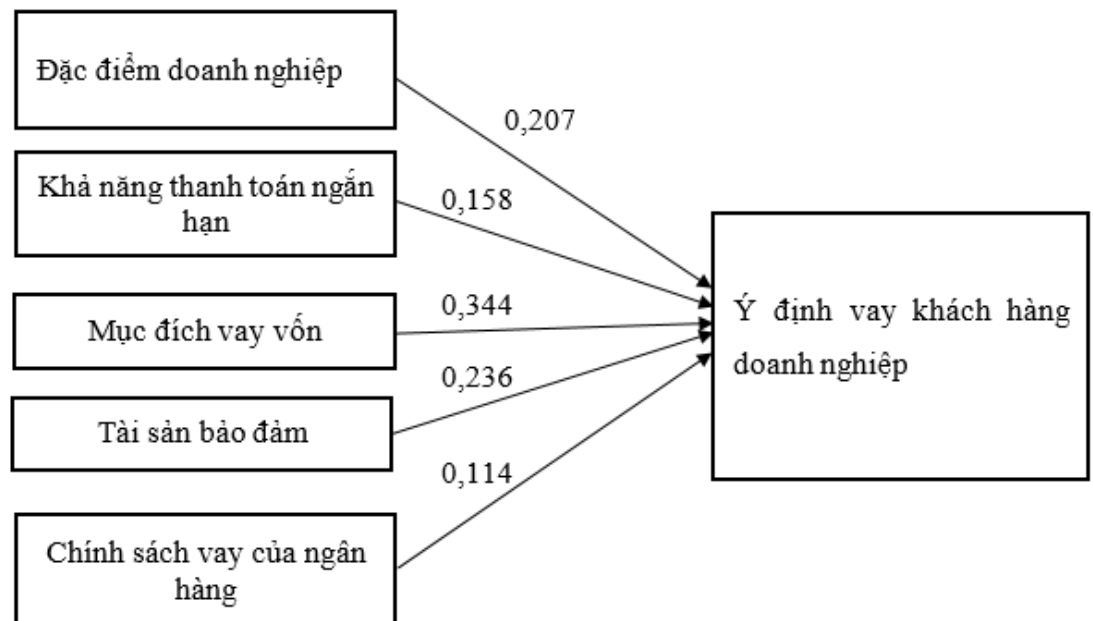
=> Khi sử dụng phương pháp hồi quy như trên thì không có hiện tượng phương sai thay đổi.



Hình 2.6 Đồ thị phân tán của phần dư

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Tóm lại, sau khi phân tích bằng phần mềm SPSS ta có mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp như sau:



Dựa vào kết quả này cho phép kết luận:

*Một là*, tất cả các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 đưa ra trong mô hình lý thuyết ban đầu đều được xác nhận qua quá trình nghiên cứu.

Bảng 2.16 Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

<b>Giả thuyết</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Kết quả kiểm định</b>
H1	Đặc điểm doanh nghiệp có tác động cùng chiều tới ý định vay khách hàng doanh nghiệp	Chấp nhận
H2	Khả năng thanh toán ngắn hạn có tác động cùng chiều tới ý định vay khách hàng doanh nghiệp	Chấp nhận
H3	Mục đích vay vốn có tác động cùng chiều tới ý định vay khách hàng doanh nghiệp	Chấp nhận
H4	Tài sản bảo đảm có tác động cùng chiều tới ý định vay khách hàng doanh nghiệp	Chấp nhận
H5	Chính sách vay của ngân hàng có tác động cùng chiều tới ý định vay khách hàng doanh nghiệp	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nghiên cứu)

Đồng thời, mô hình hồi quy (dạng chưa chuẩn hóa) về các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp được xác định như sau:

$$YD = 0,344MĐ + 0,236TS + 0,207DD + 0,158KN + 0,114CS$$

Trong đó:

- YD: Ý định vay khách hàng doanh nghiệp
- MĐ: Mục đích vay vốn
- TS: Tài sản bảo đảm
- DD: Đặc điểm doanh nghiệp
- KN: Khả năng thanh toán ngắn hạn
- CS: Chính sách vay của ngân hàng

Hai là, mức độ ảnh hưởng (quan trọng) của các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp được xác định như sau:

**Đặc điểm doanh nghiệp:** Khi đặc điểm doanh nghiệp tăng (ví dụ: quy mô doanh nghiệp lớn hơn, tuổi đời doanh nghiệp cao hơn), ý định vay vốn của khách hàng có xu hướng tăng 0,207 đơn vị. Ngược lại, khi đặc điểm doanh nghiệp giảm, ý định vay vốn cũng giảm theo.

Khả năng thanh toán ngắn hạn: Khả năng thanh toán ngắn hạn càng tốt, ý định vay vốn của doanh nghiệp càng cao và ngược lại. Cụ thể, mỗi khi khả năng thanh toán ngắn hạn tăng 1 đơn vị, ý định vay vốn tăng 0,158 đơn vị.

Mục đích vay vốn: Mục đích vay vốn khác nhau sẽ ảnh hưởng đến ý định vay vốn. Ví dụ, khi mục đích vay vốn để mở rộng sản xuất kinh doanh, ý định vay vốn thường cao hơn so với các mục đích khác. Trung bình, mỗi khi mục đích vay vốn tăng 1 đơn vị, ý định vay vốn tăng 0,344 đơn vị.

Tài sản bảo đảm: Tài sản bảo đảm càng nhiều và có giá trị càng cao, khả năng được ngân hàng chấp thuận cho vay càng lớn, từ đó thúc đẩy ý định vay vốn của doanh nghiệp. Cụ thể, mỗi khi tài sản bảo đảm tăng 1 đơn vị, ý định vay vốn tăng 0,236 đơn vị.

Chính sách vay của ngân hàng: Chính sách vay vốn hấp dẫn, thủ tục đơn giản sẽ thu hút khách hàng doanh nghiệp đến vay vốn. Khi chính sách vay vốn được cải thiện, ý định vay vốn của khách hàng tăng 0,114 đơn vị.

## **2.5. Thảo luận kết quả nghiên cứu**

Như đã trình bày ở chương cơ sở lý luận, mục tiêu của nghiên cứu là các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp đề xuất các giải pháp cải thiện nhằm nâng cao hiệu quả và giảm thiểu rủi ro trong cấp tín dụng cho doanh nghiệp.

Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp là yếu tố Đặc điểm doanh nghiệp ( $\beta = 0,207$ ), Khả năng thanh toán ngắn hạn ( $\beta = 0,158$ ), Mục đích vay vốn ( $\beta = 0,344$ ), Tài sản bảo đảm ( $\beta = 0,236$ ) và Chính sách vay của ngân hàng ( $\beta = 0,114$ ).

$$YD = 0,344MĐ + 0,236TS + 0,207DD + 0,158KN + 0,114CS$$

Kết quả nghiên cứu đã góp phần làm rõ và bổ sung thêm cho những hiểu biết hiện có về vấn đề này, dựa trên nền tảng của các nghiên cứu của Bofondi và Gobbi (2020), Angelini, nghiên cứu của Di Salvo và Ferri (1998), nghiên cứu của Gertler và Gilchrist (1994), nghiên cứu của Dương Thị Mai Phương và Đặng Văn Dân và nghiên cứu của Châu Đỗ Trà Mi (2018). Vì thế, có cơ sở để khẳng định kết quả của nghiên cứu này là đáng tin cậy.

Về mặt thực tiễn, thảo luận kết quả nghiên cứu này với các thành viên đã tham gia thảo luận nhóm tập trung trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ, đứng ở góc độ khách hàng doanh nghiệp, các ý kiến đều thống nhất ý định vay của khách hàng doanh nghiệp chịu sự ảnh hưởng bởi 5 yếu tố là:

**Đặc điểm doanh nghiệp ( $\beta = 0,207$ ):** Yếu tố này có ảnh hưởng đáng kể đến ý định vay vốn của khách hàng doanh nghiệp. Điều này cho thấy các đặc điểm cụ thể của doanh nghiệp như quy mô, lĩnh vực hoạt động, tuổi đời, và cấu trúc tài chính có thể tác động mạnh mẽ đến quyết định vay vốn. Doanh nghiệp lớn hơn hoặc đã hoạt động lâu dài có thể dễ dàng hơn trong việc tiếp cận vốn vay do uy tín và lịch sử tài chính tốt hơn.

**Khả năng thanh toán ngắn hạn ( $\beta = 0,158$ ):** Khả năng thanh toán ngắn hạn của doanh nghiệp có mức ảnh hưởng vừa phải đến ý định vay vốn. Doanh nghiệp có khả năng thanh toán tốt hơn có thể dễ dàng vay vốn hơn vì ngân hàng sẽ xem xét khả năng trả nợ khi quyết định cấp tín dụng. Mặc dù ảnh hưởng của yếu tố này không bằng một số yếu tố khác, nhưng nó vẫn là một chỉ số quan trọng về khả năng tài chính của doanh nghiệp.

**Mục đích vay vốn ( $\beta = 0,344$ ):** Đây là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến ý định vay vốn. Mục đích vay vốn, như mở rộng sản xuất, mua sắm thiết bị mới, hay đầu tư vào dự án mới, có thể ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định vay vốn. Ngân hàng thường đánh giá mục đích vay vốn để đảm bảo rằng khoản vay sẽ được sử dụng hiệu quả và có khả năng sinh lời, do đó yếu tố này có tác động lớn.

**Tài sản bảo đảm ( $\beta = 0,236$ ):** Tài sản bảo đảm có ảnh hưởng lớn đến ý định vay vốn. Khi doanh nghiệp cung cấp tài sản bảo đảm, ngân hàng cảm thấy an tâm hơn về khả năng thu hồi nợ trong trường hợp doanh nghiệp gặp khó khăn tài chính. Do đó, việc có tài sản bảo đảm có thể làm tăng khả năng vay vốn của doanh nghiệp.

**Chính sách vay của ngân hàng ( $\beta = 0,114$ ):** Chính sách vay của ngân hàng có ảnh hưởng thấp nhất trong các yếu tố được xem xét. Mặc dù chính sách vay có thể ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn, nhưng sự ảnh hưởng của nó không lớn như các yếu tố khác. Chính sách vay của ngân hàng bao gồm lãi suất, điều kiện vay, và quy

trình xét duyệt, tuy nhiên, các yếu tố như mục đích vay và tài sản bảo đảm có thể có tác động trực tiếp và mạnh mẽ hơn đến quyết định vay vốn của doanh nghiệp.

Sự nhất trí cao của các thành viên tham gia thảo luận cho thấy kết quả nghiên cứu đã phản ánh chính xác thực tế. Với mẫu khảo sát lớn, phương pháp nghiên cứu khoa học và dữ liệu thu thập được một cách khách quan, chúng tôi có thể tin tưởng vào độ tin cậy của kết quả, đặc biệt là về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của du khách. Kết quả nghiên cứu đã cung cấp một bức tranh rõ nét và chính xác về các yếu tố tác động đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp. Việc nắm vững những yếu tố này không chỉ giúp chúng ta hiểu rõ hơn về thực tiễn mà còn là cơ sở quan trọng để đưa ra các giải pháp tối ưu hóa quy trình cho vay, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động.

## CHƯƠNG 3: KẾT LUẬN VÀ GIẢI PHÁP

### 3.1. Kết luận

Qua nghiên cứu, chúng tôi đã xác định rõ 5 yếu tố quan trọng tác động trực tiếp đến quyết định cho vay của ngân hàng đối với khách hàng doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc phân tích chi tiết các chỉ tiêu tài chính cho thấy hoạt động cho vay tại chi nhánh đang đạt được những kết quả khả quan. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế cần được khắc phục để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay trong tương lai. Các kết quả nghiên cứu này có ý nghĩa thực tiễn lớn, cung cấp cơ sở khoa học để ngân hàng điều chỉnh chiến lược và chính sách cho vay phù hợp.

Bảng 3.1 Mức độ tác động của biến độc lập đến biến phụ thuộc

Biến độc lập	Mã hóa	Hệ số tác động
Đặc điểm doanh nghiệp	DD	<b>0.207</b>
Khả năng thanh toán ngắn hạn	KN	<b>0.158</b>
Mục đích vay vốn	MĐ	<b>0.344</b>
Tài sản bảo đảm	TS	<b>0.236</b>
Chính sách vay của ngân hàng	CS	<b>0.114</b>

### 3.2. Giải pháp

Để đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng cao của doanh nghiệp và duy trì vị thế cạnh tranh trên thị trường, việc nâng cao hiệu quả tín dụng là một nhiệm vụ cấp bách. Dựa trên những phân tích thực tế, tôi xin đưa ra các Giải pháp cụ thể như sau:

#### 3.2.1. Giải pháp liên quan đến đặc điểm doanh nghiệp

Việc xác định rõ ràng đặc điểm doanh nghiệp trước khi cấp tín dụng là một bước quan trọng trong quy trình thẩm định tín dụng của ngân hàng. Ngân hàng cần tiến hành đánh giá chi tiết các đặc điểm của doanh nghiệp, bao gồm quy mô, lĩnh vực hoạt động, tuổi đời, và cấu trúc tài chính. Quy mô của doanh nghiệp có thể cho biết khả năng sinh lời và độ ổn định, trong khi lĩnh vực hoạt động có thể ảnh hưởng đến mức độ rủi ro mà ngân hàng phải đối mặt. Tuổi đời của doanh nghiệp phản ánh kinh nghiệm và sự ổn định trên thị trường, còn cấu trúc tài chính cung cấp thông tin về khả năng tài chính và sức khỏe tài chính tổng thể. Việc đánh giá kỹ lưỡng những yếu tố này giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về khách hàng của mình, từ đó có thể đưa ra quyết định cho vay phù hợp và hiệu quả hơn.

Bên cạnh việc đánh giá các đặc điểm của doanh nghiệp, ngân hàng cũng cần xây dựng một hệ thống phân loại doanh nghiệp dựa trên mức độ rủi ro. Hệ thống này sẽ phân loại các doanh nghiệp theo các tiêu chí rủi ro cụ thể, từ đó giúp ngân hàng quản lý tốt hơn các khoản vay của mình. Đối với những doanh nghiệp có mức độ rủi ro cao, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro kịp thời, như yêu cầu tài sản bảo đảm có giá trị cao hơn hoặc thiết lập các điều kiện vay nghiêm ngặt hơn. Điều này không chỉ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng mà còn tăng cường khả năng kiểm soát và quản lý nợ xấu, đồng thời đảm bảo an toàn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Bảng 3.2. Thống kê mô tả thang đo Đặc điểm doanh nghiệp

<b>Biến quan sát</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Điểm trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
Doanh nghiệp cảm thấy quy mô hiện tại là phù hợp với khả năng tiếp nhận và quản lý khoản vay	DD1	3,54	1,012
Tài chính của doanh nghiệp phù hợp với dịch vụ cho vay của ngân hàng	DD2	3,63	0,979
Các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp đang đáp ứng tốt nhu cầu của thị trường	DD3	3,47	1,088
Doanh nghiệp có tình hình tài chính ổn định và lành mạnh	DD4	3,48	1,002
Doanh nghiệp có một đội ngũ quản lý có kinh nghiệm và chuyên môn phù hợp với ngành nghề hoạt động	DD5	3,68	0,977

Bảng dữ liệu cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp về khả năng vay vốn với điểm trung bình từ 3,47 đến 3,68. Doanh nghiệp đánh giá cao "Đội ngũ quản lý có kinh nghiệm" (DD5) với điểm 3,68 và "Tài chính phù hợp với dịch vụ cho vay" (DD2) đạt 3,63. Tuy nhiên, yếu tố "Các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu thị trường" (DD3) có điểm trung bình thấp nhất (3,47), cho thấy cần cải thiện khả năng

cạnh tranh. Độ lệch chuẩn từ 0,977 đến 1,088 cho thấy sự khác biệt trong cảm nhận giữa các doanh nghiệp.

Mặc dù các doanh nghiệp có xu hướng đồng ý rằng tài chính của họ phù hợp với dịch vụ cho vay của ngân hàng, nhưng sự phân tán ý kiến cho thấy cần có sự đánh giá kỹ lưỡng hơn từ phía ngân hàng. Ngân hàng nên cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính để giúp doanh nghiệp hiểu rõ hơn về khả năng tài chính và tối ưu hóa việc quản lý vốn. Với điểm trung bình không cao lắm về việc đáp ứng nhu cầu thị trường của sản phẩm và dịch vụ, ngân hàng có thể cung cấp các gói vay vốn ưu đãi dành cho các doanh nghiệp đang muốn cải thiện sản phẩm hoặc mở rộng thị trường, nhằm hỗ trợ sự phát triển bền vững của họ.

Do điểm trung bình cao ở biến DD5, ngân hàng nên tận dụng điểm mạnh này bằng cách cung cấp các khóa đào tạo nâng cao năng lực quản lý và chuyên môn cho các doanh nghiệp. Điều này không chỉ giúp các doanh nghiệp cải thiện quản lý mà còn tăng cường mối quan hệ hợp tác với ngân hàng.

Với độ lệch chuẩn tương đối cao ở biến DD1, ngân hàng cần phân tích sâu hơn để hiểu rõ sự khác biệt trong quan điểm của các doanh nghiệp về quy mô. Từ đó, ngân hàng có thể đưa ra các giải pháp vay vốn phù hợp hơn với từng quy mô doanh nghiệp, tăng khả năng tiếp cận tín dụng và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

### **3.2.2. Giải pháp liên quan đến khả năng thanh toán ngắn hạn**

Để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay, ngân hàng cần tăng cường đánh giá khả năng thanh toán ngắn hạn của doanh nghiệp, nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng. Khả năng thanh toán ngắn hạn là yếu tố quan trọng phản ánh khả năng của doanh nghiệp trong việc đáp ứng các nghĩa vụ tài chính ngắn hạn, như trả lương, thanh toán nợ vay, và chi trả các chi phí vận hành khác. Do đó, ngân hàng cần kiểm tra kỹ lưỡng các báo cáo tài chính ngắn hạn và dòng tiền của doanh nghiệp. Các báo cáo này sẽ cung cấp thông tin chi tiết về tài sản lưu động, nợ ngắn hạn, và khả năng chuyển đổi tài sản thành tiền mặt, giúp ngân hàng đánh giá được mức độ rủi ro khi cấp tín dụng.

Ngoài ra, việc thiết lập các chỉ tiêu đánh giá thanh khoản là cần thiết để đảm bảo tính chính xác trong đánh giá khả năng thanh toán ngắn hạn của doanh nghiệp. Ngân hàng nên áp dụng các chỉ tiêu tài chính như tỷ lệ thanh khoản hiện hành (current ratio) và tỷ lệ thanh khoản nhanh (quick ratio) để đo lường khả năng thanh toán của

doanh nghiệp. Tỷ lệ thanh khoản hiện hành cho biết khả năng của doanh nghiệp trong việc sử dụng tài sản lưu động để thanh toán nợ ngắn hạn, trong khi tỷ lệ thanh khoản nhanh giúp đánh giá khả năng thanh toán mà không cần dựa vào việc bán hàng tồn kho. Bằng cách áp dụng các chỉ tiêu này, ngân hàng có thể đảm bảo rằng doanh nghiệp có đủ khả năng trả nợ trong ngắn hạn, giảm thiểu rủi ro mất vốn và tăng cường an toàn cho hoạt động tín dụng của mình.

Bảng 3.3. Thống kê mô tả thang đo Khả năng thanh toán ngắn hạn

<b>Biến quan sát</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Điểm trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
Doanh nghiệp cần thanh toán các khoản nợ ngắn hạn đúng hạn	KN1	3,49	1,056
Ngân hàng có biện pháp dự phòng tài chính để xử lý tình huống khẩn cấp hoặc bất ngờ về thanh toán	KN2	3,55	1,011
Ngân hàng có kế hoạch quản lý dòng tiền và các khoản nợ ngắn hạn	KN3	3,58	0,995
Việc thu hồi các khoản phải thu từ khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng không gặp khó khăn và thu hồi trong thời gian ngắn.	KN4	3,69	0,990
Ngân hàng đã phân tích các rủi ro tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến khả năng thanh toán nợ và có kế hoạch ứng phó phù hợp	KN5	3,63	1,100

Bảng dữ liệu thể hiện mức độ đánh giá của doanh nghiệp về khả năng quản lý nợ của ngân hàng, với điểm trung bình dao động từ 3,49 đến 3,69. "Việc thu hồi các khoản phải thu từ khách hàng" (KN4) được đánh giá cao nhất với điểm 3,69, cho thấy ngân hàng có hiệu quả trong việc thu hồi nợ. "Ngân hàng có kế hoạch quản lý dòng tiền" (KN3) cũng nhận được điểm cao (3,58). Mặc dù "Doanh nghiệp cần thanh toán các khoản nợ ngắn hạn đúng hạn" (KN1) có điểm thấp nhất (3,49), nhưng độ lệch chuẩn từ 0,990 đến 1,100 cho thấy sự đồng nhất trong cảm nhận giữa các doanh nghiệp.

Mặc dù điểm trung bình cho biến KN1 cho thấy mức độ đồng ý vừa phải, ngân hàng cần cải thiện chiến lược quản lý và thu hồi nợ ngắn hạn để đảm bảo rằng các khoản nợ được thanh toán đúng hạn. Ngân hàng nên triển khai các chương trình đào tạo và hỗ trợ doanh nghiệp trong việc quản lý và thanh toán nợ.

Mặc dù ngân hàng có điểm số cao về biện pháp dự phòng tài chính (KN2), vẫn cần tiếp tục cải thiện các biện pháp dự phòng để đối phó với các tình huống khẩn cấp. Ngân hàng nên xem xét việc tạo ra các quỹ dự phòng khẩn cấp và xây dựng các kế hoạch tài chính linh hoạt để ứng phó với các bất ngờ.

Để duy trì và cải thiện hiệu quả quản lý dòng tiền và nợ ngắn hạn, ngân hàng cần thực hiện các cải tiến trong kế hoạch quản lý và theo dõi dòng tiền (KN3). Việc này bao gồm việc sử dụng công cụ phân tích tài chính nâng cao và áp dụng các chiến lược quản lý tài chính hiệu quả hơn.

Với điểm số cao ở biến KN4, ngân hàng cần duy trì và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ từ khách hàng doanh nghiệp. Ngân hàng nên tiếp tục cải tiến các quy trình thu hồi nợ và áp dụng công nghệ để giảm thiểu thời gian thu hồi và cải thiện tỷ lệ thu hồi nợ.

Dựa trên điểm số cho biến KN5, ngân hàng nên nâng cao khả năng phân tích các rủi ro tiềm ẩn và phát triển các kế hoạch ứng phó toàn diện hơn. Ngân hàng có thể áp dụng các công cụ phân tích rủi ro tiên tiến và tổ chức các buổi đào tạo cho nhân viên để cải thiện khả năng nhận diện và ứng phó với rủi ro tài chính.

### ***3.2.3. Giải pháp liên quan đến mục đích vay vốn***

Để giảm thiểu rủi ro tín dụng và tăng hiệu quả sử dụng vốn, ngân hàng cần thẩm định kỹ lưỡng mục đích vay vốn của doanh nghiệp. Việc thẩm định này bao gồm việc xác định rõ ràng lý do vay vốn và đánh giá khả năng sinh lời từ các dự án mà doanh nghiệp dự định đầu tư. Mục đích vay vốn có thể bao gồm mở rộng sản xuất, mua sắm trang thiết bị, hoặc đầu tư vào các dự án mới. Ngân hàng cần đảm bảo rằng các mục đích này là hợp lý, có tiềm năng sinh lời cao và phù hợp với chiến lược phát triển của doanh nghiệp. Điều này giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng bằng cách đảm bảo rằng khoản vay sẽ được sử dụng đúng mục đích và mang lại lợi ích kinh tế, từ đó tăng hiệu quả sử dụng vốn.

Bên cạnh đó, ngân hàng nên yêu cầu doanh nghiệp cung cấp một kế hoạch sử dụng vốn chi tiết và cụ thể. Kế hoạch này cần bao gồm các mục tiêu tài chính, phân tích chi phí-lợi ích, và lộ trình thực hiện chi tiết. Việc này giúp ngân hàng có thể theo dõi và đánh giá việc sử dụng vốn của doanh nghiệp sau khi cấp tín dụng, đảm bảo rằng vốn vay được sử dụng đúng mục đích và mang lại hiệu quả cao. Bằng cách kiểm soát chặt chẽ việc sử dụng vốn, ngân hàng không chỉ bảo vệ lợi ích của mình mà còn giúp doanh nghiệp sử dụng nguồn vốn một cách tối ưu, góp phần vào sự phát triển bền vững của cả hai bên.

Bảng 3.4. Thống kê mô tả thang đo Mục đích vay vốn

<b>Biến quan sát</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Điểm trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
Mục tiêu chiến lược hiện tại đối với các khoản vay là cần thiết	MĐ1	3,41	1,003
Để đạt mục tiêu kinh doanh ngân hàng đã có kế hoạch cụ thể về cách sử dụng khoản vay	MĐ2	3,65	0,971
Doanh nghiệp sử dụng khoản vay để nghiên cứu và phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ mới	MĐ3	3,63	1,020
Doanh nghiệp sử dụng khoản vay trong thời gian ngắn nhất để đạt được mục tiêu cụ thể	MĐ4	3,63	1,025

Bảng dữ liệu phản ánh quan điểm của doanh nghiệp về mục tiêu chiến lược liên quan đến khoản vay, với điểm trung bình từ 3,41 đến 3,65. "Để đạt mục tiêu kinh doanh, ngân hàng đã có kế hoạch cụ thể về cách sử dụng khoản vay" (MĐ2) được đánh giá cao nhất với điểm 3,65, cho thấy sự chuẩn bị chu đáo trong việc sử dụng vốn vay. Cả hai biến "Doanh nghiệp sử dụng khoản vay để nghiên cứu và phát triển sản phẩm" (MĐ3) và "Doanh nghiệp sử dụng khoản vay trong thời gian ngắn nhất để đạt được mục tiêu cụ thể" (MĐ4) đều có điểm tương tự (3,63), cho thấy sự đồng thuận trong việc đầu tư vào phát triển. Tuy nhiên, "Mục tiêu chiến lược hiện tại đối với các

khoản vay là cần thiết" (MĐ1) có điểm thấp nhất (3,41), cho thấy một số doanh nghiệp có thể chưa thấy rõ sự cần thiết của việc vay mượn trong chiến lược của mình.

Dựa trên điểm trung bình cho biến MĐ1, ngân hàng nên làm rõ hơn về mục tiêu chiến lược liên quan đến các khoản vay. Việc này có thể bao gồm việc cung cấp hướng dẫn chi tiết cho doanh nghiệp về cách xác định và đạt được mục tiêu chiến lược với khoản vay, từ đó nâng cao sự đồng thuận và hiểu biết giữa các bên.

Với điểm số cao cho biến MĐ2, ngân hàng nên tiếp tục duy trì và phát triển các kế hoạch sử dụng khoản vay cụ thể. Ngân hàng có thể cung cấp mẫu kế hoạch chi tiết cho doanh nghiệp hoặc tổ chức các buổi đào tạo để hướng dẫn doanh nghiệp cách lập kế hoạch sử dụng vốn hiệu quả.

Dựa trên điểm trung bình cho biến MĐ3, ngân hàng nên khuyến khích doanh nghiệp sử dụng khoản vay cho nghiên cứu và phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ mới. Ngân hàng có thể cung cấp các khoản vay ưu đãi hoặc các chương trình hỗ trợ cho các dự án nghiên cứu và phát triển để thúc đẩy đổi mới sáng tạo.

Đối với biến MĐ4, ngân hàng nên cung cấp thêm hướng dẫn và công cụ để doanh nghiệp có thể sử dụng khoản vay trong thời gian ngắn nhất và đạt được mục tiêu cụ thể. Các buổi tư vấn và hỗ trợ trực tiếp có thể giúp doanh nghiệp tối ưu hóa việc sử dụng khoản vay để đạt hiệu quả cao nhất.

#### **3.2.4. Giải pháp liên quan đến tài sản bảo đảm**

Để đảm bảo an toàn tín dụng và nâng cao hiệu quả cho vay, ngân hàng cần chú trọng đến việc đánh giá chính xác giá trị tài sản bảo đảm của doanh nghiệp. Việc cải thiện quy trình thẩm định và đánh giá này sẽ giúp ngân hàng xác định giá trị thực của tài sản, đảm bảo rằng tài sản bảo đảm có giá trị đủ lớn để bù đắp trong trường hợp doanh nghiệp không thể trả nợ. Đồng thời, tài sản bảo đảm cần dễ dàng thanh lý để ngân hàng có thể thu hồi vốn một cách nhanh chóng và hiệu quả khi cần thiết. Điều này không chỉ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng mà còn tạo niềm tin cho các nhà đầu tư và cổ đông về khả năng quản lý rủi ro của ngân hàng.

Bên cạnh đó, ngân hàng nên đa dạng hóa loại hình tài sản bảo đảm để tăng tính linh hoạt trong việc cấp tín dụng. Thay vì chỉ tập trung vào tài sản cố định như đất đai, nhà xưởng, ngân hàng có thể cân nhắc chấp nhận các loại hình tài sản khác như hàng tồn kho, quyền sở hữu trí tuệ, và tài sản lưu động. Điều này không chỉ giúp

doanh nghiệp dễ dàng hơn trong việc cung cấp tài sản bảo đảm mà còn mở rộng cơ hội tiếp cận tín dụng cho các doanh nghiệp có tài sản không cố định. Đa dạng hóa tài sản bảo đảm cũng giúp ngân hàng phân tán rủi ro và tận dụng tối đa các nguồn tài sản sẵn có, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng.

Bảng 3.5. Thống kê mô tả thang đo Tài sản bảo đảm

<b>Biến quan sát</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Điểm trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
Ngân hàng đã hướng dẫn và hỗ trợ doanh nghiệp cung cấp tài sản đảm bảo cho khoản vay	TS1	3,59	1,019
Tài sản bảo đảm của doanh nghiệp có khả năng chuyển nhượng và định giá dễ dàng	TS2	3,58	0,999
Ngân hàng có những biện pháp bảo vệ tài sản bảo đảm khỏi rủi ro mất mát hoặc tổn thất	TS3	3,44	1,035
Khoản nợ khác và các quyền lợi liên quan không ảnh hưởng tới tài sản bảo đảm	TS4	3,49	1,116
Doanh nghiệp đã xác định tài sản nào sẽ được sử dụng làm bảo đảm cho khoản vay	TS5	3,56	1,045

Bảng dữ liệu về tài sản bảo đảm cho khoản vay cho thấy sự chú trọng của ngân hàng trong việc hỗ trợ doanh nghiệp. Biến "Ngân hàng đã hướng dẫn và hỗ trợ doanh nghiệp cung cấp tài sản đảm bảo cho khoản vay" (TS1) có điểm trung bình cao nhất là 3,59, cho thấy ngân hàng đang tích cực hỗ trợ trong quy trình này. Tiếp theo, "Tài sản bảo đảm của doanh nghiệp có khả năng chuyển nhượng và định giá dễ dàng" (TS2) đạt 3,58, cho thấy tính thanh khoản của tài sản bảo đảm tương đối tốt. Tuy nhiên, biến "Ngân hàng có những biện pháp bảo vệ tài sản bảo đảm khỏi rủi ro mất mát hoặc tổn thất" (TS3) có điểm thấp nhất là 3,44, cho thấy ngân hàng cần cải thiện các biện pháp bảo vệ tài sản. Cuối cùng, "Khoản nợ khác và các quyền lợi liên quan

không ảnh hưởng tới tài sản bảo đảm" (TS4) có điểm 3,49, cho thấy một số doanh nghiệp vẫn lo lắng về ảnh hưởng của các khoản nợ khác đối với tài sản bảo đảm.

Mặc dù điểm số cho biến TS1 cho thấy mức độ hỗ trợ khá tốt, ngân hàng nên tiếp tục cải thiện việc hướng dẫn và hỗ trợ doanh nghiệp trong việc cung cấp tài sản bảo đảm. Ngân hàng có thể tổ chức các buổi đào tạo và cung cấp tài liệu hướng dẫn chi tiết để giúp doanh nghiệp hiểu rõ hơn về yêu cầu và quy trình liên quan đến tài sản bảo đảm.

Với điểm số cho biến TS2, ngân hàng nên đảm bảo rằng các tài sản bảo đảm có khả năng chuyển nhượng và định giá dễ dàng. Ngân hàng có thể hợp tác với các tổ chức đánh giá tài sản để cải thiện quy trình định giá và tăng cường khả năng chuyển nhượng tài sản bảo đảm.

Điểm số cho biến TS3 cho thấy cần có cải thiện trong việc bảo vệ tài sản bảo đảm khỏi rủi ro mất mát hoặc tổn thất. Ngân hàng nên xem xét và áp dụng các biện pháp bảo vệ tài sản bảo đảm như bảo hiểm tài sản, kiểm tra định kỳ, và các phương pháp bảo vệ khác để giảm thiểu rủi ro liên quan.

Với điểm số cho biến TS4, ngân hàng nên thiết lập quy trình rõ ràng để đảm bảo rằng các khoản nợ khác và quyền lợi liên quan không làm giảm giá trị của tài sản bảo đảm. Ngân hàng có thể yêu cầu doanh nghiệp cung cấp thông tin chi tiết về các khoản nợ và quyền lợi liên quan để đánh giá ảnh hưởng đến tài sản bảo đảm.

Mặc dù điểm số cho biến TS5 cho thấy doanh nghiệp đã xác định tài sản bảo đảm, ngân hàng nên đảm bảo rằng quy trình xác định tài sản bảo đảm là rõ ràng và minh bạch. Ngân hàng có thể yêu cầu doanh nghiệp cung cấp các tài liệu chứng minh và làm việc chặt chẽ với doanh nghiệp để đảm bảo tài sản bảo đảm được xác định đúng cách.

### ***3.2.5. Giải pháp liên quan đến chính sách vay của Ngân hàng***

Để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng và thu hút nhiều khách hàng doanh nghiệp hơn, ngân hàng cần tập trung cải thiện quy trình và điều kiện vay. Cụ thể, ngân hàng nên xem xét điều chỉnh lãi suất cạnh tranh để đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng, đồng thời đảm bảo lợi ích cho cả hai bên. Bên cạnh đó, việc giảm bớt các thủ tục giấy tờ phức tạp và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ cũng là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng tăng tính cạnh tranh trên thị trường. Một quy trình vay vốn hiệu

quả, nhanh chóng sẽ tạo được sự tin tưởng và hài lòng từ phía khách hàng, đồng thời tăng khả năng tiếp cận tín dụng cho các doanh nghiệp.

Ngoài ra, ngân hàng cần thiết lập các chính sách vay linh hoạt hơn để phù hợp với từng nhóm khách hàng doanh nghiệp dựa trên đặc điểm và nhu cầu cụ thể của họ. Các chính sách này có thể bao gồm việc thiết kế các gói vay đặc biệt cho từng ngành nghề, hoặc điều chỉnh điều kiện vay dựa trên lịch sử tín dụng và khả năng tài chính của khách hàng. Việc cá nhân hóa các chính sách vay không chỉ giúp ngân hàng duy trì được mối quan hệ lâu dài với các khách hàng hiện tại mà còn có khả năng thu hút thêm nhiều khách hàng mới, từ đó mở rộng thị phần và tăng cường vị thế cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

Bảng 3.6. Thống kê mô tả thang đo chính sách vay của Ngân hàng

<b>Biến quan sát</b>	<b>Mã hóa</b>	<b>Điểm trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
Ngân hàng linh hoạt trong việc điều chỉnh các điều kiện vay khi doanh nghiệp gặp khó khăn tài chính	CS1	3,71	0,804
Ngân hàng cung cấp thông tin đầy đủ và rõ ràng về các điều kiện vay vốn	CS2	3,68	0,842
Quy trình xét duyệt vay vốn của ngân hàng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả	CS3	3,65	0,806
Các khoản phí khác liên quan đến vay vốn (như phí hồ sơ, phí quản lý) là hợp lý	CS4	3,73	0,944
Ngân hàng có các biện pháp kiểm soát rủi ro hiệu quả để quản lý việc sử dụng vốn vay	CS5	3,69	0,817

Bảng dữ liệu về các điều kiện vay vốn cho thấy ngân hàng đang thực hiện tốt nhiều khía cạnh trong việc hỗ trợ doanh nghiệp. Biến "Ngân hàng linh hoạt trong việc điều chỉnh các điều kiện vay khi doanh nghiệp gặp khó khăn tài chính" (CS1) có điểm trung bình cao nhất là 3,71, cho thấy sự nhạy bén và linh hoạt trong chính sách hỗ trợ. Biến "Các khoản phí khác liên quan đến vay vốn (như phí hồ sơ, phí quản lý) là

hợp lý" (CS4) cũng đạt điểm cao là 3,73, phản ánh sự công bằng trong chính sách phí của ngân hàng. Biến "Ngân hàng cung cấp thông tin đầy đủ và rõ ràng về các điều kiện vay vốn" (CS2) và "Quy trình xét duyệt vay vốn của ngân hàng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả" (CS3) có điểm lần lượt là 3,68 và 3,65, cho thấy ngân hàng đang chú trọng đến việc thông tin và cải tiến quy trình. Cuối cùng, biến "Ngân hàng có các biện pháp kiểm soát rủi ro hiệu quả để quản lý việc sử dụng vốn vay" (CS5) có điểm 3,69, cho thấy ngân hàng cũng chú trọng đến việc kiểm soát rủi ro trong quá trình cấp phát vốn.

Cải thiện chính sách linh hoạt điều chỉnh điều kiện vay: Mặc dù ngân hàng đã thể hiện sự linh hoạt tốt trong việc điều chỉnh các điều kiện vay, ngân hàng nên tiếp tục cải thiện các chính sách này để hỗ trợ doanh nghiệp tốt hơn trong các tình huống khó khăn. Đặc biệt, ngân hàng có thể xem xét việc xây dựng các chương trình hỗ trợ cụ thể cho các trường hợp khẩn cấp hoặc khó khăn tài chính.

Tăng cường sự rõ ràng và đầy đủ của thông tin vay vốn: Ngân hàng cần đảm bảo rằng tất cả thông tin về điều kiện vay vốn luôn được cung cấp một cách chi tiết và dễ hiểu. Ngân hàng có thể cải thiện việc truyền đạt thông tin qua các kênh trực tuyến và tài liệu hướng dẫn để khách hàng dễ dàng tiếp cận và hiểu rõ.

Tiếp tục cải thiện quy trình xét duyệt vay vốn: Ngân hàng nên tập trung vào việc tối ưu hóa quy trình xét duyệt vay vốn để tăng cường tốc độ và hiệu quả. Cải tiến công nghệ và quy trình làm việc có thể giúp rút ngắn thời gian xét duyệt và giảm thiểu sự chậm trễ.

Rà soát và điều chỉnh các khoản phí liên quan đến vay vốn: Mặc dù các khoản phí hiện tại được đánh giá là hợp lý, ngân hàng nên thường xuyên rà soát và điều chỉnh các khoản phí để đảm bảo tính cạnh tranh và sự hài lòng của khách hàng. Ngân hàng có thể khảo sát ý kiến khách hàng để hiểu rõ hơn về sự chấp nhận của họ đối với các khoản phí.

Nâng cao các biện pháp kiểm soát rủi ro: Ngân hàng cần tiếp tục phát triển và cải thiện các biện pháp kiểm soát rủi ro để quản lý việc sử dụng vốn vay hiệu quả hơn. Việc đầu tư vào công nghệ và quy trình kiểm soát rủi ro có thể giúp ngân hàng quản lý tốt hơn các rủi ro liên quan đến việc cấp tín dụng.

### **3.3. Các hạn chế và đề xuất nghiên cứu tiếp theo**

Mặc dù đã nỗ lực hết sức, do hạn chế về thời gian nên trong quá trình nghiên cứu này mới chỉ thu thập được hơn 150 phiếu khảo sát. Chưa đủ số lượng cho phiếu khảo sát yêu cầu cho mẫu không xác định vô hạn là khoảng 400 mẫu.

Ngoài ra trong quá trình phân tích ma trận tương quan còn tồn tại 1 số biến độc lập có sự tương quan với nhau. Mặc dù không ảnh hưởng đến kết quả cuối cùng do không thấy tồn tại hiện tượng đa cộng tuyến ( $VIF > 5$ ) tuy nhiên chưa lột tả hết được tác động của những biến không tham gia vào tác động trực tiếp (tức những biến tác động gián tiếp).

Trong tương lai nghiên cứu sẽ sử dụng kỹ thuật phân tích SEM để làm rõ những tác động gián tiếp này. Cũng như bổ sung số lượng mẫu nhiều hơn (hơn 400 mẫu) để đáp ứng dài hạn của nghiên cứu.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Minh Kiều, “Nghịệp vụ Ngân hàng Thương mại,” NXB Thống kê, 2007.
- [2] Châu Đỗ Trà Mi, “Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định cho vay doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển Nông thôn Việt Nam - chi nhánh tỉnh Đồng Nai,” Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh, 2018.
- [3] Dương Thị Mai Phương và Đặng Văn Dân, “Hoạt động cho vay của ngân hàng Việt Nam trước ảnh hưởng của thị trường tập trung,” Tạp chí Ngân Hàng, 2023.
- [4] Bùi Văn Thụy, “Kiểm định các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Vĩnh Cửu,” Báo cáo nghiên cứu khoa học, 2011.
- [5] M. Gertler và C. Gilchrist, “Monetary Policy, Business Cycles, and the Behavior of Small Firms,” NBER Working Paper Series, no. 4850, 1994.
- [6] A. Angelini, N. Di Salvo, và M. Ferri, “Availability and cost of credit for small businesses: Customer relationships and credit cooperatives,” *Journal of Banking & Finance*, vol. 22, no. 6, pp. 925-948, 1998.
- [7] A. Bofondi và G. Gobbi, “The Impact of Digital Transformation on Credit Risk and Lending,” *Journal of Financial Stability*, vol. 50, no. 5, pp. 1-15, 2020.

## PHỤ LỤC PHIẾU KHẢO SÁT

Kính gửi quý khách,

Chúng tôi trân trọng kính mời quý khách tham gia khảo sát nhằm đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam - Eximbank Chi nhánh Quận 11.

Để hoàn thiện khảo sát này, rất mong quý khách vui lòng dành ít phút để đánh giá các phát biểu dưới đây bằng cách khoanh tròn vào số tương ứng với mức độ đồng ý của mình.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác quý báu của quý khách. Mọi thông tin quý khách cung cấp đều được bảo mật tuyệt đối và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học.

### **Phần 1. Phần sàng lọc**

Q1. Anh/chị đã từng sử dụng dịch vụ nào tại Eximbank – Chi nhánh Quận 11 chưa?

Có	1	Tiếp tục phỏng vấn
Không	2	Ngưng phỏng vấn

Q2. Anh/chị đã từng sử dụng sản phẩm dịch vụ nào dưới đây của Eximbank – Chi nhánh quận 11?

Sản phẩm tín dụng	1	Tiếp tục phỏng vấn
Sản phẩm tiền gửi	2	Ngưng phỏng vấn
Sản phẩm thẻ	3	
Sản phẩm khác	4	

Q3. Sản phẩm tín dụng của anh/chị thuộc nhóm khách hàng nào dưới đây?

Khách hàng cá nhân	1	Ngưng phỏng vấn
Khách hàng doanh nghiệp	2	Tiếp tục phỏng vấn

### **Phần 2: Thông tin cá nhân**

1. Họ và tên của quý anh/chị: .....
2. Giới tính:  Nam  Nữ
3. Năm sinh:.....
4. Tên công ty/doanh nghiệp:.....
5. Loại hình/Sản phẩm công ty đang kinh doanh:
6. Ngày phỏng vấn: .....

**Phần 3. Đánh giá của khách hàng về các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại EXIMBANK – Chi nhánh Quận 11.**

Xin anh/chị cho biết mức độ đánh giá của mình về các phát biểu sau đây liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại EXIMBANK – Chi nhánh Quận 11 theo quy ước sau:

- (1) Hoàn toàn không đồng ý
- (2) Không đồng ý
- (3) Được
- (4) Đồng ý
- (5) Hoàn toàn đồng ý

Anh/ chị vui lòng khoanh tròn vào ô số tương ứng bên dưới đây:

1.	Đặc điểm doanh nghiệp (DD)					
<b>DD1</b>	Doanh nghiệp cảm thấy quy mô hiện tại là phù hợp với khả năng tiếp nhận và quản lý khoản vay	1	2	3	4	5
<b>DD2</b>	Tài chính của doanh nghiệp phù hợp với dịch vụ cho vay của ngân hàng	1	2	3	4	5
<b>DD3</b>	Các sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp đang đáp ứng tốt nhu cầu của thị trường	1	2	3	4	5
<b>DD4</b>	Doanh nghiệp có tình hình tài chính ổn định và lành mạnh	1	2	3	4	5

<b>DD5</b>	Doanh nghiệp có một đội ngũ quản lý có kinh nghiệm và chuyên môn phù hợp với ngành nghề hoạt động	1	2	3	4	5
<b>2</b>	<b>Khả năng thanh toán ngắn hạn (KN)</b>					
<b>KN1</b>	Doanh nghiệp cần thanh toán các khoản nợ ngắn hạn đúng hạn	1	2	3	4	5
<b>KN2</b>	Ngân hàng có biện pháp dự phòng tài chính để xử lý tình huống khẩn cấp hoặc bất ngờ về thanh toán	1	2	3	4	5
<b>KN3</b>	Ngân hàng có kế hoạch quản lý dòng tiền và các khoản nợ ngắn hạn	1	2	3	4	5
<b>KN4</b>	Việc thu hồi các khoản phải thu từ khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng không gặp khó khăn và thu hồi trong thời gian ngắn.	1	2	3	4	5
<b>KN5</b>	Ngân hàng đã phân tích các rủi ro tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến khả năng thanh toán nợ và có kế hoạch ứng phó phù hợp					
<b>3</b>	<b>Mục đích vay vốn (MD)</b>					
<b>MD1</b>	Mục tiêu chiến lược hiện tại đối với các khoản vay là cần thiết	1	2	3	4	5
<b>MD2</b>	Để đạt mục tiêu kinh doanh ngân hàng đã có kế hoạch cụ thể về cách sử dụng khoản vay	1	2	3	4	5
<b>MD3</b>	Doanh nghiệp sử dụng khoản vay để nghiên cứu và phát triển sản phẩm hoặc dịch vụ mới	1	2	3	4	5
<b>MD4</b>	Doanh nghiệp sử dụng khoản vay trong thời gian ngắn nhất để đạt được mục tiêu cụ thể	1	2	3	4	5
<b>4.</b>	<b>Tài sản bảo đảm (TS)</b>					
<b>TS1</b>	Ngân hàng đã hướng dẫn và hỗ trợ doanh nghiệp cung cấp tài sản đảm bảo cho khoản vay	1	2	3	4	5
<b>TS2</b>	Tài sản bảo đảm của doanh nghiệp có khả năng chuyển nhượng và định giá dễ dàng	1	2	3	4	5

<b>TS3</b>	Ngân hàng có những biện pháp bảo vệ tài sản bảo đảm khỏi rủi ro mất mát hoặc tổn thất	1	2	3	4	5
<b>TS4</b>	Khoản nợ khác và các quyền lợi liên quan không ảnh hưởng tới tài sản bảo đảm	1	2	3	4	5
<b>TS5</b>	Doanh nghiệp đã xác định tài sản nào sẽ được sử dụng làm bảo đảm cho khoản vay	1	2	3	4	5
<b>5.</b>	<b>Chính sách vay của ngân hàng</b>					
<b>CS1</b>	Ngân hàng linh hoạt trong việc điều chỉnh các điều kiện vay khi doanh nghiệp gặp khó khăn tài chính	1	2	3	4	5
<b>CS2</b>	Ngân hàng cung cấp thông tin đầy đủ và rõ ràng về các điều kiện vay vốn	1	2	3	4	5
<b>CS3</b>	Quy trình xét duyệt vay vốn của ngân hàng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả	1	2	3	4	5
<b>CS4</b>	Các khoản phí khác liên quan đến vay vốn (như phí hồ sơ, phí quản lý) là hợp lý	1	2	3	4	5
<b>CS5</b>	Ngân hàng có các biện pháp kiểm soát rủi ro hiệu quả để quản lý việc sử dụng vốn vay					
<b>6.</b>	<b>Lãi suất</b>					
<b>LS1</b>	Lãi suất vay mà doanh nghiệp nhận được phù hợp với khả năng tài chính của doanh nghiệp	1	2	3	4	5
<b>LS2</b>	Ngân hàng cung cấp thông tin đầy đủ về cách lãi suất được tính và điều chỉnh	1	2	3	4	5
<b>LS3</b>	Ngân hàng đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả với các yêu cầu thay đổi liên quan đến lãi suất vay	1	2	3	4	5
<b>LS4</b>	Lãi suất cao sẽ làm giảm nhu cầu vay của doanh nghiệp	1	2	3	4	5
<b>LS5</b>	Doanh nghiệp cảm thấy việc đàm phán lãi suất vay với ngân hàng là công khai và minh bạch	1	2	3	4	5
<b>7.</b>	<b>Ý định vay khách hàng doanh nghiệp (YD)</b>					
<b>YD1</b>	Khách hàng vẫn sẽ tiếp tục giao dịch lâu dài với ngân hàng	1	2	3	4	5

<b>YD2</b>	Khách hàng hài lòng về hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng	1	2	3	4	5
<b>YD3</b>	Khách hàng sẽ giới thiệu cho những doanh nghiệp khác đến giao dịch tại ngân hàng	1	2	3	4	5
<b>YD4</b>	Doanh nghiệp đã xem xét kỹ lưỡng các tùy chọn vay khác trước khi đưa ra quyết định	1	2	3	4	5