

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NHTM

1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại NHTM

1.1.1. Khái niệm về cho vay tại NHTM

Dưới bối cảnh nền kinh tế hội nhập hiện nay, ngân hàng đóng vai trò là trung gian tài chính quan trọng trong sự phát triển của kinh tế thị trường. Hoạt động hiệu quả của ngân hàng thương mại (NHTM) là nền tảng quan trọng cho việc luân chuyển, phân bổ, và sử dụng các nguồn lực kinh tế một cách bền vững. Khi nói đến hoạt động chính của ngân hàng, không thể không đề cập đến hoạt động cho vay. Đối với các ngân hàng tại Việt Nam, lợi nhuận từ hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng lớn trong tổng lợi nhuận. Vì vậy, có thể khẳng định rằng cho vay là một trong những hoạt động chủ chốt của NHTM.

Về cơ bản, hoạt động cho vay có thể được hiểu như sau:

Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, trong đó ngân hàng cung cấp cho khách hàng một khoản tiền với mục đích và thời gian cụ thể, dựa trên thỏa thuận có cam kết hoàn trả cả gốc và lãi.

Hoạt động cho vay của NHTM cần đảm bảo an toàn và hiệu quả để ngân hàng có thể tồn tại và phát triển. Để đạt được điều này, các quy trình trong hoạt động cho vay phải tuân thủ các nguyên tắc nhất định và được thực hiện một cách trôi chảy, nhằm đảm bảo NHTM có thể thu hồi vốn và lãi khi kết thúc thời hạn cho vay.

1.1.2. Vai trò về cho vay tại NHTM

❖ Đối với nền kinh tế

Hoạt động cho vay của ngân hàng giúp khách hàng hiện thực hóa các dự án của mình, qua đó góp phần thúc đẩy tiêu thụ hàng hóa, tạo việc làm cho xã hội, và làm tăng tốc độ luân chuyển vốn. Nhờ vậy, nền kinh tế sẽ được thúc đẩy phát triển và tăng trưởng bền vững.

❖ Đối với ngân hàng

Cho vay là một trong những hoạt động cốt lõi của ngân hàng, mang lại lợi nhuận đáng kể. Khi ngân hàng có tỷ lệ dư nợ thấp và hoạt động cho vay hiệu quả, điều này cho thấy ngân hàng hoạt động có hiệu quả và uy tín cao. Sự gia tăng trong hoạt động cho vay cũng chứng tỏ ngân hàng ngày càng được nhiều người biết đến và tin tưởng. Điều này không chỉ giúp ngân hàng huy động được nhiều nguồn vốn từ dân cư mà còn tạo

điều kiện mở rộng mạng lưới hoạt động. Qua đó, ngân hàng có thể đa dạng hóa các hình thức cho vay, tăng cường phát triển và nâng cao thu nhập.

❖ **Đối với khách hàng**

Trước các sản phẩm của ngân hàng, giúp ích cho khách hàng có thể triển khai được những dự định và dự án của mình. Điều này không chỉ mang lại lợi nhuận cho khách hàng mà còn giúp họ giải quyết các vấn đề đột xuất, cấp bách một cách hiệu quả. Ví dụ, một cá nhân có thể vay tiền để mua nhà hoặc ô tô, giúp cải thiện chất lượng cuộc sống và tăng cường khả năng di chuyển. Đối với doanh nghiệp, việc vay vốn có thể giúp mở rộng sản xuất, đầu tư vào công nghệ mới, hoặc giải quyết vấn đề thanh khoản tạm thời, từ đó tăng cường năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự ổn định trong hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, các khoản vay tiêu dùng hỗ trợ khách hàng trong việc mua sắm các sản phẩm và dịch vụ cần thiết, góp phần thúc đẩy tiêu dùng và kích thích tăng trưởng kinh tế. Những khoản vay này cũng có thể giúp khách hàng đầu tư vào giáo dục và y tế, từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống và phát triển nguồn nhân lực cho xã hội.

Tuy nhiên, khi vay tiền, khách hàng cần phải tính toán kỹ lưỡng đến khả năng chi trả của mình để tránh rơi vào tình trạng nợ nần chồng chất. Việc lập kế hoạch tài chính cẩn thận và hợp lý sẽ giúp khách hàng sử dụng vốn vay một cách hiệu quả, đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn và tránh các rủi ro tài chính. Đồng thời, khách hàng cũng nên tìm hiểu và lựa chọn các gói vay phù hợp nhu cầu cũng như đối với tài chính của mình, ngoài ra cũng tận dụng được những dịch vụ tư vấn tài chính từ ngân hàng để đưa ra quyết định thông minh và có lợi nhất.

1.1.3. Các hình thức cho vay tại NHTM

❖ **Căn cứ theo thời hạn cho vay**

Cho vay ngắn hạn: Đây là loại hình cho vay có thời hạn tối đa 12 tháng, thường được sử dụng để bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của doanh nghiệp hoặc đáp ứng nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn: Loại hình cho vay này có thời hạn từ hơn 12 tháng đến 5 năm, chủ yếu phục vụ đầu tư vào tài sản cố định, nâng cấp trang thiết bị, đổi mới công nghệ, mở rộng hoạt động kinh doanh, hoặc xây dựng các dự án nhỏ với thời gian thu hồi vốn nhanh.

Cho vay dài hạn: Cho vay dài hạn có thời hạn trên 5 năm, thường được sử dụng để tài trợ cho các dự án xây dựng cơ bản như việc xây dựng các nhà máy mới, các công

trình cơ sở hạ tầng, hoặc mở rộng sản xuất quy mô lớn.

❖ **Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay**

Cho vay mua sắm và cải tạo nhà cửa là các khoản vay nhằm tài trợ cho các cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu mua sắm, xây dựng, hoặc cải tạo nhà ở.

Cho vay mua sắm sản phẩm phục vụ đời sống khoản vay này được sử dụng để tài trợ cho các chi phí mua sắm các sản phẩm như ô tô, xe máy, hoặc các vật dụng gia đình.

Cho vay cho các mục đích khác bao gồm các khoản vay phục vụ chi phí học tập, giải trí, du lịch, và các mục đích khác của khách hàng.

❖ **Căn cứ theo tính chất đảm bảo của vốn vay**

Cho vay có đảm bảo: Loại hình cho vay này yêu cầu khách hàng cung cấp tài sản thế chấp, cầm cố, hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba. Đây là hình thức phổ biến đối với những khoản vay lớn hoặc có thời gian vay dài.

Cho vay không đảm bảo: Ngân hàng cung cấp khoản vay này mà không yêu cầu tài sản thế chấp, cầm cố, hoặc bảo lãnh từ bên thứ ba. Quyết định cho vay dựa vào uy tín, lịch sử tín dụng, và khả năng tài chính của khách hàng.

❖ **Căn cứ theo phương thức cho vay**

Cho vay từng lần: Đây là hình thức cho vay phổ biến dành cho các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên. Khách hàng thường sử dụng vốn chủ sở hữu và tín dụng thương mại, và chỉ vay ngân hàng trong những thời điểm cần thiết như khi có nhu cầu thời vụ hoặc mở rộng sản xuất đặc biệt.

Cho vay theo hạn mức: Hình thức này cho phép ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về hạn mức tín dụng, có thể áp dụng cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Khách hàng có thể vay và trả nhiều lần trong kỳ, miễn sao dư nợ không vượt quá hạn mức tín dụng đã được cấp.

Cho vay thấu chi: Đây là hình thức cho vay mà ngân hàng cho phép khách hàng chi vượt mức số dư tiền gửi thanh toán trong tài khoản của mình, đến một giới hạn nhất định trong khoảng thời gian xác định, được gọi là hạn mức thấu chi.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay KHCN tại NHTM

1.2.1. Khái niệm cho vay KHCN tại NHTM

Dịch vụ cho vay KHCN là một hình thức tài trợ tài chính do ngân hàng cung cấp. Sau khi nhận được yêu cầu vay vốn từ khách hàng, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân một khoản tiền nhất định, với điều kiện khách hàng cam kết hoàn trả cả gốc và lãi trong

thời gian đã thỏa thuận.

KHCN bao gồm tất cả các cá nhân có năng lực pháp luật dân sự và hành vi dân sự, đồng thời chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật. Các khoản vay này thường được sử dụng cho các mục đích như mua nhà, kinh doanh, mua xe, và các nhu cầu cá nhân khác.

1.2.2. Vai trò cho vay KHCN tại NHTM

❖ Chuyển hóa tiết kiệm thành đầu tư

Ngân hàng đóng vai trò là trung gian tài chính, huy động vốn từ các nguồn vốn tạm thời dư thừa trong sản xuất kinh doanh và các nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư. Nhờ đó, nguồn tiền tiết kiệm được chuyển thành các khoản đầu tư có hiệu quả.

Hoạt động cho vay KHCN tạo điều kiện cho các cá nhân trong nền kinh tế có thể đầu tư vào sản xuất kinh doanh, mua sắm tài sản, hoặc gia tăng tiêu dùng. Điều này không chỉ giúp tăng thu nhập của người dân mà còn thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thông qua việc gia tăng hoạt động sản xuất và tiêu dùng.

❖ Chiến lược tín dụng quan trọng

Chiến lược tín dụng là yếu tố cốt lõi trong quá trình kinh doanh của ngân hàng, trong đó quá trình cho vay KHCN được xem như nòng cốt cũng như là lĩnh vực mang lại lợi nhuận cao và cần phát triển mạnh mẽ.

Tiền lãi từ các khoản vay chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng. Do đó, việc quản lý và mở rộng cho vay KHCN một cách hiệu quả không chỉ đảm bảo nguồn thu ổn định mà còn gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

❖ Lợi ích từ hoạt động cho vay KHCN

Hoạt động cho vay KHCN không chỉ tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng thông qua lãi suất cho vay mà còn đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng để tiêu dùng, mua sắm, sửa chữa nhà cửa, học tập, chăm sóc sức khỏe và các nhu cầu khác.

Mở rộng hoạt động cho vay giúp ngân hàng tiếp cận nhiều khách hàng hơn, tăng trưởng thị phần và nâng cao sức cạnh tranh trên thị trường. Thông qua việc cho vay, ngân hàng có thể thu thập thông tin về khách hàng để cải thiện và phát triển các dịch vụ, sản phẩm phù hợp hơn với nhu cầu thị trường.

Cho vay cá nhân giúp ngân hàng đa dạng hóa danh mục đầu tư, phân tán rủi ro so với việc chỉ tập trung vào một số ít khách hàng lớn, từ đó tăng cường sự ổn định tài chính.

❖ **Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và phát triển thị trường tài chính**

Hoạt động cho vay KHCN thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bằng cách tăng cường sức mua của người dân, kích thích sản xuất và tiêu dùng. Điều này không chỉ giúp cải thiện đời sống và phúc lợi xã hội mà còn giúp người dân có điều kiện đầu tư vào giáo dục, chăm sóc sức khỏe và các hoạt động khác.

Việc mở rộng hoạt động cho vay giúp phát triển thị trường tài chính bằng cách tạo ra nhiều sản phẩm và dịch vụ mới. Đồng thời, nó tăng cường quản lý và giám sát tài chính từ phía các cơ quan chức năng, góp phần làm lành mạnh hóa hệ thống tài chính.

Hoạt động cho vay cũng giúp nâng cao hiểu biết về tài chính của khách hàng, từ cách quản lý nợ, lập kế hoạch tài chính cá nhân đến việc đánh giá các rủi ro tài chính. Điều này góp phần xây dựng một nền kinh tế vững mạnh và ổn định hơn.

1.2.3. Đặc điểm cho vay KHCN tại NHTM

❖ **Đối tượng khách hàng**

NHTM xem xét cấp tín dụng cho các khách hàng là tổ chức pháp nhân, cá nhân Việt Nam và nước ngoài, khi họ có nhu cầu về vốn để phục vụ các mục đích trong cuộc sống hàng ngày hoặc để hỗ trợ các hoạt động kinh doanh, bao gồm cả những hoạt động nằm trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.

Việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng tiến hành các dự án đầu tư, kế hoạch sản xuất và phát triển kinh doanh, cung cấp dịch vụ ở nước ngoài được thực hiện dựa trên các quy định cụ thể của NHTM, tuân thủ quy định của NHNN Việt Nam. Điều này nói lên rằng quy trình cấp tín dụng được tiến hành rất chặt chẽ và phù hợp với quy định của cả hai tổ chức, giúp tối ưu hóa lợi ích cho cả khách hàng và ngân hàng.

❖ **Điều kiện khách hàng**

Khách hàng cá nhân cần có đầy đủ năng lực pháp luật và hành vi dân sự, đồng thời phải chịu trách nhiệm theo các quy định pháp luật hiện hành. Khách hàng phải là công dân Việt Nam. Ngoài ra, những cá nhân đang là chủ doanh nghiệp tư nhân, chủ hộ gia đình, hoặc hộ kinh doanh cá thể cũng phải đáp ứng điều kiện này và có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định.

Thời hạn vay vốn sẽ được xác định tùy thuộc vào mục đích và hình thức vay, bao gồm các kỳ hạn ngắn, trung, và dài hạn.

❖ **Quy mô và số lượng các khoản vay**

Thông thường, quy mô của các khoản vay dành cho khách hàng cá nhân nhỏ hơn

so với các khoản vay dành cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, ở các ngân hàng thương mại, số lượng các khoản vay cá nhân lại lớn hơn đáng kể. Đặc biệt, tại những ngân hàng hướng đến hoạt động bán lẻ, số lượng các khoản vay cá nhân chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng.

❖ Chi phí cho vay

Do quy mô nhỏ và số lượng lớn của các khoản vay cá nhân, các ngân hàng phải đầu tư nhiều chi phí, bao gồm cả nhân lực và công cụ, để phát triển khách hàng, thẩm định, xét duyệt và quản lý các khoản vay này. Vì vậy, chi phí trên mỗi đồng cho vay đối với khách hàng cá nhân thường cao hơn so với doanh nghiệp.

❖ Lãi suất cho vay

Lãi suất áp dụng cho các khoản vay cá nhân thường cao hơn so với các khoản vay khác của ngân hàng thương mại. Điều này là do chi phí cho vay cao hơn và mức độ rủi ro của các khoản vay cá nhân cũng lớn hơn.

❖ Rủi ro tín dụng

Các khoản vay dành cho khách hàng cá nhân thường có rủi ro cao nhất đối với ngân hàng. Nguyên nhân chính là do tình hình tài chính của khách hàng cá nhân thường xuyên biến động tùy thuộc vào công việc và sức khỏe của họ. Trong hoạt động sản xuất kinh doanh, các cá nhân và hộ gia đình thường gặp hạn chế về trình độ quản lý, thiếu kinh nghiệm, lạc hậu về kỹ thuật và công nghệ, và khả năng cạnh tranh trên thị trường yếu. Do đó, ngân hàng phải đối mặt với rủi ro khi người vay thất nghiệp, gặp tai nạn, hoặc phá sản.

1.2.4. Nguyên tắc cho vay KHCN tại NHTM

Với sự phát triển nhanh chóng của thị trường tài chính, nhiều tổ chức tín dụng mới đã ra đời, đặc biệt là các ngân hàng thương mại mới được thành lập trong thời gian gần đây. Ngành ngân hàng hiện đang đối mặt với nhiều cơ hội, đồng thời cũng phải đương đầu với không ít thách thức. Điều này đòi hỏi các ngân hàng cần phải nâng cao năng lực quản lý và áp dụng công nghệ ngân hàng tiên tiến. Bên cạnh đó, chất lượng tín dụng luôn là một yếu tố quan trọng, đóng vai trò cốt lõi giúp ngân hàng duy trì sự tồn tại và phát triển bền vững trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt. Vì vậy, hoạt động cho vay cần tuân theo các nguyên tắc nhất định để đảm bảo sự phát triển ổn định của ngân hàng.

Cụ thể, việc sử dụng vốn vay phải được thực hiện đúng mục đích đã cam kết trong

hợp đồng tín dụng và cần mang lại hiệu quả kinh tế. Tín dụng cung cấp cho nền kinh tế phải hướng tới các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội trong từng giai đoạn cụ thể. Đối với các tổ chức kinh tế, tín dụng phải hỗ trợ các mục tiêu sản xuất kinh doanh, góp phần thúc đẩy hoạt động của các tổ chức này.

Ngoài ra, vốn vay phải được hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi theo đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc này nhằm bảo đảm cho ngân hàng thương mại có thể tiếp tục hoạt động bình thường, vì nguồn vốn cho vay chủ yếu là vốn huy động từ khách hàng. Đây là tài sản thuộc về các chủ sở hữu mà ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng, do đó, ngân hàng phải có nghĩa vụ đáp ứng nhu cầu rút tiền của khách hàng. Nếu các khoản tín dụng không được hoàn trả đúng hạn, sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng hoàn trả của ngân hàng.

Việc bảo đảm tiền vay phải tuân theo các quy định của chính phủ. Việc cung cấp tín dụng ngắn hạn của ngân hàng thương mại cho nền kinh tế có thể làm tăng sức mua của xã hội, gia tăng khối lượng tiền trong lưu thông và gây áp lực lên lượng hàng hóa trên thị trường. Bởi vì vốn tín dụng liên quan chặt chẽ đến sự lưu thông của vật tư hàng hóa và hoạt động sản xuất kinh doanh của các đơn vị, việc bảo đảm giá trị vật tư hàng hóa tương đương cho các khoản tín dụng đang thực hiện là cần thiết. Việc bảo đảm tiền vay có thể được thực hiện thông qua thế chấp, cầm cố, bảo lãnh của bên thứ ba, bảo đảm bằng tài sản được tạo ra từ việc sử dụng vốn vay, hoặc bảo đảm bằng tín chấp.

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

1.3.1. Nhân tố khách quan

❖ Môi trường kinh tế

Tốc độ tăng trưởng: Khi nền kinh tế phát triển ổn định, ngân hàng sẽ dễ dàng trong việc huy động và sử dụng vốn. Tuy nhiên, trong giai đoạn suy thoái kinh tế, ngân hàng sẽ gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng vốn, đặc biệt là trong việc cấp vốn cho KHCN, do người dân thường có xu hướng giảm sản xuất, kinh doanh và chi tiêu trong thời kỳ này.

Lạm phát: Khi lạm phát tăng cao, giá trị thực tế của đồng tiền giảm, thu nhập thực tế của người dân cũng bị ảnh hưởng. Người dân sẽ có xu hướng đầu tư vào tài sản hoặc ngoại tệ, làm giảm nhu cầu vay vốn của KHCN và gây khó khăn cho ngân hàng trong việc huy động và cấp vốn.

Thất nghiệp: Khi tỷ lệ thất nghiệp tăng, thu nhập của người dân trở nên thấp hoặc

không ổn định, làm giảm khả năng thanh toán nợ của khách hàng cá nhân, từ đó tăng rủi ro cho ngân hàng. Điều này khiến ngân hàng có xu hướng thận trọng hơn trong việc cấp vốn cho KHCCN.

❖ **Môi trường chính trị pháp luật**

Ngành ngân hàng là một lĩnh vực kinh tế chịu sự giám sát và quản lý nghiêm ngặt từ phía các cơ quan chức năng và pháp luật. Hoạt động của ngân hàng được điều chỉnh bởi các quy định từ Ngân hàng Nhà nước, Luật các tổ chức tín dụng, Luật dân sự và các quy định liên quan khác. Khi các văn bản pháp luật, quy định rõ ràng, đầy đủ và ổn định, chúng tạo ra một hành lang pháp lý vững chắc, giúp thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng trong hoạt động cho vay. Điều này cũng khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút vốn từ nước ngoài, từ đó đẩy mạnh phát triển kinh tế. Ngược lại, nếu các quy định pháp luật không rõ ràng, không đồng bộ và kịp thời, điều này sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả cho vay đối với KHCCN.

1.3.2. Nhân tố chủ quan

❖ **Nguồn lực về tài chính**

Vốn tự có: Đây là số vốn tiền tệ mà ngân hàng sở hữu và tạo ra. Mặc dù vốn tự có thường chiếm một phần nhỏ trong tổng nguồn vốn của ngân hàng, nó đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng với vốn tự có lớn hơn sẽ có khả năng hoạt động an toàn hơn. Ngược lại, nếu vốn tự có ít, ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc duy trì và mở rộng hoạt động.

Lãi suất: Khi lãi suất huy động vốn tăng lên, lãi suất cho vay cũng sẽ cao hơn, điều này có thể làm ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng cá nhân. Tâm lý của khách hàng sẽ bị ảnh hưởng lớn, điều này có thể dẫn đến sự giảm sút trong việc vay vốn để đáp ứng nhu cầu hàng ngày.

Khả năng huy động vốn: Đánh giá khả năng huy động vốn dựa trên quy mô và chi phí huy động vốn. Ngân hàng có khả năng huy động vốn lớn hơn có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu kinh doanh và cung cấp các sản phẩm vay với lãi suất cạnh tranh hơn. Điều này góp phần vào việc mở rộng và phát triển hoạt động cho vay cá nhân về cả số lượng lẫn chất lượng.

Chất lượng tín dụng: Tỷ lệ nợ quá hạn cao có thể gây ra rủi ro lớn cho ngân hàng. Khách hàng thường quan tâm đến chất lượng tín dụng của ngân hàng vì điều này ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền và sử dụng các sản phẩm khác, bao gồm cả cho vay cá

nhân. Tỷ lệ nợ xấu cao có thể làm giảm khả năng huy động vốn và ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng tín dụng.

❖ **Chất lượng thẩm định khách hàng**

Ngân hàng thực hiện thẩm định khách hàng một cách khoa học và cẩn thận, bao gồm việc đánh giá tư cách pháp lý, tình hình tài chính, giá trị tài sản đảm bảo, và phương án sử dụng vốn vay (theo nguyên tắc 5C). Quyết định cho vay và mức vay phụ thuộc vào tài sản đảm bảo và tình hình tài chính của ngân hàng. Quá trình thẩm định cần phải chính xác và hiệu quả, nhưng cũng không nên quá phức tạp để tránh làm mất thời gian và gây khó khăn cho khách hàng. Việc thẩm định phải dựa trên các quy trình khoa học hợp lý và thực hiện nghiêm ngặt để đảm bảo chất lượng tín dụng.

❖ **Chất lượng cán bộ tín dụng**

Chất lượng của cán bộ tín dụng là yếu tố quan trọng trong hoạt động ngân hàng và cho vay cá nhân. Cán bộ tín dụng cần có năng lực và đạo đức nghề nghiệp tốt để thực hiện công việc hiệu quả và tránh gây hại cho ngân hàng. Sự thân thiện và cởi mở của cán bộ tín dụng cũng giúp khách hàng cảm thấy hài lòng và tin tưởng hơn, từ đó dễ dàng trở thành khách hàng trung thành của ngân hàng.

❖ **Nền tảng chuyển đổi công nghệ số**

Trong thời đại công nghệ số hiện nay, ngân hàng cần áp dụng công nghệ tiên tiến vào hoạt động của mình. Đặc biệt trong lĩnh vực cho vay cá nhân, việc sử dụng công nghệ thẻ, hệ thống máy tính và phần mềm quản lý hiện đại giúp ngân hàng thực hiện công việc nhanh chóng, chính xác và hiệu quả hơn. Điều này không chỉ cải thiện quy mô và chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà còn nâng cao vị thế của ngân hàng trên thị trường. Ngân hàng cũng cần chú trọng đào tạo nhân viên để nhanh chóng tiếp thu và ứng dụng công nghệ mới.

Kết luận chương 1

Trong chương 1, tác giả đã trình bày các lý thuyết cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay cá nhân, bao gồm định nghĩa, vai trò, đặc điểm, nhu cầu vay vốn, và những khó khăn thường gặp của các cá nhân. Chương cũng làm rõ các tiêu chí để đánh giá hiệu quả cho vay, cùng với các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến hoạt động này. Qua đó, có thể thấy rằng cho vay cá nhân của các ngân hàng thương mại có vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Cải thiện hiệu quả của hoạt động cho vay cá nhân không chỉ giúp nâng cao hoạt động cho vay tại ngân hàng mà còn đóng góp vào sự phát triển kinh tế.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN (AGRIBANK) - CN ĐAM RÔNG

2.1. Tổng quan về Agribank

2.1.1. Lịch sử hình thành

Agribank, thành lập theo Nghị định số 53-HĐBT ngày 26/03/1988, đã góp phần quan trọng vào sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam trong hơn 35 năm qua. Với tư cách là ngân hàng duy nhất do Nhà nước nắm giữ 100% vốn, Agribank đã khẳng định vị thế hàng đầu trong hệ thống tài chính, với mạng lưới gồm 2.300 CN và gần 40.000 cán bộ, nhân viên. Qua những giai đoạn phát triển, Agribank luôn tự hào với vai trò chủ lực trong việc nâng cao chất lượng "Tam nông", tiến hành chỉnh sửa các chính sách tiền tệ, việc này đóng góp quan trọng vào sự cân bằng trong nền kinh tế vĩ mô.

Với cam kết dành khoảng 65-70% dư nợ cho vay cho "Tam nông", Agribank đã góp phần quan trọng vào phát triển nông nghiệp và nông thôn tại Việt Nam. Hoạt động của ngân hàng không chỉ tập trung vào việc kinh doanh, mà còn đẩy mạnh các chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn, và tham gia tích cực vào các chương trình mục tiêu quốc gia, như xây dựng nông thôn mới và đồng thời góp phần nâng cao chất lượng về kinh tế và xã hội các khu vực có những đồng bào thiểu số và miền núi.

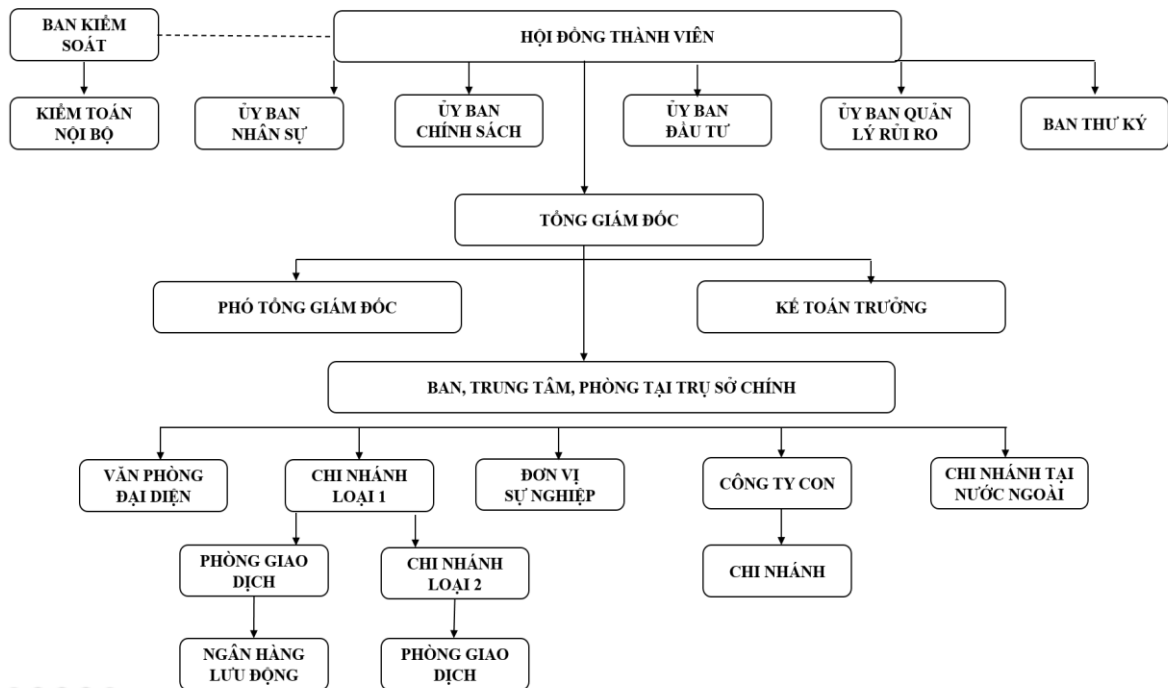
Agribank cũng chú trọng vào việc đơn giản hóa thủ tục cho vay, để thỏa các vấn đề thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Hơn nữa, thông qua việc phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt và áp dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh, Agribank thúc đẩy sự tiện lợi và hiệu quả trong giao dịch, đồng thời giảm thiểu rủi ro và chi phí.

Bên cạnh hoạt động kinh doanh, Agribank còn chú trọng đến phát triển xã hội, tham gia nhiều dự án hỗ trợ an sinh xã hội và giải quyết các vấn đề cấp bách của cộng đồng. Điển hình là việc thực hiện chính sách hỗ trợ, ưu đãi lãi suất vay vốn đối với hàng triệu khách hàng, tích cực trong phòng chống dịch bệnh và khắc phục hậu quả thiên tai.

Agribank đã và đang định hướng phát triển thành một ngân hàng hiện đại, hội nhập và chuyển đổi thành công ty cổ phần, góp phần tích cực vào sự phát triển và hội nhập của Việt Nam trong thời kỳ mới, từ đó duy trì và phát triển vững mạnh vị thế của mình trong làng ngân hàng Việt Nam.

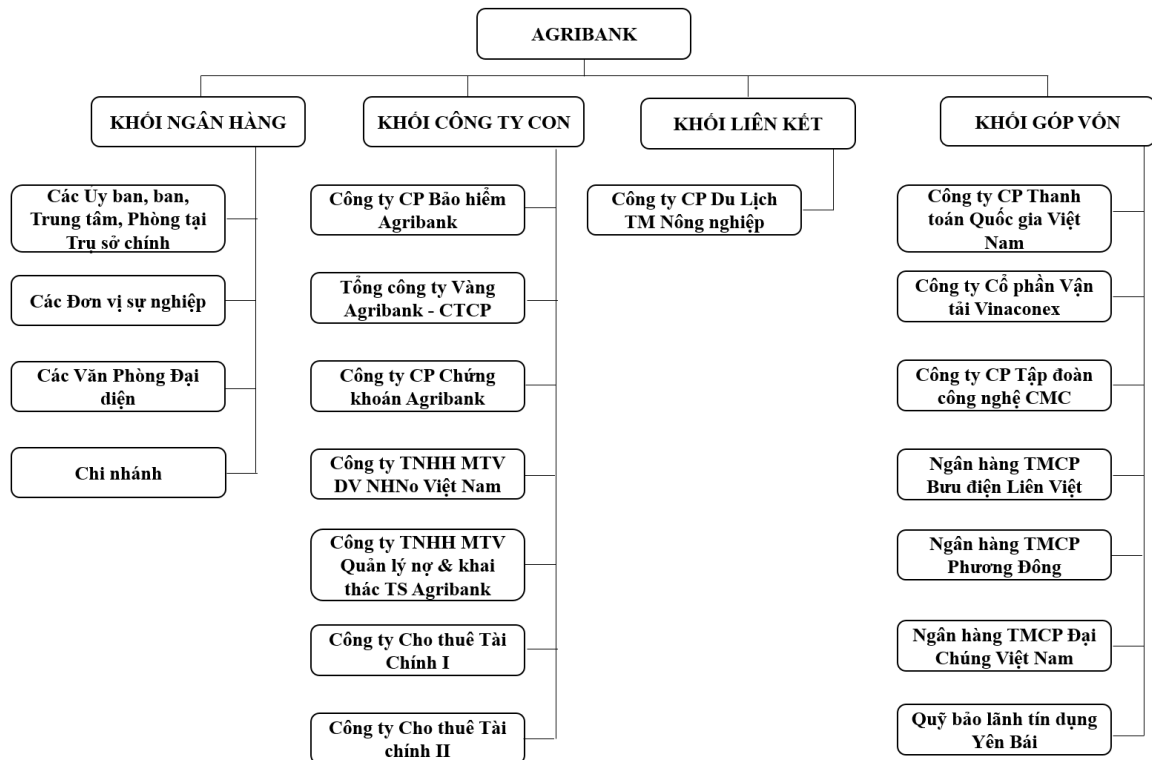
2.1.2. Sơ đồ tổ chức

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức của Agribank



Nguồn: Agribank

Sơ đồ 2.2: Sơ đồ quản trị của Agribank



Nguồn: Agribank

2.1.3. Thành tựu đạt được

Tại Lễ vinh danh các ngân hàng thành viên tiêu biểu có nhiều đóng góp cho hoạt động của hệ thống chuyên mạch tài chính và bù trừ điện tử, tiến hành các biện pháp thanh toán không sử dụng tiền mặt theo định hướng của Chính phủ và NHNN Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) tổ chức, Agribank được vinh danh ở 2 hạng mục “Ngân hàng dẫn đầu về hiệu quả đầu tư và phát triển mạng lưới chấp nhận thanh toán thẻ và “Ngân hàng nổi bật trong các dịch vụ tiềm năng”.

Đối với lĩnh vực công nghệ thông tin – mũi nhọn trong công cuộc chuyển đổi số, Agribank xuất sắc đạt giải thưởng Sao Khuê 2021 với sản phẩm Agribank Realtime Payments. Giải thưởng này ghi nhận những nỗ lực và đóng góp tích cực của Agribank trong việc hiện thực hóa chiến lược sử dụng vốn toàn diện quốc gia, góp phần đổi mới ngành ngân hàng thực hiện kế hoạch chuyển đổi số, khởi tạo cuộc sống số, đưa công nghệ số trở thành động lực mới để phát triển kinh tế - xã hội đất nước. Tính từ 2016 đến nay, Agribank đã liên tiếp đạt 9 giải thưởng Sao Khuê về đổi mới, sáng tạo và ứng dụng số trong hoạt động ngân hàng.

Năm 2021, Agribank tiếp tục được xếp hạng TOP10 VNR500 và giữ vị trí thứ nhất trong hệ thống NHTM tại Việt Nam; Top 10 NHTM Việt Nam uy tín năm 2021 (Vietnam Report); TOP10 Doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất năm 2020 (do Tổng cục Thuế công bố).

Thương hiệu Agribank luôn đứng thứ hạng cao trong bảng xếp hạng của Công ty Brand Finance năm 2021: Top 5 doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam tại bảng xếp hạng Brand Finance Banking 50; Xếp hạng 173, tăng 17 bậc so với năm 2020 và cũng là xếp hạng nhất trong những 9 NHTM đứng top đầu trong Việt Nam theo bảng xếp Brand Finance Banking 500 năm 2021.

Cũng trong năm 2021, Tạp chí Asian Banker xếp hạng Agribank 138/500 ngân hàng lớn nhất khu vực Châu Á Thái Bình Dương, nâng xếp hạng về chất lượng hoạt động của Agribank lên 96 bậc so với công bố vào năm 2020; Đứng thứ 397/1000 ngân hàng hàng đầu thế giới, tăng 65 bậc so với bảng xếp hạng được công bố vào năm 2020 với quy mô tài sản lớn nhất trong các NHTM Việt Nam.

Với 33 năm hình thành và phát triển, Agribank luôn quyết tâm phấn đấu, xác định vị thế và vai trò của một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu tại Việt Nam, ngân hàng này không chỉ dẫn đầu trong việc thực hiện các chính sách tiền tệ mà còn góp

phần quan trọng vào việc ổn định nền kinh tế vĩ mô. Ngân hàng đóng vai trò then chốt trong việc kiềm chế lạm phát, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế, và luôn giữ vai trò chủ lực trong phát triển kinh tế nông nghiệp và nông thôn.

2.2. Tổng quan Agribank - CN Đam Rông

2.2.1. Lịch sử hình thành tại Agribank - CN Đam Rông

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam CN huyện Đam Rông - Lâm Đồng tiền thân là NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam CN Lộc Thành - Nam LD.

Dựa theo điều luật tổ chức và phương thức hoạt động của NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) ban hành kèm theo Quyết định số 600/QĐ-HĐTV ngày 23/04/2012 và Công văn số 1087/LAĐ-TTGSNH ngày 18/11/2016 của NHNN Việt Nam - CN tỉnh Lâm Đồng:

Thay đổi tên gọi, địa điểm Agribank CN Lộc Thành - Nam Lâm Đồng:

- Tên cũ: NH Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam CN Lộc Thành - Nam Lâm Đồng

- Địa điểm cũ: Thôn 8B, xã Lộc Thành, huyện Bảo Lâm, Tỉnh Lâm Đồng, Việt Nam

- Tên gọi mới: NH Nông nghiệp Và phát triển Nông thôn Việt Nam CN huyện Đam Rông - Lâm Đồng

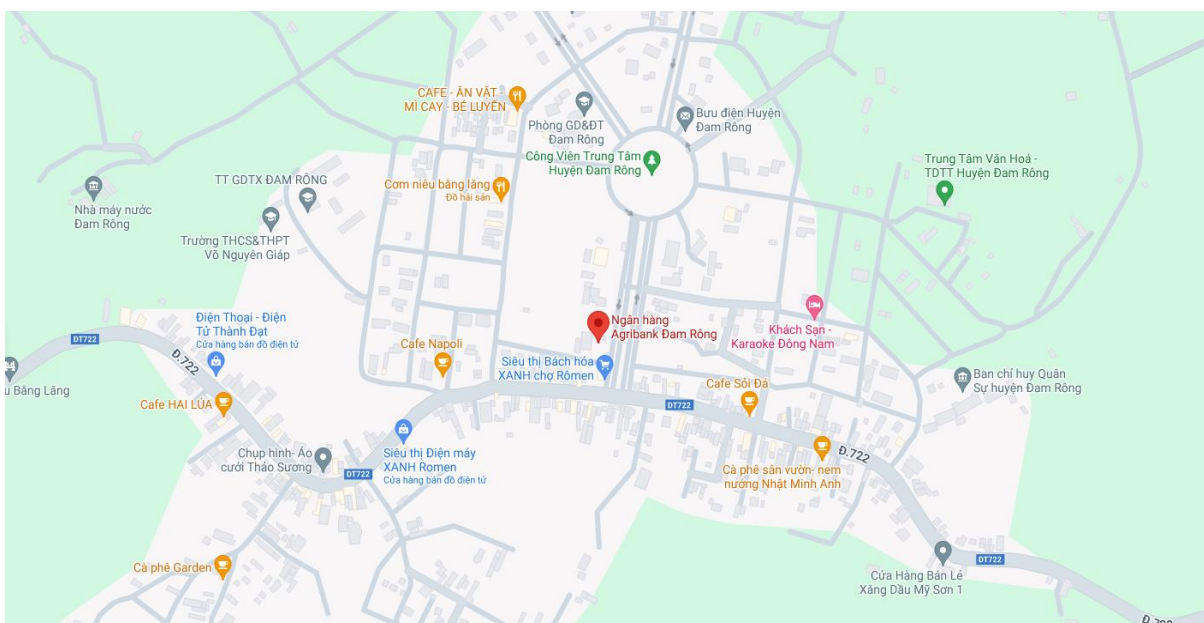
- Địa điểm mới: Khu hành chính Bằng Lăng, Thôn 1, Xã Rô Men, Huyện Đam Rông, Tỉnh Lâm Đồng, Việt Nam

Hình ảnh 2.1: Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank – CN Đam Rông

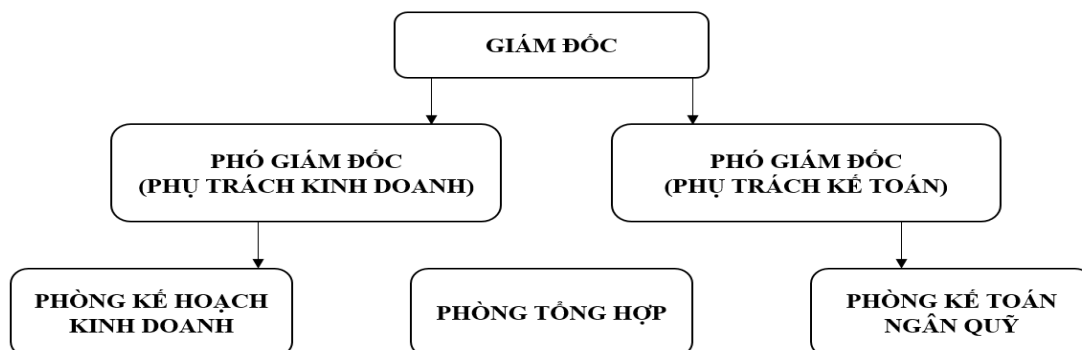
Hình ảnh 2.2: Vị trí bản đồ Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank – CN Đam Rông

2.2.2. Cơ cấu phòng ban tại Agribank - CN Đam Rông

Sơ đồ 2.3: Cơ cấu phòng ban Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

2.2.3. Chức năng nhiệm vụ tại Agribank - CN Đam Rông

Giám đốc: Là người đứng đầu CN, chịu trách nhiệm quản lý và điều hành hoạt động, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ cho nhân viên, đồng thời tổ chức và kiểm soát hoạt động quản lý tài sản, chịu trách nhiệm về hoạt động của CN đối với tổng giám đốc.

Phó giám đốc: Thay mặt giám đốc chỉ đạo điều hành về mặt kinh doanh, các hoạt động của các phòng chuyên về tiền tệ kho quỹ, quản lý tiền gửi, hành chính, kế toán ngân quỹ. Chịu trách nhiệm cá nhân trước giám đốc và pháp luật về những công

việc do mình quản lý giải quyết, chịu trách nhiệm điều hành, hoạt động của CN khi được giám đốc ủy quyền.

Phòng kế toán ngân quỹ: Trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ hạch toán kế toán và thống kê, xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch tài chính, và thực hiện quyết toán các kế hoạch thu, chi tài chính, cũng như quỹ tiền lương của công nhân.

Phòng kế hoạch kinh doanh: Quản lý hoạt động kinh doanh của CN, quản lý hoạt động về KH-CN và khách hàng doanh nghiệp, chịu trách nhiệm trước ban giám đốc về hoạt động kinh doanh của CN. Giải quyết các công việc quản lý kinh doanh, ký kết các hợp đồng tín dụng, kinh doanh, thương mại.

Phòng tổng hợp: Chịu trách nhiệm tổ chức nhân sự như: bảo vệ, lái xe, tạp vụ,... mua sắm sửa chữa cơ sở vật chất.

2.2.4. Kết quả về hoạt động kinh doanh tại Agribank - CN Đam Rông

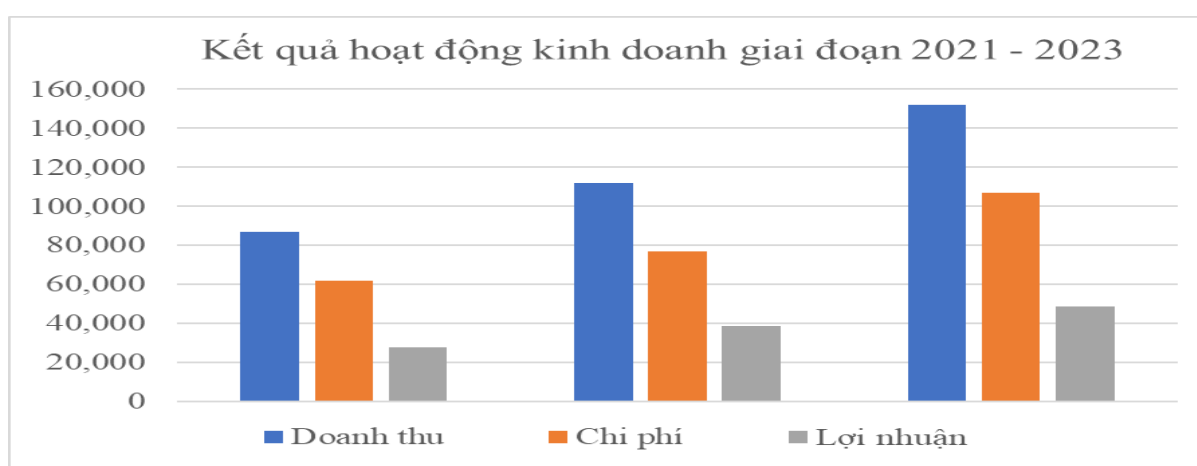
Bảng 2.1: Kết quả về hoạt động kinh doanh tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	So sánh chênh lệch			
				2021/2022		2022/2023	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh thu	87,027	112,163	152,203	25,136	22.41%	40,040	26.31%
Chi phí	61,660	76,857	106,729	15,197	19.77%	29,872	27.99%
Lợi nhuận	27,554	38,650	48,845	11,096	28.71%	10,195	20.87%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.1: Kết quả về hoạt động kinh doanh tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Kinh tế - xã hội của nước ta đang phát triển trong bối cảnh toàn cầu đối mặt với

hiều thách thức lớn, với sự biến động nhanh chóng, khó lường và mức độ bất ổn cao; lạm phát đã gia tăng đến mức cao nhất trong nhiều thập kỷ, khiến các quốc gia phải thực hiện chính sách tiền tệ chặt chẽ hơn.

Tuy vậy, nền kinh tế nước ta trong năm qua đã có sự phục hồi mạnh mẽ, kinh tế vĩ mô ổn định, lạm phát trong tầm kiểm soát, các cân đối lớn được bảo đảm. Môi trường đầu tư kinh doanh cải thiện góp phần tích cực cho phục hồi và phát triển kinh tế – xã hội, tạo được sự tin tưởng, ủng hộ của nhân dân và cộng đồng doanh nghiệp. Một số ngành đã có mức tăng trưởng cao hơn năm trước khi có dịch Covid-19.

Dưới sự chỉ đạo chiến lược của Ban Giám Đốc và nỗ lực không ngừng của toàn thể cán bộ nhân viên, CN đã đạt được những kết quả đáng khích lệ, góp phần tích cực vào thành tựu chung của toàn hệ thống và sự phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

Doanh thu:

Doanh thu tại Agribank CN huyện Đam Rông - Lâm Đồng tăng ổn định qua các năm. Trong đó, tính từ năm 2021 doanh thu đạt mức 87,027 triệu đồng, năm 2022 doanh thu đạt 112,163 triệu đồng và tăng 25,136 triệu đồng (tương xứng 22.41%) so với năm 2021. Vào năm 2023 doanh thu vẫn liên tiếp tăng đạt được mức doanh thu 152,203 triệu đồng, tăng 40,040 triệu đồng (tương xứng 26,31%) so với năm 2022. Nguyên nhân là do NH thực hiện tốt công tác huy động vốn từ dân cư, các doanh nghiệp lớn nhỏ kinh doanh có hiệu quả. Vì thế người đi vay không nợ lãi hoặc nợ ít, góp phần nâng cao hoạt động tín dụng đem lại nguồn thu lãi lớn cho NH. Tình hình tăng trưởng doanh thu của ngân hàng tăng đều qua các năm. Đến năm 2023, thì có bước tiến tăng vọt trong doanh thu bởi những chính sách của Ngân hàng đưa ra tương đối ổn định, người dân địa bản cũng nắm bắt tình hình và cải thiện cuộc sống tốt hơn.

Chi phí:

Cùng với tốc độ tăng trưởng của thu nhập thì các khoản chi phí của ngân hàng qua 3 năm tăng. Năm 2021 chi phí là 61,660 triệu đồng, năm 2022 chi phí bỏ ra là 76,857, tăng 15,197 triệu đồng (tương xứng tăng 19.77%) đối với năm 2021. Vào năm 2023 chi phí là 106,729 triệu đồng, tăng 29,872 triệu đồng (tương xứng 27.99% so với năm 2022. Nguyên nhân là do thực hiện các chương trình tri ân khách hàng lâu năm, ưu đãi thu hút khách hàng mới, đồng thời cũng nâng cao trình độ cán bộ NH....

Lợi nhuận:

Năm 2021 lợi nhuận thu được 27,554 triệu đồng, năm 2022 lợi nhuận đạt 38,650

triệu đồng, tăng 11,096 triệu đồng (tương xứng tăng 28.71%) so với năm 2021. Năm 2023 lợi nhuận tăng lên 48,845 triệu đồng, tăng 10,195 triệu đồng (tương xứng tăng 20.87%) so với năm 2022. Qua đó, ta thấy lợi nhuận qua 3 năm tăng trưởng rất tốt, nguyên nhân do chi phí bỏ ra càng ít thì lợi nhuận thu về sẽ càng cao, ngược lại chi phí cao lợi nhuận sẽ thấp. Chứng tỏ Ban giám đốc đã có những chính sách tốt để kiểm soát chi phí cũng như gia tăng chất lượng tín dụng.

2.3. Các sản phẩm cho vay KHCVN tại Agribank - CN Đam Rông

STT	Các sản phẩm cho vay	Tiện ích của các sản phẩm
1	Cho vay tín dụng tiêu dùng	Người dân dễ dàng tiếp cận nguồn vốn vay, đáp ứng nhu cầu vay vốn nhỏ và cấp bách cho đời sống và tiêu dùng hợp pháp. Thủ tục vay vốn được đơn giản hóa, và hồ sơ được xử lý nhanh chóng, ưu tiên xét duyệt và giải ngân ngay trong ngày khi nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
2	Cho vay hạn mức quy mô nhỏ	Đối tượng vay vốn rất đa dạng, phục vụ kịp thời các nhu cầu vốn nhỏ cho hoạt động sản xuất và kinh doanh. Thời gian trả nợ được điều chỉnh linh hoạt, phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng. Chương trình vay vốn chủ yếu tập trung vào khách hàng tại khu vực nông nghiệp, nông thôn, vùng sâu và vùng xa, bao gồm cả cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu vay vốn cho chi phí kinh doanh và nhu cầu đời sống.
3	Cho vay lưu vụ	Khách hàng còn dư nợ theo hợp đồng tín dụng hoặc sổ vay vốn có thể tiếp tục được Agribank gia hạn thời hạn vay cho chu kỳ sản xuất tiếp theo.
4	Cho vay hỗ trợ giảm tổn thất trong nông nghiệp	Agribank cung cấp vay vốn bằng đồng Việt Nam để mua máy móc, thiết bị sản xuất trong nước hoặc nhập khẩu theo danh mục do Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn công bố, và đầu tư vào các dự án máy móc, thiết bị, bao gồm cả nhà xưởng, theo hướng dẫn của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

5	Cho vay ưu đãi lãi suất	Khách hàng vay vốn để phát triển sản xuất nông nghiệp, đầu tư cơ sở chế biến, bảo quản, và tiêu thụ nông sản sẽ được ngân sách Nhà nước hỗ trợ 50% lãi suất tiền vay. Tương tự, các dự án đầu tư sản xuất và chế biến tại 64 huyện nghèo cũng được hỗ trợ 50% lãi suất từ ngân sách Nhà nước.
6	Cho vay qua tổ vay vốn/tổ liên kết – tổ cho vay lưu động	Khách hàng được hỗ trợ trong việc làm thủ tục và hồ sơ vay vốn. Họ cũng có cơ hội tham gia vào các chương trình học tập, chuyển giao kỹ thuật sản xuất, khuyến nông, khuyến lâm, khuyến ngư, cũng như các dịch vụ liên quan đến cung ứng vật tư kỹ thuật và tiêu thụ sản phẩm (nếu có). Ngoài ra, khách hàng có thể ủy quyền cho tổ trưởng tổ vay vốn thu lãi từ các thành viên trong tổ và nộp cho Agribank nơi vay vốn, với điều kiện phải đáp ứng đầy đủ các quy định hiện hành.
7	Cho vay phục vụ chính sách phát triển nông nghiệp nông thôn	Agribank hỗ trợ vay vốn cho cá nhân cư trú tại khu vực nông thôn hoặc những người có hoạt động sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp, bao gồm cả các chủ trang trại.
8	Cho vay dưới hình thức thấu chi tài khoản	Ngân hàng cung cấp dịch vụ vay vốn để đáp ứng nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng đời sống của khách hàng, đặc biệt là cho những mục đích không sử dụng tiền mặt.
9	Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống	Ngân hàng cung cấp giải pháp tài chính để hỗ trợ nhu cầu sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của khách hàng, đặc biệt là cho các giao dịch không sử dụng tiền mặt.

10	Cho vay phục vụ hoạt động kinh doanh	Agribank cung cấp các khoản vay cho cá nhân nhằm đáp ứng các nhu cầu vốn hợp pháp ngoài mục đích tiêu dùng cá nhân. Điều này bao gồm các khoản vay cho pháp nhân, cá nhân, hộ kinh doanh, và doanh nghiệp tư nhân, trong đó cá nhân vay vốn có thể là chủ hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp tư nhân.
-----------	---	--

Nguồn: Agribank

2.4. Quy định cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

Khách hàng vay vốn có thể là tổ chức pháp nhân hoặc cá nhân. Đối với tổ chức pháp nhân, đó là những đơn vị có năng lực pháp lý đầy đủ theo quy định hiện hành. Còn đối với cá nhân, yêu cầu là người từ đủ 18 tuổi trở lên và có khả năng hành vi dân sự toàn diện, hoặc từ 15 đến chưa đủ 18 tuổi nhưng không bị hạn chế năng lực hành vi theo quy định pháp luật. Để được xem xét cấp vốn, khách hàng cần phải chứng minh việc sử dụng vốn cho các mục đích hợp pháp, đồng thời phải có kế hoạch sử dụng vốn khả thi và đủ khả năng tài chính để hoàn trả nợ.

Điều kiện vay vốn ngân hàng Agribank có thể khác nhau tùy thuộc vào loại sản phẩm và mục đích vay của khách hàng. Tuy nhiên, dưới đây là một tóm tắt về một số điều kiện chung khi vay vốn ngân hàng Agribank:

Tuổi: Khách hàng phải đủ tuổi từ 18 đến 65 (hoặc tuổi hưởng lương chế độ tối đa của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp).

Năng lực hợp pháp: Khách hàng phải có đầy đủ năng lực hợp pháp để ký kết hợp đồng vay vốn.

Thẩm quyền vay: Agribank chỉ vay cho người gốc tịch Việt Nam hoặc người ngoại quốc hiện đang sinh sống phù hợp với pháp luật tại Việt Nam.

Năng lực tài chính: Khách hàng cần có khả năng tài chính để trả lãi và trả nợ theo thỏa thuận hợp đồng vay vốn.

2.5. Quy trình cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

2.5.1. Tiêu chuẩn và điều kiện vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

Đối Tượng Khách Hàng: Agribank tập trung vào đối tượng là công dân Việt Nam, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự. Điều này là điều kiện cần thiết để đảm bảo tính hợp

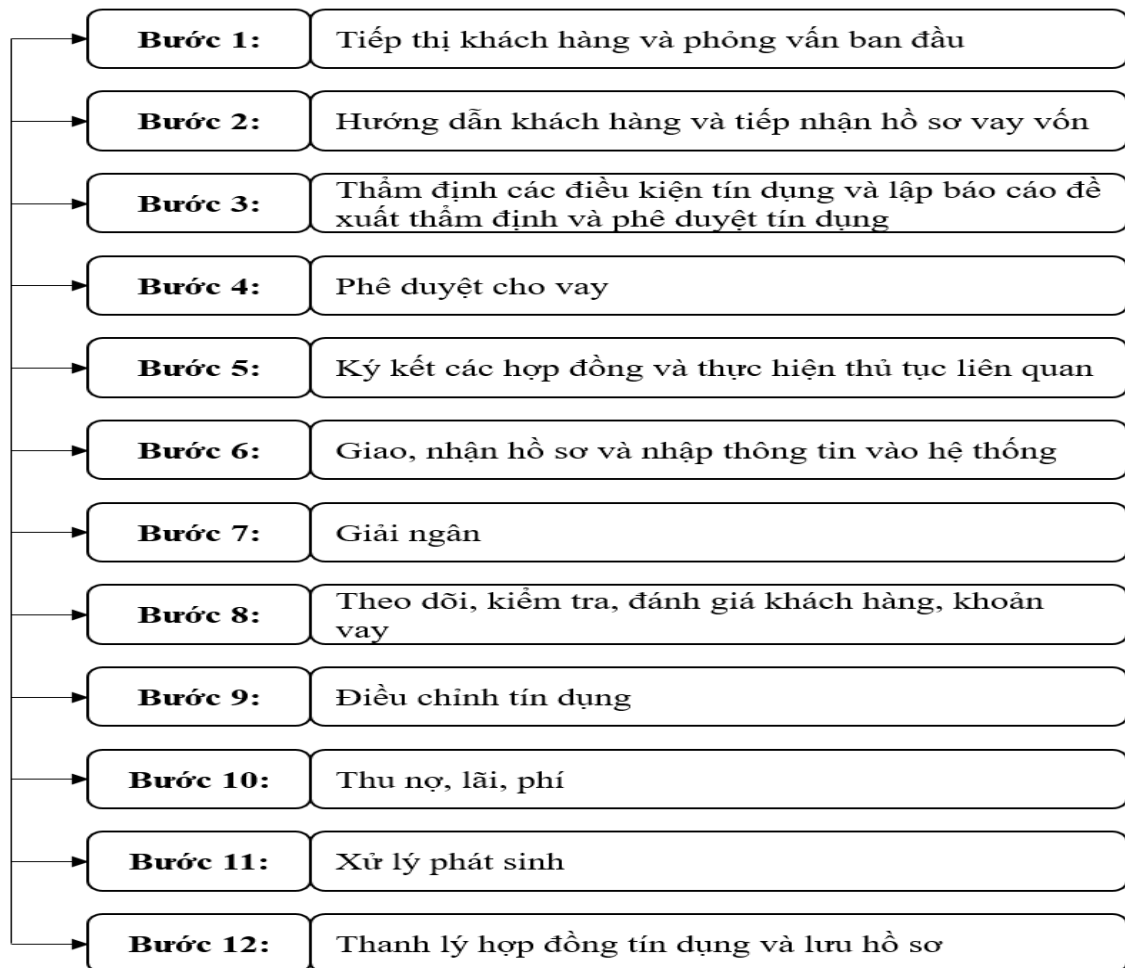
pháp và trách nhiệm của khách hàng trong các giao dịch tài chính.

Mục Đích Vay Vốn: Ngân hàng chấp nhận các mục đích vay vốn đa dạng như: mua sắm tài sản như nhà cửa, ô tô, đồ dùng cá nhân; kinh doanh, sản xuất nhằm mở rộng quy mô hoặc đầu tư sản xuất; hoặc tiêu dùng cá nhân như du học, chữa bệnh, du lịch.

Phương Án Sử Dụng Vốn: Khách hàng cần trình bày phương án sử dụng vốn rõ ràng, khả thi và hiệu quả. Điều này giúp ngân hàng đánh giá được khả năng hoàn trả nợ của khách hàng cũng như tính khả thi của dự án mà khách hàng định đầu tư.

2.5.2. Quy trình xử lý hồ sơ và thời gian phê duyệt tại Agribank - CN Đam Rông

Sơ đồ 2.4: Quy trình xử lý hồ sơ và thời gian phê duyệt tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank – CN Đam Rông

Bước 1: Tiếp thị khách hàng và phỏng vấn ban đầu

Phỏng vấn ban đầu:

Cán bộ quan hệ khách hàng (CBQHKH) thực hiện phỏng vấn sơ bộ với khách hàng cá nhân và hộ gia đình. Trong trường hợp cán bộ đã thu thập đầy đủ thông tin chi tiết về khách hàng, bao gồm thu nhập, tài sản và các điều kiện khác, nhưng thấy rằng thông tin đó không phù hợp với chính sách tín dụng hoặc điều kiện của sản phẩm tín dụng, cán bộ sẽ báo cáo cho trưởng phòng quan hệ khách hàng để xem xét và quyết định. Sau khi nhận được quyết định, cán bộ sẽ thông báo cho khách hàng về kết quả.

Bước 2: Hướng dẫn khách hàng và tiếp nhận hồ sơ vay vốn

Sau khi nghiên cứu và đánh giá kết quả thẩm định khách hàng cùng các điều kiện vay vốn, cán bộ quan hệ khách hàng (CBQHKH) sẽ soạn thảo báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng. Báo cáo này sẽ bao gồm hồ sơ vay vốn và ý kiến độc lập của cán bộ về việc chấp nhận hoặc từ chối khoản vay. Sau đó, báo cáo sẽ được trình trưởng phòng quan hệ khách hàng để xem xét ý kiến trước khi được gửi lên cấp có thẩm quyền để phê duyệt.

Bước 3: Thẩm định các điều kiện tín dụng và lập báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng

Thẩm định khách hàng: Cán bộ quan hệ khách hàng (CBQHKH) thực hiện thẩm định khoản vay theo các bước sau:

- Xác minh thông tin: Đối chiếu và xác minh các thông tin liên quan đến khách hàng, khoản vay, tài sản và khả năng trả nợ.
- Đánh giá điều kiện: Kiểm tra và đánh giá các điều kiện theo quy định của từng sản phẩm tín dụng bán lẻ cụ thể.
- Bảo đảm tiền vay: Thực hiện thẩm định về bảo đảm tiền vay theo các quy định của Agribank và hướng dẫn liên quan đến từng sản phẩm tín dụng bán lẻ.
- Đánh giá rủi ro: Đánh giá toàn diện các rủi ro liên quan đến khách hàng và sản phẩm tín dụng. Dựa trên đó, đề xuất các biện pháp và điều kiện phòng ngừa phù hợp để giảm thiểu rủi ro cho khách hàng và Agribank.

Lập báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng sau khi hoàn thành việc thẩm định và đánh giá, CBQHKH sẽ lập báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng, kèm theo hồ sơ vay vốn và ý kiến độc lập về việc đồng ý hoặc không đồng ý cho vay. Báo cáo này sau đó sẽ được trình trưởng phòng quan hệ khách hàng để xem xét ý kiến

trước khi gửi lên cấp có thẩm quyền để phê duyệt.

Bước 4: Phê duyệt cho vay

Trưởng phòng quan hệ khách hàng sẽ xem xét và kiểm tra báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng, đồng thời đưa ra ý kiến độc lập về báo cáo này. Nếu khoản vay nằm trong phạm vi quyền hạn của trưởng phòng, họ sẽ quyết định việc cho vay. Nếu khoản vay vượt quá thẩm quyền của trưởng phòng, báo cáo và đề xuất sẽ được trình lên lãnh đạo CN để xem xét và quyết định cho vay theo thẩm quyền.

Trường hợp thuộc thẩm quyền quyết định cho vay của lãnh đạo CN:

Duyệt đồng ý cho vay hoặc đề nghị bổ sung thông tin trước khi quyết định cho vay.

Không đồng ý (nêu rõ lý do từ chối). Trong trường hợp này cán bộ quan hệ khách hàng phải có nhiệm vụ thông báo cho khách hàng hiểu về vấn đề từ chối cho vay.

Hội đồng tín dụng cơ sở sẽ xem xét và quyết định các khoản vay theo thẩm quyền được quy định. Quyết định phê duyệt của cấp có thẩm quyền dựa trên báo cáo đề xuất thẩm định và phê duyệt tín dụng chính là quyết định cấp tín dụng cuối cùng.

Bước 5: Ký kết các hợp đồng và thực hiện thủ tục liên quan Soạn thảo hợp đồng:

Hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay.

Các mẫu biểu cụ thể khác theo hướng dẫn của từng sản phẩm.

Ký kết hợp đồng:

Đối với khách hàng, hợp đồng phải được khách hàng vay hoặc đại diện hợp pháp của hộ gia đình trực tiếp ký.

Đối với ngân hàng, hợp đồng sẽ được ký kết bởi người có đủ thẩm quyền theo phân cấp, ủy quyền của tổng giám đốc, hoặc theo phân công của giám đốc CN trong từng thời kỳ. CBQHKH và khách hàng sẽ thực hiện công chứng, chứng thực và đăng ký giao dịch bảo đảm theo đúng quy định đang điều hành.

Bước 6: Giao, nhận hồ sơ và tiếp nhận thông tin đưa vào hệ thống SIBS

Sau khi hoàn tất các bước nêu trên, CBQHKH sẽ bàn giao toàn bộ hồ sơ liên quan đến khoản vay cho cán bộ quản trị tín dụng. Hồ sơ bàn giao bao gồm:

- Hồ sơ đề xuất, phê duyệt cấp tín dụng.
- Hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay.
- Các loại giấy tờ, tài liệu liên quan khác.

Riêng đối với hồ sơ gốc liên quan đến tài sản bảo đảm tiền vay của khách hàng, hồ

sơ này sẽ được bàn giao cho bộ phận kho quỹ để lưu giữ theo quy định của ngân hàng.

Việc giao nhận hồ sơ phải được lập thành biên bản bàn giao, có chữ ký của cả bên bàn giao và bên nhận. Cán bộ quản trị tín dụng sẽ nhập thông tin vào hệ thống SIBS theo hướng dẫn của từng sản phẩm tín dụng bán lẻ. Sau khi nhập thông tin, phòng quản trị tín dụng sẽ thực hiện việc lưu trữ hồ sơ theo quy định hiện hành của ngân hàng.

Bước 7: Giải ngân

CBQHKH hướng dẫn khách hàng hoàn thiện các chứng từ giải ngân, bao gồm bảng kê rút vốn vay và ủy nhiệm chi theo quy định. Sau khi hoàn tất, các chứng từ sẽ được trình cấp có thẩm quyền phê duyệt đề xuất giải ngân trước khi chuyển cho phòng quản trị tín dụng. Cán bộ quản trị tín dụng tiếp nhận hồ sơ và chứng từ giải ngân từ phòng quan hệ khách hàng, kiểm tra tính hợp lệ và đầy đủ của thông tin, rồi trình cấp có thẩm quyền để quyết định giải ngân.

Sau khi được phê duyệt, cán bộ quản trị tín dụng sẽ nhập thông tin giải ngân vào hệ thống SIBS theo quy định và chuyển một bản gốc của hồ sơ và chứng từ cho phòng dịch vụ khách hàng (cá nhân) để thực hiện giải ngân cho khách hàng. Hồ sơ đã giải ngân sẽ được luân chuyển và lưu trữ theo quy định về lưu trữ chứng từ kế toán.

Bước 8: Theo dõi, kiểm tra, đánh giá khách hàng, khoản vay

CBQHKH có trách nhiệm theo dõi và đánh giá các khoản vay và khách hàng vay theo những nội dung sau:

Kiểm tra xem vốn vay có được sử dụng đúng mục đích không; theo dõi việc thực hiện các cam kết và tình hình tài sản bảo đảm; đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng và phát hiện sớm các rủi ro tiềm ẩn.

Thực hiện phân loại nợ và gửi thông báo cho phòng quản trị tín dụng để tiến hành tính toán và trích lập dự phòng rủi ro theo quy định của ngân hàng.

Thực hiện đánh giá lại tài sản bảo đảm tiền vay theo quy định ngân hàng. Nếu phát hiện dấu hiệu rủi ro, CBQHKH cần đề xuất biện pháp phòng ngừa và báo cáo ngay cho trưởng phòng quan hệ khách hàng và cấp có thẩm quyền quyết định tín dụng để xử lý kịp thời. Cán bộ quản trị tín dụng sẽ theo dõi và cung cấp danh sách các khoản nợ đến hạn cho phòng quan hệ khách hàng, để phân công CBQHKH thực hiện việc đôn đốc khách hàng trả nợ gốc và lãi đúng hạn. Khi phát hiện rủi ro, CBQHKH cần kiểm tra và rà soát kịp thời, đồng thời báo cáo cho cấp có thẩm quyền để xử lý. Cán bộ quản trị tín dụng sẽ thực hiện tính toán và trích lập dự phòng rủi ro dựa trên kết quả phân loại nợ

của CBQHKH và theo quy định của ngân hàng.

Bước 9: Điều chỉnh tín dụng

Khi khách hàng yêu cầu thay đổi các điều kiện của khoản vay, chẳng hạn như điều chỉnh hạn mức, gia hạn nợ, thay đổi kỳ hạn trả nợ, hoặc điều chỉnh các điều kiện liên quan đến tài sản bảo đảm, CBQHKH sẽ là người tiếp nhận yêu cầu và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy trình phê duyệt tương tự như khoản vay mới.

Bước 10: Thu nợ, lãi, phí

Thu nợ tự động: Nếu hợp đồng tín dụng cho phép ngân hàng thu nợ gốc và lãi vay tự động khi đến hạn, và tài khoản tiền gửi của khách hàng có đủ số dư để thanh toán, ngân hàng sẽ thực hiện việc thu nợ tự động.

Thu nợ thủ công:

Cán bộ quản trị tín dụng sẽ liên tục theo dõi và đôn đốc việc thu hồi nợ từ khách hàng, đồng thời lập đề nghị gửi phòng dịch vụ KHCN để tiến hành thu nợ gốc, lãi, và phí theo đúng yêu cầu trong hợp đồng.

Nếu khách hàng trả nợ đúng hạn, trả trước hạn, hoặc thanh toán một phần nợ, cán bộ quản trị tín dụng sẽ lập đề xuất thu nợ, trình trưởng phòng quan hệ khách hàng phê duyệt, sau đó chuyển cho phòng quản trị tín dụng để rà soát, nhập thông tin vào hệ thống SIBS, và gửi phòng giao dịch khách hàng cá nhân để thực hiện thu nợ gốc, lãi và phí.

Khi phát sinh nợ đến hạn mà khách hàng không có khả năng trả nợ, CBQHKH sẽ đề xuất các biện pháp xử lý và trình cấp có thẩm quyền quyết định tín dụng để xem xét và quyết định. Các biện pháp có thể bao gồm:

Đối với chiết khấu giấy tờ có giá có hoàn lại hoặc cho vay cầm cố giấy tờ có giá, lập đề nghị xuất kho tài sản bảo đảm để thu hồi nợ và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo khác, thực hiện các biện pháp xử lý tài sản bảo đảm theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của ngân hàng.

Bước 11: Xử lý phát sinh

Trong trường hợp khách hàng không trả nợ (bao gồm cả gốc và lãi) đúng theo thời hạn đã cam kết trong hợp đồng tín dụng và có văn bản đề nghị, CBQHKH sẽ xem xét và đề xuất việc điều chỉnh kỳ hạn trả nợ hoặc gia hạn nợ. Quyền phê duyệt điều chỉnh hoặc gia hạn nợ thuộc về cấp đã phê duyệt khoản vay ban đầu.

Nếu khoản vay bị phân loại là nợ xấu, nó sẽ được chuyển giao cho bộ phận quản lý nợ xấu có liên quan. Quá trình xử lý tranh chấp hợp đồng tín dụng sẽ được thực hiện

theo hướng dẫn của ngân hàng về xử lý tranh chấp.

Bước 12: Thanh lý hợp đồng tín dụng và lưu hồ sơ

Khi khách hàng thanh toán hết nợ, CBQHKH sẽ phối hợp với cán bộ quản trị tín dụng và cán bộ dịch vụ khách hàng để đối chiếu, kiểm tra số tiền trả nợ gốc, lãi, phí... và hoàn tất việc tắt toán khoản vay, thanh lý hợp đồng.

Việc giải tỏa các hợp đồng bảo đảm tiền vay sẽ được thực hiện theo quy định về bảo đảm tiền vay của ngân hàng. Cán bộ quản trị tín dụng sẽ lưu trữ hồ sơ theo quy định của ngân hàng.

2.6. Thực trạng cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

2.6.1. Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

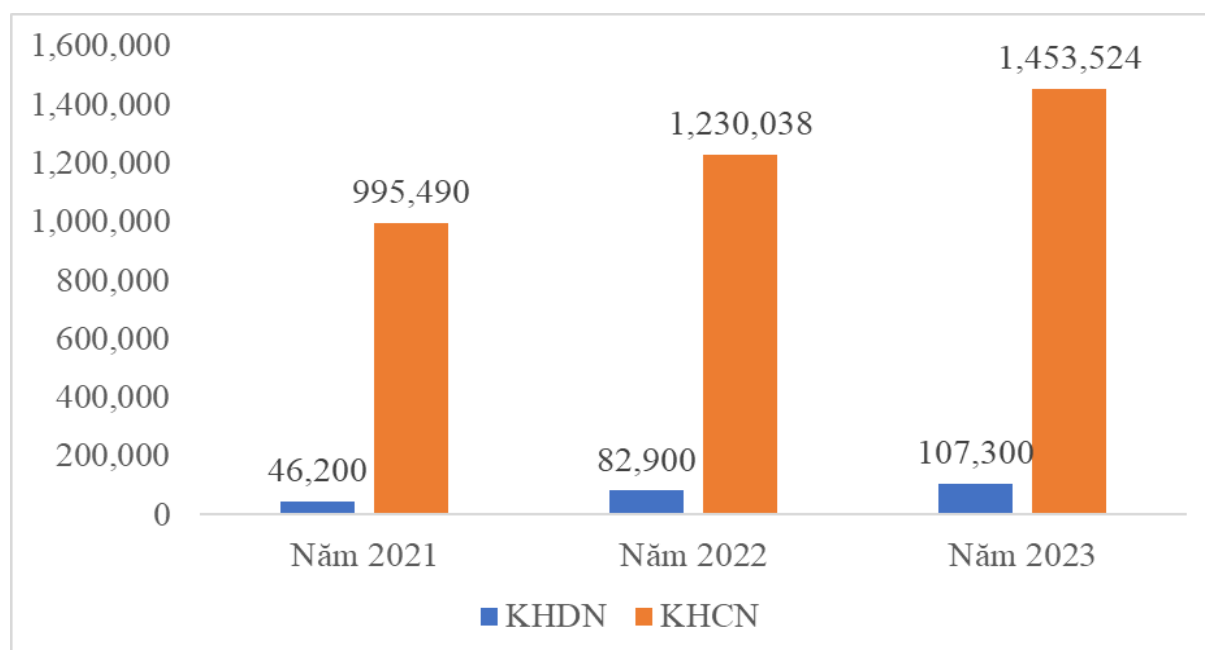
Bảng 2.2: Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
KHDN	46.200	82.900	107.300	36.700	79,44%	24.400	29,43%
KHCN	995.491	1.230.038	1.453.524	234.547	23,56%	223.486	18,17%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.2: Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Trong năm 2022, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) đạt 1.230.038 triệu đồng, phục vụ cho 2.059 khách hàng. So với đầu năm, dư nợ cho vay KHCN đã tăng thêm 234.547 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng 23,56%, và chiếm tỷ trọng 93,69% trên tổng dư nợ. Trong năm 2023, dư nợ cho vay KHCN tiếp tục tăng, đạt 1.453.524 triệu đồng, tăng lên 223.486 triệu đồng đối với năm 2022, tương xứng với tỷ lệ tăng 18,17%, và vẫn chiếm tỷ trọng tương đối lớn so với tổng dư nợ. Sự tăng trưởng này trong năm 2022 được thúc đẩy bởi kinh tế ổn định, nhu cầu vay vốn cao, chính sách tín dụng ưu đãi và cải tiến dịch vụ ngân hàng. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng giảm nhẹ trong năm 2023 do các ngân hàng tăng cường kiểm soát rủi ro, thắt chặt tiêu chí cho vay, tình hình kinh tế không ổn định và thay đổi trong chính sách tiền tệ.

2.6.2. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn vay tại Agribank - CN Đam Rông

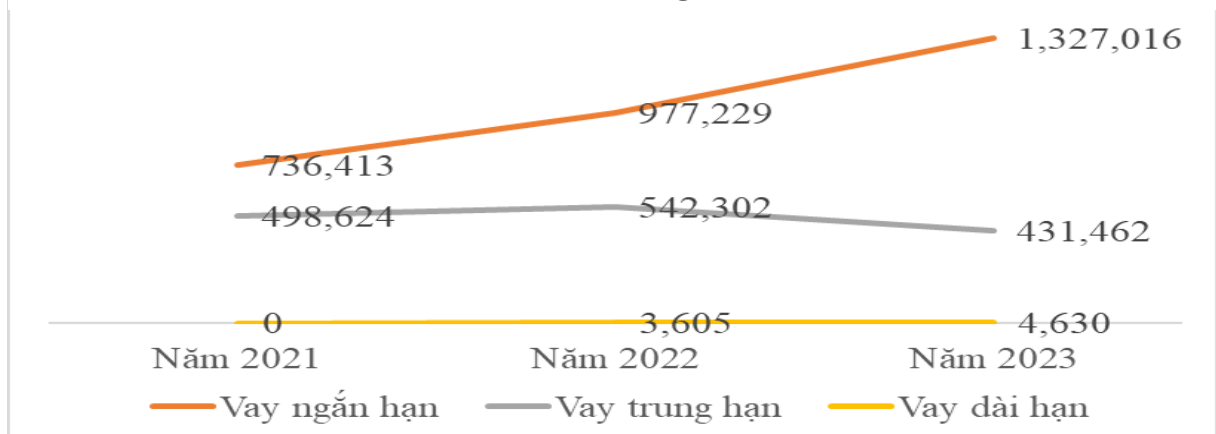
Bảng 2.3: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn vay tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Chi tiêu \ Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Ngắn hạn	467.917	599.983	773.847	132.07	28,22%	173.86	28,99%
Trung hạn	573.277	709.351	780.091	136.07	23,74%	70.74	9,97%
Dài hạn	497	3.605	6.886	3.108	625,35%	3.282	91,07%
Tổng cộng cho vay KHCN	1.041.691	1.312.939	1.560.824	271.25	26,04%	247.89	18,88%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn vay tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Trong năm 2022, dư nợ ngắn hạn: 599.983 triệu đồng, tăng 132.066 triệu đồng so với đầu năm, tốc độ tăng 28,22%; chiếm tỷ trọng 45,7% trong tổng dư nợ. Dư nợ trung và dài hạn: 712.955 triệu đồng, tăng 139.181 triệu đồng so với đầu năm, tương xứng tăng 24,26%; chiếm tỷ trọng 54,3% trong các dư nợ. Trong năm 2023, dư nợ ngắn hạn: 773.847 triệu đồng, tăng 173.864 triệu đồng so với đầu năm, tốc độ tăng 28,99%; chiếm tỷ trọng 49,58% trong tổng dư nợ. Dư nợ trung và dài hạn: 786.977 triệu đồng, tăng 74.022 triệu đồng so với đầu năm, tốc độ tăng 10,38%; chiếm tỷ trọng 50,42% trong tổng dư nợ.

2.6.3. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo ngành kinh tế tại Agribank - CN Đam Rông

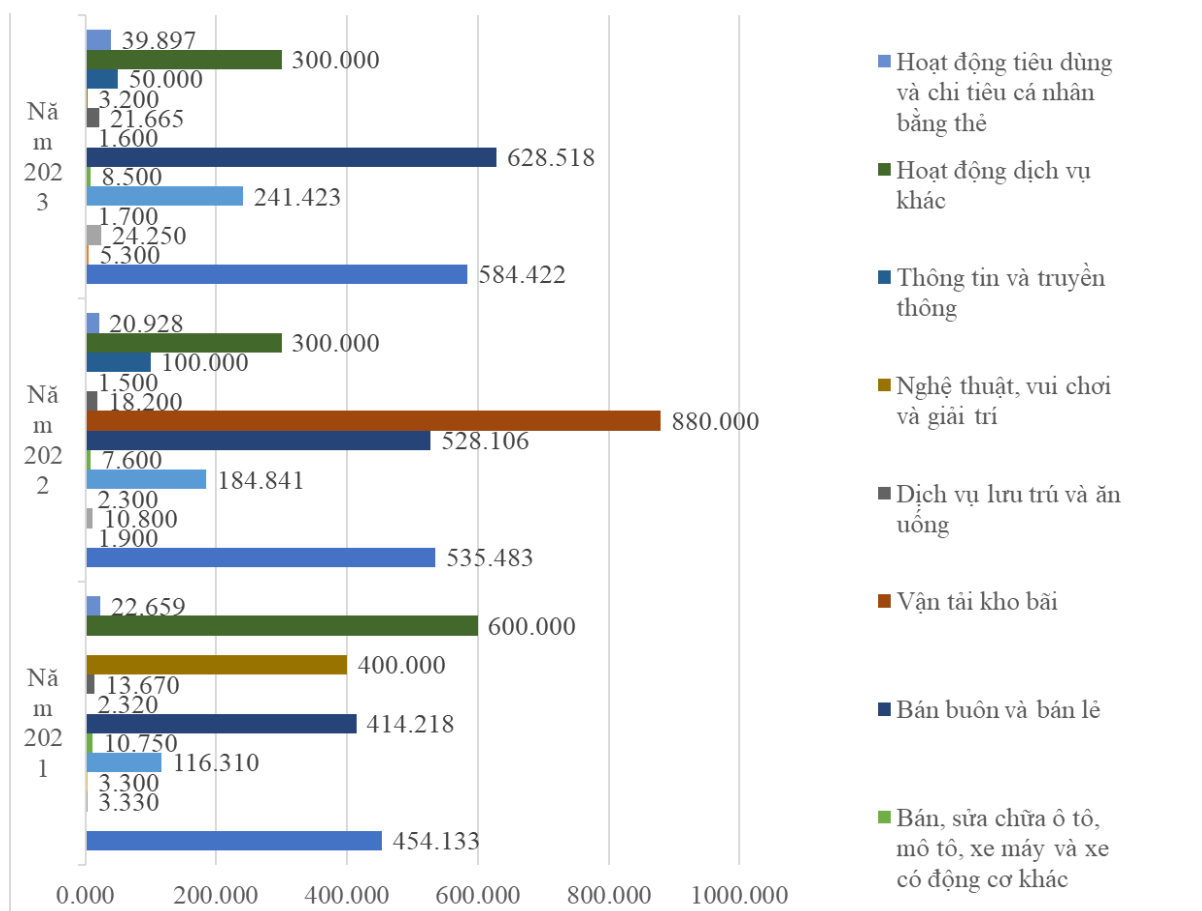
Bảng 2.4: Dư nợ cho vay KHCN theo ngành kinh tế tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Chi tiêu \ Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ Lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Nông nghiệp	454.133	535.483	584.422	81.350	17,91%	48.939	9,14%
Thủy sản		1.900	5.300	1.900		3.4	178,95%
Công nghiệp chế biến, chế tạo	3.330	10.800	24.250	7.470	224,32%	13.45	124,54%
Sản xuất và phân phối điện, khí đốt, nước nóng, hơi nước và điều hoà không khí	3.300	2.300	1.700	-1.000	-30,30%	-600	-26,09%
Xây dựng	116.310	184.841	241.423	68.531	58,92%	56.582	30,61%
Bán, sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và xe có động cơ khác	10.750	7.600	8.500	-3.150	-29,30%	900	11,84%
Bán buôn và bán lẻ	414.218	528.106	628.518	113.888	27,49%	100.412	19,01%
Vận tải kho bãi	2.320	880.000	1.600	-1.440	-62,07%	720	81,82%
Dịch vụ lưu trú và ăn uống	13.670	18.200	21.665	4.530	33,14%	3.465	19,04%
Nghệ thuật, vui chơi và giải trí	400.000	1.500	3.200	1.100	275,00%	1.7	113,33%
Thông tin và truyền thông		100.000	50.000	100.000		-50	-50,00%
Hoạt động dịch vụ khác	600.000	300.000	300.000	-300.000	-50,00%	0	0,00%
Hoạt động tiêu dùng và chi tiêu cá nhân bằng thẻ	22.659	20.928	39.897	-731.000	-7,64%	18.969	90,64%
Tổng cho vay KHCN	1.041.691	1.312.938	1.560.824	271.247		247.886	18,88%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.4: Dư nợ cho vay KHCN theo ngành kinh tế tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Trong năm 2022, dư nợ của đa số các ngành đều tăng, trong đó dư nợ cho vay ngành nông nghiệp, bán buôn vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất 45,40% trên tổng dư nợ, tăng 195.238 triệu đồng; Ngành xây dựng có mức tăng trưởng lớn nhất là 68.531 triệu đồng, chủ yếu là các doanh nghiệp trên địa bàn hoạt động trong lĩnh vực xây dựng; đối tượng cho vay tiêu dùng và chi tiêu cá nhân bằng thẻ trong năm 2022 giảm so với năm trước. Trong năm 2023, dư nợ của đa số các ngành đều tăng, trong đó dư nợ cho vay ngành nông nghiệp, bán buôn vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất 77,71% trên tổng dư nợ, tăng 149.351 triệu đồng; Nhờ nhiều chương trình, chính sách hỗ trợ đối với cán bộ vay vốn được hưởng lương từ NSNN hoạt động tiêu dùng và chi tiêu bằng thẻ tăng 90,64%.

2.6.4. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo tại Agribank - CN Đam Rông

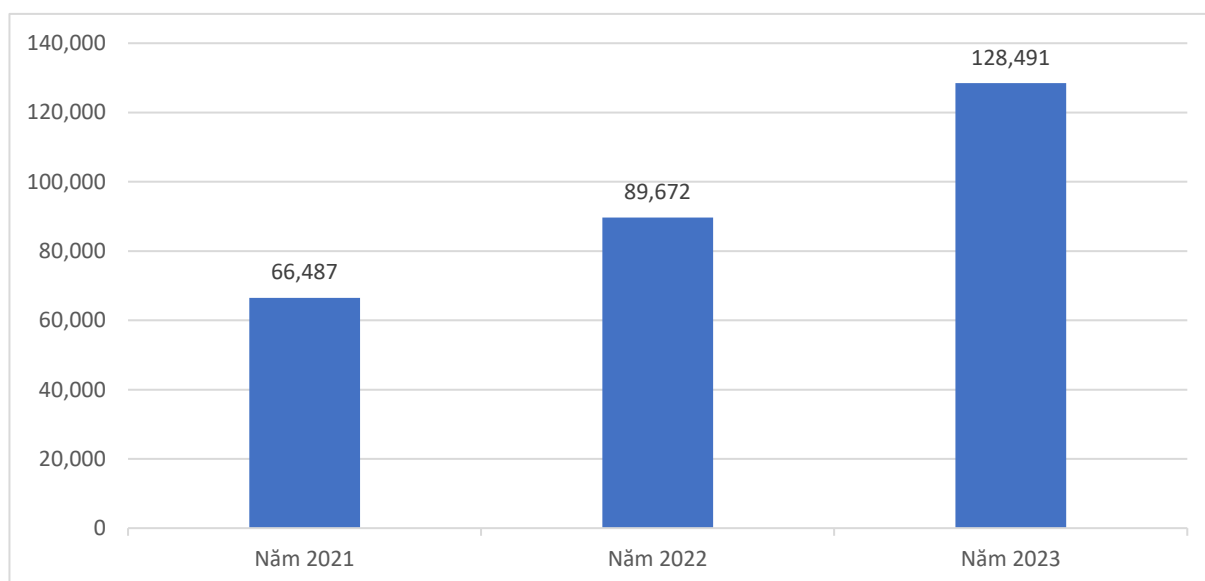
Bảng 2.5: Dư nợ cho vay KHCN theo TSDB tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
TSDB	66,487	89,672	128,491	23,185	25.86%	38,819	30.21%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.5: Dư nợ cho vay KHCN theo TSDB tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Xu hướng tăng trưởng ổn định của dư nợ TSDB từ năm 2021 đến năm 2023 cho thấy sự phục hồi và phát triển mạnh mẽ của hoạt động tín dụng tại ngân hàng. Điều này phản ánh nhu cầu vốn ngày càng tăng của khách hàng, đặc biệt là các doanh nghiệp cần vốn lưu động và đầu tư dài hạn. Mức tăng trưởng 34.87% trong năm 2022 và 43.3% trong năm 2023 cho thấy thị trường tín dụng phát triển ổn định và tiếp tục có dấu hiệu tốt trong việc sử dụng tài sản đảm bảo để quản lý rủi ro tín dụng. Tuy nhiên, với tốc độ tăng trưởng nhanh của dư nợ TSDB, ngân hàng cũng cần đặc biệt chú trọng đến việc quản lý rủi ro tín dụng, đảm bảo rằng giá trị tài sản đảm bảo được thẩm định chính xác, để tránh các rủi ro khi thị trường biến động. Kiểm soát chặt chẽ việc sử dụng vốn vay để đảm bảo khả năng trả nợ của khách hàng, tránh việc tăng trưởng dư nợ tín dụng nhưng chất lượng tín dụng không đảm bảo.

2.6.5. Tình hình doanh số cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

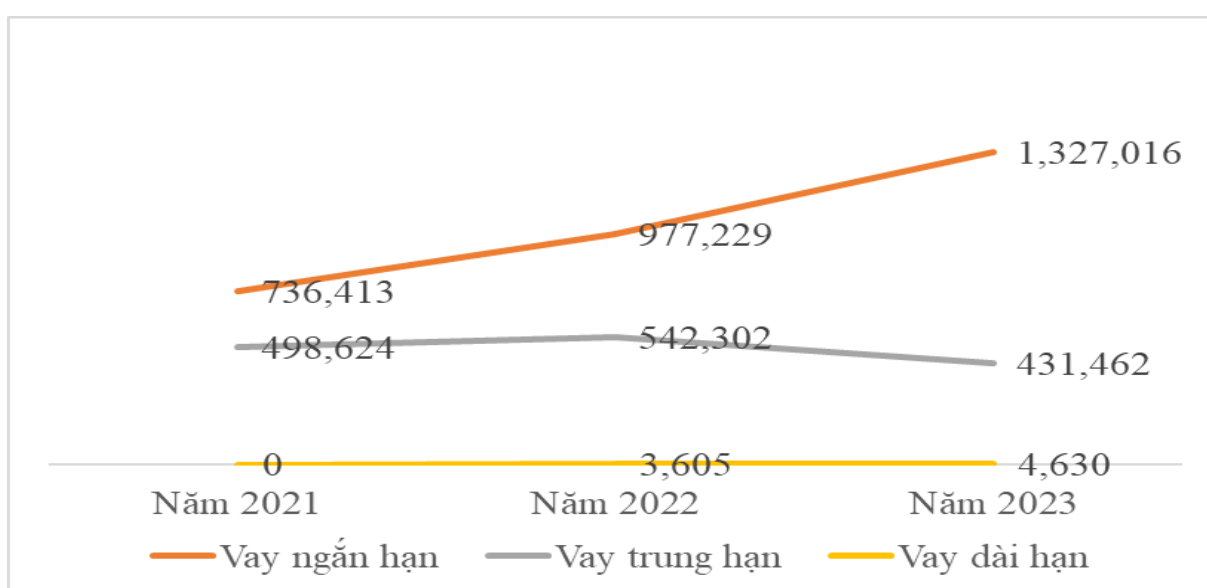
Bảng 2.6: Doanh số cho vay theo thời hạn vay tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Vay ngắn hạn	736,413	977,229	1,327,016	240,816	24.64%	349,787	26.36%
Vay trung hạn	498,624	542,302	431,462	43,678	8.05%	-110,840	-25.69%
Vay dài hạn	0	3,605	4,630	3,605	100%	1,025	22.14%
Tổng cho vay KHCN	1,235,037	1,523,136	1,763,108	288,099	18.91%	239,972	13.61%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.6: Doanh số cho vay theo thời hạn vay tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Trong năm 2022, vay ngắn hạn tăng trưởng mạnh 24,64%, và tiếp tục tăng 26,36% trong năm 2023, cho thấy nhu cầu vốn lưu động của doanh nghiệp cao. Điều này phản ánh sự năng động và nhu cầu tài chính ngắn hạn để duy trì hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp.

Vay trung hạn giảm nhẹ 8,05% trong năm 2022 nhưng sau đó tăng 25,69% trong năm 2023, cho thấy dấu hiệu tích cực trong đầu tư dài hạn. Sự tăng trưởng này cho thấy các doanh nghiệp bắt đầu có sự quan tâm nhiều hơn đến các kế hoạch đầu tư dài hạn sau giai đoạn giảm sút.

Vay dài hạn đã tăng đều đặn từ 0 đồng trong năm 2021 lên 4.630 đồng trong năm 2023, cho thấy các doanh nghiệp có kế hoạch đầu tư lớn và dài hạn. Sự gia tăng này thể hiện niềm tin của doanh nghiệp vào sự phát triển và khả năng sinh lời trong tương lai.

Nhìn chung, sự tăng trưởng trong các loại hình vay cho thấy tình hình tài chính của các doanh nghiệp đang có những chuyển biến tích cực. Vay ngắn hạn tăng mạnh phản ánh nhu cầu vốn lưu động cao, vay trung hạn phục hồi và tăng trưởng cho thấy sự quan tâm đầu tư dài hạn, và vay dài hạn tăng đáng kể thể hiện kế hoạch đầu tư lớn của doanh nghiệp. Tất cả những điều này đều cho thấy sự phát triển và ổn định trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp.

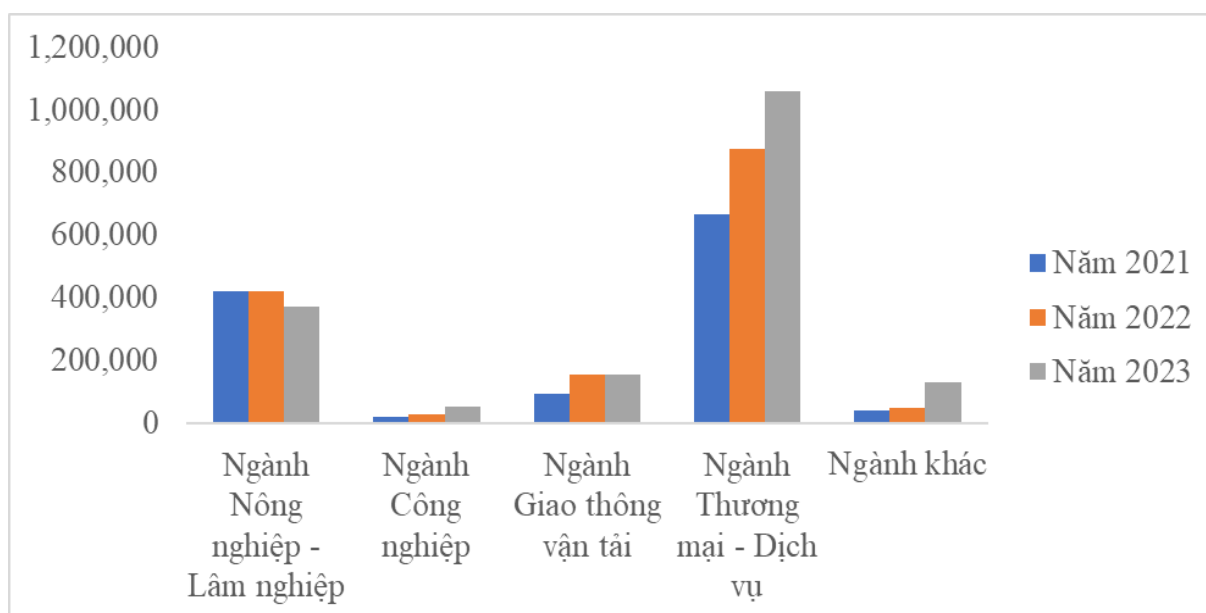
Bảng 2.7: Doanh số cho vay theo ngành kinh tế tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Ngành Nông nghiệp - Lâm nghiệp	419,233	421,016	370,699	1,783	0.42%	-50,317	-13.57%
Ngành Công nghiệp	18,800	28,500	49,860	9,700	34.04%	21,360	42.84%
Ngành Giao thông vận tải	93,950	152,045	153,400	58,095	38.21%	1,355	0.88%
Ngành Thương mại - Dịch vụ	664,524	875,885	1,059,270	211,361	24.13%	183,385	17.31%
Ngành khác	38,130	45,190	129,879	7,060	15.62%	84,689	65.21%
Tổng cho vay KHCN	1,234,637	1,522,636	1,763,108	287,999	18.91%	240,472	13.64%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.7: Doanh số cho vay theo ngành kinh tế tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Trong năm 2022, doanh số của đa số các ngành đều tăng, với doanh số cho vay thương mại - dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ, tăng thêm 211,361 triệu đồng. Sang năm 2023, xu hướng tăng trưởng tiếp tục khi doanh số cho vay của đa số các ngành đều ghi nhận mức tăng. Ngành thương mại - dịch vụ vẫn giữ vị trí dẫn đầu với tỷ trọng 17.31% trên tổng dư nợ, và doanh số cho vay của ngành này tăng thêm

183,385 triệu đồng so với năm trước Ngành thương mại - dịch vụ không chỉ duy trì được vị thế quan trọng mà còn tiếp tục phát triển mạnh mẽ, đóng góp lớn vào tổng dư nợ.

2.6.6. Tình hình thu nợ cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

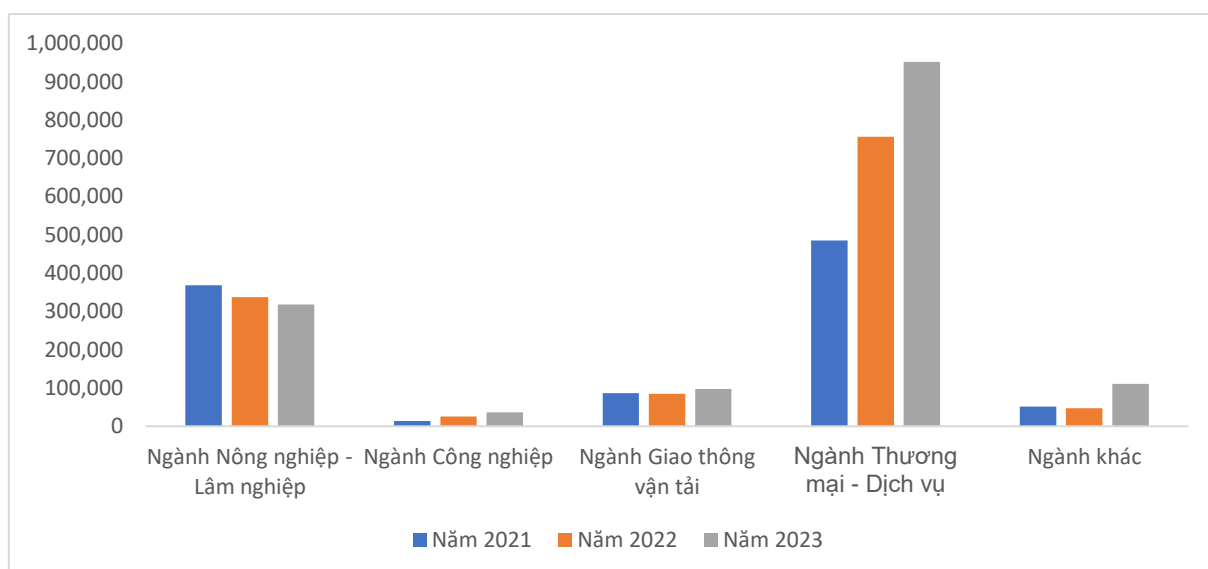
Bảng 2.8: Tình hình thu nợ theo thời hạn vay tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Ngành Nông nghiệp - Lâm nghiệp	419,233	421,016	370,699	1,783	0.42%	-50,317	-13.57%
Ngành Công nghiệp	18,800	28,500	49,860	9,700	34.04%	21,360	42.84%
Ngành Giao thông vận tải	93,950	152,045	153,400	58,095	38.21%	1,355	0.88%
Ngành Thương mại - Dịch vụ	664,524	875,885	1,059,270	211,361	24.13%	183,385	17.31%
Ngành khác	38,130	45,190	129,879	7,060	15.62%	84,689	65.21%
Tổng cho vay KHCN	1,234,637	1,522,636	1,763,108	287,999	18.91%	240,472	13.64%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.8: Tình hình thu nợ theo thời hạn vay tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Doanh số thu nợ theo thời hạn trong ba năm qua đã có những biến động đáng chú ý. Đối với vay ngắn hạn, doanh số tăng mạnh từ 576.828 triệu đồng năm 2021 lên 845.164 triệu đồng năm 2022, và đạt 1.515.219 triệu đồng năm 2023, với mức tăng trưởng 31,75% so với năm 2021 và 44,22% so với năm 2022. Vay trung hạn có sự suy giảm nhẹ 1,85% từ 413.737 triệu đồng năm 2021 xuống còn 406.228 triệu đồng năm 2022, nhưng sau đó tăng vọt 64,77% lên 1.153.148 triệu đồng năm 2023. Vay dài hạn chứng kiến sự giảm mạnh từ 14.798 triệu đồng năm 2021 xuống chỉ còn 497 triệu đồng năm 2022, nhưng đã phục hồi đáng kể lên 360.721 triệu đồng năm 2023, tăng 99,86%

so với năm 2022. Tổng doanh số thu nợ đã tăng từ 1.005.363 triệu đồng năm 2021 lên 1.251.889 triệu đồng năm 2022 và tiếp tục tăng mạnh lên 3.029.088 triệu đồng năm 2023, với mức tăng trưởng lần lượt là 19,69% so với năm 2021 và 58,67% so với năm 2022. Những số liệu này cho thấy sự cải thiện rõ rệt trong khả năng thu nợ, đặc biệt là ở các khoản vay trung và dài hạn, phản ánh sự phục hồi và ổn định tài chính của doanh nghiệp.

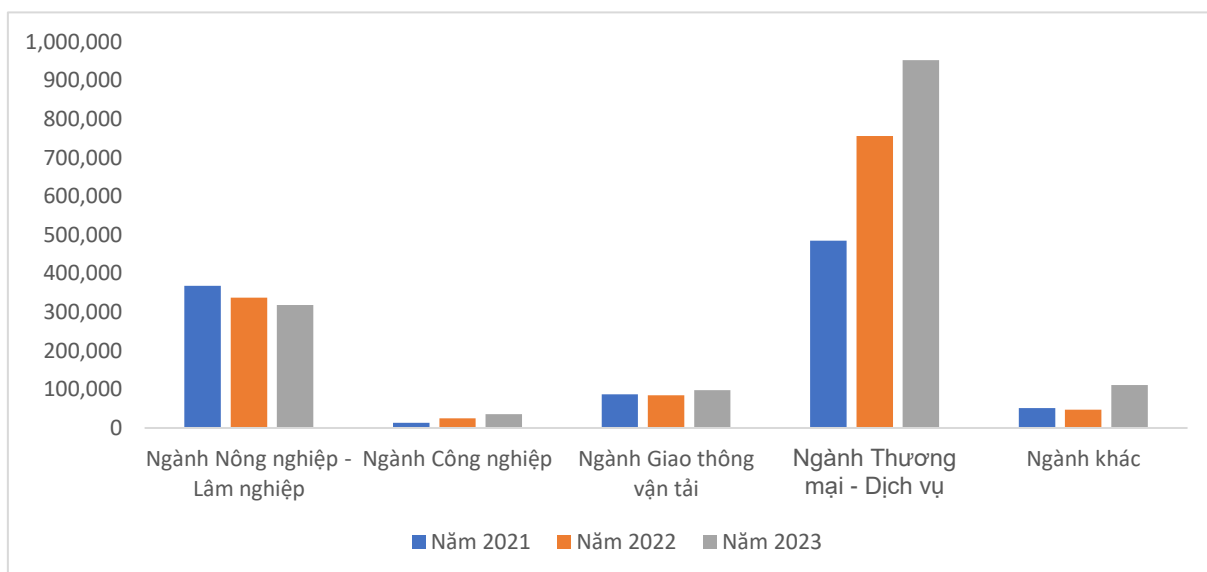
Bảng 2.9: Tình hình thu nợ theo ngành kinh tế tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Ngành Nông nghiệp - Lâm nghiệp	368,470	337,706	318,360	-30,764	-9.11%	-19,346	-6.08%
Ngành Công nghiệp	13,670	25,180	36,110	11,510	45.71%	10,930	30.27%
Ngành Giao thông vận tải	86,907	84,954	97,698	-1,953	-2.30%	12,744	13.04%
Ngành Thương mại - Dịch vụ	485,021	756,267	952,144	271,246	35.87%	195,877	20.57%
Ngành khác	51,195	46,982	110,908	-4,213	-8.97%	63,926	57.64%
Tổng cho vay KHCN	1,005,263	1,251,089	1,515,220	245,826	19.65%	264,131	17.43%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.9: Tình hình thu nợ theo ngành kinh tế tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Theo cơ cấu ngành kinh tế, doanh số thu nợ có những biến động đáng chú ý. Ngành Nông nghiệp - Lâm nghiệp liên tục giảm mạnh trong cả ba năm, giảm 9,11% vào năm 2022 so với năm 2021 và tiếp tục giảm 6,08% vào năm 2023 so với năm 2022. Ngành Công nghiệp lại chứng kiến sự tăng trưởng mạnh mẽ, đạt mức tăng 45,71% so với năm 2021 và 30,27% so với năm 2022. Ngành Giao thông vận tải có sự biến động nhẹ, giảm 2,30% so với năm 2021 nhưng tăng 13,04% so với năm 2021. Ngành Thương mại - Dịch vụ

vụ nổi bật với sự tăng trưởng mạnh mẽ trong cả ba năm, tăng 35,87% so với năm 2021 và 20,57% so với năm 2022. Các ngành khác giảm mạnh trong năm 2021 (8,97%) nhưng tăng trưởng đột biến 57,64% vào năm 2023 so với năm 2022. Nhìn chung, sự tăng trưởng mạnh mẽ ở ngành Công nghiệp và Thương mại - Dịch vụ đã bù đắp cho sự giảm sút ở ngành Nông nghiệp - Lâm nghiệp, phản ánh xu hướng chuyển dịch và phát triển không đồng đều giữa các ngành kinh tế.

2.6.7. Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

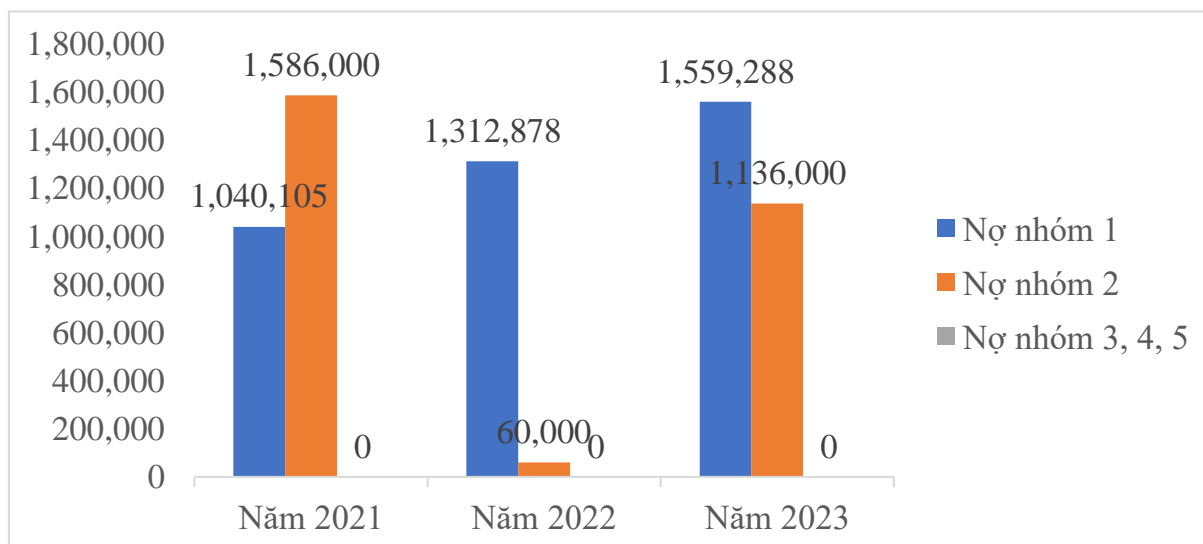
Bảng 2.10: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

Đơn vị tính: triệu đồng

Năm Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Nợ nhóm 1	1,040,105	1,312,878	1,559,288	272,773	20.78%	246,410	15.80%
Nợ nhóm 2	1,586,000	60,000	1,136,000	-1,526,000	-2543.33%	1,076,000	94.72%
Nợ nhóm 3, 4, 5	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Tổng cho vay KHCN	2,626,105	1,372,878	2,695,288	-1,253,227	-91.28%	1,322,410	49.06%

Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Biểu đồ 2.10: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông



Nguồn: Agribank - CN Đam Rông

Nợ xấu bằng không, nhưng có những lúc trong năm vẫn đề nợ xấu phát sinh kéo dài. Sang năm 2024, trước diễn biến lãi suất huy động, lãi suất cho vay và phí điều hòa vốn liên tục biến động, thị trường bất động sản co hẹp, giá cả các mặt hàng nông sản

bấp bênh... làm ảnh hưởng đến nguồn trả nợ của khách hàng nên nguy cơ tiềm ẩn và phát sinh nợ xấu là rất cao, vì vậy trong thời gian tới yêu cầu lãnh đạo phòng KHKD cùng toàn thể CBTD tăng cường công tác đi cơ sở nắm bắt địa bàn, nắm chắc tình hình SXKD của khách hàng để có các giải pháp xử lý kịp thời các món vay phát sinh nợ xấu, thường xuyên rà soát các khoản nợ tồn lãi cũng như nâng cao kỹ năng thẩm định cho vay, phải đánh giá được thực chất hiệu quả phương án, dự án kinh doanh, năng lực tài chính, quan hệ nhân thân, quan hệ đối tác của khách hàng để đảm bảo tối đa an toàn vốn trong đầu tư tín dụng.

2.7. Đánh giá hoạt động cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

2.7.1. Kết quả đạt được

Trong bối cảnh cạnh tranh cao, nhiều khó khăn và thách thức, nhưng hoạt động kinh doanh cho vay KHCN của Agribank CN Đam Rông tiếp tục ổn định, tăng trưởng theo mục tiêu đề ra và đã hoàn thành khá tốt các chỉ tiêu, kế hoạch được giao. CN đã cho thấy được sự hiệu quả trong việc kiểm soát dư nợ theo từng năm khẳng định được sự ổn định trong kinh tế, nhu cầu vay vốn, chính sách tín dụng ưu đãi và cải tiến dịch vụ ngân hàng.

Ngân hàng thực hiện tốt đề án kinh doanh sự nhận thức của Cán bộ công nhân viên về tầm quan trọng của công tác huy động vốn, nên đã phấn đấu tích cực, thực hiện và đạt chỉ tiêu được giao với tinh thần trách nhiệm cao và có tính chuyên nghiệp, mang lại hiệu quả cao trong từng ngành kinh tế đặc biệt nổi bật đối với hoạt động nông nghiệp, bán buôn, bán lẻ, xây dựng chiếm tỷ trọng lớn 77,71% trên tổng dư nợ.

Công tác chỉ đạo điều hành luôn bám sát các Nghị quyết phát triển kinh tế - xã hội của Huyện, các định hướng của ngân hàng cấp trên và nghị quyết Hội nghị người lao động để tổ chức triển khai các tiêu đề đã đưa ra, biện pháp phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội đối với địa phương. Luôn tuân thủ để kịp thời khắc phục được những khó khăn, vướng mắc và xử lý những vấn đề còn tồn đọng ở CN phản ánh rõ sự tăng trưởng tích cực trong các loại hình vay đang có những chuyển biến tích cực.

Đẩy mạnh công tác huy động vốn tại địa phương, đặc biệt là tiền gửi thanh toán nhằm giảm tỷ trọng sử dụng vốn điều chuyển, giảm lãi suất đầu vào. Phát triển mở rộng thị phần, bán chéo sản phẩm để tăng thu dịch vụ góp phần hoàn thành chỉ tiêu thu dịch vụ.

Thực hiện tốt các chủ trương của Chính phủ, NHNN, Agribank về hỗ trợ khách

hàng, hỗ trợ lãi suất theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP của Chính phủ, chương trình giảm lãi suất cho vay theo Nghị quyết 43/2022/QH15 của Quốc hội, tăng trưởng tín dụng luôn gắn liền với chất lượng tín dụng; đặc biệt quan tâm công tác cho vay qua tổ và cho vay khách hàng pháp nhân, cho vay các lĩnh vực ưu tiên...

Công tác đảm bảo an toàn kho quỹ từ khâu vận chuyển, thu chi cũng như quản lý tiền mặt, tài sản bảo đảm..., đảm bảo an toàn hoạt động ATM thường xuyên được chú trọng.

Agribank - CN Đam Rông đã đạt được thành công đáng kể trong việc kiểm soát tình hình nợ quá hạn, điều này giúp CN cho thấy sự ổn định và bền vững trong hoạt động tài chính của CN. Kiểm soát được hiệu quả rủi ro và duy trì chất lượng tín dụng cao đã góp phần củng cố lòng tin của khách hàng và tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài của CN cũng như nâng cao được vị thế của NH tại địa bàn.

2.7.2. Thực trạng về hoạt động cho vay

Tình hình vay vốn tại Agribank từ năm 2021 đến 2023 cho thấy sự cấp thiết trong việc tối ưu hóa các chính sách tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng cao của doanh nghiệp và cá nhân. Sự tăng trưởng mạnh mẽ của dư nợ ngắn hạn qua hai năm liên tiếp phản ánh nhu cầu cấp bách của doanh nghiệp về vốn lưu động, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế không ổn định, đòi hỏi Agribank phải cung cấp các giải pháp tài chính linh hoạt hơn. Đồng thời, sự gia tăng đáng kể của tài sản đảm bảo (TSDB) cho thấy ngân hàng đang áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn, nhưng điều này cũng làm tăng áp lực cho khách hàng trong việc đáp ứng yêu cầu vay vốn.

Về mặt ngành nghề, các lĩnh vực nông nghiệp, bán buôn, và xây dựng tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu vay vốn, đặc biệt là sau khi các dự án đầu tư và xây dựng dần phục hồi, nhấn mạnh tầm quan trọng của các ngành này đối với chiến lược tín dụng của Agribank. Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng có sự biến động và phục hồi đáng kể, cho thấy sự phụ thuộc của lĩnh vực này vào các chính sách hỗ trợ kinh tế của nhà nước.

Sự biến động trong vay trung và dài hạn cho thấy doanh nghiệp đã bắt đầu quay trở lại với các kế hoạch đầu tư dài hạn, đặc biệt sau khi tình hình kinh tế ổn định hơn. Điều này càng nhấn mạnh sự cần thiết của việc Agribank phải không chỉ cung cấp vốn vay ngắn hạn mà còn phải thúc đẩy các sản phẩm tín dụng trung và dài hạn để hỗ trợ doanh nghiệp trong các kế hoạch mở rộng sản xuất kinh doanh bền vững.

Như vậy, việc tối ưu hóa các chính sách tín dụng và cải thiện cơ chế cho vay không chỉ là nhu cầu mà còn là nhiệm vụ cấp bách đối với Agribank nhằm đáp ứng hiệu quả nhu cầu của thị trường, đồng thời đảm bảo sự phát triển bền vững và an toàn tài chính trong thời gian tới.

2.7.3. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế

❖ Hạn chế

Nhiều chủ trương, chính sách, chỉ đạo của Ngân hàng cấp trên cũng như Ban giám đốc Agribank CN Đam Rông đã được quán triệt, triển khai quyết liệt. Tuy nhiên tình hình thực hiện đôi lúc còn chậm, kết quả chưa cao như:

Việc đôn đốc khách hàng nộp tiền vào tài khoản còn chậm dẫn đến hệ thống chạy tự động thu lãi hay bị lỗi; công tác xây dựng phương án xử lý nợ có vấn đề còn nhiều sai sót, một số cán bộ quan hệ khách hàng chưa quan tâm nhiều đến chính sách tín dụng dẫn đến nhiều quá trình làm việc còn vướng mắc những lỗi không cần thiết dẫn đến sự biến động đáng chú ý trong việc thu nợ giảm mạnh trong cả ba năm đối với ngành Nông nghiệp và Lâm nghiệp.

Công tác cho vay thông qua tổ vay vốn đã được chấn chỉnh, nhưng vẫn còn có những tổ có tỷ lệ thu lãi đạt thấp theo từng tháng. Công tác phối hợp giữa cán bộ quan hệ khách hàng của một số tổ còn hạn chế, chưa được thường xuyên cho thấy trách nhiệm của tổ trưởng tổ vay vốn ở một số nơi chưa phát huy hiệu quả cao.

Thông qua các sản phẩm về dịch vụ cho vay KHCVN cho thấy dư nợ có tăng, nhưng số lượng khách hàng tiếp tục giảm, chứng tỏ việc cho vay chỉ tập trung vào các khách hàng cũ, khách hàng có dư nợ lớn, điều này sẽ tiềm ẩn nhiều rủi ro trong hoạt động tín dụng trong tương lai gần.

Một số sản phẩm cho vay dài hạn tăng làm giảm đi tính an toàn khi cho vay và tăng mức độ rủi ro cho vay. Mặc dù khoản vay dài hạn thường đi kèm với lãi suất cao, giúp ngân hàng tăng doanh thu từ lãi suất trong thời gian dài, nhưng lại đối lại những rủi ro tiềm ẩn đáng kể. Trong thời gian dài, khách hàng có thể gặp phải những biến động không thể lường trước được những thất thu trong cuộc sống hoặc kinh doanh, dẫn đến việc không thể trả nợ đúng hạn.

❖ Nguyên nhân hạn chế

Nguyên nhân khách quan

Thị trường bất động sản vẫn chưa có dấu hiệu hồi phục, lãi suất đã có phần hạ nhiệt trong năm nhưng nhu cầu đầu tư của khách hàng còn hạn chế và e ngại nên ảnh hưởng rất lớn đến dòng tiền và hoạt động kinh doanh của CN.

Một số đầu thu dịch vụ đạt thấp và giảm do phần lớn khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử nhiều, không sử dụng tiền mặt trong thanh toán và bên cạnh đó do chính sách miễn, giảm phí dịch vụ thanh toán trong nước dẫn đến một số lợi nhuận có xu hướng giảm. Một số đầu thu được giao nhưng đối với môi trường nông thôn còn nhiều khó khăn nên không phát sinh thực tế cũng không tìm được khách hàng tiềm năng sử dụng mảng dịch vụ phù hợp.

Chưa chủ động trong việc nghiên cứu các văn bản liên quan. Dẫn đến cán bộ ngành y tế, một số cán bộ cơ quan hưởng lương từ NSNN đã ký kết thỏa thuận hợp tác với tổ chức tín dụng khác nên tỷ lệ dư nợ đối với lĩnh vực này còn thấp.

Hộ dân sinh sống không tập trung, nhiều hộ vay có thói quen vay riêng lẻ, một số hộ đồng bào đi làm rẫy ở xa, khu vực không có sóng điện thoại nên việc vận động, triển khai cho vay thông qua tổ còn gặp nhiều khó khăn cho các tổ công tác. Qua đó việc xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ gặp không ít những khó khăn, tiến trình xử lý mất nhiều thời gian.

Nguyên nhân chủ quan

Trong chỉ đạo điều hành còn thiếu quyết liệt trong những sai sót của các CBTD, giải pháp xử lý chưa phù hợp, đồng bộ từ các khâu giao nhiệm vụ, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện dẫn tới những kết quả không mong muốn.

Năng lực trình độ nghiệp vụ của một số cán bộ tín dụng còn hạn chế, chỉ làm việc theo thói quen, chưa có sự đổi mới. Kỹ năng thẩm định, tư vấn cho khách hàng còn thiếu tính chuyên nghiệp. Tác phong làm việc chưa khoa học, một số cán bộ tín dụng đi cơ sở chưa thường xuyên, làm việc còn chủ quan. Việc kiểm soát hồ sơ vay vốn của lãnh đạo phòng còn thiếu hụt chưa được quan tâm đúng mức dẫn tới mất khách hàng.

Việc đi tìm hiểu tính chất công việc, thói quen của khách hàng và phối hợp với chính quyền địa phương trên địa bàn chưa được thực hiện thường xuyên dẫn đến việc kiểm tra, giám sát tín dụng tại các tổ vay vốn có một số tổ vay vốn hoạt động không hiệu quả và sử dụng vốn không đúng với mục đích ban đầu.

Kết luận chương 2

Trong chương 2 tác giả trình bày qua lịch sử hình thành, cơ cấu tổ chức cũng như

các thành tựu đã đạt được. Thông qua các số liệu đã phân tích ta thấy được là kết quả HĐKD của Ngân hàng những năm vừa qua tăng trưởng tốt qua các năm đã chứng minh được hiệu quả của các chính sách và chiến lược phát triển mà ngân hàng đã triển khai. Những thành công này góp phần khẳng định vị thế và sự phát triển bền vững của ngân hàng trong khu vực.

Các sản phẩm cho vay, quy định, và các tình hình dư nợ, doanh số, thu nợ và cho thấy bối cảnh nhiều thách thức và cạnh tranh, Agribank - CN Đam Rông đã thu được những kết quả hiệu quả trong hoạt động cho vay KHCN, với sự tăng trưởng vô cùng mạnh trong dư nợ ngắn hạn và dài hạn, đặc biệt trong các ngành nông nghiệp, bán buôn và xây dựng. CN cũng thực hiện tốt các chương trình hỗ trợ lãi suất và tín dụng ưu đãi, đồng thời tăng cường cho vay tiêu dùng và chi tiêu cá nhân thông qua thẻ. Công tác đảm bảo an toàn kho quỹ và quản lý tiền mặt được thực hiện nghiêm túc, duy trì tỷ lệ nợ xấu thấp dù gặp nhiều khó khăn trong xử lý tài sản bảo đảm. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại hạn chế trong việc triển khai chính sách, cùng với năng lực nghiệp vụ và kỹ năng của một số cán bộ cần cải thiện. Định hướng phát triển của CN sẽ tập trung vào nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng mạng lưới khách hàng, tăng cường quản lý rủi ro, đa dạng hóa sản phẩm, cải thiện quy trình tín dụng và đẩy mạnh công tác marketing, với mục tiêu tăng trưởng vốn huy động và dư nợ cho vay, duy trì tỷ lệ nợ xấu thấp và phát triển bền vững.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN (AGRIBANK) - CN ĐAM RÔNG

3.1. Định hướng phát triển cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

3.1.1. Định hướng và mục tiêu phát triển

❖ Định hướng

Ngân hàng sẽ tiếp tục định hướng phát triển phù hợp với xu thế chung của hệ thống ngân hàng, tập trung vào việc mở rộng cơ sở khách hàng mới trong thời gian tới. Trong tương lai, ngân hàng sẽ chú trọng đến nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn nhỏ lẻ, đồng thời đẩy mạnh các dịch vụ tài chính cá nhân. Ngoài ra, ngân hàng cũng có kế hoạch liên kết với các doanh nghiệp để cung cấp các khoản vay thương mại và hỗ trợ thêm cho cán bộ công nhân viên thông qua các gói sản phẩm dịch vụ ngân hàng toàn diện. Các dịch vụ này bao gồm mở tài khoản cá nhân, trả lương qua tài khoản, gửi tiết kiệm, phát hành thẻ tín dụng và cung cấp các khoản vay tiêu dùng.

Ngoài việc mở rộng các loại hình dịch vụ, chi nhánh cũng chú trọng đến việc nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Mục tiêu là tạo ra một hệ thống sản phẩm dịch vụ liên kết dành cho khách hàng cá nhân và kinh doanh cá thể, giúp khách hàng tận dụng tối đa các lợi ích mà sản phẩm và dịch vụ ngân hàng mang lại. Bám sát hoạt động kinh doanh đã đề ra bao gồm các thị trường trọng điểm đồng thời đa dạng hóa có chọn lọc các khách hàng mới, nắm chắc tình hình khách hàng, sự biến động về cơ cấu kinh tế, sự biến động về hoạt động tiền tệ tín dụng trên địa bàn Lâm Đồng cũng như trong nước và quốc tế nhằm đưa ra các giải pháp kịp thời với tình hình. Bên cạnh các hoạt động nghiệp vụ kinh doanh, công tác quản trị nhân sự cũng đóng một vai trò quan trọng không nhỏ trong sự phát triển trong thời gian tới với các hoạt động tích cực hơn. Chuẩn hóa mô hình tổ chức, cơ chế quản trị, điều hành hệ thống phù hợp với xu hướng phát triển thị trường. Trẻ hóa đội ngũ cán bộ công nhân viên, cơ cấu lại một cách mạnh mẽ, tăng chất lượng nguồn nhân lực, xây dựng đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn cao và phong cách kinh doanh hiện đại. Hoàn thiện cơ chế tiền lương, thưởng theo nguyên tắc gắn lợi ích với trách nhiệm, kết quả năng suất, hiệu quả công việc của từng nhân viên. Tổ chức các đợt thi đua, khen thưởng phù hợp và quan tâm đến đời sống tinh thần và đội ngũ nói chung.

Tiếp tục đầu tư xây dựng hệ thống thông tin trang bị đầy đủ kỹ thuật công nghệ

hiện đại, đồng bộ hóa các dữ liệu và đơn giản hóa các thủ tục giấy tờ để đảm bảo độ chính xác, nhanh chóng và tiết kiệm thời gian công sức cho cả ngân hàng và khách hàng nhằm tạo thế mạnh cạnh tranh và uy tín trên thị trường.

❖ **Mục tiêu phát triển**

Nguồn vốn huy động: Tăng tối thiểu 8% trở lên so với đầu năm.

Dư nợ cho vay tăng từ 15% trở lên so với đầu năm.

Cho vay qua tổ vay vốn: Số khách hàng có mức vay từ 500 triệu đồng trở xuống tham gia vào tổ đạt từ 90% trở lên.

Dư nợ cho vay doanh nghiệp tăng từ 10% trở lên.

Tỷ lệ nợ xấu $\leq 0,1\%$.

Thu dịch vụ đạt kế hoạch tính giao.

Tỷ lệ thu lãi đạt từ 99% trở lên.

Tăng trưởng số lượng khách hàng từ 7% trở lên.

3.1.2. Chiến lược phát triển sản phẩm và thị trường

Nâng cao các sản phẩm cho vay KHCN đối với thị trường hiện tại. Đây là mục đầu tiên cũng như là nền tảng đa dạng hóa danh mục sản phẩm cũng như phát triển trong CN.

Đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN theo mục đích vay, ngoài ra CN cần mở rộng đối tượng cho vay như du học, chữa bệnh, du lịch, ... vì nhóm khách hàng này còn chiếm tỷ trọng nhỏ, cần thu hút thêm nhóm khách hàng này nhằm mục đích mở rộng thị phần cũng như cân đối tỷ trọng theo mục đích.

Phát triển thêm những sản phẩm mới, nhằm đáp ứng thêm nhu cầu cho các khách hàng đối với thị trường hiện tại cũng như đang gia tăng tối đa nguồn lợi nhuận phát triển đa dạng danh mục sản phẩm. Ngoài ra các sản phẩm truyền thống CN cần phát triển thêm những mặt còn thiếu thông qua các đóng góp của khách hàng.

3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại Agribank - CN Đam Rông

3.2.1. Đẩy mạnh hoạt động Marketing

Ngày nay, với xu thế cạnh tranh ngày càng gay gắt và nhu cầu của khách hàng đòi hỏi ngày càng cao. Để có thể tồn tại, phát triển và thắng đối thủ cạnh tranh không chỉ tiến hành Marketing truyền thống thu hút khách hàng và phát triển các sản phẩm có sẵn và ngân hàng cũng nên đưa ra các phương án đối với các địa điểm có nhiều đồng bào

dân tộc thiểu số với mức độ nhận thức chưa đủ, ngân hàng cần có những biện pháp hỗ trợ trực tiếp người dân tại nhà cũng như giới thiệu những sản phẩm mà ngân hàng cung cấp. Không chỉ vậy ngân hàng nên kết hợp Marketing hiện đại nghiên cứu nhu cầu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng như kết hợp các phương tiện truyền thông, mạng xã hội như: Tiktok, Facebook, Instagram. Cần đưa ra các lợi ích khi khách hàng sử dụng các sản phẩm hiện có và cũng như các phương án thu hút các khách hàng mới bằng cách hỗ trợ, giải đáp những vấn đề mà khách hàng còn đang băn khoăn. Ngân hàng cũng cần có các buổi livestream để có thể hỗ trợ được khách hàng thông qua môi trường mạng xã hội.

Nhiệm vụ then chốt của Marketing ngân hàng là nhận thức được nhu cầu, mong muốn cũng như suy nghĩ của khách hàng và cách thức thực hiện nó một cách tối ưu hơn các đối thủ cạnh tranh. Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với các khách hàng cũ, điều này nhằm góp phần nâng cao độ mối quan hệ đối với khách hàng và đồng thời cũng giúp ngân hàng có những khách hàng mới thông qua các khách hàng cũ. Ngân hàng cũng nên cung cấp các phần quà tương ứng với những khoản vay, sản phẩm mà mình đưa ra như áo mưa, quần áo, nón bảo hiểm, ly, chén có in logo ngân hàng. Song song đó ngân hàng nên thực hiện các biện pháp như treo bảng hiệu quảng bá NH tại làng, xóm của nhiều hộ dân.

Nghiên cứu nhu cầu vay vốn và các dịch vụ mới kèm theo mà khách hàng cần. Để tiến hành nghiên cứu được nhu cầu của khách hàng thì ngân hàng phải tiến hành phân loại khách hàng theo tổ, nhóm, theo các tiêu thức lựa chọn. Trên cơ sở đó, hiểu được bản chất, đặc điểm, quy mô, nhu cầu của từng đối tượng khách hàng. Nghiên cứu khả năng của mình với đối thủ cạnh tranh trong việc thỏa mãn nhu cầu cho khách hàng đối với những sản phẩm mong muốn. Thông qua nghiên cứu chính mình và đối thủ cạnh tranh thì ngân hàng sẽ xác định được điểm mạnh, điểm yếu của mình, từ đó phát huy được điểm mạnh và khắc phục điểm yếu.

3.2.2. Thực hiện các chính sách cho vay hiệu quả và linh hoạt

Quy trình tín dụng cho hộ gia đình và cá nhân cần được cải tiến để giảm thiểu rủi ro, mặc dù vẫn phải duy trì sự chặt chẽ. Tuy nhiên, cần có những chính sách linh hoạt trong việc thực hiện quy trình này nhằm nhanh chóng giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn cho sản xuất, kinh doanh. Cụ thể, quy trình tín dụng nên đảm bảo một số tiêu chuẩn như sau:

Cung cấp lãi suất ưu đãi cho các đối tượng đặc thù như nông dân, hộ kinh doanh nhỏ lẻ, hoặc các cá nhân phát triển kinh tế hộ gia đình. Quá trình xét duyệt vay vốn cần được đơn giản hóa để tạo điều kiện thuận lợi và mang lại sự thoải mái cho khách hàng khi giao dịch với ngân hàng. Các thủ tục hành chính phức tạp và không cần thiết nên được giảm bớt để không làm mất thời gian của khách hàng. Hỗ trợ và giải đáp thắc mắc của khách hàng trong suốt quá trình giao dịch với ngân hàng là rất quan trọng. Cũng cần chú ý đến thời gian xử lý thủ tục vay vốn để đáp ứng nhanh chóng nhu cầu cấp bách của khách hàng.

Phát triển các khoản vay phù hợp đối với các nông dân như tạo ra các gói vay dành riêng cho các nhu cầu cụ thể như mua nông cụ, phát triển trang trại, xây dựng nhà cửa, hoặc đầu tư vào các hoạt động sản xuất kinh doanh quy mô nhỏ. Đồng thời cũng đưa ra các phương thức trả nợ linh hoạt theo thu nhập theo mùa vụ của người dân địa phương giúp họ có thể quản lý tài chính một cách hiệu quả nhất.

3.2.3. Nâng cao công tác thẩm định tín dụng

Việc mở rộng hoạt động tín dụng đối với việc kinh doanh của mỗi ngân hàng là cần thiết, đảm bảo các vấn đề về chất lượng cũng ảnh hưởng đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Chất lượng tín dụng là kết quả của các khoản vay thực hiện đúng quy trình và thực hiện cam kết thanh toán đúng hạn. Chấp hành quy trình, quy chế, tăng cường quản lý rủi ro đối với cho vay phục vụ nhu cầu đời sống; tuân thủ nghiêm quy định, quy trình cấp tín dụng đối với lĩnh vực bất động sản.

Quản lý, giám sát chặt chẽ hạn mức cho vay, việc giải ngân, thu nợ đối với các KHCN cho vay theo hạn mức quy mô nhỏ, thực hiện công tác kiểm tra, giám sát trước và sau khi cho vay, tuyệt đối tuân thủ việc đối chiếu nợ vay theo quy định. Nghiêm túc thực hiện việc thay đổi vị trí, địa bàn công tác đối với cán bộ tín dụng theo quy định.

Theo dõi, giám sát và cảnh báo nợ xấu, nợ tiềm ẩn rủi ro theo hướng kiểm soát chặt chẽ đến từng khoản nợ, từng khách hàng, chủ động đưa ra các giải pháp cụ thể như nào và vận dụng tối đa các biện pháp khắc phục ngay từ khi chuyển nhóm 2 nhằm hạn chế tối đa nợ xấu phát sinh.

Kiểm soát chặt chẽ các khoản nợ tiềm ẩn, các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro như kinh doanh bất động sản, tín dụng khách hàng và người có liên quan, cho vay có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. Tiếp tục thực hiện tốt công tác cảnh báo sớm rủi ro tín dụng trong hệ thống Agribank, tiến hành rà soát và cập nhật bổ sung đầy đủ thông tin về các

dấu hiệu rủi ro, biện pháp ứng xử, khả năng chuyển nhóm nợ vào màn hình cảnh báo sớm từng khách hàng đúng thời gian quy định. Các thông tin cảnh báo sớm phải được thu thập, thẩm định kỹ, bảo đảm mức độ tin cậy, việc lựa chọn các dấu hiệu định tính trên hệ thống cảnh báo sớm phải được thực hiện theo nguyên tắc khách quan, trung thực.

3.2.4. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng

Nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên tín dụng là các vấn đề cấp thiết đối với ngân hàng. Các giải pháp đề xuất cần được triển khai đồng bộ và liên tục, nhằm tạo ra một đội ngũ cán bộ tín dụng vừa có chuyên môn sâu, vừa có kỹ năng mềm vượt trội, sẵn sàng đáp ứng mọi thách thức trong thời kỳ mới. Bởi đây là cầu nối vững chắc giữa ngân hàng với khách hàng, điều này giúp khách hàng hiểu rõ về sản phẩm vay của ngân hàng và quyết định sử dụng sản phẩm của khách hàng. Nhân viên tín dụng không chỉ đảm nhiệm vai trò thẩm định khách hàng, tư vấn sản phẩm, mà còn chịu trách nhiệm quản lý rủi ro tín dụng, đóng góp vào sự ổn định và phát triển của ngân hàng. Cán bộ tín dụng là những người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, thực hiện thẩm định hồ sơ vay vốn và có vai trò quyết định đến việc khách hàng có được phê duyệt vay vốn hay không. Cán bộ tín dụng cần có chuyên môn sâu về nghiệp vụ, hiểu rõ bản chất của từng hình thức cho vay, lãi suất và các yếu tố ảnh hưởng để từ đó đưa ra quyết định đúng đắn. Do đó, việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng là ưu tiên hàng đầu.

Để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng ngân hàng cần tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ, nhằm cung cấp kiến thức về các kỹ năng tín dụng, thẩm định khách hàng, quản lý rủi ro và các sản phẩm tài chính của ngân hàng. Cần thúc đẩy các phong trào thi đua, tổ chức thường xuyên các cuộc thi nhằm khuyến khích cán bộ thực hiện tốt nhiệm vụ, đặc biệt cần chú trọng đến việc khen thưởng và áp dụng chính sách đãi ngộ hợp lý cho những cá nhân có thành tích xuất sắc. Đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi để các cán bộ tín dụng nâng cao kiến thức chuyên môn, tham gia các khóa đào tạo lại kỹ năng khi tình hình kinh tế thay đổi.

Ngân hàng cũng nên mời các chuyên gia trong ngành đến chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn thông qua các hội thảo và hội nghị chuyên đề cũng giúp nhân viên cập nhật kiến thức mới nhất và nâng cao kỹ năng chuyên môn.

Trong quá trình làm việc, giao tiếp với khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh tích cực cho ngân hàng. Điều này không chỉ giúp giữ mối quan hệ đối với khách hàng hiện tại mà đồng thời thu hút khách hàng mới, qua đó giảm chi

phí dành cho quảng cáo. Thái độ phục vụ, sự tôn trọng và phong cách làm việc chuyên nghiệp của nhân viên, đặc biệt là cán bộ tín dụng, là những yếu tố then chốt trong việc này. Chính vì vậy, việc đào tạo và khuyến khích nhân viên không chỉ về chuyên môn mà còn về kỹ năng giao tiếp và đạo đức nghề nghiệp là vô cùng cần thiết. Sự phát triển đồng đều về kiến thức chuyên môn và kỹ năng mềm sẽ giúp ngân hàng đạt được sự phát triển bền vững và xây dựng niềm tin vững chắc từ phía khách hàng.

Để đáp ứng những yêu cầu ngày càng cao của ngành ngân hàng, việc cập nhật và đào tạo thường xuyên các kỹ năng mềm và nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng là rất quan trọng. Những khóa học về kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý tình huống không chỉ giúp nhân viên tín dụng nâng cao khả năng tư vấn mà còn xây dựng được mối quan hệ tốt với khách hàng, đồng thời ứng phó linh hoạt với các tình huống khó khăn. Đặc biệt, việc thực hành thông qua các tình huống mô phỏng sẽ giúp cán bộ tín dụng làm quen với các tình huống thực tế, nâng cao kỹ năng ứng phó và giải quyết vấn đề hiệu quả. Bên cạnh đó, các khóa học về quản lý thời gian, lập kế hoạch và tổ chức công việc cũng rất cần thiết, giúp nhân viên tín dụng hoàn thành công việc đúng hạn, tăng năng suất lao động và giảm áp lực công việc. Những cải tiến này không chỉ nâng cao chất lượng phục vụ mà còn góp phần tạo nên một môi trường làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả tại ngân hàng.

Việc ứng dụng công nghệ và kỹ thuật số đã trở thành xu hướng không thể thiếu trong ngành ngân hàng hiện đại. Để đảm bảo nhân viên tín dụng có thể tận dụng tối đa các công cụ hỗ trợ trong công việc, việc đào tạo về công nghệ và phần mềm quản lý là rất cần thiết. Các khóa học về sử dụng phần mềm quản lý tín dụng, phân tích dữ liệu và công cụ tài chính kỹ thuật số không chỉ giúp nâng cao hiệu quả làm việc mà còn giảm thiểu sai sót, đồng thời tối ưu hóa quy trình thẩm định tín dụng.

3.2.5. Nâng cao chất lượng phục vụ và chăm sóc khách hàng.

Để nâng cao chất lượng phục vụ và chăm sóc khách hàng, ngân hàng cần đặt sự hài lòng của khách hàng lên hàng đầu. Đây là chìa khóa để xây dựng mối quan hệ bền vững và tạo dựng lòng tin. Ngân hàng nên tập trung vào việc đơn giản hóa các thủ tục hành chính, giảm thiểu giấy tờ không cần thiết, từ đó giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và chi phí trong quá trình vay vốn.

Cán bộ tín dụng cần có kế hoạch làm việc cụ thể, sắp xếp lịch hẹn với khách hàng hàng ngày để đảm bảo khách hàng không phải chờ đợi quá lâu hoặc phải lui tới nhiều

lần. Đặc biệt, với những khách hàng lần đầu tiếp cận dịch vụ vay vốn, việc thể hiện sự chuyên nghiệp, thân thiện là rất quan trọng. Cán bộ tín dụng nên hướng dẫn khách hàng một cách tận tình, chi tiết về các yêu cầu thủ tục để họ có sự chuẩn bị đầy đủ, tránh lãng phí thời gian đi lại nhiều lần.

Đối với những khách hàng có lịch sử vay vốn tốt, luôn hoàn thành nghĩa vụ trả nợ đúng hạn và sử dụng vốn vay hiệu quả, ngân hàng cần rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân để họ nhanh chóng tiếp cận nguồn vốn. Điều này không chỉ giúp giữ chân những khách hàng tiềm năng mà còn tăng hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Trong trường hợp từ chối cho vay, cán bộ tín dụng cần giải thích rõ ràng lý do để khách hàng hiểu và giữ được ấn tượng tốt với ngân hàng, điều này sẽ giúp họ quay lại trong tương lai nếu có nhu cầu.

Ngoài ra, ngân hàng cần đẩy mạnh công tác truyền thông để thay đổi nhận thức của khách hàng về quá trình vay vốn. Nhiều người hiện nay vẫn cho rằng việc vay vốn từ ngân hàng rất phức tạp và mất nhiều thời gian. Ngân hàng có thể sử dụng các kênh truyền thông trực tiếp như qua người thân, bạn bè hoặc gián tiếp qua các phương tiện truyền thông đại chúng như đài phát thanh, truyền hình, bảng quảng cáo, và tờ rơi để phổ biến thông tin về các chính sách, sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng.

Ngân hàng cũng nên thực hiện chính sách đa dạng hóa khách hàng bằng cách không chỉ tập trung vào việc giữ mối quan hệ tốt với khách hàng hiện tại ngoài ra còn tích cực mở rộng tìm khách hàng mới. Bên cạnh đó, việc tăng cường sự gắn kết, ngân hàng có thể triển khai các chương trình khuyến mãi, ưu đãi đặc biệt dành riêng cho khách hàng cá nhân. Những sáng kiến này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn tạo ra một hệ sinh thái khách hàng trung thành và bền vững cho ngân hàng.

Kết luận chương 3

Trong chương 3 tác giả đã trình bày các định hướng cũng như các giải pháp giúp Agribank - CN Đam Rông hướng tới sự phát triển bền vững và toàn diện bằng cách mở rộng mạng lưới khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ. CN chú trọng đến việc phục vụ các khách hàng vay nhỏ lẻ, đồng thời liên kết với các doanh nghiệp để cung cấp các gói dịch vụ toàn diện như mở tài khoản, trả lương, gửi tiết kiệm, cấp thẻ tín dụng, và cho vay tiêu dùng. Ngoài việc đa dạng hóa các dịch vụ, CN còn tập trung nâng cao chất lượng sản phẩm, bám sát các hoạt động kinh doanh, và nắm bắt kịp thời tình hình thị trường.

Mục tiêu phát triển cụ thể của CN bao gồm tăng trưởng vốn huy động và dư nợ cho vay, mở rộng cho vay qua tổ vay vốn và doanh nghiệp, duy trì tỷ lệ nợ xấu thấp, và tăng trưởng số lượng khách hàng. Các chiến lược phát triển sản phẩm và thị trường nhằm nâng cao danh mục sản phẩm cho vay cá nhân, mở rộng đối tượng khách hàng, và phát triển các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu thị trường. Với các định hướng và mục tiêu rõ ràng, Agribank - CN Đam Rông đang từng bước khẳng định vị thế của mình trong hệ thống ngân hàng, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh và uy tín trên thị trường.

KẾT LUẬN

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam CN huyện Đam Rông đã chính thức thành lập và phát triển trên 7 năm hoạt động (tính từ năm 2016). Hơn 7 năm hoạt động, CN đã không ngừng nỗ lực phát triển về quy mô, chất lượng hiệu quả và hoạt động trong kinh doanh, xây dựng thương hiệu của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam nói chung và CN huyện Đam Rông nói riêng trong lòng khách hàng, tạo mối quan hệ giữa cán bộ ngân hàng gần gũi với khách hàng nhỏ lẻ cũng như là những khách hàng lớn tiềm năng. Nỗ lực hoạt động hiệu quả trong bối cảnh thị trường nhiều biến động và trong giai đoạn mới, hội nhập sâu hơn, toàn diện hơn, một mặt tạo cho CN huyện Đam Rông có nhiều cơ hội mới, mặt khác, CN cũng phải đương đầu với nhiều thách thức hơn. Trong tương lai sẽ là bộ phận cho sự phát triển của CN.

Trong thời gian thực tập tại Agribank CN huyện Đam Rông em đã được hiểu rõ hơn về các hoạt động của ngân hàng, cách thức làm việc và xử lý nghiệp vụ của cán bộ công nhân viên trong Agribank nói riêng và của hệ thống NHTM nói chung. Đã thực hiện được những mục tiêu cơ bản đề ra khi em tiến hành thực tập tại CN:

- Tìm hiểu và nghiên cứu khái quát về bộ máy cơ cấu tổ chức, cách thức hoạt động của ngân hàng.
- Qua quá trình thực tập, biết vận dụng kiến thức lý luận vào các nghiệp vụ thực tế của ngân hàng, từ đó được củng cố thêm kiến thức thực tiễn cho quá trình phát triển sau này.
- Rèn luyện và nâng cao các kỹ năng mềm, kỹ năng xử lý tình huống trong công việc.
- Tiếp cận và nâng cao nhận thức về văn hóa làm việc tại ngân hàng cũng như nâng cao kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử và làm việc chôn công sở.
- Đề cao tinh thần học hỏi đi đầu, tiếp thu những kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm làm việc của cán bộ công nhân viên và lãnh đạo của ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Agribank. Báo cáo thường niên (từ năm 2021 đến năm 2023)
2. Lê Vinh Danh (2006), *Tiền và hoạt động Ngân hàng*, NXB Tài chính, Việt Nam.
3. TrầM Thị Xuân Hương (2018). *Ngân hàng Thương mại*, NXB Kinh Tế TP.HCM
4. Nguyễn Văn Tiên, Nguyễn Thu Thủy (2017), *Nguyên lý & Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Thống kê, Việt Nam.
5. Lê Thị Mận (2017), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Lao động - Xã hội Việt Nam
6. Trịnh Quốc Trung (2008). *Marketing Ngân hàng*, NXB Thống kê, Việt Nam
7. Quốc hội (2010). Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ban hành ngày 16/6/2010 Hà Nội.
8. Quốc hội (2010). Luật Ngân hàng Nhà nước Việt nam số 46/2010/QH12 ban hành ngày 16/6/2010. Hà Nội.