

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại (Commercial bank) là một loại hình doanh nghiệp đặc biệt chuyên về kinh doanh vốn và các dịch vụ liên quan đến tiền tệ. Chúng ta có thể hiểu rằng ngân hàng thương mại vừa là nơi cung cấp vốn cho khách hàng có nhu cầu về vốn và cũng là nơi giúp khách hàng tiêu thụ tích lũy tiết kiệm. Các sản phẩm chính của ngân hàng bao gồm việc sử dụng tiền mặt một cách linh hoạt thông qua các dịch vụ như chuyển tiền, nhận tiền gửi, và thanh toán hóa đơn,... Khi khách hàng giao dịch với ngân hàng, thông qua việc cung cấp thông tin cá nhân, các giao dịch giữa hai bên sẽ được hình thành. Từ đó, ngân hàng có thể phân tích để hiểu rõ hơn về khách hàng và phân loại họ theo các dịch vụ mà họ sử dụng.

Các dịch vụ của NHTM thường được thực hiện dựa trên kiến thức chuyên môn kết hợp với việc sử dụng các công cụ và thiết bị chuyên dụng. Ngân hàng, cũng như nhiều doanh nghiệp khác, luôn tìm cách tối ưu hóa lợi nhuận. Đối với ngân hàng thương mại, mục tiêu chính của hoạt động kinh doanh là gia tăng lợi nhuận từ việc quản lý và sử dụng vốn một cách hiệu quả.

### - Nguyên tắc hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại

Thông thường, mỗi doanh nghiệp sẽ thiết lập nguyên tắc hoạt động nhất định sao cho phù hợp với thực tế và nhu cầu của khách hàng thì ngân hàng thương mại cũng như thế. Một số nguyên tắc sau đây mà ngân hàng thương mại cần tuân thủ để đảm bảo lợi ích của ngân hàng và khách hàng như sau:

- Các dịch vụ được kinh doanh tại ngân hàng phải đảm bảo được lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng.
- Các biện pháp quản lý rủi ro được đưa ra cần phải đảm bảo sự an toàn trong các hoạt động kinh doanh trước những biến động và thay đổi của thị trường, đồng thời duy trì một mức vốn nhất định. Điều này giúp đảm bảo nguồn cung cấp cho khách hàng và giảm thiểu thiệt hại cho ngân hàng khi phải đối mặt với những rủi ro không lường trước.

- Việc đặt ra các tiêu chuẩn để lựa chọn khách hàng là một yếu tố quan trọng, vì nó giúp giảm thiểu các rủi ro liên quan đến hoạt động tội phạm như rửa tiền và tài trợ khủng bố.

Ngân hàng thương mại dù là một loại hình doanh nghiệp hoạt động có những đặc thù riêng so với ngân hàng thuộc hoàn toàn vốn sở hữu nhà nước, nhưng phải luôn đảm bảo tuân thủ các nguyên tắc hoạt động từ Ngân hàng Nhà Nước. Việc thích nghi với các công văn thay đổi, điều chỉnh lãi suất hoặc tăng giảm lãi suất cho vay ngân hàng thương mại nên cập nhật thường xuyên vì điều này sẽ làm ngân hàng đi vào hoạt động ổn định hơn. Ngân hàng thương mại cổ phần đa số là có nhiều điểm giống nhau, tùy thuộc vào nhiều chương trình ưu đãi dành cho khách sẽ giúp khách hàng dễ lựa chọn hơn với nhu cầu thích hợp.

#### - **Phân loại ngân hàng thương mại tại Việt Nam**

Ở Việt Nam có nhiều loại hình tổ chức ngân hàng thương mại khác nhau, nhưng hình thức ngân hàng thương mại được hình thành dựa vào việc sở hữu vốn điều lệ được xem là hình thức chủ yếu tại Việt Nam. Trên toàn hệ thống tài chính ngân hàng của Việt Nam, nếu xét theo phương diện hình thành từ việc sở hữu vốn điều lệ thì sẽ có những loại ngân hàng sau:

- **Ngân được hàng thương mại quốc doanh:** Đây là loại hình ngân hàng thương mại được thành lập với nguồn vốn hoàn toàn từ Nhà nước. Các ngân hàng như Agribank, Vietinbank, BIDV, Vietcombank hiện đang chiếm vị trí hàng đầu trong lĩnh vực ngân hàng quốc doanh tại Việt Nam.
- **Ngân hàng thương mại cổ phần:** Loại hình doanh nghiệp này được thành lập bởi sự góp vốn của ít nhất hai cá nhân hoặc tổ chức trở lên. Số cổ phần của mỗi cá nhân hoặc tổ chức tham gia góp vốn sẽ tuân thủ theo quy định của ngân hàng trung ương. Các ngân hàng thương mại cổ phần nổi bật tại Việt Nam bao gồm: Mỹ Bank, OCB, ACB.
- **Ngân hàng liên doanh:** là ngân hàng được thành lập bằng vốn góp của Bên ngân hàng Việt Nam và Bên ngân hàng nước ngoài, có trụ sở tại Việt Nam, hoạt động theo pháp luật Việt Nam. Ngân hàng này được tổ chức dưới hình thức công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên nhưng

không quá 05 thành viên, trong đó một thành viên và người có liên quan không được sở hữu vượt quá 50% vốn điều lệ.

- **Ngân hàng thương mại 100% vốn nước ngoài:** là loại hình ngân hàng được thành lập tại Việt Nam với toàn bộ vốn điều lệ thuộc sở hữu nước ngoài; trong đó, phải có một ngân hàng nước ngoài nắm giữ 50% vốn điều lệ (ngân hàng mẹ). Ngân hàng này hoạt động dưới dạng công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên hoặc nhiều thành viên, mang tư cách pháp nhân Việt Nam và có trụ sở chính đặt tại Việt Nam.
- **Chi nhánh ngân hàng nước ngoài:** là chi nhánh phụ thuộc của ngân hàng nước ngoài, không có tư cách pháp nhân độc lập, được ngân hàng mẹ nước ngoài chịu trách nhiệm hoàn toàn về mọi nghĩa vụ và cam kết mà chi nhánh này thực hiện tại Việt Nam. Một số chi nhánh ngân hàng nước ngoài phổ biến ở Việt Nam gồm Citibank, Shinhan Bank, và Bangkok Bank,...

Ngoài việc phân loại dựa trên hình thức sở hữu, ngân hàng thương mại còn có thể được phân loại dựa trên chiến lược kinh doanh và tính chất hoạt động của mình.

#### **Các nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng thương mại**

- **Nhận tiền gửi:** Hoạt động nhận tiền gửi bao gồm việc thu nhận tiền từ các tổ chức và cá nhân dưới nhiều hình thức như tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn, tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, tín phiếu, kỳ phiếu và các hình thức khác, với cam kết hoàn trả đầy đủ cả tiền gốc và lãi cho người gửi theo thỏa thuận đã được thống nhất.
- **Tín dụng ngân hàng:** Ngân hàng sử dụng các khoản tiền huy động từ khách hàng để cho các cá nhân hoặc doanh nghiệp đủ điều kiện vay. Việc cho vay này nhằm mục đích đưa vốn vào các lĩnh vực sản xuất phù hợp, góp phần điều tiết nền kinh tế. Một trong những hoạt động nền tảng của ngân hàng là tín dụng và nó đóng vai trò vô cùng quan trọng trong công tác quản lý.
- **Nghiệp vụ đầu tư:** Ngân hàng có thể tham gia đầu tư vào nhiều lĩnh vực, bao gồm việc giao dịch cổ phiếu trên thị trường chứng khoán hoặc góp vốn trực tiếp vào các doanh nghiệp để mở rộng phạm vi kinh doanh.

- **Nghiệp vụ đối ngoại:** Ngân hàng còn thực hiện việc kêu gọi vốn từ nước ngoài nhằm phục vụ cho các giao dịch thanh toán quốc tế, góp phần hỗ trợ cho quá trình hoạt động xuất nhập khẩu.

## **1.2. Khái niệm về tín dụng**

Theo chức năng của ngân hàng, tín dụng là một hình thức giao dịch về tài sản, bao gồm tiền hoặc hàng hóa, giữa bên cho vay (có thể là ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính) và bên đi vay (có thể là cá nhân, doanh nghiệp hoặc các đối tượng khác). Trong giao dịch này, người cho vay cung cấp tài sản cho người đi vay sử dụng trong một khoảng thời gian đã thỏa thuận trước. Khi đến hạn, người đi vay phải hoàn trả toàn bộ số vốn gốc kèm theo lãi suất cho người cho vay mà không điều kiện. Tín dụng thường đi đôi với tiền tệ và các hoạt động trao đổi hàng hóa, nhằm mục đích điều tiết dòng vốn trong nền kinh tế - xã hội. Tài sản giao dịch có thể là tiền mặt hoặc các tài sản có giá trị quy đổi thành tiền.

Về mặt pháp lý, quan hệ tín dụng là quan hệ vay tài sản, nhưng điểm khác biệt so với quan hệ vay thông thường là đối tượng hoàn trả không phải là tài sản hoặc đồ vật cùng loại mà là hoàn trả bằng tiền. Khi người nhận chuyển tiền sau khi đã sử dụng tiền trong một thời gian theo thỏa thuận, họ phải trả lại tiền cho người đã cung cấp nguồn vốn cho họ.

Trong các giao dịch kinh tế và kinh doanh, đối tượng của nghĩa vụ hoàn trả thường là một khoản tiền lớn hơn giá trị ban đầu đã được chuyển giao, bao gồm cả giá trị chuyển giao và lãi suất tín dụng. Lãi suất tín dụng được tính dựa trên tỷ lệ lãi suất đã thỏa thuận. Tín dụng phản ánh mối quan hệ giữa bên sở hữu nguồn vốn nhàn rỗi chưa được sử dụng (người cho vay) và bên cần nguồn vốn để sử dụng (người đi vay). Quan hệ giữa hai bên được điều chỉnh bởi cơ chế tín dụng, mức lãi suất phải trả, thời gian cho vay, cùng với các điều khoản hợp đồng, đảm bảo tuân thủ quy định về hoạt động tín dụng theo Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

## **1.3. Khái niệm về chất lượng hoạt động tín dụng**

Bất kì dịch vụ hoặc sản phẩm nào thì chất lượng của nó được thể hiện thông qua khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, mức độ đáp ứng dịch vụ hoặc sản

phẩm đó và lợi ích kinh tế mà nhà cung cấp thu được. Từ quan điểm này, trong lĩnh vực kinh doanh tín dụng ngân hàng, chất lượng tín dụng phản ánh khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng. Đồng thời, chất lượng tín dụng cũng cần phải phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, nhằm đảm bảo sự tồn tại và phát triển bền vững cho ngân hàng. Do đó, chất lượng tín dụng có thể được đánh giá từ ba góc độ chính:

**Thứ nhất, nhìn từ góc độ khách hàng:** Theo tiêu chuẩn ISO 9000:2005, điều 3.1.1, chất lượng được định nghĩa là "Mức độ đáp ứng các yêu cầu của một tập hợp các đặc tính vốn có".

**Thứ hai, xét từ góc độ nền kinh tế xã hội:** Tín dụng ngân hàng giữ vai trò nền tảng cốt lõi trong việc hỗ trợ sự phát triển kinh tế và xã hội bằng cách cung cấp nguồn vốn cần thiết.

**Thứ ba, xét từ góc độ ngân hàng:** Mục tiêu chủ yếu của hoạt động tín dụng là tối đa hóa giá trị vốn chủ sở hữu, giống như bất kỳ doanh nghiệp nào khác. Do đó, nghiên cứu này sẽ xem xét chất lượng tín dụng dựa trên góc độ của ngân hàng.

Chất lượng tín dụng được phản ánh qua bảng cân đối tài sản của các tổ chức tín dụng, thể hiện mức độ rủi ro và mức độ đáp ứng nhu cầu cấp tín dụng của khách hàng. Khi mà nền kinh tế - xã hội phát triển, vai trò và sự tăng trưởng ổn định của ngân hàng cũng được củng cố hơn.

- *Từ góc độ lợi ích khách hàng:* Các yếu tố như lãi suất hấp dẫn, kỳ hạn vay linh hoạt và quy trình thủ tục đơn giản nhưng vẫn đảm bảo chất lượng dịch vụ tín dụng đã thu hút và phục vụ tốt nhu cầu của khách hàng.
- *Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội:* Việc cấp tín dụng cho sản xuất và lưu thông hàng hóa đã thúc đẩy việc làm và tăng trưởng sản xuất, qua đó kích thích kinh tế tăng trưởng.
- *Theo quan điểm của hoạt động kinh doanh ngân hàng:* Một khoản tín dụng được xem là chất lượng khi ngân hàng có khả năng xác định phạm vi, mức độ và hạn mức tín dụng dựa trên khả năng tài chính của khách hàng, đồng thời bảo đảm thu hồi vốn đúng hạn và tạo ra lợi nhuận.

#### **1.4. Vai trò của tín dụng**

##### **❖ Đối với nền kinh tế của đất nước**

- Tín dụng được sử dụng như là đòn bẩy kinh tế góp phần thúc đẩy tăng trưởng điều tiết nền kinh tế thị trường.
- Thúc đẩy sự chuyển mình của cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa và hiện đại hóa.
- Áp dụng công nghệ và khoa học kỹ thuật trong quy trình thẩm định tín dụng.
- Vay vốn giải quyết được việc thiếu hụt nguồn vốn đầu tư.
- Quá trình lưu thông hàng hóa và tiền tệ được thực hiện một cách suôn sẻ và hiệu quả.

##### **❖ Đối với khách hàng tham gia hoạt động tín dụng tại ngân hàng**

- Đóng góp vào việc khuyến khích cá nhân và doanh nghiệp cải thiện hiệu quả trong việc sử dụng vốn.
- Kích thích hệ thống hạch toán trong hoạt động kinh doanh, cải thiện quản lý tài chính và gia tăng tích lũy cho doanh nghiệp.
- Tín dụng hỗ trợ cho quá trình tái sản xuất, mở rộng và nâng cao tài sản cố định của khách hàng.

##### **❖ Đối với ngân hàng thương mại đang có hoạt động tín dụng**

- Hoạt động tín dụng tạo ra lợi nhuận cho chính ngân hàng hoạt động tín dụng tốt.
- Tăng cường mối liên kết giữa ngân hàng và các đối tượng kinh tế.
- Tạo uy tín, niềm tin và danh tiếng cho ngân hàng.
- Tăng cường khả năng cạnh tranh công bằng và mở rộng quy mô của ngân hàng.

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

Theo tính chất, gồm có các hình thức sau: Chiết khấu, cho vay, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng, bao thanh toán.

Theo thời gian cấp tín dụng, các khoản tín dụng được phân thành 3 loại: ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Về phương thức cho vay gồm có: Cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay theo hạn mức thấu chi, cho vay từng lần.

Về đối tượng khách hàng gồm có khách hàng thể nhân và khách hàng pháp nhân.

Về hình thức cấp tín dụng gồm: nghiệp vụ cho vay, bảo lãnh ngân hàng, bao thanh toán, chiết khấu chứng từ có giá, phát hành trái phiếu doanh nghiệp, nghiệp vụ cho thuê tài chính.

Phân loại theo tài sản đảm bảo các khoản cấp tín dụng được phân loại thành:

- Cấp tín dụng không có tài sản đảm bảo (hay còn gọi là cho vay tín chấp) thông thường thì đây là loại hình cho vay không cần đến yêu cầu tài sản đảm bảo, nó gần như phụ thuộc vào uy tín thanh toán nợ vay của khách hàng (nếu như trước đó khách hàng đã từng tham gia vào quan hệ tín dụng của ngân hàng). Loại hình cho vay này các ngân hàng thường hạn chế tư vấn cho khách hàng dù lãi suất của vay tín chấp cao hơn vay thế chấp, vì một khi vay vốn không có tài sản đảm bảo thì khả năng rủi ro xảy ra với nguồn tiền được ngân hàng giải ngân là rất cao. Thông thường, hạn mức của vay tín chấp hầu như là nhỏ nên vay tín chấp đa số là phục vụ cho mục đích vay cá nhân.
- Cấp tín dụng có tài sản đảm bảo hay được hiểu là hình thức vay có tài sản đảm bảo để thế chấp cho ngân hàng.

#### **1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại**

##### **❖ Chính sách tín dụng:**

**Chính sách tín dụng:** nhằm hướng dẫn và phát triển các hoạt động tín dụng của ngân hàng, đồng thời góp phần đạt được các mục tiêu của chính sách tiền tệ trong từng giai đoạn và năm cụ thể. Ngoài ra, chính sách này còn hỗ trợ việc mở rộng và phát triển thị trường hàng hóa.

- **Thứ nhất**, Chính sách tín dụng quy định về lãi suất tiền gửi dưới 6 tháng, lãi suất tiền gửi không kỳ hạn và lãi suất cho vay ngắn hạn cho các nhóm và lĩnh vực cụ thể, bao gồm doanh nghiệp nhỏ và vừa, xuất nhập khẩu,

nông nghiệp và công nghiệp. Điều này giúp tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp phát triển với lãi suất vay hợp lý, không quá cao, từ đó thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và đảm bảo các mục tiêu chính sách tiền tệ.

- **Thứ hai**, các chương trình tín dụng chuyên đề cho một số lĩnh vực tạo động lực tăng trưởng kinh tế thì chính sách tín dụng cũng có những cơ chế chính sách linh hoạt phù hợp với từng giai đoạn như: cơ cấu lại nợ giữ nguyên nhóm nợ, giảm phần trăm lãi suất và cấp mới khoản vay lãi suất thả nổi thấp dành cho doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19. Trong đó, các chính sách tín dụng do ngân hàng thực hiện, như các cơ chế hỗ trợ từ Ngân hàng Nhà nước và các chương trình cho vay xuất nhập khẩu, đã giúp doanh nghiệp vượt qua khó khăn. Những biện pháp này không chỉ tạo điều kiện cho sự phát triển của thị trường hàng hóa mà còn thúc đẩy sự tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế.
- **Thứ ba**, chính sách tín dụng xây dựng một cơ cấu hợp lý giữa các loại tín dụng bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ, cũng như phân chia giữa tín dụng ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, đồng thời phân bổ giữa các lĩnh vực sản xuất kinh doanh với các lĩnh vực khác. Qua việc tập trung định hướng tín dụng vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh, chính sách tín dụng đóng vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ và thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế. Đặc biệt, tín dụng cho lĩnh vực sản xuất kinh doanh luôn chiếm phần lớn, gần 70%, trong tổng dư nợ cho vay nền kinh tế trong các năm qua.

Chính sách tín dụng đã góp phần quan trọng vào việc phát triển bền vững thị trường tài chính và bất động sản trong trung và dài hạn. Nó giúp tối ưu hóa nguồn vốn tín dụng tại các ngân hàng, chủ yếu đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn của nền kinh tế. Bằng cách điều chỉnh chính sách tín dụng của Ngân hàng Trung ương để tập trung vốn vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh, chính sách này không chỉ nâng cao hiệu quả sử dụng vốn tín dụng ngân hàng mà còn hỗ trợ nhanh chóng phục hồi nền kinh tế sau những tác động tiêu cực của đại dịch Covid-19.

Bên cạnh đó, ngành Ngân hàng vẫn tiếp tục duy trì và thực hiện tốt các chương trình tín dụng chuyên đề chẳng hạn như vay mua bất động sản, vay phục vụ

sản xuất kinh doanh, vay mua tài sản,... góp phần thiết yếu vào việc bảo đảm an sinh xã hội cũng như thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường bất động sản với cơ cấu và phân trăm sở hữu hợp lý, hạn chế được việc xảy ra đầu cơ tích trữ làm tăng nguy cơ rủi ro tiềm tàng khi thị trường biến động.

Việc cung cấp nguồn vốn cho nền kinh tế và hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh không chỉ thúc đẩy sự tăng trưởng và phát triển mà còn tạo ra việc làm và thu hút lao động nhờ vào các chính sách tín dụng. Chính sách cho vay cho các đối tượng chính sách và hỗ trợ học phí cho học sinh, sinh viên đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết vấn đề việc làm và bảo đảm an sinh xã hội.

Số liệu thực tế đã phản ánh rõ nhất kết quả nổi bật về cho vay các doanh nghiệp trong khu công nghiệp - khu chiết xuất liên tục tăng trưởng qua từng năm. Tính riêng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, tổng dư nợ cho vay khu công nghiệp - khu chiết xuất đạt 400 nghìn tỷ, tăng hơn 23% so với cuối năm 2021 với trên 3.500 doanh nghiệp có nhu cầu tham gia vào quan hệ tín dụng, quy mô sản xuất tăng trưởng kéo theo nhu cầu lao động tăng, kích thích thị trường lao động tăng trưởng nhanh trong thời gian qua.

Tóm lại, chính sách tín dụng và chất lượng tín dụng có mối quan hệ tích cực với nhau. Khi chính sách tín dụng được cải thiện, hoạt động cho vay sẽ đạt hiệu quả cao hơn, và ngược lại.

#### ❖ **Tăng trưởng tín dụng**

Việc phân tích tăng trưởng tín dụng giúp nhà quản lý và các bên liên quan hiểu rõ tình hình tăng trưởng tín dụng của ngân hàng. Thông qua việc phân tích, nhà quản lý có thể đánh giá liệu ngân hàng đã hoàn thành các mục tiêu đề ra hay chưa, và kiểm tra xem mức tăng trưởng có vượt quá mức quy định hay không.

#### ❖ **Hiệu quả tín dụng**

Phân tích hiệu quả tín dụng cho phép nhà quản trị đánh giá xem khả năng cung cấp tín dụng của ngân hàng có phù hợp với nhu cầu của khách hàng hay không,

đồng thời đảm bảo việc hoàn trả nợ vay đúng hạn. Điều này cũng hỗ trợ ngân hàng đạt được lợi nhuận, từ đó đảm bảo sự tồn tại và phát triển lâu dài.

#### ❖ **Sự hài lòng của khách hàng vay**

Các ngân hàng thương mại đặc biệt chú trọng đến tỷ lệ hài lòng của khách hàng trong quan hệ tín dụng, bằng cách đo lường phần trăm mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ tín dụng của ngân hàng. Sự hài lòng của khách hàng không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng hoạt động tín dụng mà còn góp phần vào sự phát triển của các hoạt động khác, từ đó nâng cao lợi nhuận, thương hiệu và uy tín của ngân hàng.

#### ❖ **Quy trình tín dụng**

Quy trình tín dụng bao gồm các bước từ việc tiếp nhận hồ sơ đến việc hướng dẫn thủ tục cho vay, bao quát toàn bộ quy trình từ khởi đầu đến khi hoàn tất một giao dịch tín dụng và các yếu tố liên quan đến lãnh đạo ngân hàng. Quy trình này có vai trò then chốt trong việc cấp tín dụng. Khi quy trình tín dụng được thiết lập theo các bước cụ thể, hợp lý và khoa học, chất lượng của khoản vay sẽ nâng cao một cách đáng kể.

#### ❖ **Kiểm soát nội bộ:**

Việc thực hiện kiểm tra nội bộ định kỳ đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng giúp đảm bảo rằng các hoạt động tín dụng tuân theo quy trình và nguyên tắc đã đề ra. Điều này không chỉ hỗ trợ trong việc phát hiện và sửa chữa kịp thời các sai sót của cán bộ tín dụng mà còn tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao chất lượng tín dụng.

#### ❖ **Tổ chức nhân sự:**

Nhân sự là yếu tố then chốt trong một tổ chức tín dụng. Để cải thiện hiệu quả hoạt động tín dụng và đạt được kết quả kinh doanh tốt, ngân hàng cần triển khai các chương trình đào tạo chất lượng cho đội ngũ cán bộ tín dụng. Những chương trình này cần cung cấp đào tạo hệ thống và chuyên sâu về quy trình nghiệp vụ, đồng thời

trang bị kiến thức vững chắc về thị trường và tâm lý khách hàng trong lĩnh vực đầu tư. Hơn nữa, cán bộ cần nắm rõ các quy định pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng nhằm đảm bảo thực hiện công việc một cách hiệu quả.

### 1.7. Các chỉ tiêu đánh giá chất tín dụng

#### ❖ Chỉ tiêu sử dụng vốn

Thể hiện qua công thức sau:

$$\text{Chỉ tiêu sử dụng vốn} = (\text{Tổng dư nợ} / \text{Tổng nguồn vốn}) \times 100$$

Chỉ tiêu này được sử dụng để đánh giá mức độ hiệu quả của việc sử dụng nguồn vốn huy động vào hoạt động tín dụng tại các ngân hàng thương mại. Một chỉ số cao cho thấy ngân hàng đã phân bổ phần lớn nguồn vốn huy động vào các hoạt động cho vay, từ đó tối ưu hóa lợi nhuận và thể hiện khả năng quản lý tín dụng tốt. Tuy nhiên, chỉ số quá cao cũng cần được kiểm soát cẩn thận, vì có thể gia tăng rủi ro tín dụng khi ngân hàng tập trung quá nhiều vào hoạt động cho vay mà không duy trì dự trữ vốn cần thiết. Do đó, việc cân bằng giữa hiệu quả sử dụng vốn và kiểm soát rủi ro là yếu tố then chốt để đảm bảo sự an toàn, ổn định và phát triển bền vững của ngân hàng.

#### ❖ Chỉ tiêu dư nợ: Dư nợ ngắn hạn (hoặc trung – dài hạn) / Tổng dư nợ

Chỉ tiêu dư nợ phản ánh sự thay đổi trong tỷ lệ các loại dư nợ tín dụng của ngân hàng qua các thời kỳ. Nó giúp xác định cơ cấu tín dụng dựa trên thời hạn cho vay (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn). Tỷ lệ dư nợ và hoạt động tín dụng có mối quan hệ trực tiếp: khi chỉ tiêu dư nợ tăng lên, điều này cho thấy hoạt động tín dụng đang phát triển mạnh mẽ và mối quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng ngày càng trở nên uy tín hơn.

#### ❖ Chỉ tiêu nợ quá hạn = (Nợ quá hạn / Tổng dư nợ) x 100

• Nợ quá hạn khó đòi / Tổng dư nợ

• Nợ quá hạn khó đòi / Tổng nợ quá hạn

Chất lượng hoạt động tín dụng của một ngân hàng thương mại thường được đánh giá qua chỉ tiêu nợ quá hạn, đây là chỉ số phổ biến tại nhiều ngân hàng. Chỉ tiêu này có mối quan hệ nghịch đảo với chất lượng tín dụng: chỉ số nợ quá hạn càng thấp, chất lượng tín dụng càng cao. Thông thường, tỷ lệ nợ quá hạn được coi là hợp lý khi không vượt quá 5%. Tuy nhiên, mặc dù chỉ tiêu này phản ánh một phần về chất lượng tín dụng, nó không hoàn toàn đủ để đánh giá đầy đủ. Một số ngân hàng có tỷ lệ nợ quá hạn thấp nhờ vào việc tuân thủ quy trình tín dụng nghiêm ngặt, trong khi những ngân hàng khác có thể đạt tỷ lệ thấp do thực hiện các biện pháp như cho vay đảo nợ, không chuyển nợ quá hạn đúng quy trình.

❖ **Chỉ tiêu nợ xấu = (Tổng nợ xấu / Tổng dư nợ) x 100**

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ số phản ánh mức độ rủi ro tín dụng của ngân hàng thông qua việc xác định tỷ lệ các khoản vay có khả năng không thu hồi được. Một tỷ lệ nợ xấu thấp (dưới 3%) cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng tốt, khả năng thu hồi vốn cao và rủi ro thấp. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu cao (trên 5%) là dấu hiệu cảnh báo về khả năng mất vốn, ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận và uy tín của ngân hàng. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn là yếu tố quan trọng để đảm bảo tín ổn định và bền vững trong hoạt động của ngân hàng.

Theo quy định, nợ xấu thường được phân loại vào các nhóm sau:

- **Nhóm 3:** Nợ dưới tiêu chuẩn (quá hạn từ 91 đến 180 ngày).
- **Nhóm 4:** Nợ nghi ngờ (quá hạn từ 181 đến 360 ngày).
- **Nhóm 5:** Nợ có khả năng mất vốn (quá hạn trên 360 ngày).

❖ **Chỉ tiêu về tốc độ chu chuyển vốn tín dụng (vòng quay vốn tín dụng)**

Chỉ tiêu này cho biết số lần mà mỗi đồng vốn của ngân hàng được sử dụng để cho vay trong một năm. Tốc độ chu chuyển vốn tín dụng càng cao, điều đó chứng tỏ nguồn vốn của ngân hàng đang được quay vòng nhanh chóng và tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất kinh doanh hơn.

Bên cạnh đó, trong tốc độ chu chuyển vốn tín dụng còn có chỉ số lãi treo, là khoản lãi phát sinh từ các khoản nợ quá hạn mà ngân hàng chưa thu hồi được từ

khách hàng. Một chỉ số lãi treo thấp thường được đánh giá tốt hơn vì nó cho thấy ngân hàng thu hồi được nhiều khoản nợ hơn.

Hiện tại, các ngân hàng không chỉ dựa vào các chỉ tiêu định lượng mà còn kết hợp với các tiêu chí phi số liệu để đánh giá chất lượng tín dụng một cách toàn diện hơn, chẳng hạn như việc tuân thủ các quy định, quy trình và hiệu quả của các kế hoạch sản xuất kinh doanh.

Tóm lại, để có thể đánh giá chất lượng tín dụng một cách toàn diện nhất thì cần phải đánh giá đồng bộ các chỉ tiêu. Bởi vì mỗi chỉ tiêu chỉ có thể đánh giá được chất lượng tín dụng là tốt hay xấu trên một phương diện nhất định.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Nghiên cứu về chất lượng tín dụng trong ngân hàng thương mại là một chủ đề qua trọng với ảnh hưởng sâu rộng đến sự ổn định và phát triển của hệ thống tài chính. Chất lượng tín dụng không chỉ phản ánh sự hiệu quả trong việc quản lý và sử dụng nguồn vốn mà còn ảnh hưởng đến sự tin cậy và bền vững của hệ thống ngân hàng. Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung tâm trong việc cung cấp vốn cho nền kinh tế, và việc đảm bảo chất lượng tín dụng tốt là yếu tố then chốt để duy trì sự ổn định tài chính và hỗ trợ sự phát triển bền vững.

Các yếu tố chính ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng bao gồm chính sách tín dụng, quy trình cấp phát tín dụng, và hiệu quả sử dụng vốn. Chính sách tín dụng cần được thiết lập một cách hợp lý để cân bằng giữa việc quản lý rủi ro và thúc đẩy tăng trưởng. Hiệu quả sử dụng vốn vay, đặc biệt là trong các dự án sản xuất và tiêu dùng, sẽ quyết định mức độ thành công của ngân hàng và sự phát triển của nền kinh tế. Sự hài lòng của khách hàng trong quá trình vay vốn là chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ tín dụng, ảnh hưởng trực tiếp đến sự trung thành của khách hàng và khả năng mở rộng thị phần của ngân hàng.

Những hiểu biết từ chương này cung cấp cái nhìn toàn diện và sâu sắc về chất lượng tín dụng, từ đó tạo nền tảng vững chắc cho việc nghiên cứu và phân tích sâu hơn trong các chương tiếp theo. Điều này giúp ngân hàng thương mại đưa ra những giải pháp thiết thực nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và đảm bảo sự phát triển bền vững.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU (ACB) – PHÒNG GIAO DỊCH THỐNG NHẤT**

### **2.1. Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)**

#### **2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng Á Châu (ACB)**

- Tên tổ chức: **NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU**
- Tên giao dịch quốc tế: **ASIA COMMERCIAL BANK**
- Tên viết tắt: **ACB**
- Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Điện thoại: (84.8) 3929 0999
- Fax: (84.8) 3839 9885
- Mã cổ phiếu: **ACB**
- Website: <https://acb.com.vn/>
- Lo go:



**Hình 1: Logo ngân hàng ACB (nguồn Ngân hàng TMCP Á Châu)**

- Vốn điều lệ: **38.840.000.000.000 đồng** được tính đến Q1 - 2024

#### **2.1.2. Lịch sử hình thành và các giai đoạn phát triển**

##### **2.1.2.1. Lịch sử hình thành**

Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) được thành lập theo Giấy phép số 0032/ NH-GP do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 24/4/1993, và Giấy phép số 533/GPUB do Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 13/5/1993. Ngày 04/6/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.

ACB được niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (hiện là Sở giao dịch Chứng khoán Hà Nội) theo Quyết định số 21/QĐ-TTGDHN ngày 31/10/2006. Cổ phiếu ACB chính thức bắt đầu giao dịch vào ngày 21/11/2006.

**Bảng 2.1:Số lượng chứng khoán của ACB**

Mã chứng khoán	ACB
Mệnh giá	10.000 đồng/cổ phiếu
Số lượng chứng khoán niêm yết hiện nay	3.884.050.358 cổ phiếu
Số lượng chứng khoán hiện hành	3.884.050.358 cổ phiếu

(Nguồn: <https://finance.vietstock.vn/ACB/ho-so-doanh-nghiep.htm>)

### 2.1.2.2. Các giai đoạn phát triển

- **Giai đoạn thành lập và khởi đầu (1993 - 1995):**

Đây là giai đoạn bắt đầu hình thành của Ngân hàng TMCP Á Châu. Nhà sáng lập của Á Châu là những người có năng lực tài chính ổn định, kiến thức uyên bác trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và có nhiều kinh nghiệm trải nghiệm quá trình làm việc thực tế, họ làm việc có nguyên tắc và chêm ngôn trong kinh doanh “quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn, hiệu quả”, chêm ngôn đó tạo nên sức mạnh đại đoàn kết của Ngân hàng TMCP Á Châu.

Giai đoạn khởi đầu của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) luôn gắn liền với vị thế cạnh tranh của mình, tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân cùng các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong khu vực tư nhân. Ngân hàng chú trọng vào việc thận trọng và kỹ lưỡng trong quá trình cấp tín dụng, đồng thời khám phá các sản phẩm và dịch vụ mới chưa phổ biến trên thị trường (cho vay tiêu dùng, dịch vụ chuyển tiền nhanh Western Union, thẻ tín dụng).

- **Giai đoạn 1996-2000:**

Ngân hàng TMCP Á Châu là ngân hàng TMCP đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa.

**Năm 1997**, sau khi hoàn thành chương trình đào tạo toàn diện kéo dài hai năm với sự hướng dẫn của các chuyên gia quốc tế trong lĩnh vực ngân hàng, ACB đã tiếp thu một cách có hệ thống các nguyên tắc vận hành của một ngân hàng hiện

đại, đặc biệt là trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ, và áp dụng chúng phù hợp với điều kiện tại Việt Nam.

**Năm 1999**, ACB bắt đầu thực hiện chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin, thiết lập hệ thống mạng diện rộng với mục tiêu số hóa và trực tuyến hóa các hoạt động giao dịch của ngân hàng.

**Năm 2000**, ACB tiến hành tái cấu trúc tổ chức theo hướng tập trung vào kinh doanh và hỗ trợ, nhằm đảm bảo tính chỉ đạo thống nhất trên toàn hệ thống. Quá trình tái cấu trúc này còn giúp quản lý và thiết kế sản phẩm phù hợp với từng phân khúc khách hàng, đồng thời tập trung vào phát triển kinh doanh và quản lý rủi ro một cách hợp lý.

**Đến năm 2001**, ACB chính thức triển khai hệ thống công nghệ ngân hàng lõi là TCBS (The Complete Banking Solution. Giải pháp ngân hàng toàn diện). Hệ thống cho phép tất cả chi nhánh và phòng giao dịch của ngân hàng được kết nối mạng với nhau, thực hiện giao dịch tức thời và dùng chung một cơ sở dữ liệu tập trung.

- **Giai đoạn 2001-2005:**

**Năm 2003**, ACB triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000. Đến năm 2005, ACB ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật toàn diện với Ngân hàng Standard Chartered (SCB), đồng thời SCB trở thành cổ đông chiến lược của ACB. Cũng trong năm này, ACB triển khai giai đoạn hai của chương trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, bao gồm ba cấu phần: (i) nâng cấp máy chủ, (ii) thay thế phần mềm xử lý giao dịch thẻ ngân hàng bằng một phần mềm mới tích hợp được với hệ thống công nghệ lõi hiện có, và (iii) lắp đặt hệ thống máy ATM.

- **Giai đoạn 2006-2010:**

**Năm 2006**, ACB niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

**Năm 2007**, ACB mở rộng mạng lưới hoạt động, thành lập mới 31 chi nhánh và phòng giao dịch, đồng thời thành lập công ty cho thuê tài chính ACB. Ngân hàng phát hành hàng triệu cổ phiếu với mệnh giá 10 nghìn đồng mỗi cổ phiếu, thu về hơn 1.800 tỷ đồng.

**Năm 2008**, ACB tiếp tục thành lập thêm 75 chi nhánh và phòng giao dịch mới, hợp tác với American Express về sec du lịch và triển khai dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ JCB. ACB cũng tăng vốn điều lệ lên 6.355.812 tỷ đồng và được tạp chí Euromoney vinh danh là “Ngân hàng tốt nhất Việt Nam năm 2008”.

**Năm 2009**, ACB hoàn tất việc tái cấu trúc nguồn nhân lực, xây dựng mô hình chi nhánh theo định hướng bán hàng, áp dụng hệ thống chấm điểm tín dụng cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, và triển khai hệ thống hỗ trợ khách hàng (help desk).

**Năm 2010**, ACB được trao tặng hai huân chương lao động và nhận được sự công nhận từ nhiều nhiều tổ chức và tạp chí tài chính có uy tín trong khu vực cũng như quốc tế, được bình chọn là ngân hàng tốt nhất Việt Nam trong nhiều năm liên tiếp.

- **Giai đoạn 2011-2016:**

Trong giai đoạn 2011-2015, ACB đã công bố định hướng chiến lược phát triển và tầm nhìn đến năm 2020. Chiến lược này nhấn mạnh việc chuyển đổi hệ thống quản trị và điều hành để phù hợp với các quy định pháp luật Việt Nam, đồng thời hướng tới việc áp dụng các thông lệ quốc tế tốt nhất. ACB cũng đưa vào hoạt động Trung tâm Dữ liệu dạng module (enterprise module data center) đầu tiên tại Việt Nam, xây dựng theo tiêu chuẩn quốc tế và đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2005.

**Năm 2014**, ACB đã nâng cấp hệ thống nghiệp vụ ngân hàng, thay thế hệ thống cũ đã sử dụng 14 năm lỗi từ TCBS sang DNA. Đồng thời, ngân hàng hoàn tất việc thay đổi logo, bảng hiệu và mặt tiền trụ sở cho toàn bộ các chi nhánh, phòng giao dịch và ATM theo nhận diện thương hiệu mới.

**Năm 2018**, ACB tập trung vào việc tăng trưởng bền vững trong lĩnh vực khách hàng cá nhân (KHCCN) và khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ. Hoạt động huy động tiền gửi thanh toán và kinh doanh thẻ được cải thiện với thu nhập xử lý nợ đạt gấp 4 lần so với năm 2017.

**Năm 2019**, ACB bắt đầu thực hiện chiến lược giai đoạn 2019 – 2024. Mục tiêu của chiến lược là đạt mức tăng trưởng tổng doanh thu của bộ phận KHCCN,

khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ ở mức 20% năm, nhằm mang đến sự trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

**Năm 2020**, ACB nhận 3 giải thưởng do Enterprise Asia trao tặng vinh danh các doanh nghiệp Châu Á Thái Bình Dương:

- Giải thưởng "Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á"
- Giải thưởng "Thương hiệu truyền cảm hứng"
- Giải thưởng cá nhân của Chủ tịch hội đồng quản trị ACB – ông Trần Hùng Huy được Enterprise Asia vinh danh với giải thưởng “Doanh nhân xuất sắc Châu Á”

**Năm 2021**, ACB đã thành công trong việc đạt các chỉ tiêu tài chính và tín dụng đề ra, đồng thời đảm bảo các tỷ lệ an toàn vốn, tỷ lệ khả năng thanh khoản và tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Ngân hàng tích cực chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ vào quy trình vận hành, giúp tiết kiệm nguồn nhân lực và rút ngắn thời gian xử lý giao dịch. ACB đã áp dụng công nghệ eKYC, cho phép khách hàng có thể mở tài khoản trực tuyến, nâng cấp Mobile App dành cho nhóm KHCCN, triển khai tính năng giải ngân trực tuyến qua kênh ACB Online, và ra mắt ứng dụng ACB Business Application dành cho khách hàng doanh nghiệp,... Những cải tiến này mang đến sự thuận tiện và nhanh chóng trong các giao dịch thanh toán cho khách hàng.

**Năm 2022**, ACB giới thiệu thương hiệu Ngân hàng số ACB One, đánh dấu bước chuyển mình quan trọng trong việc số hóa hoạt động kinh doanh và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Mức đủ vốn và khả năng quản trị rủi ro thanh khoản của ACB đã được xác nhận đạt chuẩn Basel III sau khi KPMG thực hiện tư vấn. Theo đó, ACB đã cơ bản tuân thủ toàn bộ các thành phần quan trọng trong khung quản trị thanh khoản và an toàn vốn theo Basel III.

**Năm 2023**, ACB tập trung vào việc mở rộng dịch vụ ngân hàng số và cải thiện trải nghiệm khách hàng thông qua các kênh trực tuyến. Ngân hàng đã duy trì tăng trưởng lợi nhuận ổn định dù gặp thách thức kinh tế, nhờ vào chiến lược quản lý rủi ro hiệu quả và tăng trưởng tín dụng bền vững. Đồng thời, ACB tiếp tục quá trình

chuyên đổi số, ra mắt nhiều tính năng mới trên ứng dụng di động để nâng cao chất lượng dịch vụ.

**Năm 2024**, ACB định hướng mở rộng thị trường ra khu vực Đông Nam Á, triển khai nhiều sản phẩm và dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Ngân hàng cũng tập trung vào phát triển bền vững, đầu tư vào các dự án xanh và tăng cường quản trị rủi ro môi trường. Song song đó, ACB đổi mới sản phẩm và dịch vụ, đặc biệt hướng tới các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) cũng như khách hàng cá nhân, cùng với việc nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin để hỗ trợ hoạt động kinh doanh hiệu quả hơn.

### **2.1.3. Thị phần và khả năng cạnh tranh của ACB**

- Thị phần:

- ACB là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam với một tỷ lệ thị phần ấn tượng trong cả hai lĩnh vực ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp.
- Sự hiện diện mạnh mẽ của ACB trên toàn quốc thông qua mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch rộng lớn giúp tăng cường thị phần của ACB.

- Khả năng cạnh tranh:

- ACB cung cấp một loạt các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng, từ ngân hàng bán lẻ đến doanh nghiệp và đầu tư, cũng như bảo hiểm và dịch vụ khác.
- ACB đã xây dựng được một uy tín vững chắc trong cộng đồng khách hàng thông qua việc cung cấp dịch vụ chất lượng, uy tín và minh bạch trong giao dịch.
- ACB không ngừng đầu tư vào công nghệ và đổi mới để cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường sự hiệu quả của hoạt động kinh doanh.
- ACB có một mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch rộng lớn trên toàn quốc, cũng như quan hệ đối tác vững chắc với các tổ chức tài chính và doanh nghiệp.

## 2.1.4. Mục tiêu chiến lược và cơ cấu tổ chức

### 2.1.4.1. Mục tiêu chiến lược

Với tầm nhìn ngay từ đầu là trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam, ACB hiện có hơn 200 sản phẩm và dịch vụ, được đánh giá là một trong những ngân hàng cung cấp dịch vụ phong phú nhất tại Việt Nam, dựa trên nền tảng công nghệ tiên tiến và hiện đại.



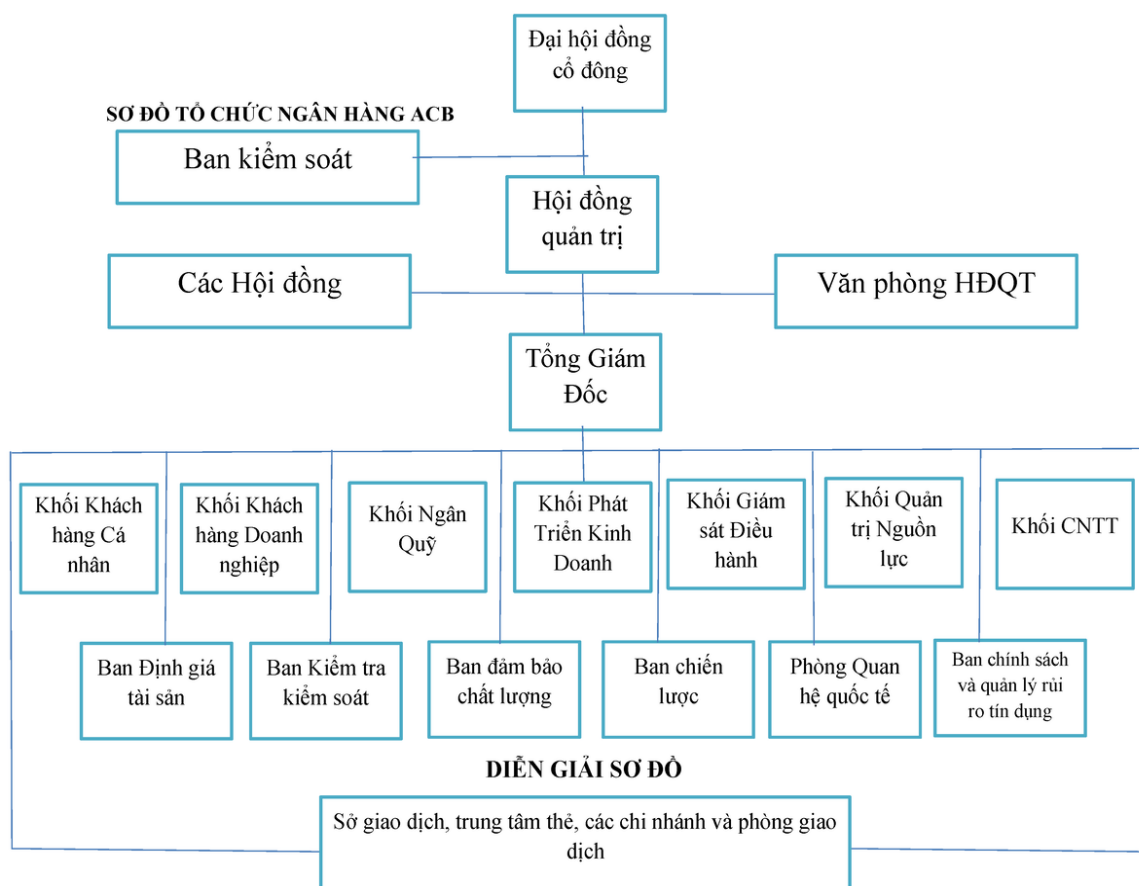
**Hình 2: Ngân hàng Á Châu khai trương chi nhánh mới.**

(Nguồn: <https://hyundai-mpc.vn/ngan-hang-acb-la-ngan-hang-gi>).

Về quản lý rủi ro, ACB luôn nỗ lực duy trì tỉ lệ an toàn vốn ở mức 8% và giữ tỷ lệ nợ quá hạn hằng năm luôn dưới 1%, phản ánh hiệu quả trong hoạt động của ngân hàng.

Kế hoạch hằng năm của ACB đặt ra các chỉ tiêu cao, bao gồm tỷ lệ ROE luôn đạt trên 30%, tốc độ tăng tương lợi nhuận trước thuế đạt mức trên 25%.

### 2.1.4.2. Cơ cấu tổ chức:



**Sơ đồ 2.1.4: Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng ACB.**

Ngân hàng thương mại Á Châu - ACB được tổ chức quản lý theo cấu trúc sau: Đại hội cổ đông là cơ quan có thẩm quyền cao nhất. Dưới Đại hội cổ đông là Ban Kiểm soát và Hội đồng Quản trị, với Hội đồng Quản trị bao gồm các Hội đồng và Văn phòng Hội đồng Quản trị. Dưới Hội đồng Quản trị là Tổng Giám đốc, người chịu trách nhiệm quản lý và kiểm soát các đơn vị Hội sở và các kênh phân phối. Các đơn vị Hội sở của ACB bao gồm 9 khối và 7 phòng, ban, thực hiện các chức năng chính và nhiệm vụ hỗ trợ, đảm bảo sự điều hành và quản lý hiệu quả.

- Khối khách hàng cá nhân
- Khối khách hàng doanh nghiệp
- Khối ngân quỹ
- Khối phát triển kinh doanh
- Khối giám sát điều hành
- Khối quản trị nguồn lực

- Khối CNTT
- Ban Định giá tài sản
- Ban Kiểm tra kiểm soát
- Ban đảm bảo chất lượng
- Ban chiến lược
- Phòng Quan hệ quốc tế
- Ban chính sách và quản lý rủi ro tín dụng

Kênh phân phối hiện nay có hơn 348 chi nhánh và các phòng giao dịch trên 46 tỉnh, thành trong cả nước. Các kênh phân phối, chi nhánh và phòng giao dịch hiện nay đều dưới sự trực thuộc quản lý của Phòng giao dịch, trung tâm thẻ - là cấp bậc cuối cùng của sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý ngân hàng ACB.

#### **2.1.5. Lĩnh vực hoạt động kinh doanh**

Hoạt động chính của ACB và các công ty con là:

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn dưới hình thức tiền gửi tiết kiệm.
- Huy động vốn từ các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước.
- Nộp tiền đặt cọc.
- Chứng chỉ tiền gửi.
- Chấp nhận quỹ ủy thác đầu tư.
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.
- Chiết khấu trái phiếu thương mại và trái phiếu thị trường.
- Đầu tư vào chứng khoán và các tổ chức kinh tế.
- Dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng.
- Giao dịch ngoại tệ, vàng bạc đá quý, thanh toán quốc tế, bao thanh toán.
- Môi giới và đầu tư chứng khoán.
- Ngân hàng cung cấp các dịch vụ lưu ký, tư vấn tài chính doanh nghiệp, và bảo lãnh phát hành chứng khoán. Ngoài ra, ngân hàng còn cung cấp các giải pháp đầu tư, quản lý nợ và khai thác tài sản, cho thuê tài chính, cùng với các dịch vụ ngân hàng đa dạng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

## **2.2. Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất**

### **2.2.1. Quyết định thành lập**

Phòng giao dịch Thống Nhất được thành lập dựa trên quyết định số 866/QĐ ngày 26/08/1998 của Chủ tịch Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Á Châu và giấy chấp thuận số 07/GCT.98 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam - Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.

Phòng giao dịch Thống Nhất chính thức hoạt động từ ngày 15/02/1998, là đơn vị thứ 112 trong hệ thống Ngân hàng TMCP Á Châu trên toàn quốc. Đơn vị này được thành lập nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về các sản phẩm và dịch vụ tài chính – ngân hàng của người dân.

Dựa trên quyết định số 982/QĐ ngày 12/10/2007 của chủ tịch Hội đồng Quản trị, Phòng giao dịch Thống Nhất được chuyển giao cho chi nhánh Văn Lang trực tiếp quản lý. Ngoài ra, hoạt động của ngân hàng còn phải tuân theo Thông tư số 21/2013/TT-NHNN ngày 09/09/2013 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, quy định về hoạt động của ngân hàng Thương mại.

Căn cứ vào văn bản pháp lý số 1419/Cục II.4 ngày 11/10/2017 của Cục Thanh Tra, Giám sát Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh, liên quan đến việc thay đổi địa điểm hoạt động của Phòng giao dịch Thống nhất thuộc Ngân hàng ACB.

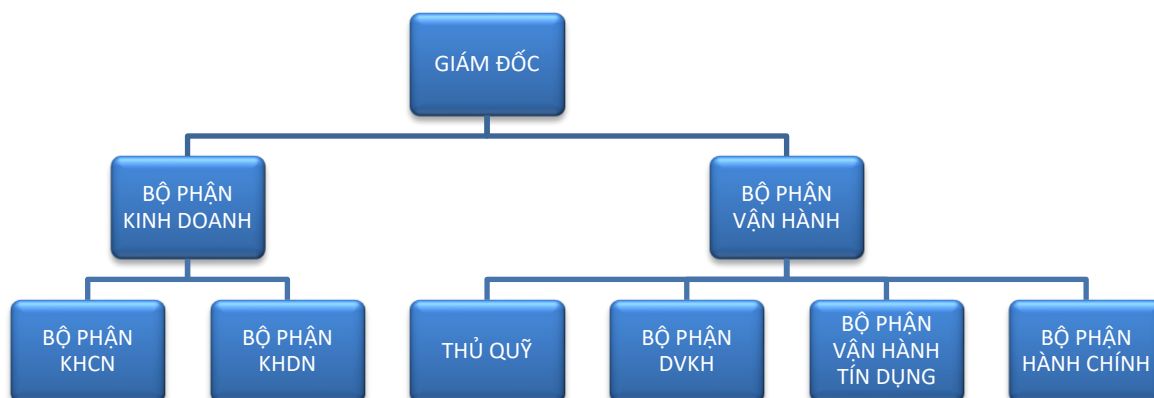
- ❖ Địa chỉ cũ: số 468 đường Thống Nhất, phường 16, quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh.
- ❖ Địa chỉ mới: 527-529 đường Thống Nhất, phường 16, quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh.



**Hình 3: ACB – Phòng giao dịch Thống Nhất**

(Nguồn Coc Coc Map)

## 2.2.2. Cơ cấu tổ chức của PGD – Thống Nhất



### Sơ đồ 2.2.2 : Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất.

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất).

## 2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

- **Giám đốc PGD:** Chịu trách nhiệm quản lý, điều hành mọi hoạt động chung của PGD.
- **Bộ phận dịch vụ khách hàng - CSR:** làm đầu mối cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng và triển khai các tác nghiệp từ khâu tiếp xúc. Hướng dẫn và lập chứng từ kế toán, thực hiện công tác xây dựng kế hoạch kinh doanh hàng tháng, hàng năm, đồng thời theo dõi quá trình thực hiện kế hoạch, hỗ trợ, hướng dẫn về mặt nghiệp vụ đối với các đơn vị trực thuộc.
- **Bộ phận giao dịch ngân quỹ:** Thực hiện các hoạt động giao dịch nộp tiền theo yêu cầu của khách hàng. Hạch toán kế toán, theo dõi hoạt động kinh doanh, tài chính, tài sản của phòng giao dịch. Nhập, xuất, bảo quản các chứng từ có giá trị. Bảo quản tiền và tài sản của khách hàng.
- **Bộ phận vận hành tín dụng - Loan CSR:** Chịu trách nhiệm kiểm tra, kiểm soát hồ sơ, hoàn tất thủ tục và quản lý hồ sơ khách hàng trong suốt thời gian vay.

- **Bộ phận khách hàng cá nhân:** thuộc bộ phận kinh doanh, ở bộ phận này kinh doanh chủ yếu các sản phẩm của ngân hàng như sản phẩm thẻ gồm có napas, visa, thẻ tín dụng, sản phẩm về huy động, sản phẩm vay. Bộ phận này sẽ chịu trách nhiệm đi gặp khách hàng và tư vấn chi tiết thông tin về các sản phẩm này. Đồng thời, bộ phận cá nhân cũng quản lý và chăm sóc danh sách khách hàng gửi tiết kiệm, khách hàng vay là cá nhân.
- **Bộ phận khách hàng doanh nghiệp:** Tương tự như bộ phận KHCCN, bộ phận KHDN của PGD - Thống Nhất chịu trách nhiệm tìm kiếm những doanh nghiệp nhỏ và vừa để tư vấn về sản phẩm của doanh nghiệp như tài khoản, thẻ, sản phẩm huy động và đặc biệt là sản phẩm tín dụng. Bộ phận KHDN ở PGD - Thống Nhất phát triển mạnh về tín dụng. Khi khách hàng có nhu cầu thì bộ phận doanh nghiệp sẽ tiến hành lập hồ sơ và thẩm định khách hàng có nhu cầu vay vốn về uy tín, năng lực kinh doanh, quy mô hoạt động, khả năng tài chính, tình hình và phương án kinh doanh, khả năng trả nợ, tài sản đảm bảo nợ vay,...
- **Bộ phận hành chính:** Bộ phận này chịu trách nhiệm lên lịch cho các sự kiện chung của ngân hàng như sắp xếp lịch học và thi nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên. Tổ chức công tác xây dựng cơ bản, chi mua sắm các thiết bị và đồ dùng phục vụ cho phòng và lưu trữ hồ sơ, công văn.

#### 2.2.4. Các sản phẩm dịch vụ cho KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất

##### 2.2.4.1. Huy động vốn (sản phẩm tiền gửi)

- **Tiền gửi có kỳ hạn:** tiền gửi có kỳ hạn lãi cuối kỳ, tiền gửi có kỳ hạn lãi định kỳ, tiền gửi có kỳ hạn lãi suất linh hoạt, tiền gửi có kỳ hạn Online.



Hình 4: Sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn Online

- **Tiền gửi không kỳ hạn:** Bao gồm các loại tài khoản như tài khoản thanh toán, tiền gửi đầu tư trực tuyến, tiền gửi bậc thang, tài khoản vượt trội, tài khoản số đẹp, tài khoản ký quỹ.

#### 2.2.4.2. Các sản phẩm – dịch vụ phổ biến tại NH TMCP Á Châu

- **Dịch vụ tài chính gồm có:** tài khoản thanh toán, quản lý dòng tiền, ACB Online, hỗ trợ nhà phân phối.
- **Dịch vụ thanh toán:** dành cho nhà nhập khẩu, dành cho xuất khẩu, thanh toán online, khuyến mãi.



**Thanh toán hóa đơn**

Hình 5: Sản phẩm dịch vụ thanh toán hóa đơn

- **Tài trợ thương mại:** ACB hỗ trợ tài chính linh hoạt trong thu mua, dự trữ hàng, tài trợ trước và sau khi giao hàng, hỗ trợ doanh nghiệp bổ sung vốn lưu động để hoàn thành các đơn hàng xuất khẩu.
- **Dịch vụ bảo lãnh:** bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng và bảo lãnh bảo hành.
- **Tài trợ xuất - nhập khẩu:** trước giao hàng, sau giao hàng, thế chấp lô hàng, nhập khẩu đáp ứng nhu cầu thanh toán đối với nguyên liệu, vật tư, hàng hóa, dịch vụ nhập khẩu... Dịch vụ thanh toán quốc tế bao gồm chuyển khoản, giao nhận, xuất nhập khẩu CAD, thu nhập nhập khẩu, thu nhập xuất khẩu và các phương thức thanh toán quốc tế khác cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Hỗ trợ giao dịch thanh toán quốc tế ACBONE.



Hình 6: Sản phẩm giao dịch thanh toán quốc tế ACB ONE

### 2.2.4.3. Sản phẩm tín dụng

**Vay thương mại trong nước:** ACB tài trợ linh hoạt nguồn vốn ngắn hạn giúp doanh nghiệp bổ sung vốn lưu động cho hoạt động sản xuất kinh doanh, bao gồm khoản vay như vay vốn lưu động theo món, theo hạn mức, tài trợ dự án trọn gói, tài trợ các doanh nghiệp theo nhóm, ngành công nghiệp nặng, cho vay việt nam đồng (VNĐ) lãi suất ngoại tệ, thấu chi doanh nghiệp, tài trợ doanh nghiệp viễn thông, cho vay việt nam đồng (VNĐ) lãi suất ưu đãi đối với doanh nghiệp xuất khẩu, tài trợ thương mại,...



Hình 7: Gói giải pháp tài trợ doanh nghiệp trong khu công nghiệp

**Vay đầu tư trung và dài hạn:** ACB cung cấp nguồn vốn trung và dài hạn, hỗ trợ doanh nghiệp tăng năng lực sản xuất, mở rộng hoạt động kinh doanh như vay vốn trung, dài hạn đầu tư tài sản cố định/ dự án, tài trợ dự án đầu tư bất động sản như mua nhà, xưởng, văn phòng, vay mua ô tô phục vụ kinh doanh, hỗ trợ vốn đầu tư tái cấu trúc tài chính....



### Cho vay mua xe thế chấp bằng chính xe mua

Hình 8: Sản phẩm tín dụng cho vay mua xe

**Tài trợ chuỗi cung ứng:** Tài trợ kinh doanh ô tô, tài trợ các hãng hàng không, tài trợ nhà phân phối hàng tiêu dùng, tài trợ đại lý vận chuyển hãng hàng không, tài trợ doanh nghiệp là nhà thầu, nhà cung cấp contecons...

#### 2.2.4.4. Sản phẩm bảo hiểm

**Bảo hiểm phi nhân thọ** có các gói bảo hiểm với ưu điểm nổi bật bảo vệ tài sản của doanh nghiệp như:

- **Cháy và các rủi ro đặc biệt:** nhằm bảo vệ con người trước những rủi ro như cháy, nổ, giông bão có thể đe dọa sự an toàn tài sản của các doanh nghiệp.



### Bảo hiểm cháy và các rủi ro đặc biệt

Hình 9: Sản phẩm bảo hiểm cháy và các rủi ro đặc biệt

- **Mọi rủi ro tài sản:** Bảo vệ tài sản của doanh nghiệp trước mọi rủi ro ngoài những rủi ro bị loại trừ được nêu rõ trong Quy tắc bảo hiểm.
- **Gián đoạn kinh doanh:** Bồi thường cho các doanh nghiệp với trường hợp mất lợi nhuận kinh doanh và các chi phí cố định gây ra bởi những thiệt hại tài sản được bảo hiểm.

- **Bảo hiểm xe cơ giới:** là gói bảo hiểm bao gồm bảo hiểm bắt buộc và tự nguyện, rất cần cho việc sử dụng xe. Tham gia sử dụng bảo hiểm xe cơ giới, trong trường hợp xảy ra các sự cố va chạm gây hư hỏng hay bị mất cắp, khách hàng sẽ được bù đắp những khoản chi phí khắc phục thiệt hại, giúp khách hàng chủ động hơn về tài chính và yên tâm hơn trong việc sử dụng xe.



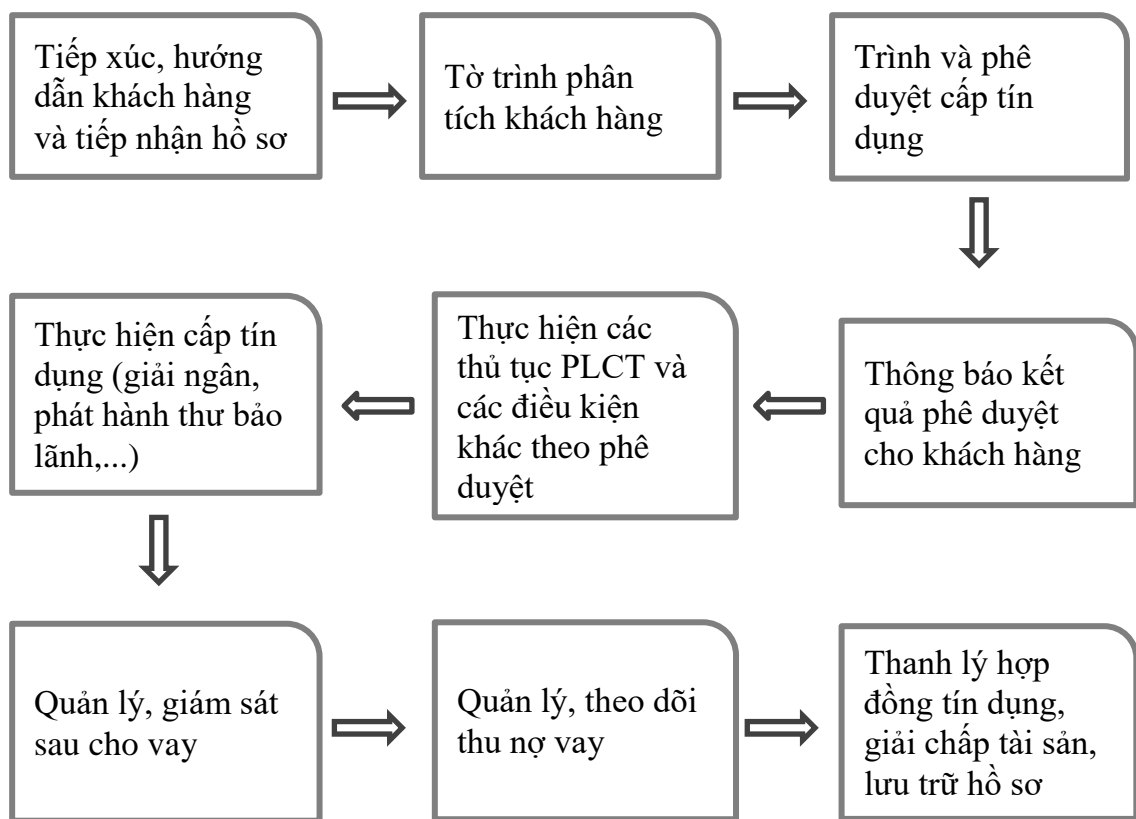
Hình 10: Sản phẩm bảo hiểm xe cơ giới

- **Bảo hiểm hàng hóa:** là bảo hiểm cho các rủi ro bất ngờ từ bên ngoài gây mất mát, hư hỏng vật chất đối với hàng hóa được bảo hiểm, xảy ra trong quá trình vận chuyển (và/hoặc lưu kho tạm thời trong quá trình vận chuyển) được thực hiện bởi bất kỳ loại phương tiện vận chuyển nào, trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam hoặc trên phạm vi toàn thế giới.
- **Bảo hiểm xây dựng/ lắp đặt:** Bảo hiểm xây dựng lắp đặt đưa ra sự đảm bảo chắc chắn và đầy đủ cho mọi tổn thất liên quan đến công việc xây dựng tổn thất trong khi lắp đặt các thiết bị máy móc.
- **Bảo hiểm tàu:** Bảo hiểm cho những thiệt hại về vật chất đối với thân vỏ tàu, máy móc, trang thiết bị trên tàu. Trách nhiệm dân sự của chủ tàu đối với hành khách, hàng hóa, tài sản và tính mạng bên thứ ba, trách nhiệm về ô nhiễm dầu,...
- **Bảo hiểm nhà tư nhân/chung cư:** Bảo hiểm cho ngôi nhà và tài sản bên trong bị tổn thất hoặc thiệt hại gây ra bởi nguyên nhân, rủi ro được bảo hiểm.



Hình 11: Sản phẩm bảo hiểm nhà

### 2.2.5. Quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp



Sơ đồ 2.2.5: Sơ đồ quy trình cấp tín dụng

#### Bước 1: Tiếp xúc, hướng dẫn khách hàng và tiếp nhận hồ sơ

Đây là bước đầu tiên trong quá trình cấp tín dụng. Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn và họ đến ngân hàng thì lúc này cán bộ tín dụng sẽ tiếp xúc, gặp gỡ khách hàng. Dựa trên nhu cầu và mục đích vay vốn của khách hàng, nhân viên tín dụng sẽ tư vấn cho khách hàng sản phẩm tín dụng phù hợp nhất, đảm bảo lợi ích cho cả hai

bên và hướng dẫn khách hàng các thủ tục khi vay vốn, hướng dẫn khách hàng cung cấp những thông tin và hồ sơ cần thiết theo quy định của ngân hàng để phục vụ cho quá trình cấp tín dụng. Nhìn chung, một bộ hồ sơ khách hàng khi vay vốn cần đảm bảo có các thông tin sau:

❖ **Hồ sơ pháp lý:**

- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và giấy đăng ký mã số thuế: Bao gồm giấy đăng ký doanh nghiệp, giấy chứng nhận đầu tư, và quyết định thành lập doanh nghiệp có chứng thực.
- Điều lệ doanh nghiệp: Cùng với phụ lục điều lệ cập nhật và văn bản phê duyệt của cấp có thẩm quyền về việc sửa đổi điều lệ (nếu có) (không áp dụng đối với doanh nghiệp tư nhân) (sao y).
- Giấy phép kinh doanh có điều kiện: Đối với các lĩnh vực kinh doanh có điều kiện (có chứng thực).
- Hạn ngạch/Giấy phép xuất nhập khẩu: Đối với hàng hóa có hạn ngạch xuất nhập khẩu (có chứng thực).
- Quyết định bổ nhiệm Giám đốc Kế toán trưởng (nếu có) (sao y).
- Giấy tờ tùy thân: Chứng minh nhân dân, hộ chiếu, căn cước công dân, hoặc các giấy tờ tương đương của giám đốc, kế toán trưởng, và người đại diện theo pháp luật.

❖ **Hồ sơ tài chính**

- Báo cáo tài chính: Bao gồm báo cáo tài chính thuế hoặc báo cáo tài chính kiểm toán và thuyết minh báo cáo tài chính của 2 năm gần nhất.
- Hợp đồng đầu vào và đầu ra: Cung cấp ít nhất 03 hợp đồng đầu vào và 03 hợp đồng đầu ra liên quan đến phương án hạn mức.
- Báo cáo tổng hợp tài khoản: Gồm báo cáo chi tiết phát sinh của các tài khoản như phải thu khách hàng (TK 131), phải trả nhà cung cấp (TK 331), tài sản cố định và khấu hao tài sản cố định, cũng như báo cáo tổng hợp xuất nhập tồn kho hàng hóa, thành phẩm và nguyên vật liệu theo mặt hàng (bản mềm sao y).
- Tờ khai VAT: Cung cấp tờ khai VAT của ít nhất 12 tháng gần đây (sao y). Tờ khai VAT tối thiểu 12 tháng gần nhất (sao y).

- ❖ **Hồ sơ phương án:** Bao gồm kế hoạch kinh doanh cho 2 năm gần nhất và phụ lục thông tin khách hàng liên quan.
- ❖ **Hồ sơ tài sản đảm bảo:** Bao gồm các tài liệu và chứng từ liên quan đến tài sản được sử dụng làm bảo đảm, như giấy chứng nhận quyền sở hữu, đánh giá giá trị tài sản, và các hợp đồng liên quan.

## **Bước 2: Tờ trình phân tích khách hàng**

Đây là bước đánh giá khả năng hiện tại và tương lai của khách hàng trong việc sử dụng và thanh toán nợ vay. Sau khi thu thập thông tin ở bước 1, nhân viên tín dụng sẽ tiến hành gửi hồ sơ tài sản đảm bảo đến bộ phận thẩm định tài sản. Tiếp theo, nhân viên tín dụng tiến hành xác minh và thẩm định tài sản đảm bảo cũng như mục đích sử dụng vốn thông qua các thông tin trong hồ sơ vay vốn. Dựa trên đánh giá này, sẽ đưa ra nhận xét về thái độ, mức độ an toàn trong việc cho vay, khả năng thu hồi và lợi nhuận từ vốn vay, v.v. Quyết định cấp tín dụng sẽ được dựa trên các yếu tố này và yêu cầu tối thiểu liên quan, tùy thuộc vào đối tượng khách hàng và mục đích vay vốn.

## **Bước 3: Trình và phê duyệt cấp tín dụng**

Từ những thông tin đã thu thập được của khách hàng và các nguồn hỗ trợ, nhân viên tín dụng phân tích, lập tờ trình và trình lãnh đạo xét duyệt. Trong giai đoạn này, nhân viên tín dụng cần phân tích các điểm sau:

- Mục đích vay: loại vay có phù hợp với quy định của NH TMCP Á Châu hay không.
- Số tiền vay: phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng và tỷ lệ cho vay trên tài sản đảm bảo (nếu có) của NH TMCP Á Châu.
- Khả năng trả nợ: nhằm đảm bảo tình hình kinh doanh ổn định, trả nợ đúng hạn, hạn chế trường hợp nợ quá hạn khó đòi. Cần tìm hiểu về đặc điểm công việc của khách hàng doanh nghiệp như vay để đầu tư, vay phục vụ sản xuất kinh doanh, thương mại. Và phân tích dòng tiền thu về của khách hàng.
- Tài sản đảm bảo: kiểm tra tính hợp pháp và định giá tài sản đảm bảo như mặt bằng xưởng, giấy tờ có giá, giấy phép kinh doanh vv để xác định

mức vay phù hợp với tỷ lệ cho vay trên tài sản đảm bảo theo quy định của Ngân hàng TMCP Á Châu.

- Phân tích rủi ro khoản vay: phân tích các trường hợp rủi ro của khoản vay có thể xảy ra, gây tổn thất cho ngân hàng như rủi ro về nguồn thu nhập trả nợ không ổn định, rủi ro về tính thanh khoản của tài sản đảm bảo, khách hàng lớn tuổi,... Từ đó nhân viên tín dụng chủ động các biện pháp nhằm giảm thiểu rủi ro như giảm mức vay hay thời hạn vay, mua bảo hiểm hỏa hoạn tài sản đảm bảo,...
- Nhân viên tín dụng trình khoản vay lên các cấp phê duyệt tín dụng để xem xét, phê duyệt cho khách hàng hạn mức tín dụng hợp lý

#### **Bước 4: Thông báo kết quả phê duyệt cho khách hàng**

Sau khi nhân viên tín dụng trình khoản vay lên các cấp phê duyệt tín dụng để xem xét phê duyệt cho khách hàng hạn mức tín dụng hợp lý, nhân viên tín dụng sẽ liên lạc với khách hàng để thông báo chi tiết cho khách hàng về số tiền mà họ sẽ nhận được so với mong muốn giải ngân ban đầu.

#### **Bước 5: Thực hiện các thủ tục pháp lý chứng từ và các điều kiện khác theo phê duyệt**

Căn cứ vào giấy đề nghị giải ngân của khách hàng, hợp đồng tín dụng đã ký kết và các điều kiện trước khi giải ngân theo phê duyệt của cấp có thẩm quyền, nhân viên hỗ trợ tín dụng (Loan CSR) của đơn vị cho vay kiểm tra mức tín dụng tại thời điểm đề nghị giải ngân và tiến hành soạn thảo khế ước nhận nợ để giải ngân.

#### **Bước 6: Thực hiện cấp tín dụng (giải ngân, phát hành thư bảo lãnh ...)**

Nhân viên tín dụng chuyển giao các hồ sơ chứng từ mà mình đã thu thập từ khách hàng để giao cho bộ phận nhân viên hỗ trợ tín dụng (Loan CSR) để kiểm tra. Nhân viên hỗ trợ tín dụng (Loan CSR) có trách nhiệm thiết lập tài khoản vay phù hợp theo yêu cầu của khách hàng và phối hợp với nhân viên kiểm soát để hiệu lực hóa các khoản vay sau khi tài khoản vay đã được hoàn thiện với đầy đủ thông tin về tài sản đảm bảo. Sau đó, nhân viên giao dịch tài khoản sẽ thực hiện giải ngân cho khách hàng, theo quy trình giải ngân của Ngân hàng TMCP Á Châu áp dụng trong từng thời kỳ.

### **Bước 7: Quản lý, giám sát sau cho vay thu nợ vay**

Nhân viên tín dụng thường xuyên giám sát tình hình trả nợ và các kỳ hạn nợ để đôn đốc nhắc nhở và yêu cầu khách hàng thực hiện các điều kiện giải ngân theo phê duyệt.

### **Bước 8: Quản lý, theo dõi thu nợ vay**

Hàng tháng, nhân viên tín dụng chịu trách nhiệm theo dõi, nhắc nhở, đôn đốc khách hàng để thanh toán khoản vay, tránh tình trạng nợ quá hạn hoặc rơi vào trường hợp nợ khó đòi.

### **Bước 9: Thanh lý hợp đồng tín dụng, giải chấp tài sản, lưu trữ hồ sơ**

Thanh lý tín dụng bao gồm 2 loại:

- *Thanh lý tín dụng mặc nhiên*: xảy ra khi khoản vay đã được hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi, dẫn đến việc hợp đồng tín dụng tự động chấm dứt hiệu lực.
- *Thanh lý tín dụng bắt buộc*: Ngân hàng sẽ căn cứ vào các cơ sở pháp lý để tìm kiếm các nguồn bù đắp nhằm xử lý nợ khi khách hàng không tự nguyện thực hiện nghĩa vụ trả nợ.

Hồ sơ vay được thanh lý sau khi khách hàng hoàn tất nghĩa vụ thanh toán các khoản cấp tín dụng (bao gồm vốn gốc, lãi và chi phí phát sinh). Nhân viên tín dụng kiểm tra lại quá trình thanh toán của khách hàng để xác định tất toán khoản vay.

Hiện nay, việc thực hiện quy trình tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp tại phòng giao dịch Thống Nhất được thực hiện theo đúng các bước quy định bởi Ngân hàng TMCP Á Châu Việt Nam cùng với sự phối hợp giữa nhân viên tín dụng doanh nghiệp và nhân viên hỗ trợ tín dụng để đảm từng bước được thực hiện đầy đủ và chính xác.

#### **2.2.6. Công tác kiểm tra, kiểm soát chất lượng hoạt động tín dụng**

Thực hiện tốt công tác kiểm tra, kiểm soát là biện pháp nhằm đảm bảo an toàn trong công tác tín dụng. Bao gồm các nội dung sau của công tác kiểm soát đối với toàn thể cán bộ.

- Chấp hành đúng quy trình nghiệp vụ trước, trong và sau khi cho vay.
- Không hạ thấp các điều kiện khế ước.

- Không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, chú trọng đào tạo, ứng dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ cao.
- Nâng cao kỷ luật, trách nhiệm, đạo đức nghề nghiệp.

Phòng kiểm soát được giao trách nhiệm kiểm tra, giám sát từ khâu thẩm định đến quy trình cấp tín dụng và đánh giá tài sản đảm bảo. Đặc biệt, việc giám sát sẽ chú trọng tới công tác kiểm tra sau cấp vốn để xác định hoạt động kinh doanh của khách hàng đó như thế nào, việc sử dụng vốn của khách hàng có đúng như mục đích cam kết để từ đó có cơ sở đưa ra các biện pháp can thiệp, xử lý kịp thời để loại bỏ tối đa khả năng khách hàng rơi vào trường hợp nợ xấu.

Theo định hướng phát triển kinh tế - xã hội đã được Đảng, Quốc hội và Chính phủ phê duyệt, ưu tiên cho vay các ngành, lĩnh vực khuyến khích, phục vụ sản xuất, xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế, v.v. Tạo điều kiện cho doanh nghiệp tiếp cận các nguồn vốn tín dụng để tiếp tục sản xuất, kinh doanh sau dịch Covid-19. Kiểm soát chặt chẽ tốc độ tăng trưởng và chất lượng tín dụng của dư nợ tín dụng đối với các ngành tiềm ẩn rủi ro hoặc bị ảnh hưởng nặng nề bởi dịch Covid-19, đặc biệt là dư nợ tín dụng của doanh nghiệp trong lĩnh vực bất động sản. Hơn thế nữa, cần thường xuyên đánh giá tình hình hoạt động, tình hình tài chính và khả năng trả nợ của doanh nghiệp để có biện pháp phù hợp nhằm hạn chế rủi ro có thể xảy ra. Kiểm soát chặt chẽ hoạt động đầu tư vào trái phiếu doanh nghiệp, nhất là các hoạt động liên quan đến xây dựng, kinh doanh bất động sản hoặc tăng quy mô vốn tổ chức trái phiếu doanh nghiệp hoạt động đầu tư.

Theo quy định tại Thông tư 01/2020/TT-NHNN, 100% dự trữ bắt buộc dành cho dự trữ đặc biệt phải rút bổ sung để cơ cấu lại nợ và giữ nguyên nhóm nợ, đồng thời nhấn mạnh cần bổ sung, tăng cường nguồn lực tài chính để xử lý nợ xấu, nhất là các tổ chức tín dụng hoạt động tốt nhưng chất lượng tín dụng chưa được cải thiện vẫn có nhiều nguy cơ phát sinh nợ xấu, nợ quá hạn và nợ khó đòi. Rà soát, dự báo lợi nhuận, trích lập lãi dự thu, bảo đảm lợi nhuận phản ánh đúng điều kiện hoạt động thực tế của tổ chức tín dụng theo quy định của pháp luật và các văn bản hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước. Hạ lãi suất và phí xử lý các khoản cho vay đối với doanh nghiệp, đồng thời thường xuyên giám sát, kiểm tra chặt chẽ việc thực hiện

pháp luật về lãi suất và phí, Tích cực rà soát, phát hiện kịp thời các vi phạm và có biện pháp xử lý thích hợp.

Tuy nhiên, vì điều kiện mới thành lập của phòng giao dịch Thống Nhất nên khi triển khai thực hiện quy trình còn gặp nhiều khó khăn, vướng mắc, kèm theo đó là áp lực trong chính sách thu hút khách hàng khi phải cạnh tranh trực tiếp với nhiều đối thủ lớn trên địa bàn như ngân hàng Mbbank, viettinbank, vietcombank. ... do đó hiệu quả của công tác này chưa được cao.

Một trong những biện pháp mà lãnh đạo của phòng giao dịch Thống Nhất thực hiện nhằm giải quyết nợ quá hạn dẫn đến tình trạng nợ xấu đó là, ngoài các quy trình, quy định của Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất đã chủ động thành lập ban liên hệ với khách hàng để nhắc nhở, đôn đốc khách hàng thanh toán khoản vay đúng hạn và xử lý nợ có vấn đề vào đầu năm 2018. Nhiệm vụ chính của bộ phận này là theo dõi và quản lý thu nợ, cập nhật tình hình để đánh giá rủi ro, sau đó lập báo cáo mỗi ngày / mỗi tuần. Ngoài ra, phòng giao dịch còn tập trung xử lý, khắc phục các bất cập nêu tại các kết luận từ kiểm toán. Từ đó, nâng cao năng lực quản trị, điều hành và giám sát của phòng giao dịch Thống Nhất với các hoạt động của tín dụng từ đó tăng cường hiệu quả trong công tác kiểm tra và kiểm soát nội bộ.

Thông qua công tác kiểm tra, kiểm soát được nêu trên cho thấy rằng phòng giao dịch Thống Nhất đã rất chủ động trong công tác kiểm tra, kiểm soát và xử lý tình huống thông minh, khéo léo cũng như chứng tỏ năng lực lãnh đạo của ban giám đốc và năng lực làm việc hiệu quả của cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất.

### **2.3. Thực trạng về chất lượng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

Để đánh giá thực trạng hoạt động chất lượng tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất. Sinh viên đã sử dụng các chỉ tiêu về (1) tổng thu nhập, (2) tổng dư nợ thực tế, (3) tổng mức cấp tín dụng, (4) tổng doanh số thu nợ của bộ phận khách hàng doanh nghiệp. Việc phân tích các chỉ tiêu này nhằm cho thấy tỉ lệ đóng góp của bộ phận khách hàng doanh nghiệp đối với phòng giao dịch Thống Nhất. Từ đó thấy được những

thuận lợi và khó khăn mà bộ phận khách hàng doanh nghiệp đang gặp phải để đưa ra những giải pháp khắc phục khó khăn, góp phần phát triển hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất.

**Bảng 2.3 Thống kê KHDN có quan hệ tín dụng tại NH TMCP Á Châu – Phòng giao dịch Thống Nhất giai đoạn 2021 – 2023**

<b>Khách hàng</b>	<b>Năm 2021</b>	<b>Năm 2022</b>	<b>Năm 2023</b>
<b>Doanh nghiệp vừa và nhỏ</b>	105	120	138

(Nguồn: Báo cáo của bộ phận KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất giai đoạn 2021 – 2023)

Từ bảng 2.3 Thống kê KHDN có quan hệ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất giai đoạn 2021 – 2023 có thể thấy lượng khách hàng tín dụng của phòng tăng đều liên tục qua từng năm cả về khách hàng cá nhân lẫn khách hàng doanh nghiệp. Điều này cho thấy Phòng giao dịch Thống Nhất đã có những chính sách ưu đãi tốt nhằm thu hút khách hàng, đồng thời phòng giao dịch cũng tạo được niềm tin và uy tín với khách hàng để họ tin tưởng sử dụng sản phẩm vay của ngân hàng ACB. Phòng giao dịch Thống Nhất mang đến nhiều sản phẩm tín dụng đa dạng cho KHDN như vay phục vụ sản xuất kinh doanh, vay bổ sung vốn lưu động, vay đầu tư tài sản cố định vv. Đặc biệt là các chương trình cho vay của khách hàng doanh nghiệp đang cạnh tranh rất lớn.

Năm 2021, toàn bộ nền kinh tế ở các ngành nói chung và ngành ngân hàng nói riêng đều bị ảnh hưởng rất nhiều bởi dịch Covid-19. Trong giai đoạn giãn cách xã hội mặc dù thực hiện giãn cách theo quy định của Nhà nước nhưng ở hầu hết các công ty, doanh nghiệp sản xuất đều cần vốn để hỗ trợ cho công nhân ở tại chỗ. Vì lí do đó mà Nhà nước đã đưa ra các gói hỗ trợ cho doanh nghiệp, song ACB cũng giảm lãi suất cho vay đối với các khách hàng doanh nghiệp, tạo điều kiện hỗ trợ, đồng hành cùng với doanh nghiệp nhất có thể. Năm 2022, mặc dù đại dịch Covid-19 vẫn còn tác động, các chính sách hỗ trợ của ACB đã giúp các doanh nghiệp vượt

qua khó khăn và tiếp tục phát triển. Việc ACB tập trung vào việc giảm lãi suất và cung cấp các gói tín dụng ưu đãi đã tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp mở rộng hoạt động sản xuất và kinh doanh. Sự gia tăng này cũng phản ánh sự hồi phục dần dần của nền kinh tế và nhu cầu tài chính của các doanh nghiệp trong giai đoạn hậu Covid-19. Năm 2023, chúng kiến sự gia tăng mạnh mẽ hơn nữa với số lượng doanh nghiệp vừa và nhỏ có quan hệ tín dụng tăng từ 120 lên 138, tương ứng với mức tăng 15%. Đây là một dấu hiệu tích cực cho thấy niềm tin của doanh nghiệp vào ACB ngày càng vững chắc. ACB tiếp tục duy trì và mở rộng các chương trình cho vay cạnh tranh, đáp ứng nhu cầu đa dạng của doanh nghiệp. Sự tăng trưởng này cũng thể hiện ACB đã thành công trong việc áp dụng các biện pháp cải tiến dịch vụ khách hàng và các sản phẩm tín dụng đa dạng, phù hợp với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp. Việc này không chỉ giúp các doanh nghiệp mở rộng hoạt động sản xuất và kinh doanh mà còn góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế địa phương.

### **2.3.1. Các hình thức và sản phẩm tín dụng đối với KHDN của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

**Hình thức cho vay hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ:** ACB tự hào thiết kế các ưu đãi về tài trợ thương mại dành riêng cho doanh nghiệp Việt Nam, bao gồm các chính sách như dự án tài trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam - SMEFP, dự án tài chính nông thôn - RDF, vay từ quỹ tín dụng xanh, vay ưu đãi từ JJCA, vay từ quỹ bảo lãnh tín dụng, vay có bảo lãnh của ngân hàng phát triển Việt Nam.

**Sản phẩm tín dụng** gồm có cho vay bổ sung theo vốn lưu động, cho vay bổ sung vốn lưu động từng lần, thấu chi, cho vay đầu tư tài sản cố định, cho vay mua xe thế chấp xe mua. Trong đó các sản phẩm cho vay chi tiết như sau:

**Bảng 2.3.1: Chi tiết các sản phẩm cho vay**

<b>Sản phẩm tín dụng</b>	<b>Thời hạn cho vay</b>	<b>Hình thức cho vay</b>	<b>Mục đích cho vay</b>
Cho vay bổ sung vốn lưu động theo hạn mức tín dụng	< 12 tháng	Thế chấp	Bổ sung vốn lưu động
Cho vay bổ sung vốn lưu động từng lần	12 tháng	Thế chấp	Bổ sung vốn kinh doanh
Thấu chi	< 12 tháng	Tín chấp	Bổ sung vốn lưu động tạm thời
Cho vay đầu tư tài sản cố định	Trên 12 – 60 tháng	Thế chấp	Đầu tư tài sản cố định

### **2.3.2. Các quy định chung về hoạt động tín dụng (hoạt động cho vay) đối với KHDN**

**Thứ nhất**, quan hệ tín dụng là quan hệ dân sự nên Bộ luật Dân sự năm 1995 và được điều chỉnh, bổ sung năm 2005 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam là văn bản pháp luật gốc, bao trùm - Luật các Tổ chức tín dụng năm 1997 và được điều chỉnh, bổ sung năm 2004 của Quốc hội, là quy định cụ thể. Căn cứ Bộ luật Dân sự, Luật các Tổ chức tín dụng, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các Bộ liên quan đã ban hành các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết về: quy chế cho vay; quy chế bảo lãnh; quy định an toàn tín dụng; quy định về bảo đảm tiền vay, quy định về đăng ký giao dịch vụ bảo đảm, về công chứng, chứng thực, quy định về thế chấp giá trị quyền sử dụng đất... Điều cần chú ý là: các văn bản của các tổ chức tín dụng không phải là văn bản quy phạm pháp luật.

**Thứ hai**, theo các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành, cần chú ý các quy định đối với tổ chức tín dụng.

Các từ ngữ trong hoạt động tín dụng theo luật quy định như: Ngân hàng, hoạt động tín dụng, cấp tín dụng, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng, chiết khấu giấy tờ có giá, cho vay, nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay, giao dịch bảo đảm, cầm cố tài sản, thế chấp tài sản....

Khi cấp tín dụng, bên chủ thể cấp tín dụng - các tổ chức tín dụng, theo quy định của pháp luật có những việc phải làm (bắt buộc); những việc không được làm (cấm); những việc làm bị hạn chế (làm có điều kiện): những việc được quyền, được phép làm và những việc phải thoả thuận với khách hàng.

**Thứ ba**, trong hoạt động tín dụng, theo quy định của pháp luật, cần chú ý những vấn đề lớn sau:

- Tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động tín dụng.
- Quyền và nghĩa vụ của khách hàng vay vốn.
- Quy định về bảo đảm tiền vay.
- Quy định về việc giữ tài sản và giữ giấy tờ tài sản bảo đảm tiền vay.
- Quy định về đăng ký, xóa đăng ký cầm cố, thế chấp, bảo lãnh bằng tài sản.
- Quy định về đăng ký, xóa đăng ký thế chấp, bảo lãnh bằng giá trị quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất.
- Quy định về việc xử lý tài sản bảo đảm tiền vay để thu hồi nợ
- Vấn đề bảo lãnh của tổ chức tín dụng.

Cuối cùng là quy chế cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu đối với khách hàng và các quy định về nghiệp vụ cho vay đối với KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống nhất.

Nhìn chung, hoạt động tín dụng nói riêng và hoạt động ngân hàng nói chung muốn phát triển bền vững phải nâng cao năng lực cạnh tranh trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật. Ngân hàng TMCP Á Châu mặc dù không nằm trong hệ thống Ngân hàng Nhà nước nhưng luôn tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật và Ngân hàng Nhà nước đề ra. ACB luôn hiểu và nắm rõ các yêu cầu về tín dụng và tư vấn, hướng dẫn khách hàng cung cấp hồ sơ, giấy tờ pháp lý và chứng từ đầy đủ theo quy định của pháp luật.

**2.3.3. Thống kê số lượng khách hàng tái sử dụng quan hệ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

**Bảng 2.3.3 Số lượng khách hàng quay trở lại sử dụng dịch vụ tín dụng Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất.**

<b>Khách hàng</b>	<b>Năm 2021</b>	<b>Năm 2022</b>	<b>Năm 2023</b>
DN vừa và nhỏ	17	22	28
DN rất nhỏ	52	66	81
<b>Tổng</b>	<b>69</b>	<b>88</b>	<b>109</b>

(Nguồn: Báo cáo của bộ phận KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Phòng giao dịch Thống Nhất giai đoạn 2021 - 2023)

Một trong những điểm mạnh của ngân hàng ACB – Phòng giao dịch Thống Nhất đó là sở hữu vị trí nằm ngay trên tuyến đường lớn, thuận tiện cho việc di chuyển, cơ sở vật chất mới, hiện đại và thiết kế thanh lịch sang trọng cũng với màu xanh dương đặc trưng nổi bật của ACB, tạo nên điểm nhấn bắt mắt thu hút khách hàng. Đồng thời, phòng giao dịch cũng nằm ở vị trí giao thương của Quận Gò Vấp, gần các doanh nghiệp làm đẹp và dịch vụ ăn uống, từ đây ngân hàng có thể dễ dàng gặp gỡ nhiều đối tượng khách hàng với nhiều nhu cầu khác nhau để tư vấn các sản phẩm phù hợp. Ngoài ra, khi có nhiều doanh nghiệp xuất hiện thì đa phần các doanh nghiệp đều rất cần nguồn vốn để dự trữ, dự phòng cho việc sản xuất kinh doanh hoặc là đầu tư mở rộng cơ sở vật chất. Vì có điều kiện thuận lợi này nên phòng giao dịch Thống Nhất phát triển rất mạnh về mảng tín dụng, đi kèm với hoạt động tín dụng phát triển thì phòng giao dịch cũng nâng cao chất lượng hoạt động để tạo uy tín với khách hàng vay.

Chính vì điều kiện thuận lợi này đã giúp phòng giao dịch Thống Nhất dần dần nhận được nhiều sự quan tâm và lựa chọn đông đảo của khách hàng được thể hiện qua bảng thống kê số lượng KHDN quay trở lại sử dụng dịch vụ tín dụng của NH TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất.

**2.4. Phân tích thực trạng chất lượng tín dụng đối với KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

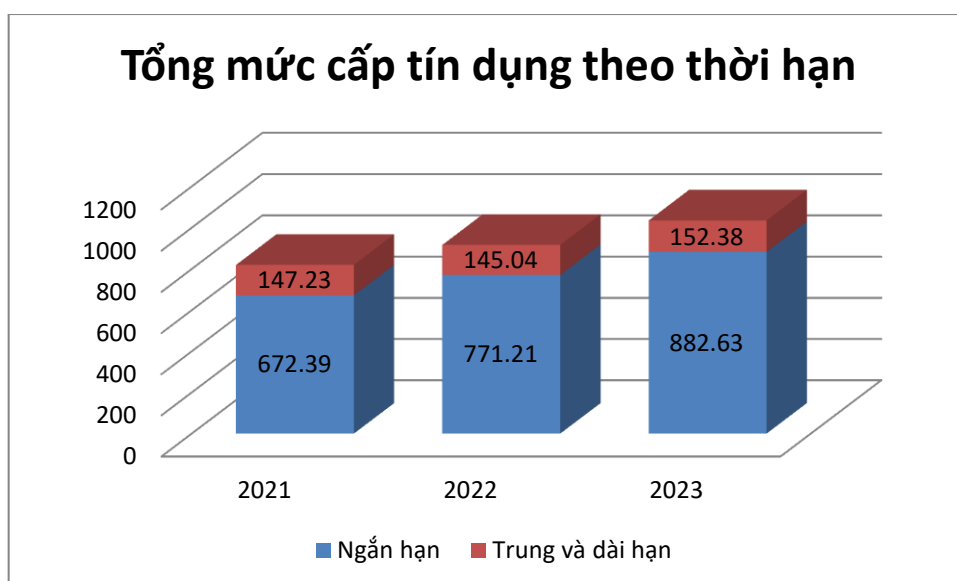
**2.4.1. Tổng mức cấp tín dụng đối với KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

*Bảng 2.4.1 Tổng mức cấp tín dụng theo thời hạn đối với KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất giai đoạn 2021 -2023*

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				(2022-2021)	%	(2023-2022)	%
<b>Ngắn hạn</b>	672.39	771.21	882.63	98.82	14.70	111.42	14.45
<b>Trung và dài hạn</b>	147.23	145.04	152.38	(2.19)	(1.49)	7.34	5.06
<b>Tổng mức cấp tín dụng</b>	819.62	916.25	1035.01	96.63	11.79	118.76	12.96

(Nguồn: Báo cáo của KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất giai đoạn 2021 – 2023).



**Biểu đồ 2.4.1: Tổng mức cấp tín dụng theo thời hạn đối với KHDN – PGD Thống Nhất giai đoạn 2021 – 2023.**

Tổng quan khi quan sát bảng số liệu 2.4.1 trên ta có thể thấy rằng doanh số cho vay của ngân hàng tăng trưởng tương đối ổn định trong các giai đoạn 2021 – 2023.

Năm 2021, tổng mức cấp tín dụng đạt 819.62 tỷ đồng, với phần lớn là tín dụng ngắn hạn (672.39), chiếm khoảng 82% tổng mức cấp tín dụng. Tín dụng trung và dài hạn chiếm khoảng 18% tổng mức cấp tín dụng, đạt 147.23 tỷ đồng.

Năm 2022: Tổng mức cấp tín dụng: 916.25 tỷ đồng, (tăng 96.63 tỷ đồng so với năm 2021, tăng trưởng 11.79%), cho thấy sự mở rộng hoạt động tín dụng trong năm 2022. Tín dụng ngắn hạn tăng mạnh mẽ (14.70%), từ 672.39 lên 771.21 tỷ đồng. Lí do tăng là vì PGD đẩy mạnh công tác cho vay với nhiều chính sách ưu đãi và nhiều hình thức cho vay thu hút khách hàng tạo điều kiện cho KHDN được vay nhiều hơn để mở rộng sản xuất kinh doanh tập trung chủ yếu vào các lĩnh vực xuất nhập khẩu,... Tín dụng trung và dài hạn giảm nhẹ (1.49%), từ 147.23 xuống 145.04 tỷ đồng, sự giảm nhẹ này có thể phản ánh sự thận trọng trong việc cấp tín dụng dài hạn do các yếu tố rủi ro hoặc bất ổn kinh tế.

Năm 2023: Tổng mức cấp tín dụng: 1035.01 tỷ đồng, (tăng 118.76 tỷ đồng so với năm 2022, tăng trưởng 12.96%), cho thấy sự duy trì xu hướng mở rộng hoạt động tín dụng. Tín dụng ngắn hạn tiếp tục tăng mạnh (14.45%), từ 771.21 tỷ đồng lên 882.63 tỷ đồng, tỷ lệ tăng này vẫn cao, cho thấy sự tập trung vào các khoản vay ngắn hạn vẫn được duy trì. Tín dụng trung và dài hạn tăng trở lại (5.06%), từ 145.04 tỷ đồng lên 152.38 tỷ đồng. Mặc dù mức tăng không cao bằng tín dụng ngắn hạn, nhưng sự tăng trưởng này cho thấy một sự phục hồi nhẹ trong việc cấp tín dụng dài hạn. Nguyên nhân tạo ra sự chênh lệch này là vì biến động lãi suất trên thị trường, chính sách của Ngân hàng Nhà nước nên cả khách hàng và Ngân hàng đều tập trung vào hạn mức tín dụng ngắn hạn để hạn chế rủi ro, đồng thời dễ dàng thay đổi chiến lược kinh doanh trong thời gian thay đổi chính sách lãi suất.

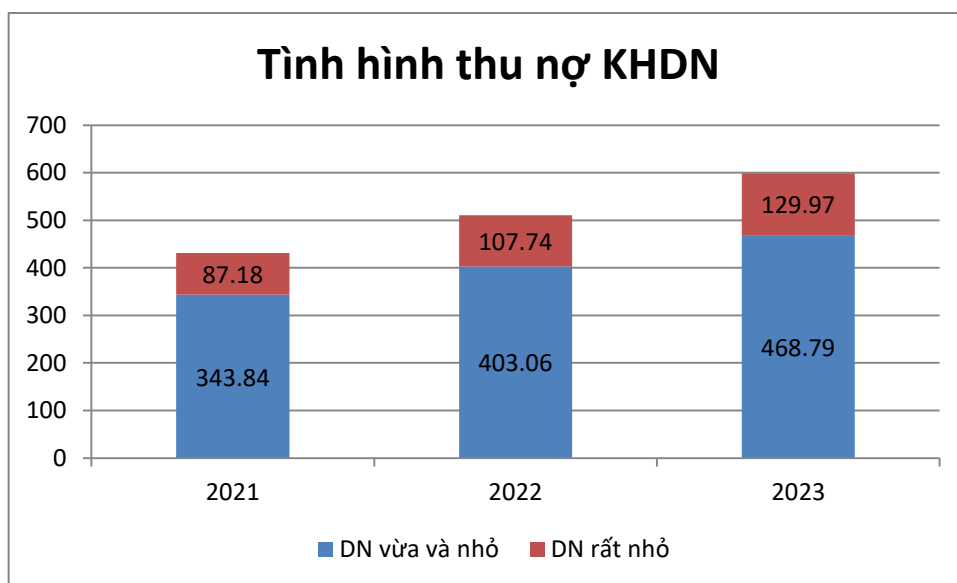
## 2.4.2. Tình hình thu nợ đối với khách hàng doanh nghiệp

**Bảng 2.4.2: Doanh số thu nợ cho vay KHDN tại PGD Thống Nhất**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				(2022-2021)	%	(2023-2022)	%
DN vừa và nhỏ	343.84	403.06	468.79	59.22	17.22	65.73	16.31
DN rất nhỏ	87.18	107.74	129.97	20.56	23.58	22.23	20.63
Tổng doanh số thu nợ	431.02	510.8	598.76	79.78	18.51	87.96	17.22

(Nguồn: Báo cáo của KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất giai đoạn 2021 – 2023).



**Biểu đồ 2.4.2: Tình hình thu nợ khách hàng doanh nghiệp của PGD Thống Nhất giai đoạn 2021 – 2023.**

Qua số liệu bảng 2.4.2, cho thấy tình hình thu nợ của phòng giao dịch biến động mạnh qua từng năm.

Trong năm 2021, doanh số thu nợ từ các doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm phần lớn tổng doanh số thu nợ, với 343.84 tỷ đồng (khoảng 79.8%). Doanh số thu nợ từ các doanh nghiệp rất nhỏ đạt 87.18 tỷ đồng, chiếm khoảng 20.2% tổng doanh số thu nợ. Tổng doanh số thu nợ đạt 431.02 tỷ đồng, phản ánh sự khả quan trong việc thu hồi nợ từ các khách hàng doanh nghiệp.

Đến năm 2022, tình hình thu nợ của ngân hàng đối với KHDN vẫn giữ mức tăng trưởng so với năm 2021. Cụ thể, doanh số thu nợ từ các doanh nghiệp vừa và nhỏ tăng 17.22%, đạt 403.06 tỷ đồng. Mức tăng này cho thấy sự cải thiện trong khả năng thu hồi nợ từ nhóm khách hàng này. Doanh số thu nợ từ các doanh nghiệp rất nhỏ tăng mạnh mẽ 23.58%, đạt 107.74 tỷ đồng, cho thấy sự hiệu quả trong chính sách thu hồi nợ từ nhóm doanh nghiệp này. Tổng doanh số thu nợ tăng 18.51%, từ 431.02 tỷ đồng lên 510.8 tỷ đồng, cho thấy hiệu quả thu hồi nợ tổng thể của ngân hàng được cải thiện đáng kể.

Năm 2023, là năm có số lượng tiền thu nợ cao nhất trong giai đoạn 2021 – 2023. Tổng doanh số thu nợ tăng 17.22%, từ 510.8 tỷ đồng lên 598.76 tỷ đồng. Sự tăng trưởng này cho thấy hiệu quả liên tục trong việc thu hồi nợ của ngân hàng. Doanh số thu nợ từ các doanh nghiệp vừa và nhỏ tiếp tục tăng 16.31%, đạt 468.79 tỷ đồng. Mức tăng trưởng này duy trì xu hướng tích cực từ năm trước. Doanh số thu nợ từ các doanh nghiệp rất nhỏ tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ 20.63%, đạt 129.97 tỷ đồng, cho thấy sự tiếp tục thành công trong việc thu hồi nợ từ nhóm này.

Do ảnh hưởng nghiêm trọng từ đại dịch Covid -19, đối với những doanh nghiệp vừa và nhỏ, doanh số thu nợ vẫn giữ xu hướng tăng trưởng vì đây đều là những khách hàng doanh nghiệp có uy tín trả nợ vay tốt. Bên cạnh đó, PGD Thống Nhất đã có những bước tiến vững chắc trong việc thu hồi nợ từ các khách hàng doanh nghiệp trong giai đoạn 2021-2023. Tăng trưởng ổn định trong doanh số thu nợ và sự cải thiện đáng kể trong quản lý tín dụng, đặc biệt là từ nhóm doanh nghiệp rất nhỏ, cho thấy một bức tranh tích cực về hoạt động tín dụng của ngân hàng. Những kết quả này không chỉ phản ánh năng lực quản lý tốt mà còn thể hiện khả năng thích ứng và triển khai các chiến lược tín dụng hiệu quả của PGD Thống Nhất.

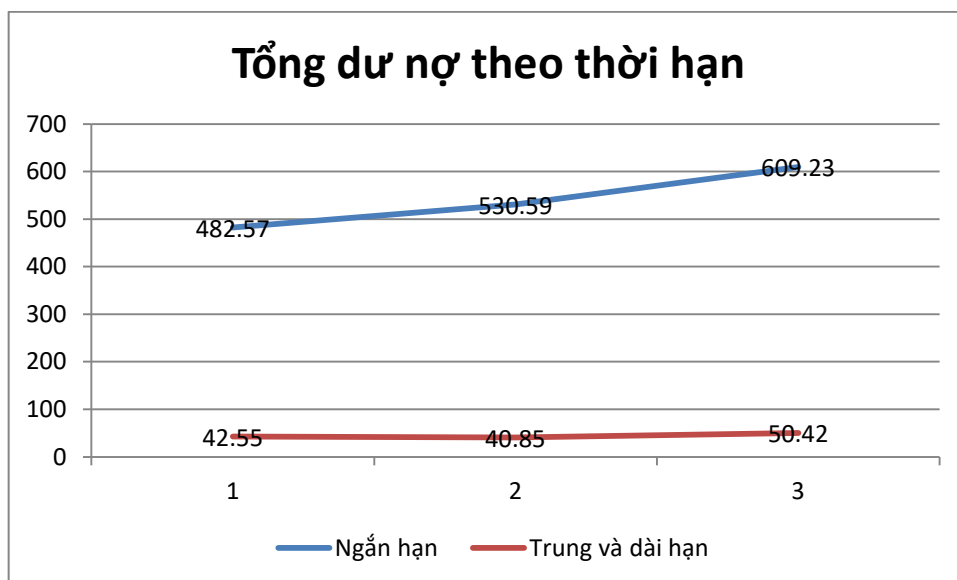
### 2.4.3. Dư nợ thực tế của Ngân hàng đối với KHDN

**Bảng 2.4.3: Tổng dư nợ thực tế theo giới hạn đối với KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				(2022-2021)	%	(2023-2022)	%
<b>Ngắn hạn</b>	482.57	530.59	609.23	48.02	9.95	78.64	14.82
<b>Trung và dài hạn</b>	42.55	40.85	50.42	-1.7	-4.00	9.57	23.43
<b>Tổng dư nợ thực tế của KHDN</b>	525.12	571.44	659.65	46.32	8.82	88.21	15.44

(Nguồn: Báo cáo của khách hàng doanh nghiệp của phòng giao dịch ACB Thống Nhất năm 2021 – 2023).



**Biểu đồ 2.4.3: Tổng dư nợ thực tế theo thời hạn đối với KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Phòng giao dịch Thống Nhất**

Thông qua bảng số liệu 2.4.3, ta thấy tình hình dư nợ thực tế đối với KHDN có xu hướng tăng, đặc biệt là trong ngắn hạn.

Trong năm 2021, tổng dư nợ thực tế của KHDN đạt 525.12 tỷ đồng, cho thấy ngân hàng đã cấp một lượng tín dụng đáng kể cho các khách hàng doanh nghiệp trong năm này. Dư nợ ngắn hạn chiếm phần lớn trong tổng dư nợ thực tế, với 482.57 tỷ đồng, tương đương khoảng 91.9% tổng dư nợ. Dư nợ trung và dài hạn chiếm tỷ lệ nhỏ, chỉ 42.55 tỷ đồng, khoảng 8.1% tổng dư nợ.

Sang năm 2022, Tổng dư nợ thực tế của KHDN tăng 8.82%, từ 525.12 tỷ đồng lên 571.44 tỷ đồng, cho thấy sự tăng trưởng tổng thể trong hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng. Dư nợ ngắn hạn tăng 9.95%, từ 482.57 tỷ đồng lên 530.59 tỷ đồng. Dư nợ trung và dài hạn giảm 4.00%, từ 42.55 tỷ đồng xuống 40.85 tỷ đồng. Sự giảm nhẹ này có thể phản ánh sự thận trọng của ngân hàng trong việc cấp tín dụng dài hạn. Nguyên nhân là do các doanh nghiệp tập trung đầu tư cho hoạt động sản xuất kinh doanh nên nhu cầu bổ sung vốn lưu động của các doanh nghiệp ngày càng tăng, kéo theo tình trạng dư nợ ngắn hạn của ngân hàng tăng cao nhưng dư nợ trung và dài hạn lại giảm

Năm 2023, Tổng dư nợ thực tế của KHDN tăng 15.44%, từ 571.44 tỷ đồng lên 659.65 tỷ đồng, cho thấy sự mở rộng mạnh mẽ trong hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng. Dư nợ ngắn hạn tiếp tục tăng mạnh 14.82%, từ 530.59 tỷ đồng lên 609.23 tỷ đồng. Điều này phản ánh sự gia tăng đáng kể trong hoạt động cấp tín dụng ngắn hạn của ngân hàng. Dư nợ trung và dài hạn tăng trở lại với mức tăng 23.43%, từ 40.85 tỷ đồng lên 50.42 tỷ đồng. Mức tăng này cho thấy sự phục hồi và gia tăng trong việc cấp tín dụng dài hạn, do các dự án, nhu cầu vốn dài hạn của doanh nghiệp tăng lên.

Bởi vì ảnh hưởng nhiều từ đại dịch Covid-19 nên nhu cầu vay vốn của các doanh nghiệp tăng cao dẫn đến việc ngân hàng phải giải ngân cho các doanh nghiệp với số lượng lớn. Bên cạnh đó việc tăng trưởng tổng thể trong dư nợ thực tế cho thấy ngân hàng đã quản lý tốt rủi ro và tận dụng cơ hội thị trường để mở rộng hoạt động tín dụng.

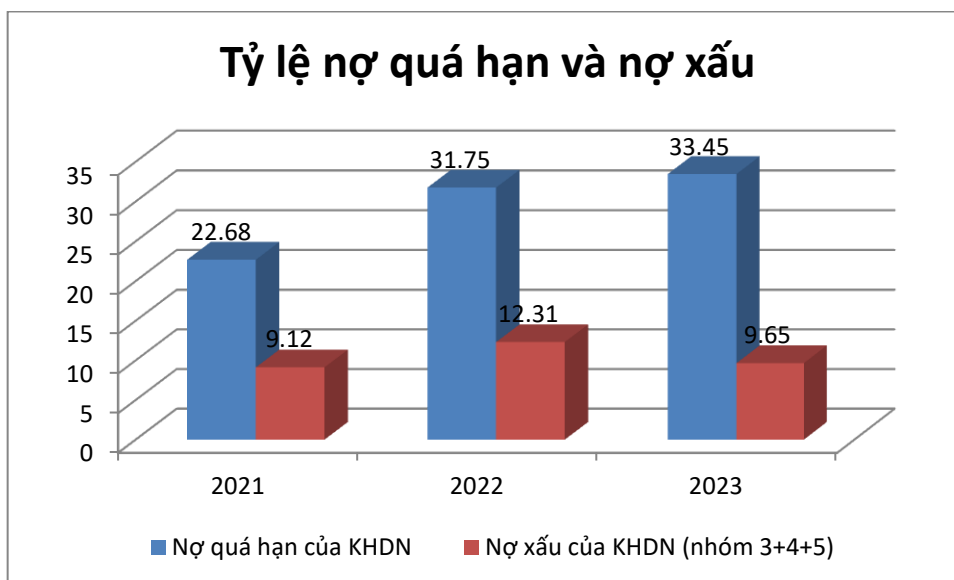
#### 2.4.4. Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu đối với khách hàng doanh nghiệp

**Bảng 2.4.4: Dư nợ KHDN theo nợ quá hạn và nợ xấu tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	VNĐ	%	VNĐ	%	VNĐ	%
Dư nợ của KHDN	525.12		571.44		659.65	
Nợ quá hạn của KHDN	22.68	4.319	31.75	5.5561	33.45	5.0709
Nợ xấu của KHDN (nhóm 3+4+5)	9.12	1.7367	12.31	2.1542	9.65	1.4629

(Nguồn: Báo cáo của khách hàng doanh nghiệp của phòng giao dịch ACB Thống Nhất năm 2021 – 2023).



**Biểu đồ 2.4.4: Dư nợ KHDN theo nợ quá hạn và nợ xấu tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

Nợ quá hạn là một chỉ tiêu rất quan trọng khi đánh giá chất lượng tín dụng bởi vì nợ quá hạn càng cao thì chất lượng tín dụng của các khoản vay càng bị ảnh hưởng xấu. Dựa vào báo cáo số liệu về tình hình nợ quá hạn và nợ xấu ta có thể thấy, Năm 2021: Dư nợ của KHDN, Ngân hàng đã cấp tín dụng cho các KHDN với tổng dư nợ là 525.12 tỷ đồng. Đây là con số tương đối lớn, cho thấy sự phát triển và sự quan tâm của ngân hàng đối với khách hàng doanh nghiệp. Nợ quá hạn: Chiếm 22.68 tỷ đồng, tương đương 4.319% tổng dư nợ. Mặc dù tỷ lệ này không quá cao,

nhưng nó cũng phản ánh rằng có một số khoản vay đã không được thanh toán đúng hạn, điều này cần được chú ý để tránh làm tăng tỷ lệ nợ xấu trong tương lai. Nợ xấu (nhóm 3+4+5): Nợ xấu ở mức 9.12 tỷ đồng, tương đương 1.7367% tổng dư nợ. Đây là tỷ lệ tương đối thấp, cho thấy ngân hàng có khả năng kiểm soát và quản lý tốt các khoản nợ xấu, đảm bảo rủi ro tín dụng được giữ ở mức thấp.

Năm 2022: Dư nợ của KHDN tăng lên 571.44 tỷ đồng, tăng 8.81% so với năm 2021. Sự gia tăng này cho thấy ngân hàng tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay đối với các doanh nghiệp, đồng thời cũng là một dấu hiệu của sự phát triển kinh doanh. Nợ quá hạn: Tăng lên 31.75 tỷ đồng, chiếm 5.5561% tổng dư nợ, tăng 1.2371% so với năm 2021. Một sự gia tăng đáng kể trong nợ quá hạn, xuất phát từ việc khó khăn trong thanh toán của một số doanh nghiệp hoặc do ngân hàng nới lỏng các tiêu chuẩn tín dụng. Đây là dấu hiệu cần lưu ý vì nó có thể dẫn đến tăng tỷ lệ nợ xấu trong tương lai nếu không được kiểm soát chặt chẽ. Nợ xấu (nhóm 3+4+5): Nợ xấu tăng lên 12.31 tỷ đồng, tương đương 2.1542% tổng dư nợ, tăng 0.4175% so với năm 2021. Mặc dù tỷ lệ này vẫn nằm trong giới hạn an toàn, nhưng sự gia tăng này cho thấy ngân hàng đang đối mặt với nhiều thách thức hơn trong việc kiểm soát chất lượng tín dụng. Nguyên nhân là do môi trường kinh doanh khó khăn hơn sau hậu covid-19 và do chiến lược cho vay mở rộng của ngân hàng.

Năm 2023: Dư nợ của KHDN: Tiếp tục tăng lên 659.65 tỷ đồng, tăng 15.44% so với năm 2022. Đây là một mức tăng trưởng mạnh, cho thấy ngân hàng vẫn tiếp tục chiến lược mở rộng tín dụng cho các doanh nghiệp, khẳng định vị thế của ngân hàng trên thị trường. Nợ quá hạn: Mặc dù nợ quá hạn tăng lên 33.45 tỷ đồng, tỷ lệ nợ quá hạn giảm xuống còn 5.0709%, giảm 0.4852% so với năm 2022. Điều này cho thấy, mặc dù có sự gia tăng về giá trị tuyệt đối của nợ quá hạn, nhưng ngân hàng đã cải thiện khả năng quản lý và kiểm soát tỷ lệ nợ quá hạn, nhờ vào các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả hơn. Nợ xấu (nhóm 3+4+5): Nợ xấu giảm xuống 9.65 tỷ đồng, chiếm 1.4629% tổng dư nợ, giảm 0.6913% so với năm 2022. Đây là một dấu hiệu tích cực, cho thấy ngân hàng đã cải thiện đáng kể trong việc xử lý và thu hồi nợ xấu. Việc giảm nợ xấu cả về tỷ lệ và giá trị tuyệt đối phản ánh sự ổn định trong chất lượng tín dụng và hiệu quả của các biện pháp quản lý nợ xấu.

Nhìn chung dư nợ của KHDN liên tục tăng qua các năm, cho thấy ngân hàng có chiến lược mở rộng tín dụng mạnh mẽ đối với khách hàng doanh nghiệp. Điều này có thể mang lại lợi nhuận cao hơn nhưng cũng đi kèm với rủi ro tín dụng gia tăng. Nợ quá hạn tăng về giá trị tuyệt đối nhưng tỷ lệ phần trăm so với dư nợ giảm nhẹ vào năm 2023, phản ánh ngân hàng đã có những biện pháp hiệu quả trong việc kiểm soát và giảm thiểu rủi ro từ các khoản vay quá hạn. Nợ xấu có xu hướng giảm mạnh trong năm 2023, điều này là một tín hiệu tốt cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng đã được cải thiện, giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Kết quả này cho thấy ngân hàng đã và đang quản lý tốt các khoản tín dụng, đặc biệt là trong việc kiểm soát nợ quá hạn và nợ xấu, góp phần đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững trong hoạt động kinh doanh.

## **2.5. Đánh giá hiệu quả chất lượng hoạt động tín dụng KHDN tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất**

### **2.5.1. Những thành quả đạt được**

Căn cứ vào những số liệu thực tế và những phân tích thực trạng cơ bản về tình trạng hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất ta thấy được chất lượng hoạt động của phòng giao dịch đã đạt được những kết quả tích cực, cụ thể như sau:

Tất cả hoạt động quy trình tín dụng của phòng giao dịch Thống Nhất đều được đánh giá và kiểm soát nội bộ là phù hợp với các quy trình tín dụng theo quy định của pháp luật và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Thực hiện đúng quy trình là bước đầu tiên để đảm bảo hiệu quả khoản vay cũng như tìm ra biện pháp khắc phục rủi ro của khoản vay.

Dư nợ cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp ở giai đoạn 2021 - 2023 tăng. Dư nợ cho vay tập trung chủ yếu ở vay ngắn hạn, cho vay trung dài hạn cũng tăng đáng kể.

Sự gia tăng của quy mô hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp đã thể hiện được chính sách phát triển và chiến lược hợp lý của phòng giao dịch, phù hợp với thị trường và thị hiếu của người có nhu cầu về tín dụng. Điều đáng chú ý là trong giai đoạn phân tích, phòng giao dịch Thống Nhất không có nợ xấu, điều này chứng tỏ đội ngũ cán bộ tín dụng của phòng giao dịch đã giám sát chặt chẽ quá trình

cho vay cũng như thời hạn thanh toán của khách hàng doanh nghiệp. Đối với những khoản vay lớn hay nhỏ thì ngân hàng luôn tuân thủ đúng theo cơ sở pháp lý, nguyên tắc mà Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đưa ra. Thực hiện cho vay theo đúng tiến trình quy định cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp, giám sát tốc độ sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và đảm bảo trả đủ gốc và lãi khi đáo hạn.

Tốc độ luân chuyển vốn nhanh được thể hiện thông qua vòng quay vốn tín dụng lớn và tăng liên tục.

Chất lượng phục vụ khách hàng tốt, được đánh giá cao, đội ngũ nhân viên được đào tạo bài bản, có kinh nghiệm, nhiệt tình hỗ trợ khách hàng.

Do biến động nền kinh tế mà ngân hàng đã có những triển khai công tác tiếp cận doanh nghiệp, hỗ trợ lãi suất đáp ứng nhu cầu vay vốn kịp thời để đầu tư và sản xuất kinh doanh. Nhờ vậy mà ngân hàng đã góp phần thúc đẩy nền kinh tế xã hội phát triển ổn định.

### **2.5.2. Những hạn chế, khó khăn và thách thức**

Trong những ngày đầu thành lập, kết quả mà Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất đã đạt được về chất lượng tín dụng là rất đáng khích lệ. Tuy nhiên, trong quá trình nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng, phòng giao dịch Thống Nhất vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục để nâng cao chất lượng một cách tối đa và đạt được lợi nhuận cao. Những hạn chế, khó khăn và thách thức cụ thể bao gồm:

- **Số lượng khách hàng thấp:** Phòng giao dịch Thống Nhất có số lượng khách hàng thấp hơn so với các phòng giao dịch khác, chỉ tập trung vào khách hàng thân thiết và quen thuộc. Việc không mở rộng đối tượng khách hàng tiềm năng làm giảm khả năng tăng trưởng và đa dạng hóa danh mục khách hàng.

- **Hình thức cho vay chưa đa dạng và thủ tục phức tạp:** Các hình thức cho vay chưa thực sự đa dạng, chủ yếu tập trung vào các sản phẩm truyền thống. Thủ tục cho vay còn phức tạp, khiến nhiều khách hàng doanh nghiệp không đáp ứng được yêu cầu về thủ tục của ngân hàng, làm giảm tính cạnh tranh và thu hút khách hàng.

- **Chiến lược sử dụng vốn chưa cụ thể và hợp lý:** Mặc dù ngân hàng đã quan tâm đến các hình thức cho vay khách hàng doanh nghiệp, nhưng vẫn chưa có chiến lược sử dụng vốn cụ thể và hợp lý. Chiến lược marketing về các sản phẩm tín dụng chưa thực sự hiệu quả trong việc thu hút khách hàng tiềm năng. Sản phẩm tín dụng khách hàng doanh nghiệp của Ngân hàng TMCP Á Châu chưa có sự khác biệt rõ rệt so với các đối thủ cạnh tranh trong ngành.

- **Điều kiện cấp khoản vay còn hạn chế:** Một số điều kiện cấp khoản vay của bộ phận doanh nghiệp đối với khách hàng doanh nghiệp vẫn còn hạn chế, chưa đáp ứng được nhu cầu vốn mạnh mẽ của các doanh nghiệp. Đặc biệt là ở thời điểm hiện tại, khi các quy định về đảm bảo tiền vay và thẩm định dự án ngày càng chặt chẽ, doanh nghiệp vừa và nhỏ lại càng có ít cơ hội cạnh tranh trên thị trường.

- **Công tác kiểm tra, giám sát chưa hiệu quả:** Công tác kiểm tra, giám sát cho vay đôi khi mang tính hình thức để đạt đủ chỉ tiêu và doanh số mà bỏ qua các nguyên tắc tín dụng. Việc thu thập thông tin và đánh giá khách hàng chưa tốt, chủ yếu dựa vào thông tin và số liệu do khách hàng cung cấp, ít có sự tìm hiểu thực tế dẫn đến việc kết quả đánh giá thiếu chính xác. Định giá tài sản không kịp thời theo sự thay đổi thực tế của thị trường.

- **Rủi ro từ các yếu tố kinh tế vĩ mô:** Các yếu tố kinh tế vĩ mô như lạm phát, biến động lãi suất, và tình hình kinh tế không ổn định có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng doanh nghiệp, tăng nguy cơ nợ xấu.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Hoạt động tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất đã đạt được những kết quả tích cực. Sự tăng trưởng ổn định của số lượng KHDN, đa dạng hóa ở nhiều lĩnh vực khác nhau, là minh chứng rõ ràng thể hiện sự tin cậy của KH đối với ngân hàng. Với danh mục sản phẩm tín dụng phong phú và chính sách tín dụng linh hoạt, ngân hàng đã đáp ứng hiệu quả nhu cầu vốn của doanh nghiệp, đồng thời duy trì tăng trưởng bền vững về quy mô dư nợ và doanh số thu nợ. Đặc biệt việc tập trung hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ thông qua các chương trình tín dụng ưu đãi đã đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế địa phương một cách đáng kể.

Dù đạt được kết quả tích cực, nhưng để tiếp tục duy trì và phát triển mạnh mẽ hơn, ngân hàng cần tiếp tục nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua việc cải tiến sản phẩm, dịch vụ và hiện đại hóa quy trình tín dụng. Đồng thời, việc quản lý rủi ro tín dụng cần được chú trọng hơn nữa nhằm đảm bảo an toàn và ổn định trước các biến động thị trường. Việc ứng dụng công nghệ tiên tiến vào hoạt động tín dụng không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả nhu cầu vốn đa dạng của các doanh nghiệp, củng cố thêm vị thế của Ngân hàng TMCP Á Châu trên thị trường tài chính ngày càng cạnh tranh.

Trong chương tiếp theo, các giải pháp cụ thể từ cấp độ vĩ mô đến vi mô sẽ được đề xuất để nâng cao chất lượng tín dụng, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của doanh nghiệp trong bối cảnh thị trường tài chính và các chính sách của chính phủ liên tục thay đổi.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHDN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – PGD THỐNG NHẤT**

### **3.1. Giải pháp nâng cao khả năng phân tích về tình hình tài chính của khách hàng**

Nâng cao khả năng phân tích tài chính của khách hàng là một trong những giải pháp rất quan trọng và cần thiết đối với bất kỳ ngân hàng nào muốn tối đa hóa hoạt động tín dụng, đặc biệt là trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng áp lực và khốc liệt trong thị trường tài chính hiện nay. Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - Phòng Giao dịch Thống Nhất, việc tăng cường năng lực phân tích tài chính khách hàng không chỉ giúp đảm bảo về an toàn cho các hoạt động tín dụng mà còn góp phần nào đó nâng cao chất lượng hiệu quả kinh doanh tổng thể của ngân hàng. Dưới đây là các giải pháp chi tiết nhằm giúp cho việc nâng cao khả năng phân tích tài chính của khách hàng.

#### **3.1.1. Đầu tư và phát triển nguồn nhân lực chuyên môn cao**

Một trong những yếu tố then chốt để nâng cao khả năng phân tích tài chính của khách hàng là đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực. Ngân hàng cần xây dựng một đội ngũ cán bộ tín dụng và chuyên viên phân tích tài chính có kiến thức sâu rộng, kỹ năng chuyên môn cao và khả năng áp dụng linh hoạt các phương pháp phân tích tài chính hiện đại.

##### **- Đào tạo chuyên sâu và liên tục**

Ngân hàng cần thiết lập các chương trình đào tạo chuyên sâu và liên tục cho đội ngũ cán bộ tín dụng. Các chương trình này nên bao gồm các khóa học về phân tích báo cáo tài chính, đánh giá rủi ro, quản lý dòng tiền, và sử dụng các công cụ phân tích tài chính hiện đại như phân tích dòng tiền chiết khấu (DCF), phân tích tỉ số tài chính, và mô hình dự báo tài chính.

Ngoài ra, việc cập nhật các xu hướng mới nhất trong ngành tài chính và ngân hàng, chẳng hạn như các quy định pháp luật mới, thay đổi trong tiêu chuẩn kế toán quốc tế (IFRS), cũng như những biến động kinh tế vĩ mô có thể ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của khách hàng, là điều hết sức cần thiết. Điều này giúp cán bộ tín

dụng không chỉ nắm vững kiến thức cơ bản mà còn có khả năng dự đoán và xử lý những tình huống phát sinh trong thực tế.

- **Phát triển kỹ năng phân tích dữ liệu và công nghệ tài chính**

Trong kỷ nguyên số, việc phân tích tài chính không chỉ dựa trên kinh nghiệm và kiến thức mà còn cần sự hỗ trợ mạnh mẽ từ công nghệ. Ngân hàng cần đầu tư vào các công cụ phân tích dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) để hỗ trợ việc thu thập, xử lý và phân tích thông tin tài chính của khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác.

Những công cụ này không chỉ giúp phân tích số liệu tài chính mà còn có khả năng dự báo các xu hướng tài chính, từ đó đưa ra các khuyến nghị chính xác hơn trong quá trình ra quyết định tín dụng. Đội ngũ cán bộ tín dụng cần được trang bị kỹ năng sử dụng thành thạo các công cụ này, cũng như hiểu rõ cách áp dụng chúng trong thực tế công việc.

- 3.1.2. Cải tiến quy trình phân tích tài chính**

Quy trình phân tích tài chính của khách hàng cần được thiết lập một cách khoa học, chặt chẽ và có tính linh hoạt cao để có thể đáp ứng được các yêu cầu đa dạng của hoạt động tín dụng. Việc cải tiến quy trình này không chỉ giúp ngân hàng đánh giá chính xác hơn về khả năng tài chính của khách hàng mà còn giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ, tăng cường tính minh bạch và hiệu quả trong hoạt động tín dụng.

- **Thiết lập quy trình phân tích tài chính tiêu chuẩn**

Ngân hàng cần xây dựng một quy trình phân tích tài chính tiêu chuẩn, bao gồm các bước cơ bản từ việc thu thập thông tin, phân tích số liệu, đến việc đánh giá và đưa ra quyết định tín dụng. Mỗi bước trong quy trình này cần được chuẩn hóa để đảm bảo tính nhất quán và độ chính xác trong phân tích.

Quy trình phân tích tài chính cần phải rõ ràng, dễ hiểu và có thể áp dụng cho mọi loại hình khách hàng doanh nghiệp, từ doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) đến các tập đoàn lớn. Điều này giúp ngân hàng dễ dàng đánh giá mức độ rủi ro tín dụng, đồng thời đưa ra các quyết định tín dụng phù hợp với từng loại khách hàng.

- **Áp dụng các phương pháp phân tích hiện đại**

Cùng với việc thiết lập quy trình tiêu chuẩn, ngân hàng cũng cần áp dụng các phương pháp phân tích tài chính hiện đại để nâng cao chất lượng phân tích. Các

phương pháp như phân tích dòng tiền, phân tích giá trị hiện tại ròng (NPV), phân tích độ nhạy, và phân tích kịch bản có thể giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về tình hình tài chính của khách hàng, từ đó đưa ra các quyết định tín dụng chính xác hơn.

Ngoài ra, việc sử dụng các mô hình dự báo tài chính như mô hình Altman Z-score, mô hình F-Score để dự đoán khả năng phá sản của doanh nghiệp cũng là một yếu tố quan trọng trong quá trình phân tích tài chính. Các mô hình này cung cấp cho ngân hàng các chỉ số dự báo đáng tin cậy, giúp ngân hàng phòng ngừa rủi ro tín dụng và giảm thiểu nợ xấu.

### **3.1.3. Tăng cường khả năng dự đoán và quản lý rủi ro**

Khả năng dự đoán và quản lý rủi ro là yếu tố then chốt trong việc nâng cao hiệu quả của hoạt động phân tích tài chính. Ngân hàng cần xây dựng các mô hình rủi ro tài chính dựa trên dữ liệu quá khứ và các chỉ số kinh tế vĩ mô, từ đó có thể dự đoán được những biến động tiềm ẩn trong tương lai.

#### **- Xây dựng các mô hình dự báo rủi ro tài chính**

Ngân hàng có thể áp dụng các mô hình dự báo rủi ro như mô hình VAR (Value at Risk), mô hình Credit Scoring, và các mô hình phân tích dự phòng nợ xấu để đánh giá mức độ rủi ro của khách hàng. Những mô hình này giúp ngân hàng đưa ra các dự báo chính xác về khả năng tài chính của khách hàng, từ đó có thể đưa ra các biện pháp phòng ngừa và quản lý rủi ro hiệu quả.

#### **- Áp dụng hệ thống cảnh báo sớm**

Việc thiết lập hệ thống cảnh báo sớm là một bước đi quan trọng trong quá trình quản lý rủi ro. Hệ thống này giúp ngân hàng nhận diện sớm các dấu hiệu tiềm ẩn của rủi ro tài chính, chẳng hạn như sự sụt giảm đột ngột trong doanh thu, tăng trưởng nợ phải trả hoặc suy giảm khả năng thanh toán của khách hàng.

Thông qua hệ thống cảnh báo sớm, ngân hàng có thể nhanh chóng đưa ra các biện pháp điều chỉnh, chẳng hạn như tăng cường giám sát, yêu cầu bổ sung tài sản đảm bảo hoặc điều chỉnh hạn mức tín dụng, nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng.

### **3.1.4. Phát triển hệ thống công nghệ thông tin và dữ liệu**

Hệ thống công nghệ thông tin và quản lý dữ liệu đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao khả năng phân tích tài chính của ngân hàng. Ngân hàng cần đầu tư

vào các hệ thống phần mềm quản lý thông tin tín dụng hiện đại, cho phép thu thập, lưu trữ và phân tích dữ liệu khách hàng một cách hiệu quả.

- **Xây dựng hệ thống quản lý dữ liệu tập trung**

Một hệ thống quản lý dữ liệu tập trung sẽ giúp ngân hàng dễ dàng truy cập và phân tích thông tin tài chính của khách hàng, từ đó đưa ra các quyết định tín dụng chính xác hơn. Hệ thống này cần được tích hợp với các cơ sở dữ liệu bên ngoài, chẳng hạn như thông tin từ các tổ chức tín dụng khác, cơ quan thuế, và các đối tác kinh doanh, để đảm bảo dữ liệu phân tích là toàn diện và chính xác.

- **Áp dụng các công cụ phân tích dữ liệu tiên tiến**

Các công cụ phân tích dữ liệu tiên tiến như phần mềm BI (Business Intelligence), phân tích dữ liệu lớn (Big Data Analytics), và trí tuệ nhân tạo (AI) có thể giúp ngân hàng phân tích một lượng lớn thông tin tài chính một cách nhanh chóng và chính xác. Những công cụ này không chỉ hỗ trợ việc phân tích số liệu mà còn giúp dự đoán xu hướng và hành vi của khách hàng, từ đó tối ưu hóa các quyết định tín dụng.

### **3.1.5. Tăng cường hợp tác và trao đổi thông tin với các đối tác**

Ngoài việc phát triển nội lực, ngân hàng cần tăng cường hợp tác và trao đổi thông tin với các đối tác trong và ngoài ngành để nâng cao khả năng phân tích tài chính của khách hàng.

- **Hợp tác với các tổ chức tài chính khác**

Ngân hàng có thể hợp tác với các tổ chức tài chính khác để chia sẻ thông tin và kinh nghiệm trong việc phân tích tài chính khách hàng. Việc này không chỉ giúp ngân hàng có được cái nhìn tổng quan hơn về thị trường mà còn học hỏi được những phương pháp phân tích tiên tiến từ các tổ chức khác.

- **Kết nối với các cơ quan quản lý và tổ chức nghiên cứu**

Ngân hàng cần thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với các cơ quan quản lý, tổ chức nghiên cứu kinh tế và tài chính, nhằm cập nhật các chính sách mới, xu hướng kinh tế, và các yếu tố có thể ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng. Thông qua việc trao đổi thông tin với các cơ quan này, ngân hàng có thể nâng cao khả năng dự báo và phân tích tài chính, từ đó đưa ra các quyết định tín dụng chính xác và kịp thời hơn.

Tóm lại, việc nâng cao khả năng phân tích tài chính của khách hàng tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất đòi hỏi một chiến lược toàn diện và lâu dài, từ việc đầu tư vào con người, cải tiến quy trình, ứng dụng công nghệ, đến việc hợp tác và trao đổi thông tin với các đối tác. Chỉ khi thực hiện đồng bộ các giải pháp này, ngân hàng mới có thể đạt được mục tiêu tối ưu hóa hoạt động tín dụng và đảm bảo sự phát triển bền vững trong tương lai.

### **3.2. Các giải pháp nhằm cải thiện hiệu quả cho vay đối với KHDN**

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu hóa và sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt giữa các ngân hàng, việc nâng cao hiệu quả cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp là một nhiệm vụ sống còn đối với bất kỳ ngân hàng nào, đặc biệt là Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - Phòng giao dịch Thống Nhất. Việc cải thiện hiệu quả cho vay không chỉ giúp ngân hàng gia tăng lợi nhuận mà còn nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh trên thị trường. Để đạt được mục tiêu này, cần triển khai đồng bộ các giải pháp từ việc mở rộng và đa dạng hóa hoạt động cho vay, tăng cường chiến lược marketing, thâm định uy tín khách hàng, giám sát khoản vay, đến việc nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng. Dưới đây là các giải pháp chi tiết nhằm cải thiện hiệu quả cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp.

#### **3.2.1. Mở rộng và đa dạng hóa hoạt động cho vay**

Một trong những chiến lược quan trọng để nâng cao hiệu quả cho vay là mở rộng và đa dạng hóa hoạt động tín dụng, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của mọi thành phần kinh tế trong xã hội. Điều này không chỉ giúp ngân hàng gia tăng dư nợ mà còn giảm thiểu rủi ro tín dụng thông qua việc phân tán rủi ro trên nhiều đối tượng khách hàng và lĩnh vực kinh doanh khác nhau.

##### **- Mở rộng đối tượng khách hàng và lĩnh vực cho vay**

Ngân hàng cần mở rộng đối tượng khách hàng không chỉ tập trung vào các doanh nghiệp lớn mà còn hướng đến các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs), các doanh nghiệp khởi nghiệp (startups) và các doanh nghiệp trong các lĩnh vực kinh tế mới nổi như công nghệ thông tin, năng lượng tái tạo, và nông nghiệp công nghệ cao.

Đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa, ngân hàng có thể xây dựng các gói sản phẩm tín dụng đặc thù với lãi suất ưu đãi và thời gian xét duyệt nhanh chóng nhằm

khuyến khích sự phát triển của khối doanh nghiệp này. Đồng thời, ngân hàng cần nghiên cứu và phát triển các sản phẩm tín dụng phù hợp với từng ngành nghề cụ thể, chẳng hạn như tín dụng xanh cho các dự án thân thiện với môi trường hoặc tín dụng hỗ trợ xuất khẩu cho các doanh nghiệp xuất khẩu.

- **Đa dạng hóa sản phẩm cho vay**

Để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng doanh nghiệp, ngân hàng cần đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, bao gồm các loại hình cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Ngoài các sản phẩm cho vay truyền thống như cho vay mua sắm thiết bị, cho vay lưu động, ngân hàng có thể phát triển các sản phẩm mới như cho vay dự án, cho vay tái cấu trúc nợ, cho vay tài trợ thương mại, và các sản phẩm tín dụng dựa trên dòng tiền.

Việc đa dạng hóa sản phẩm không chỉ giúp ngân hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu tài chính của khách hàng mà còn tạo điều kiện để khách hàng có thể lựa chọn những sản phẩm tín dụng phù hợp với tình hình tài chính và chiến lược kinh doanh của mình.

**3.2.2. Tăng cường chiến lược marketing và tiếp cận khách hàng**

Chiến lược marketing đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao hiệu quả cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp. Một chiến lược marketing hiệu quả sẽ giúp ngân hàng quảng bá được các sản phẩm tín dụng đến với khách hàng mục tiêu, từ đó tăng cường khả năng tiếp cận thị trường và thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

- **Phát triển các kênh truyền thông và quảng cáo**

Ngân hàng cần đầu tư vào các kênh truyền thông và quảng cáo đa dạng để tiếp cận được đối tượng khách hàng doanh nghiệp một cách hiệu quả. Các kênh truyền thông như báo chí, truyền hình, internet, mạng xã hội và các sự kiện chuyên ngành là những công cụ hữu hiệu giúp ngân hàng giới thiệu sản phẩm tín dụng đến với khách hàng.

Đặc biệt, trong thời đại số hóa, việc tận dụng các kênh truyền thông số như website, email marketing, và các nền tảng mạng xã hội như LinkedIn, Facebook, và YouTube là vô cùng quan trọng. Những kênh này không chỉ giúp ngân hàng tiếp cận được một lượng lớn khách hàng tiềm năng mà còn tạo ra sự tương tác hai chiều, giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu và mong muốn của khách hàng.

### - **Xây dựng chiến lược tiếp thị trực tiếp**

Ngoài việc quảng bá sản phẩm qua các phương tiện truyền thông, ngân hàng cũng cần xây dựng chiến lược tiếp thị trực tiếp đến từng doanh nghiệp. Các hoạt động như tổ chức hội thảo, gặp gỡ khách hàng, và tư vấn trực tiếp là những cơ hội tốt để ngân hàng giới thiệu chi tiết các sản phẩm tín dụng, đồng thời hiểu rõ hơn về nhu cầu và tình hình tài chính của khách hàng.

Chiến lược tiếp thị trực tiếp cũng bao gồm việc phát triển các mối quan hệ đối tác với các hiệp hội doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế, và các nhà cung cấp dịch vụ tài chính khác để cùng phối hợp trong việc cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện cho doanh nghiệp.

### **3.2.3. Nâng cao năng lực thẩm định và đánh giá tín dụng**

Việc thẩm định uy tín của khách hàng là một trong những bước quan trọng nhất trong quy trình cấp tín dụng. Để đảm bảo an toàn và hiệu quả cho vay, ngân hàng cần nâng cao năng lực thẩm định và đánh giá tín dụng, tập trung vào việc phân tích chính xác tình hình tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng.

### - **Xác định rõ nguồn trả nợ và khả năng thanh toán**

Ngân hàng cần chú trọng đến việc xác định rõ nguồn trả nợ chính của khách hàng, bao gồm lợi nhuận từ phương án kinh doanh vay vốn và các nguồn thu nhập khác có thể được sử dụng để thanh toán nợ. Việc này đòi hỏi ngân hàng phải phân tích kỹ lưỡng các báo cáo tài chính, dòng tiền và các cam kết tài chính khác của khách hàng để đánh giá khả năng thanh toán nợ trong tương lai.

Ngoài ra, ngân hàng cần thẩm định kỹ lưỡng các yếu tố rủi ro tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng, chẳng hạn như sự biến động của thị trường, rủi ro pháp lý, rủi ro quản lý, và các yếu tố ngoại vi khác. Việc đánh giá đầy đủ và chính xác các rủi ro này sẽ giúp ngân hàng đưa ra các quyết định tín dụng phù hợp và an toàn.

### - **Sử dụng các công cụ thẩm định hiện đại**

Để nâng cao chất lượng thẩm định, ngân hàng cần áp dụng các công cụ thẩm định hiện đại, bao gồm các mô hình đánh giá rủi ro tín dụng, phân tích tỷ số tài chính, và các phần mềm phân tích dữ liệu tài chính. Những công cụ này không chỉ

giúp ngân hàng thực hiện việc thẩm định một cách nhanh chóng và chính xác hơn mà còn giúp phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro và có biện pháp phòng ngừa kịp thời.

Ngoài ra, ngân hàng cũng cần thiết lập một hệ thống thông tin tin dụng nội bộ mạnh mẽ, cho phép thu thập và chia sẻ thông tin về khách hàng giữa các bộ phận liên quan, từ đó đảm bảo rằng mọi quyết định tín dụng đều dựa trên cơ sở thông tin đầy đủ và chính xác.

#### **3.2.4. Tăng cường giám sát và quản lý các khoản vay**

Giám sát chặt chẽ các khoản vay sau khi giải ngân là một yếu tố quan trọng để đảm bảo rằng các khoản vay được sử dụng đúng mục đích và giảm thiểu rủi ro tín dụng. Ngân hàng cần thiết lập một hệ thống giám sát và quản lý khoản vay hiệu quả, đảm bảo rằng các điều kiện trong hợp đồng tín dụng được tuân thủ đầy đủ.

##### **- Thiết lập hệ thống giám sát định kỳ**

Ngân hàng cần thực hiện các hoạt động giám sát định kỳ đối với các khoản vay, bao gồm việc kiểm tra tình hình tài chính và hoạt động kinh doanh của khách hàng, cũng như việc tuân thủ các điều kiện trong hợp đồng tín dụng. Việc này giúp ngân hàng phát hiện sớm các vấn đề có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng và đưa ra các biện pháp xử lý kịp thời.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần xây dựng một hệ thống báo cáo và cảnh báo sớm, cho phép theo dõi sát sao các chỉ số tài chính của khách hàng và cảnh báo ngay khi có dấu hiệu rủi ro. Hệ thống này có thể bao gồm các công cụ phân tích dữ liệu, trí tuệ nhân tạo (AI) và học máy (machine learning) để dự báo và phát hiện các rủi ro tiềm ẩn.

##### **- Quản lý nợ xấu và tái cơ cấu nợ**

Khi khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ, ngân hàng cần có chính sách quản lý nợ xấu hiệu quả, bao gồm việc tái cơ cấu nợ hoặc thực hiện các biện pháp thu hồi nợ phù hợp. Việc tái cơ cấu nợ có thể bao gồm gia hạn thời gian trả nợ, điều chỉnh lãi suất, hoặc thỏa thuận lại các điều khoản vay, nhằm giúp khách hàng vượt qua khó khăn tạm thời và bảo vệ quyền lợi của ngân hàng.

Ngân hàng cũng cần có các biện pháp xử lý nợ xấu nhanh chóng và hiệu quả, bao gồm việc sử dụng các biện pháp pháp lý, bán nợ cho các tổ chức quản lý nợ chuyên nghiệp, hoặc xử lý tài sản đảm bảo theo quy định của pháp luật.

### **3.2.5. Đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ tín dụng**

Cuối cùng, để nâng cao hiệu quả cho vay, việc đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ tín dụng có trình độ chuyên môn và nghiệp vụ cao là vô cùng quan trọng. Cán bộ tín dụng không chỉ là những người trực tiếp thẩm định và quyết định cho vay, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc giám sát và quản lý các khoản vay.

#### **- Đào tạo chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ**

Ngân hàng cần xây dựng các chương trình đào tạo chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng, bao gồm các khóa học về phân tích tài chính, thẩm định tín dụng, quản lý rủi ro, và các quy định pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng. Những chương trình đào tạo này cần được tổ chức thường xuyên và cập nhật liên tục để đảm bảo rằng cán bộ tín dụng luôn nắm vững những kiến thức và kỹ năng cần thiết trong bối cảnh thị trường liên tục thay đổi.

Ngoài ra, ngân hàng cần khuyến khích cán bộ tín dụng tham gia các khóa đào tạo nâng cao và các chương trình chứng chỉ chuyên nghiệp như CFA (Chartered Financial Analyst), FRM (Financial Risk Manager), hoặc các chương trình đào tạo chuyên sâu khác trong lĩnh vực tài chính và ngân hàng.

#### **- Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp và động lực**

Ngân hàng cũng cần xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, nơi mà cán bộ tín dụng có thể phát triển nghề nghiệp và cống hiến hết mình cho công việc. Điều này bao gồm việc tạo ra các chính sách đãi ngộ hấp dẫn, cơ hội thăng tiến rõ ràng, và một môi trường làm việc khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới.

Cán bộ tín dụng cần được khuyến khích phát triển không chỉ về mặt chuyên môn mà còn về khả năng quản lý và lãnh đạo, nhằm chuẩn bị cho những vị trí quan trọng trong tương lai. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mà còn tạo ra động lực cho nhân viên phấn đấu và gắn bó lâu dài với ngân hàng.

Tóm lại, việc cải thiện hiệu quả cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất đòi hỏi một chiến lược toàn diện, bao gồm việc mở rộng và đa dạng hóa hoạt động tín dụng, tăng cường chiến lược marketing, nâng cao năng lực thẩm định và giám sát khoản vay, cùng với việc đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ tín dụng. Chỉ khi thực hiện đồng bộ các

giải pháp này, ngân hàng mới có thể nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, giảm thiểu rủi ro và đảm bảo sự phát triển bền vững trong tương lai.

### **3.3. Kiến nghị**

Để nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất, cần có sự hỗ trợ và hợp tác từ nhiều phía, bao gồm Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước (NHNN) và bản thân Ngân hàng TMCP Á Châu. Dưới đây là các kiến nghị chi tiết:

#### **3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ**

##### **- Hoàn thiện khung pháp lý và chính sách hỗ trợ doanh nghiệp**

Chính phủ cần tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng và ngân hàng, đặc biệt là các quy định về bảo đảm tiền vay, xử lý nợ xấu, và các quy định về quản lý tài chính doanh nghiệp. Một khung pháp lý rõ ràng, minh bạch và ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng trong quá trình thẩm định và xử lý các khoản vay.

Chính phủ cũng cần có các chính sách hỗ trợ phát triển doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) và doanh nghiệp khởi nghiệp. Các chính sách này có thể bao gồm việc giảm thuế, hỗ trợ tài chính, cung cấp các dịch vụ tư vấn, đào tạo, và thông tin thị trường để giúp các doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững.

##### **- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận thông tin tín dụng**

Chính phủ nên tiếp tục phát triển và mở rộng các hệ thống thông tin tín dụng quốc gia, nhằm cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác về tình hình tài chính của doanh nghiệp cho các ngân hàng. Hệ thống này cần được liên kết với các cơ quan thuế, hải quan, và các tổ chức tài chính khác để đảm bảo tính chính xác và cập nhật của thông tin.

Ngoài ra, Chính phủ cũng cần có chính sách khuyến khích các doanh nghiệp công khai và minh bạch thông tin tài chính, giúp ngân hàng dễ dàng hơn trong việc thẩm định và ra quyết định tín dụng.

##### **- Hỗ trợ phát triển hạ tầng tài chính**

Chính phủ cần đầu tư và phát triển hạ tầng tài chính, bao gồm các hệ thống thanh toán, hệ thống giám sát tài chính, và các công cụ hỗ trợ quản lý rủi ro. Hạ

tăng tài chính hiện đại và đồng bộ sẽ giúp các ngân hàng cải thiện hiệu quả hoạt động và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

### **3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước (NHNN)**

#### **- Tiếp tục cải tiến chính sách tiền tệ và điều hành lãi suất**

Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục điều hành chính sách tiền tệ một cách linh hoạt và hiệu quả, đảm bảo ổn định kinh tế vĩ mô và tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại trong việc huy động và cho vay vốn. Việc điều chỉnh lãi suất một cách hợp lý và kịp thời sẽ giúp các ngân hàng duy trì được sự cạnh tranh và tăng trưởng bền vững.

Ngoài ra, NHNN cần tiếp tục triển khai các chính sách hỗ trợ tín dụng cho các lĩnh vực ưu tiên như nông nghiệp, công nghiệp chế biến, xuất khẩu, và các doanh nghiệp nhỏ và vừa, thông qua các chương trình tín dụng ưu đãi hoặc hỗ trợ lãi suất.

#### **- Tăng cường giám sát và hỗ trợ các ngân hàng thương mại**

Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường công tác giám sát và hỗ trợ các ngân hàng thương mại trong việc thực hiện các quy định về an toàn tài chính, quản lý rủi ro, và xử lý nợ xấu. Việc giám sát cần được thực hiện một cách minh bạch và hiệu quả, giúp các ngân hàng tuân thủ tốt các quy định và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng.

Ngoài ra, NHNN cũng nên cung cấp các công cụ và hỗ trợ kỹ thuật cho các ngân hàng thương mại trong việc nâng cao năng lực quản lý rủi ro, đặc biệt là trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng phức tạp và biến động.

#### **- Khuyến khích đổi mới công nghệ và phát triển dịch vụ tài chính**

Ngân hàng Nhà nước cần khuyến khích các ngân hàng thương mại ứng dụng công nghệ thông tin và đổi mới sáng tạo trong việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính. Việc này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn tăng cường khả năng tiếp cận tài chính của các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

NHNN có thể hỗ trợ các ngân hàng trong việc triển khai các giải pháp công nghệ tài chính (Fintech), phát triển các hệ thống thanh toán điện tử, và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong quản lý rủi ro và thẩm định tín dụng.

### **3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)**

#### **- Nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường mối quan hệ khách hàng**

Ngân hàng TMCP Á Châu cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển mối quan hệ lâu dài với khách hàng doanh nghiệp. Ngân hàng cần đầu tư vào công tác chăm sóc khách hàng, cung cấp các dịch vụ tư vấn tài chính chuyên nghiệp và giải pháp tín dụng linh hoạt để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Ngoài ra, ACB cần chú trọng đến việc xây dựng các chương trình khách hàng thân thiết, tạo ra các ưu đãi và lợi ích đặc biệt cho các khách hàng lớn và khách hàng chiến lược, từ đó tăng cường sự gắn bó và tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng.

#### **- Tăng cường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực**

Ngân hàng TMCP Á Châu cần đầu tư mạnh mẽ vào công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là đội ngũ cán bộ tín dụng và quản lý rủi ro. Việc nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của nhân viên là yếu tố then chốt giúp ngân hàng cải thiện chất lượng tín dụng và giảm thiểu rủi ro.

ACB cần xây dựng các chương trình đào tạo nội bộ, hợp tác với các tổ chức giáo dục và đào tạo hàng đầu để cung cấp các khóa học chuyên sâu về tài chính, tín dụng, và quản lý rủi ro. Đồng thời, ngân hàng cũng cần tạo điều kiện để nhân viên tham gia các chương trình đào tạo quốc tế, nhằm nâng cao kiến thức và kỹ năng theo tiêu chuẩn quốc tế.

#### **- Phát triển và ứng dụng công nghệ trong hoạt động tín dụng**

Ngân hàng TMCP Á Châu cần đẩy mạnh việc phát triển và ứng dụng công nghệ trong hoạt động tín dụng, nhằm nâng cao hiệu quả thẩm định, quản lý rủi ro, và giám sát khoản vay. Việc áp dụng các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), học máy (machine learning), và phân tích dữ liệu lớn (big data) sẽ giúp ngân hàng cải thiện độ chính xác trong thẩm định tín dụng và phát hiện sớm các rủi ro tiềm ẩn.

Ngoài ra, ACB cần phát triển các giải pháp tài chính số hóa, cung cấp các dịch vụ tín dụng trực tuyến để đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và tiện lợi hơn. Điều này không chỉ giúp ngân hàng gia tăng sự hài lòng của khách hàng mà còn tạo ra lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

- **Tăng cường quản lý rủi ro và kiểm soát nội bộ**

Cuối cùng, Ngân hàng TMCP Á Châu cần tăng cường hệ thống quản lý rủi ro và kiểm soát nội bộ, đảm bảo rằng mọi hoạt động tín dụng đều tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn an toàn tài chính. Ngân hàng cần thường xuyên rà soát, đánh giá và cải tiến các quy trình quản lý rủi ro, từ khâu thẩm định, giải ngân đến giám sát khoản vay.

ACB cũng cần xây dựng một hệ thống cảnh báo sớm và báo cáo định kỳ về các rủi ro tín dụng, giúp ban lãnh đạo ngân hàng có thể đưa ra các quyết định kịp thời và chính xác trong quản lý rủi ro. Hệ thống kiểm soát nội bộ cần được củng cố, đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm giải trình trong mọi hoạt động tín dụng.

Tóm lại, để nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp, Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Thống Nhất cần sự hỗ trợ tích cực từ Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước, cùng với nỗ lực cải thiện nội tại của chính ngân hàng. Việc thực hiện đồng bộ các kiến nghị trên sẽ giúp ngân hàng phát triển bền vững, nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh trên thị trường tài chính.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Hoạt động tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ thời gian qua cũng đã nhận được nhiều sự hỗ trợ từ phía nhà nước. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng tín dụng, các ngân hàng cần chủ động thực hiện nhiều giải pháp, bao gồm việc rà soát và cải cách thủ tục cho vay theo hướng đơn giản hóa, phù hợp với đặc điểm riêng của doanh nghiệp, và đảm bảo tuân thủ đúng quy định pháp luật. Đồng thời, việc xây dựng hệ thống thu thập, xử lý và lưu trữ thông tin nhằm đánh giá chính xác tình hình hoạt động của doanh nghiệp là cần thiết để có thể đưa ra quyết định cho vay đúng đắn. Ngoài ra, các ngân hàng cũng cần mạnh dạn triển khai cho vay tín chấp đối với các khách hàng truyền thống có hoạt động kinh doanh hiệu quả. Bên cạnh đó, cần có sự phối hợp với các biện pháp vĩ mô từ Ngân hàng Nhà nước và chính phủ, thông qua việc thành lập các quỹ hỗ trợ tín dụng và các trung tâm, ấn phẩm cung cấp thông tin tín dụng, để hỗ trợ ngân hàng trong việc nâng cao chất lượng tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Những giải pháp và kiến nghị trong chương này không chỉ hướng tới việc cải thiện hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Á Châu mà còn góp phần nâng cao sự phát triển bền vững và uy tín của ngân hàng trên thị trường tài chính. Để đạt được mục tiêu này, ngân hàng cần thực hiện đồng bộ các giải pháp và thường xuyên cập nhật, điều chỉnh các chiến lược để phù hợp với các biến động của thị trường và yêu cầu của khách hàng.

## KẾT LUẬN CHUNG

Nhìn chung, thông qua bài khóa luận phân tích về giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Thống Nhất, ta thấy được bên cạnh những quyền lợi, lợi ích mà chính sách tín dụng mang lại cho nền kinh tế thì cũng có nhiều mặt tiêu cực liên quan đến hoạt động tín dụng. Nhưng tóm lại, hoạt động tín dụng vẫn đóng vai trò là một trong những nghiệp vụ quan trọng của ngân hàng thương mại nói chung, vì ngoài việc giúp cân bằng lượng vốn giữa người có vốn nhàn rỗi và người thiếu hụt nguồn vốn thì hoạt động tín dụng cũng giúp điều tiết nền kinh tế, tăng cường sức mạnh của thị trường và ổn định tình hình kinh tế vĩ mô tốt hơn.

Những đề xuất và giải pháp đưa ra trong bài khóa luận này nhằm mục đích cải thiện chất lượng tín dụng, đảm bảo rằng hoạt động tín dụng của ngân hàng sẽ tiếp tục đóng góp tích cực cho nền kinh tế, đồng thời giảm thiểu tối đa các rủi ro tiềm ẩn. Từ đó, ACB – PGD Thống Nhất sẽ có thể duy trì vị thế cạnh tranh, phát triển bền vững, và tiếp tục đóng góp vào sự thịnh vượng chung của toàn xã hội.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dương Thị Hoàn, (2019). Yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng tại các ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam, Tạp chí Khoa học, số 50.2019, tr 118-119.
2. Dương Thị Hoàn, (2020). Nâng cao chất lượng tín dụng tại các Ngân hàng TMCP Việt Nam, trang 6-24. Luận án tiến sĩ kinh tế. Học viện Tài chính thành phố Hà Nội.
3. Lê Bá Minh Long. Nâng cao chất lượng tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Ngân hàng TMCP Phương Đông. Luận văn thạc sĩ kinh tế. Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
4. Lê Thị Thanh Mỹ. Hoàn thiện phân tích chất lượng tín dụng tại các ngân hàng thương mại trên địa bàn Bình Định. Luận án tiến sĩ kinh tế. Học viện Tài chính thành phố Hà Nội.
5. Nguyễn Thị Thu Đông. Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam trong quá trình hội nhập. Luận án tiến sĩ kinh tế. Đại học Kinh tế Quốc dân.
6. ThS. Nguyễn Thị Kim Nhung, ThS. Phạm Thu Hiền, ThS. Nguyễn Thị Thúy Quỳnh. Một số vấn đề về rủi ro tín dụng của ngân hàng thương mại, Tạp chí tài chính.vn
7. Trịnh Hoài Đức, Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam, trang 38-42. Luận văn thạc sĩ. Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh.
8. Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN:ISO 9000:2007 ( ISO 9000:2005) về hệ thống quản lý chất lượng – cơ sở và từ vựng do Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành.
9. Võ Trần Ngọc Hưng. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam.
10. <https://luatminhkhue.vn/tieu-chuan-viet-nam-tcvn-iso-9000-2007-iso-9000-2005-ve-he-thong-quan-ly-chat-luong-co-so-va-tu-vung-do-bo-khoa-hoc-va-cong-nghe-ban-hanh.aspx> . Ngày 15/07/2024.
11. <https://acb.com.vn/>. Ngày 10/07/2024.
12. <https://hyundai-mpc.vn/ngan-hang-acb-la-ngan-hang-gi>. Ngày 15/07/2024.

13. <https://tapchitaichinh.vn/giai-phap-nang-cao-chat-luong-quan-ly-rui-ro-tin-dung-tai-cac-ngan-hang-thuong-mai-viet-nam.html> . Ngày 25/07/2024.
14. <https://hotrovietluanvan.com/khoa-luan-nang-cao-chat-luong-tin-dung-tai-nh-thuong-mai/>. Ngày 18/07/2024.