

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về NHTM:

1.1.1. Khái niệm:

Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, kỳ họp bất thường lần thứ 05 thông qua ngày 18/01/2024 xác định: “NHTM là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.”

1.1.2. Chức năng của NHTM:

+ Chức năng trung gian tín dụng: NHTM giữ vị trí trung gian giữa những người có nhu cầu vốn và những người có dư thừa vốn. Bằng cách hình thành quỹ và cung cấp khoản vay, NHTM giúp phân phối vốn vào nền kinh tế bằng cách tận dụng các nguồn vốn tạm thời không sử dụng của các nhà đầu tư. NHTM tạo ra lợi ích cho tất cả các bên tham gia và đồng thời đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế thông qua việc hoạt động như một trung gian tín dụng.

+ Chức năng trung gian thanh toán: Chức năng thanh toán có ý nghĩa quan trọng đối với xã hội. NHTM thực hiện chức năng này bằng cách thực hiện các yêu cầu thanh toán của khách hàng về các khoản giao dịch và tuân thủ theo pháp luật. Nhờ chức năng thanh toán của ngân hàng, mọi người tiết kiệm được thời gian và chi phí trong xã hội hiện đại so với quá khứ. Từ đó chức năng này sẽ đẩy mạnh quá trình SXKD, hàng hóa sẽ được lưu thông tốt hơn và nâng cao tốc độ xoay vòng vốn.

+ Chức năng tạo tiền: NHTM tạo ra tiền với mục đích chính là kiếm lời, điều này thể hiện bản chất của NHTM. Mỗi hoạt động kinh doanh trong ngành ngân hàng đều có những đặc trưng riêng và cùng lúc góp phần vào quá trình tạo ra tiền của ngân hàng và sự phát triển của nền kinh tế. Khả năng tạo tiền của NHTM đáp ứng yêu cầu thanh toán và chi trả của xã hội. Điều này sẽ giúp cho lượng tiền tệ trong nền kinh tế được luân chuyển khắp mọi nơi và góp phần tăng trưởng nền kinh tế.

1.1.3. Phân loại NHTM:

1.1.3.1. Dựa vào hình thức sở hữu:

+ NHTM Quốc doanh (State-owned Commercial bank): Đây là ngân hàng được thành lập bằng 100% từ nguồn vốn ngân sách của nhà nước. Trong tình hình hiện nay, các NHTM Quốc doanh Việt Nam đã và đang thực hiện việc phát hành trái phiếu để huy động vốn và phù hợp với xu thế hội nhập tài chính trên thế giới. Đồng thời, họ cũng tiến hành cổ phần hóa nhằm nâng cao sức cạnh tranh với các ngân hàng cổ phần và các chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

+ NHTM liên doanh (Joint Venture Commercial bank): Đây là ngân hàng được thành lập bởi NHTM nước ngoài và NHTM trong nước thông qua việc góp vốn liên doanh. Tất cả các hoạt động của ngân hàng liên doanh phải tuân thủ theo pháp luật Việt Nam.

+ NHTM cổ phần (Joint Stock Commercial bank): Đây là NHTM được tổ chức theo loại hình công ty cổ phần. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNNVN), cổ đông cá nhân hoặc pháp nhân chỉ được sở hữu một số cổ phần nhất định.

+ Chi nhánh ngân hàng nước ngoài (Branch of Foreign Bank): Đây là ngân hàng được thành lập tại nước ngoài và theo pháp luật của nước ngoài. Ngân hàng này được phép mở chi nhánh tại Việt Nam, nhưng phải hoạt động dưới sự giám sát của pháp luật Việt Nam.

+ NHTM 100% vốn nước ngoài (Wholly Foreign – owned Commercial bank): Đây là NHTM được thành lập tại Việt Nam nhưng 100% vốn điều lệ của NHTM này từ nước ngoài. Trong đó, ít nhất phải có một ngân hàng nước ngoài sở hữu hơn 50% vốn điều lệ (Ngân hàng mẹ). NHTM 100% vốn điều lệ từ nước ngoài có thể thành lập công ty TNHH một hoặc từ hai thành viên trở lên. Điều kiện để thành lập là pháp nhân Việt Nam và có trụ sở chính tại Việt Nam.

1.1.3.2. Dựa vào chiến lược kinh doanh:

+ Ngân hàng bán buôn (Wholesale bank): Tập trung vào cung cấp các dịch vụ tài chính cho các tổ chức, doanh nghiệp lớn và các ngân hàng khác.

+ Ngân hàng bán lẻ (Retail bank): Tập trung vào cung cấp các dịch vụ tài chính cho cá nhân và hộ gia đình, bao gồm tiết kiệm, vay mượn, thẻ tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác.

+ Ngân hàng vừa bán buôn, vừa bán lẻ: Tập trung vào cung cấp các dịch vụ tài chính cho các tổ chức, doanh nghiệp lớn và các ngân hàng khác và cung cấp các dịch vụ tài chính cho cá nhân và hộ gia đình, bao gồm tiết kiệm, vay mượn, thẻ tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác.

1.1.3.3. Dựa vào tính chất hoạt động:

+ Ngân hàng kinh doanh tổng hợp: Cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính, bao gồm tiết kiệm, vay mượn, thanh toán, quyết toán và các dịch vụ khác cho cả cá nhân và tổ chức.

+ Ngân hàng chuyên doanh: Tập trung vào một lĩnh vực kinh doanh cụ thể như NHTM nông nghiệp, NHTM công nghiệp, NHTM dịch vụ và nhiều lĩnh vực khác.

1.1.4. Các nghiệp vụ cơ bản của NHTM:

1.1.4.1. Nghiệp vụ tài sản nợ, huy động vốn:

Theo khoản 13, Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng năm 2010 thì huy động vốn hay còn gọi là hoạt động nhận tiền gửi được định nghĩa như sau: “Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận”. Đây là nghiệp vụ phổ biến trong hoạt động NHTM. Nghiệp vụ này phản ánh qua nguồn vốn. Được thể hiện chi tiết qua nguồn vốn của ngân hàng. Nguồn vốn sẽ bao gồm vốn tự có và nguồn vốn được coi là tự có. Cụ thể như sau:

Vốn tự có: Bao gồm vốn điều lệ của ngân hàng hay là nguồn vốn thuộc sở hữu của ngân hàng, đã có khi ngân hàng được hình thành, thành lập. Nguồn vốn điều lệ sẽ được ngân hàng sử dụng để mua thiết bị, tài sản và thực hiện một số hoạt động khác. Ngoài ra, vốn tự có sẽ có thêm nguồn quỹ dự trữ, là nguồn vốn do hoạt động phát sinh lợi nhuận ròng hàng tháng của ngân hàng.

Vốn được coi là tự có: Là khoản vốn nhàn rỗi tạm thời của ngân hàng, được sử dụng để chi tiêu cho các khoản mục tạm thời.

1.1.4.2. Nhóm nghiệp vụ sử dụng vốn:

+ Nghiệp vụ cho vay:

NHTM có thể sử dụng các công cụ và biện pháp được luật pháp cho phép để tận dụng số tiền từ những người dư thừa vốn trong xã hội để cấp tín dụng cho những người có nhu cầu vốn trong nền kinh tế. Sự thành công hoặc thất bại của một ngân hàng phụ thuộc chủ yếu vào việc tiến hành kế hoạch tín dụng và hiệu quả của việc cho vay trong chính sách của ngân hàng. Các hình thức cho vay có thể được phân loại theo nhiều cách như sau: Mục tiêu, cách thức bảo đảm, thời hạn, nguồn tài chính và phương thức trả lại,...

+ Nghiệp vụ đầu tư:

Ngân hàng chỉ tồn tại và phát triển khi đạt được nhiều doanh thu và lợi nhuận. Vì vậy bên cạnh hình thức phổ biến nhất chính là cho vay, ngân hàng còn sử dụng nguồn vốn được huy động từ nền kinh tế để đầu tư sinh lời. Các NHTM có thể tiến hành các hình thức chủ yếu như:

Đầu tiên các NHTM có thể nguồn vốn huy động được để đầu tư vào việc mua bán hoặc kinh doanh chứng khoán, cũng như góp vốn vào các công ty hay doanh nghiệp khác.

Bên cạnh đó ngân hàng cũng có thể đầu tư vào các tài sản cố định để hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh.

Kinh doanh ngoại hối, kinh doanh vàng,...

+ Nghiệp vụ ngân quỹ:

An toàn là một yếu tố không thể thiếu trong nghề ngân hàng vì đây là một lĩnh vực kinh doanh có nhiều rủi ro và mạo hiểm. Do đó, ngân hàng không chỉ cho vay và đầu tư để có lợi nhuận mà còn phải sử dụng công thức khác nhằm bảo đảm tính thanh khoản và tuân theo các quy định về dự trữ bắt buộc (DTBB) do NHNNVN đề ra.

1.1.4.3. Nghiệp vụ khác:

Hiện nay các NHTM đã đưa ra rất nhiều hình thức thanh toán khác nhau cho khách hàng để thanh toán một cách nhanh chóng, tiện lợi và hiệu quả chi phí. Bạn có thể sử dụng séc hoặc ủy nhiệm thu hoặc ủy nhiệm chi, các loại thẻ, tín dụng, kinh

doanh ngoại hối,... bên cạnh đó ngân hàng còn cung cấp hệ thống thanh toán điện tử, liên kết các quỹ và phục vụ việc trao đổi tiền gửi khi khách hàng yêu cầu.

1.1.5. Phân loại cho vay của NHTM:

1.1.5.1. Căn cứ theo đối tượng khách hàng:

Cho vay các doanh nghiệp hay các tổ chức kinh tế: Các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế là đối tượng được phục vụ trong loại hình cho vay này của các NHTM. Với đặc điểm độc nhất của đối tượng này, các NHTM cần thành lập các phòng KHDN để phục vụ.

Cho vay KHCN: Các cá nhân, hộ gia đình, chủ trang trại và tổ hợp tác,... là nhóm KHCN trong danh sách mà các NHTM áp dụng quy trình vay tiền cho KHCN. Các đối tượng này thường có số lượng rất đông và thường muốn vay các khoản nhỏ. Tuy nhiên, họ là nhóm khách hàng nhạy cảm, do đó các ngân hàng phải áp dụng phương thức tiếp cận hợp lý và quản lý khách hàng một cách hiệu quả từ đó mới có thể khai thác tốt mảng khách hàng này.

1.1.5.2. Căn cứ vào thời hạn cho vay:

Cho vay ngắn hạn: Có những khoản vay có thời hạn không quá 12 tháng. Ngân hàng cho vay ngắn hạn nhằm mục đích cung cấp vốn lưu động cho doanh nghiệp, hỗ trợ tiêu dùng cá nhân và tài trợ nhu cầu chi tiêu ngắn hạn.

Cho vay trung hạn: Đây là những khoản vay có thời gian từ 1 năm đến 5 năm. Người thường sử dụng khoản vay này để đầu tư vào việc cải tiến, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật hoặc mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh (SXKD).

Cho vay dài hạn: Các mức vay này được thiết lập cho khoảng thời gian trên 60 tháng. Những nguồn vốn này thường được sử dụng để đầu tư vào cơ sở hạ tầng, bất động sản (BDS) và cho vay cá nhân để phục vụ các nhu cầu như mua nhà, mua xe và đi lại.

1.1.5.3. Căn cứ theo mục đích sử dụng tiền vay:

Cho vay sản xuất: Đây là một dạng cho vay trong đó khách hàng sử dụng tiền để sản xuất các loại hàng hóa. Việc cho vay sản xuất bao gồm việc cung cấp khoản vay trong lĩnh vực nông nghiệp, công nghiệp và các ngành kinh doanh liên quan đến lâm sản, thủy sản và kỹ thuật môi trường.

Cho vay lưu thông: Đây là một hình thức cho vay mà khách hàng thường sử dụng số tiền vay để kinh doanh các sản phẩm và dịch vụ. Cho vay lưu thông bao gồm việc cung cấp quỹ đầu tư cho hoạt động kinh doanh hàng hóa và dịch vụ, trong phạm vi mua – bán nội địa và xuất – nhập khẩu.

Cho vay tiêu dùng: Đây là một hình thức vay tiền mà khách hàng sử dụng số tiền đã được cấp để đáp ứng các nhu cầu cá nhân trong cuộc sống.

1.1.5.4. Căn cứ theo tài sản bảo đảm (TSBĐ):

Cho vay có TSBĐ: Đây là một hình thức cho vay tiền trong đó khách hàng phải cung cấp TSBĐ, cầm cố các tài sản có giá trị khác hoặc có được sự đảm bảo từ bên thứ ba.

Cho vay không có TSBĐ: Người vay tín dụng này thường là những khách hàng đáng tin cậy, xếp hạng tín dụng cao. Chủ yếu là các doanh nghiệp hoạt động ổn định và có lợi nhuận liên tục, sở hữu khả năng tài chính tốt và không xuất hiện nợ xấu.

1.1.5.5. Căn cứ theo tính chất hoàn trả:

Cho vay hoàn trả trực tiếp: Người vay tiền sẽ trực tiếp thanh toán nợ cho ngân hàng.

Cho vay hoàn trả gián tiếp: Đây là một loại hình cho vay trong đó người đi vay không phải chịu trách nhiệm thanh toán. Thông thường loại hình cho vay này thường được tiến hành bằng cách áp dụng chiết khấu tương ứng vào các thương phiếu và các giấy tờ có giá còn hiệu lực hoặc đã tới kỳ hạn thanh toán.

1.1.5.6. Căn cứ theo phương pháp hoàn trả:

Cho vay hoàn trả góp: Khi kết thúc hợp đồng tín dụng, khoản vay có thể được chia thành nhiều kỳ để trả cho đến khi tổng gốc và lãi được hoàn thiện theo hợp đồng tín dụng.

Cho vay hoàn trả một lần: Khi đến hạn thanh toán, người vay chỉ cần trả một lần duy nhất tổng số tiền vốn gốc và lãi khi vay vốn.

Cho vay hoàn trả theo yêu cầu: Số tiền vay ban đầu sẽ được trả theo yêu cầu của bên cho vay hoặc bên vay vốn.

1.1.5.7. Căn cứ theo phương thức cho vay:

Cho vay theo món: Trong quá trình vay tiền, cả hai bên cho vay và bên vay vốn đều phải tuân thủ các thủ tục tín dụng cần thiết. Cho vay theo món còn được gọi là cho vay từng lần vì khi khách hàng yêu cầu vay vốn thì khách hàng phải làm hồ sơ xin vay một số tiền nhất định cho mục đích sử dụng vốn cụ thể hiện tại.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đối với loại hình cho vay này, các doanh nghiệp chỉ cần nộp đơn xin vay vốn lần đầu, sau đó theo các điều khoản của hợp đồng thì các doanh nghiệp hoặc công ty có thể lập kế hoạch vay vốn và trả nợ tiền gửi cho ngân hàng. Sản phẩm cho vay này thường dành cho các doanh nghiệp cần bổ sung vốn lưu động thường xuyên và đều đặn, lưu chuyển tiền tệ nhanh chóng. Ngân hàng xác định hạn mức tín dụng và cũng cung cấp cho các doanh nghiệp một tài khoản cho vay để giám sát quá trình vay vốn và thanh toán gốc và lãi cho ngân hàng.

Các phương thức cho vay khác như: Hiện nay các NHTM cung cấp thêm nhiều hình thức khác nhau như cho vay ứng trước, cho vay thấu chi, cho vay đồng tài trợ và các loại cho vay khác.

1.2. Hoạt động cho vay KHDN của NHTM:

1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay KHDN:

Đây là phương thức ngân hàng cấp tín dụng cho các doanh nghiệp, trong đó ngân hàng chuyển giao một số tiền vào tài khoản của doanh nghiệp để sử dụng vào mục đích và thời hạn đã được thoả thuận.

Do hoạt động cho vay từ ngân hàng nên KHDN đã nhận được số tiền vay một cách nhanh chóng để đáp ứng các yêu cầu về đầu tư và SXKD. Điều này giúp doanh nghiệp đạt được mục tiêu ban đầu. Cho vay KHDN của ngân hàng là một phương thức huy động vốn hiệu quả, thuận tiện cho các doanh nghiệp.

Việc cho vay các đối tượng là KHDN là một vấn đề không nhỏ mà còn góp phần quan trọng trong việc xây dựng và phát triển kinh tế của đất nước. Khi ngân hàng được vận hành hiệu quả, doanh nghiệp và công ty có thể nhận đủ vốn để đầu tư vào SXKD. Điều này góp phần duy trì sự ổn định và tiến bộ của nền kinh tế. Thêm vào đó, tiền vay của doanh nghiệp luôn được ảnh hưởng bởi tỷ lệ lãi suất, yếu

tổ này có vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của giá trị đồng tiền và lưu thông thông tiền tệ.

1.2.2. Đặc điểm về hoạt động cho vay KHDN:

Đối tượng: Là các doanh nghiệp hay các công ty có nhu cầu vay vốn sử dụng cho những mục đích như phục vụ hoạt động SXKD, mở rộng SXKD, đầu tư vào dự án mới, tái cấu trúc nợ hay đáp ứng nhu cầu vốn lưu động. Khác với cá nhân và hộ gia đình, KHDN thường có số lượng rất ít, nhu cầu vay vốn rất lớn và sẽ bị tác động bởi môi trường kinh tế, văn hóa – xã hội xung quanh.

Thời hạn cho vay: Dựa trên mục đích sử dụng vốn vay và các loại hình cho vay mà các khoản vay của KHDN sẽ có thời gian khác nhau như: Ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Quy mô và số lượng các khoản vay: Thông thường quy mô các khoản vay của doanh nghiệp lớn nhưng số lượng các khoản vay của doanh nghiệp lại ít.

Chi phí cho vay: Vì quy mô của các khoản cho vay KHDN thường lớn, nhưng số lượng các khoản cho vay này lại ít vì vậy ngân hàng chỉ cần sử dụng ít chi phí (bao gồm cả nhân công và công cụ) để phát triển khách hàng, thẩm định tín dụng, xét duyệt và quản lý các khoản vay.

Lãi suất cho vay: Lãi suất cho vay KHDN thấp vì chi phí cho vay KHDN không lớn và các khoản vay vốn KHDN không có mức độ rủi ro cao.

Rủi ro tín dụng (RRTD): Các ngân hàng thường không gặp nhiều rủi ro khi cho vay KHDN nhỏ và vừa. Trong lĩnh vực SXKD, các công ty và doanh nghiệp thường được đánh giá cao về khả năng quản lý, sở hữu kiến thức chuyên môn phong phú cùng với trình độ kỹ thuật và khoa học công nghệ hiện đại, khả năng cạnh tranh tốt.

1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay tại NHTM:

- + Hoạt động cho vay trợ giúp trong việc thúc đẩy quá trình chuyển dịch kinh tế từ quy mô nhỏ sang công nghiệp hóa – hiện đại hóa.
- + Hoạt động cho vay trợ giúp trong việc tạo ra sự cân bằng giữa nguồn cung – cầu của dịch vụ, hàng hóa.
- + Hoạt động cho vay góp phần điều tiết và phân phối các nguồn vốn.

+ Việc cho vay góp đã đóng một vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển và áp dụng công nghệ mới vào các thành phần kinh tế. Việc cho vay tạo ra một nguồn thu lớn và đóng góp tích cực vào hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHDN của NHTM:

1.3.1. Các nhân tố khách quan:

+ Tình trạng của nền kinh tế:

Tất cả hoạt động kinh tế trong nước bị ảnh hưởng bởi tình trạng hiện tại của nền kinh tế và hoạt động cho vay KHDN cũng không phải là ngoại lệ. Tình trạng này có tác động rất lớn đến hoạt động của ngân hàng. Khi nền kinh tế đang phát triển, hoạt động của các NHTM sẽ tiếp tục được thúc đẩy mạnh mẽ. Điều này dẫn đến việc nhu cầu vay vốn của KHDN sẽ tăng lên và tăng mức cạnh tranh giữa các NHTM trên thị trường hiện nay.

+ Về phía khách hàng:

Thiện chí từ phía khách hàng: Khách hàng vay vốn thể hiện sự thiếu trung thực trong quan hệ tín dụng khi không cung cấp đầy đủ thông tin, gửi thông tin sai lệch, với mục đích lừa dối để chiếm dụng và hoạt động trái pháp luật hay sử dụng nguồn vốn huy động sai mục đích từ đó tác động gián tiếp đến chất lượng tín dụng. Tất cả các hành động này đều mang theo một số rủi ro tiềm ẩn và làm khó cho hoạt động cho vay của ngân hàng. Cho nên, để đánh giá mức độ tin cậy và uy tín của khách hàng, ngân hàng thường xem xét các thông tin về quan hệ trong quá khứ hoặc từ các nguồn thông tin khác cho những khách hàng mới.

Lợi nhuận sau thuế cao và ổn định là nhân tố ảnh hưởng nhất đến quyết định vay vốn của khách hàng. Những doanh nghiệp hay các công ty có lợi nhuận sau thuế cao và ổn định thường có xu hướng vay nhiều để sử dụng nguồn vốn làm đòn bẩy tài chính. Với các doanh nghiệp hay các công ty, việc vay mượn được xem là một công cụ để lựa chọn cho việc phát triển tài chính công ty. Đối với ngân hàng thì thu nhập của khách hàng sẽ tác động rất lớn việc đưa ra quyết định cho vay của ngân hàng. Vì ngân hàng sẽ dựa vào khả năng trả nợ trong tương lai của khách hàng để đánh giá các khoản vay. Do đó, lợi nhuận sau thuế cao và ổn định sẽ có tác động rất quan trọng đến nhu cầu vay vốn, quy mô khoản vay và phát triển hoạt động cho vay của ngân hàng.

Những yếu tố như là TSBĐ cũng như các giấy tờ như hồ sơ pháp lý, hồ sơ tài chính,... cũng rất quan trọng. Trong trường hợp ngân hàng nhận thấy khách hàng không có khả năng hoặc không đủ tiềm lực để đáp ứng thì việc cấp vốn sẽ bị từ chối hoặc trong quá trình cho vay gây ra các vấn đề tiêu cực thì ngân hàng có thể không cho khách hàng vay vốn. Khi khách hàng có khả năng đáp ứng các yêu cầu tín dụng, hoạt động cho vay của ngân hàng sẽ được thúc đẩy và phát triển. Điều này sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động tín dụng.

+ Môi trường pháp lý:

Các hoạt động tín dụng ngân hàng rất nghiêm ngặt theo các quy định pháp luật do NHNNVN ban hành. Việc thừa nhận về mặt pháp lý đối với các đối tượng khách hàng là cần thiết trong chiến lược mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Việc này mang lại sự yên tâm và tự tin cho những người cần vay vốn khi họ muốn đầu tư hoặc sản xuất, cũng như giúp ngân hàng dễ dàng đưa ra quyết định về việc cho vay vốn.

Tuy phải mở rộng hoạt động cho vay nhưng bên cạnh đó ngân hàng cũng cần duy trì chất lượng và hiệu quả cho vay. Nếu hệ thống pháp luật không hiệu quả, việc thực thi pháp luật không nghiêm sẽ tạo ra lỗ hổng trong quản lý tín dụng, gây ra các rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng như khách hàng sử dụng vốn sai mục đích hay cán bộ nhân viên có hành vi sai trái,... từ đó ảnh hưởng đến chất lượng cho vay vốn của ngân hàng.

+ Môi trường tự nhiên:

Bên cạnh đó ngân hàng còn bị tác động bởi các rủi ro tự nhiên rất khó tránh hay không thể tránh khỏi từ đó tạo ra các thiệt hại nặng nề mà ngân hàng phải gánh chịu như sóng thần, núi lửa phun trào, bão, sạt lở, thiên thạch, động đất,... gây tác hại đến hoạt động SXKD (hư hại cơ sở vật chất, gây thương tích cho con người hoặc nặng hơn sẽ dẫn đến tử vong,...). Nếu ngân hàng gặp phải những rủi ro trên sẽ khiến cho khách hàng giảm khả năng thanh toán nợ hoặc mất khả năng thanh toán nợ cho ngân hàng từ đó dẫn đến nợ quá hạn trở thành nợ xấu và từ đó làm ảnh hưởng đến hiệu quả chất lượng cho vay của ngân hàng.

1.3.2. Các nhân tố từ phía ngân hàng:

Đây là những nhân tố thuộc về nội tại ngân hàng liên quan đến sự phát triển của ngân hàng trên tất cả các mặt ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng, bao gồm: Chính sách, công tác tổ chức, trình độ lao động và cơ sở vật chất - trang thiết bị,...

Chính sách tín dụng của ngân hàng ảnh hưởng đến quy mô của tín dụng ngân hàng ở rất nhiều khía cạnh khác nhau song trực tiếp là ở 3 yếu tố đó là: Cạnh tranh về lãi suất, hình thức cho vay và các TSBĐ làm cốt yếu cho những khoản vay.

- + Công tác tổ chức hoạt động tín dụng của ngân hàng.
- + Chất lượng nhân viên và cán bộ tín dụng (CBTD) ngân hàng.
- + Cơ sở vật chất của ngân hàng.
- + Chính sách tín dụng.
- + Quy trình tín dụng.
- + Công nghệ ngân hàng.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến rủi ro trong hoạt động cho vay KHDN của NHTM:

1.4.1. Yếu tố vĩ mô:

+ Môi trường kinh tế:

Môi trường kinh doanh không đồng nhất và sự biến đổi của chu kỳ kinh tế là các yếu tố dẫn đến rủi ro về tín dụng. Sự tăng lãi suất cơ bản cho thấy NHNNVN đang can thiệp vào chính sách để kiểm soát mức lạm phát vượt quá giới hạn được cho phép. Công cụ DTBB được thiết kế nhằm kiềm chế khả năng tạo ra tiền và giới hạn mức đòn bẩy tín dụng của các NHTM, từ đó ảnh hưởng gián tiếp đến RRTD tại các NHTM.

+ Môi trường pháp lý:

Những thay đổi về chính sách thuế, quy định về kinh doanh BĐS,... sẽ làm cho các doanh nghiệp hoặc các công ty khó chủ động trên chiến lược phát triển của mình. Môi trường kinh doanh không ổn định ảnh hưởng đến tình hình tài chính của người vay vốn dẫn đến suy yếu cũng như RRTD có khả năng cao hơn.

1.4.2. Yếu tố vi mô:

Lịch sử vay vốn: Khi doanh nghiệp có lịch sử vay vốn đã từng chuyển nợ quá hạn thì RRTD (RRTD) sẽ cao hơn so với các doanh nghiệp chưa từng bị nợ quá hạn.

Lịch sử vay vốn tác động thuận chiều đến RRTD, các khách hàng đã từng bị nợ quá hạn có nhiều khả năng tái diễn nợ quá hạn cho món vay tiếp theo. Trong các điều kiện khác không đổi, nếu các doanh nghiệp từng bị chuyển nợ quá hạn có xác suất xảy ra RRTD cao hơn các doanh nghiệp chưa từng bị chuyển nợ quá hạn.

Kiểm tra, giám sát khoản vay: Khi doanh nghiệp được ngân hàng kiểm tra, giám sát từ không thường xuyên thì RRTD sẽ cao hơn so với các doanh nghiệp được ngân hàng kiểm tra, giám sát thường xuyên.

Xếp hạng doanh nghiệp: Khi doanh nghiệp thuộc nhóm xếp hạng tín dụng cao thì RRTD sẽ thấp hơn so với các doanh nghiệp thuộc nhóm xếp hạng tín dụng khác. Các doanh nghiệp được xếp hạng tín dụng cao (từ hạng A trở lên) thường có kết quả kinh doanh tốt, nên đủ khả năng trả nợ.

Kinh nghiệm của CBTD: Khi doanh nghiệp do CBTD có ít kinh nghiệm làm việc trực tiếp thẩm định thì RRTD sẽ cao hơn so với các doanh nghiệp do CBTD có nhiều kinh nghiệm làm việc trực tiếp thẩm định cho vay.

Lợi nhuận ròng trên tổng tài sản (ROA): Khi doanh nghiệp có ROA càng lớn thì RRTD càng thấp.

Nợ phải trả (NPT)/Vốn chủ sở hữu (VCSH): Khi doanh nghiệp có NPT/VCSH càng tăng thì RRTD càng tăng.

Loại hình doanh nghiệp: Doanh nghiệp có quy mô vừa có mức độ RRTD thấp hơn so với doanh nghiệp có quy mô nhỏ và siêu nhỏ.

1.5. Chất lượng tín dụng:

1.5.1. Hiệu quả sử dụng vốn:

Hiệu suất sử dụng vốn là một chỉ số cho thấy liên kết giữa nguồn vốn được huy động và nợ trực tiếp từ khách hàng trong hoạt động của ngân hàng. Hiệu suất sử dụng vốn sử dụng một đơn vị tài sản để cho vay trực tiếp khách hàng, từ đó ta có thể biết được hiệu suất sử dụng vốn. Các chỉ số của hiệu suất sử dụng vốn:

Hiệu suất sử dụng vốn (H1) = (Tổng dư nợ cho vay/Tổng nguồn vốn huy động) x 100%.

Chỉ số H1 thể hiện mức độ cho vay của ngân hàng trong tổng tài sản, cũng như khả năng thu hút vốn của ngân hàng.

Nếu chỉ số này lớn, nó có thể biểu hiện sự cân đối tốt giữa hoạt động huy động vốn và cho vay, nhưng lại cho thấy khả năng huy động vốn chưa được cải thiện.

Nếu chỉ tiêu này nhỏ, một mặt thể hiện sự không tốt của việc cho vay và một mặt phản ánh sự thuận lợi trong huy động vốn.

Hiệu suất sử dụng vốn (H2) = (Tổng dư vay nợ/Tổng tài sản có) x 100%.

Chỉ số H2 cho biết tỷ lệ bình quân mỗi 100 đồng tài sản được sử dụng để cấp vay trực tiếp cho khách hàng. Do tín dụng được xem là nguồn thu chính, nên hiệu suất sử dụng vốn H2 ở mức cao sẽ góp phần mang lại hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng ngày càng tốt hơn và ngược lại.

Tuy nhiên, nếu ngân hàng sử dụng vốn cho vay quá lớn thì sẽ tiềm ẩn rủi ro thanh khoản và ngược lại, chỉ số H2 quá thấp cho thấy ngân hàng đang không tận dụng hiệu quả các nguồn vốn. Thông thường, ngân hàng có hiệu suất sử dụng vốn H2 từ 70% đến 80% trong điều kiện bình thường.

1.5.2. Tỷ lệ nợ quá hạn:

Nợ quá hạn là khi khách hàng không thể hoàn trả đủ số tiền gốc và lãi vay vào thời điểm thanh toán. Việc nợ quá hạn thường cho thấy khách hàng đang gặp vấn đề về tài chính và có nguy cơ không trả được nợ, điều này khiến ngân hàng lo lắng về RRTD. Trong lĩnh vực tín dụng ngân hàng, không thể tránh khỏi việc phát sinh nợ quá hạn. Tuy nhiên, nếu tỷ lệ nợ quá hạn vượt qua mức cho phép thì ngân hàng có thể đối diện với rủi ro mất khả năng thanh toán. Các chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn:

+ Tỷ lệ nợ quá hạn = (Số dư nợ quá hạn/tổng dư nợ) x 100%

Đây là thước đo để đánh giá RRTD và mức độ tin cậy tại ngân hàng. Tình huống này cho thấy khi chỉ tiêu tăng lên thì chất lượng tín dụng giảm đi và ngược lại. Theo quy định hiện tại của NHNNVN, chỉ tiêu này không được vượt quá 3%.

Đây là chỉ tiêu cho thấy khả năng thu hồi vốn đối với các khoản vay của ngân hàng.

+ Tỷ lệ tổng dư nợ có nợ quá hạn = (Tổng dư nợ có nợ quá hạn/Tổng dư nợ) x 100%

Chỉ tiêu tổng dư nợ có nợ quá hạn bao gồm toàn bộ số tiền mà một khách hàng đang nợ (bao gồm cả các khoản đến hạn và chưa đến hạn) từ khi xuất hiện món nợ quá hạn đầu tiên, nên nó phản ánh chính xác hơn mức độ RRTD của ngân hàng.

+ **Tỷ lệ khách hàng có nợ quá hạn = (Tổng số khách hàng quá hạn/Tổng số khách hàng có dư nợ) x 100%**

Để biết số lượng khách hàng đã quá hạn trong mỗi nhóm 100 khách hàng vay vốn chúng ta cần xem chỉ tiêu này. Nếu tỷ lệ này tăng cao thì điều đó cho thấy rằng chính sách tín dụng của ngân hàng không mang lại hiệu quả và ngược lại.

+ **Tỷ lệ nợ ngắn hạn quá hạn = (Nợ quá hạn ngắn hạn/Nợ ngắn hạn) x 100%**

+ **Tỷ lệ nợ dài hạn quá hạn = (Nợ quá hạn dài hạn/Nợ dài hạn) x 100%**

+ **Nợ quá hạn có khả năng thu hồi = (Nợ quá hạn có khả năng thu hồi/Nợ quá hạn) x 100%**

+ **Nợ quá hạn không có khả năng thu hồi = (Nợ quá hạn không có khả năng thu hồi/Nợ quá hạn) x 100%**

1.5.3. Nợ quá hạn:

Nợ quá hạn là tổng số tiền mà khách hàng không thực hiện thanh toán đúng hạn cho ngân hàng. Dù các khoản nợ có thể khác nhau về điều khoản cho vay, hình thức cho vay và thời gian cho vay. Nhưng thường thì khoảng thời gian nợ xấu này phổ biến nhất là từ 90 đến 180 ngày. Các chỉ tiêu phản ánh nợ xấu:

+ Nợ quá hạn theo thời gian:

Nợ quá hạn theo thời gian là nợ tới thời hạn thanh toán nhưng chưa thanh toán.

Nợ nhóm 1: Đây là nợ đủ tiêu chuẩn và thời gian các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày.

Nợ nhóm 2: Đây là nợ cần chú ý và thời gian các khoản nợ quá hạn từ 10 – 30 ngày.

Nợ nhóm 3: Đây là nợ dưới tiêu chuẩn và thời gian các khoản nợ quá hạn từ 30 – 90 ngày.

Nợ nhóm 4: Đây là nợ nghi ngờ và thời gian các khoản nợ quá hạn từ 90 – 180 ngày.

Nợ nhóm 5: Đây là nợ có khả năng mất vốn và thời gian các khoản nợ quá hạn hơn 180 ngày.

+ Nợ quá hạn theo thành phần kinh tế:

Nợ quá hạn của hộ gia đình, cá nhân.

Nợ quá hạn của công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn.

Nợ quá hạn của doanh nghiệp nhà nước.

1.5.4. Vòng quay vốn tín dụng:

Vòng quay vốn tín dụng = Doanh số thu nợ/Dư nợ bình quân

(Trong đó dư nợ bình quân trong kỳ = (Dư nợ đầu kỳ + Dư nợ cuối kỳ)/2

Điều này đánh giá khả năng của ngân hàng trong việc luân chuyển vốn tín dụng nhanh hay chậm, cũng như mức độ hiệu quả thu hồi nợ. Đây được xem là một tín hiệu tốt và an toàn hơn khi vòng quay vốn diễn ra nhanh chóng trong việc đầu tư.

1.6. Phương pháp nghiên cứu:

1.6.1. Phương pháp nghiên cứu và đối tượng khảo sát:

Trong báo cáo em sử dụng các phương pháp nghiên cứu như sau:

Thu thập dữ liệu sơ cấp: Khảo sát các đối tượng có giao dịch với Eximbank – Chi nhánh Bình Phú với số lượng yêu cầu tối thiểu theo Hair và cộng sự (2014) tỷ lệ quan sát một biến là 5:1 hoặc 10:1, một số nhà nghiên cứu cho rằng tỷ lệ 20:1 sẽ thích hợp hơn nhưng trong trường hợp này nghiên cứu ở tỷ lệ 5:1 sẽ thích hợp hơn và được sử dụng để khảo sát. Nghiên cứu này sử dụng 16 biến quan sát để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến việc nâng cao hiệu quả cho vay KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú yêu cầu tối thiểu là 80 mẫu quan sát (16*5), em khảo sát được 119 mẫu quan sát.

Thu thập dữ liệu thứ cấp từ năm 2021, 2022, 2023.

Sử dụng phương pháp thống kê mô tả, phân tích và xử lý dữ liệu đã thu thập.

1.6.2. Một số mô hình nghiên cứu phổ biến:

1.6.2.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Gronroos:

Trong hoạt động kinh doanh, để thành công các doanh nghiệp cần hiểu rõ được sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ (CLDV) và tìm hiểu những yếu tố có thể ảnh hưởng đến CLDV. Để mang lại sự hài lòng cho khách hàng, trong việc quản lý dịch vụ chăm sóc khách hàng, doanh nghiệp cần phải tập trung vào các yêu cầu chất lượng và nhận thức về chất lượng. Gronroos (1984) cho rằng CLDV của một doanh nghiệp được đánh giá và xem xét bởi 3 thành phần: Sự đánh giá về chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh. Trong đó bao gồm:

- + Chất lượng kỹ thuật: Những giá trị mà khách hàng nhận được.
- + Chất lượng chức năng: Làm thế nào khách hàng nhận dịch vụ từ nhà cung cấp để hiểu được phương thức phân phối của dịch vụ?
- + Hình ảnh: Vai trò của yếu tố này trong việc cung cấp dịch vụ rất quan trọng, nó chủ yếu được xây dựng từ hai thành phần là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng.

1.6.2.2. Mô hình chất lượng khoảng cách của Parasuraman & ctg (1985):

Xây dựng trên sự cơ bản của mô hình CLDV do Gronroos (1984) đề xuất, Parasuraman & ctg (1985) đã phát triển một mô hình mới để xác định chất lượng khoảng cách. Trong mô hình có 5 khoảng cách CLDV:

GAP1 là khoảng sai lệch giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận mà nhà cung cấp dịch vụ có về kỳ vọng đó. Sự khác biệt này xuất hiện khi khách hàng không có sự thấu hiểu đầy đủ về các yếu tố quan trọng để xác định CLDV và những gì mà họ mong muốn từ nó.

GAP2 xảy ra khi nhà cung cấp gặp khó khăn và trở ngại trong việc chuyển đổi các kỳ vọng thành tiêu chuẩn chất lượng rõ ràng và thực hiện chúng theo mong đợi. Những tiêu chí này được sử dụng để truyền tải thông tin tiếp thị đến khách hàng.

Khoảng cách GAP3 xảy ra khi nhân viên không tuân thủ các tiêu chuẩn đã được định trước khi chuyển giao dịch vụ cho khách hàng. Nhân viên giao dịch trực tiếp đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong việc tạo ra CLDV.

GAP4 hay Khoảng cách 4 là sự khác biệt giữa dịch vụ được đưa ra và thông tin mà khách hàng thu nhận. Thông tin này có thể tạo ra sự hy vọng cao hơn, nhưng đồng thời khi khách hàng không nhận được những gì đã cam kết, nó cũng có thể giảm đi sự hài lòng của khách hàng.

Khoảng cách 5 (GAP5) xuất phát từ sự chênh lệch giữa mức độ hài lòng của khách hàng về trải nghiệm thực tế và kỳ vọng ban đầu khi dùng sản phẩm hoặc dịch vụ. Theo ý kiến của Parasuraman & ctg (1985) thì CLDV được xem là khoảng cách thứ 5. Nhưng khoảng cách thứ 5 dựa trên 4 khoảng cách trước như: $GAP5 = f(GAP1, GAP2, GAP3, GAP4)$.

1.6.2.3. Mô hình BANKSERV của Avkiran:

Avkiran (1994) đã xây dựng và phát triển dựa trên mô hình bộ công cụ đo lường SERVQUAL của Parasuraman & ctg (1985) thành CLDV với ban đầu gồm có 27 biến quan sát thuộc 6 thành phần: (1) Nhân viên ngân hàng; (2) Niềm tin; (3) Thông tin; (4) Đáp ứng nhu cầu; (5) Khả năng truy cập dịch vụ rút tiền mặt và (6) Khả năng liên hệ với giám đốc chi nhánh. Sau khi thực hiện việc kiểm định bộ công cụ đo lường CLDV thông qua khảo sát người dùng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại các chi nhánh của ngân hàng tại Úc. Từ đó dựa trên cơ sở tác giả đã đề xuất mô hình đo lường CLDV BANKSERV gồm 4 thành phần với 17 biến quan sát để làm cơ sở cho việc ra quyết định tốt hơn trong hoạt động Marketing.

(1) Nhân viên ngân hàng (Staff conduct): Nhân viên ngân hàng cần thể hiện sự đáp ứng, văn hóa ứng xử và hình ảnh chuyên nghiệp trong giao tiếp với khách hàng.

(2) Niềm tin (Credibility): Để duy trì lòng tin của khách hàng với nhân viên ngân hàng cần kiên quyết sửa chữa sai sót.

(3) Thông tin (Communication): Thông qua việc truyền đạt các thông báo tài chính thành công và phân phát thông báo kịp thời thì ngân hàng thể hiện rõ việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng trong việc đáp ứng các nhu cầu cơ bản.

(4) Khả năng truy cập dịch vụ rút tiền mặt (Access to teller services): Nhân viên ngân hàng cần luôn luôn xuất hiện trong thời gian làm việc.

1.6.3. Mô hình đề xuất nghiên cứu:

Qua các mô hình Parasuraman & ctg (1985), mô hình chất lượng kỹ thuật – chức năng của Gronroos, BANKSERV của Avkiran đề tài này sẽ tận dụng tổng hợp các mô hình để đưa ra một mô hình chung phù hợp với nâng cao hiệu quả cho vay KHDN của Eximbank.

Từ mô hình nghiên cứu cho phép đề tài xây dựng sáu giả thuyết để kiểm định thống kê bao gồm giả thuyết A1, A2, A3, A4, A5 và A6 được phát biểu như sau:

A1: Môi trường kinh tế có quan hệ cùng chiều với nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng doanh nghiệp.

A2: Trình độ nhân viên có quan hệ cùng chiều với nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng doanh nghiệp.

A3: Quản trị rủi ro có quan hệ cùng chiều với nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng doanh nghiệp.

A4: Đối thủ cạnh tranh có quan hệ cùng chiều với nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng doanh nghiệp.

A5: Nguồn nhân lực có quan hệ cùng chiều với nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng doanh nghiệp.

A6: Chính sách của Ngân hàng có quan hệ cùng chiều với nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng doanh nghiệp.

A7: Năng lực tài chính có quan hệ cùng chiều với nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng doanh nghiệp.

➤ Nghĩa là sáu nhân tố này nếu được khách hàng đánh giá càng cao thì sự hài lòng của khách hàng càng cao và ngược lại.

Các nhân tố tác động đến nâng cao hiệu quả cho vay KHDN gồm có: Môi trường kinh tế (XH), Trình độ nhân viên (KT), Quản trị rủi ro (RR), Đối thủ cạnh tranh (ĐT), Nguồn nhân lực (NL), Chính sách của Ngân hàng (CS), Năng lực tài chính (TC).

Ngoài những nhân tố trên thì theo Ông Nguyễn Đức Lợi thực tiễn việc phát triển dịch vụ cho vay KHDN còn phụ thuộc vào năng lực tài chính (TC).

Từ các nghiên cứu và phỏng vấn chuyên gia em đã tổng hợp thành bộ thang đo các nhân tố phát triển dịch vụ cho vay KHDN như sau:

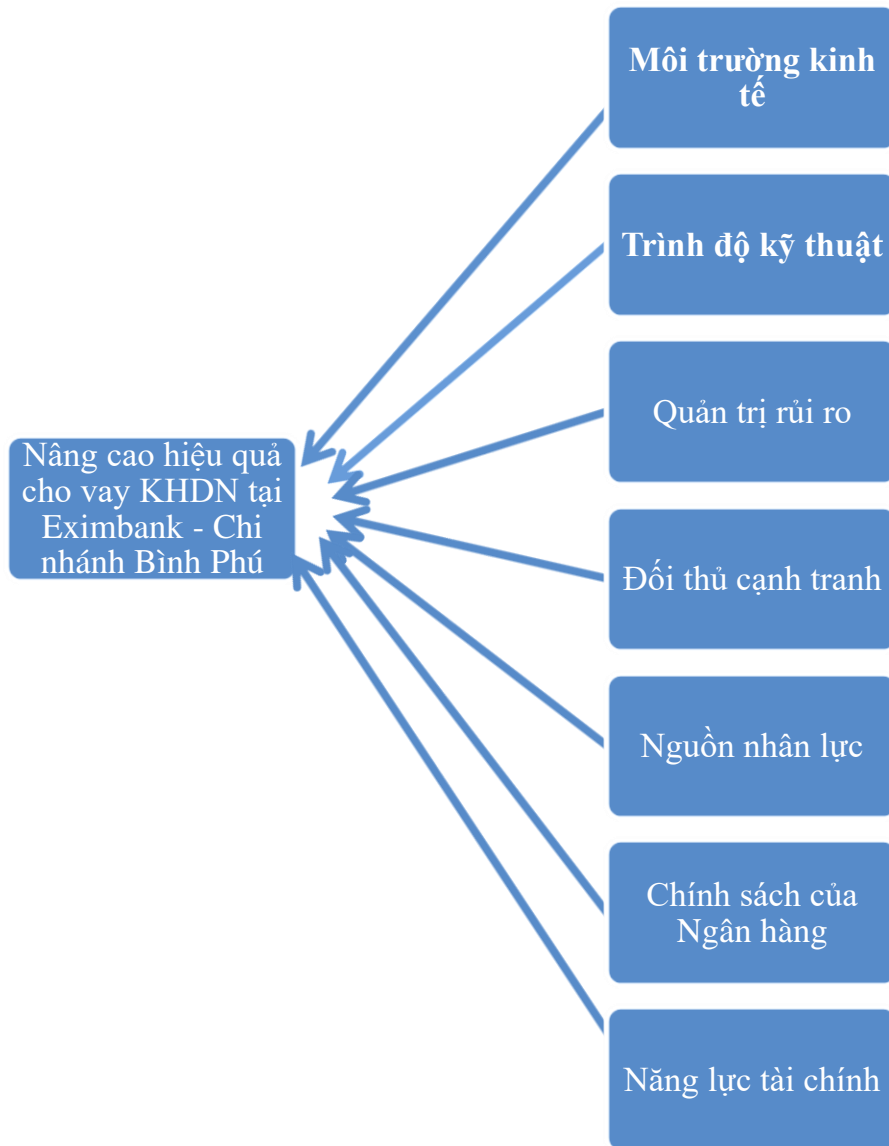
Bảng 1.1. Các nhân tố phát triển dịch vụ cho vay KHDN

Mã hóa	Các nhân tố	Giải thích
I	XH	Môi trường kinh tế
1	XH1	Thói quen sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp
2	XH2	Trình độ doanh nghiệp
II	KT	Trình độ kỹ thuật
3	KT1	Thủ tục cho vay ngắn gọn
4	KT2	Kết hợp đi chung với nhiều dịch vụ

5	KT3	Công nghệ cho vay tiên tiến
III	RR	Quản trị rủi ro
6	RR1	An toàn trong từng lần cho vay
7	RR2	An toàn, bảo mật thông tin, số dư tài khoản
IV	ĐT	Đối thủ cạnh tranh
8	ĐT1	Danh tiếng, hình ảnh của Eximbank trong NHTM
9	ĐT2	Biểu phí dịch vụ cho vay
V	NL	Nguồn nhân lực
10	NL1	Thái độ nhân viên
11	NL2	Ngoại hình nhân viên
VI	CS	Chính sách của Ngân hàng
12	CS1	Xây dựng hình ảnh tốt đẹp với khách hàng
13	CS2	Đẩy mạnh sự tin tưởng, lòng trung thành
14	CS3	Tạo thêm các chương trình ưu đãi
VII	TC	Năng lực tài chính
15	TC1	Cơ sở vật chất hiện đại
16	TC2	Hệ thống ATM, mạng lưới giao dịch nhiều, thuận tiện cho giao dịch

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

Sau đây là mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao hiệu quả cho vay KHDN được tổng hợp để đưa ra một mô hình chung phù hợp với CLDV cho vay KHDN của Eximbank:



Sơ đồ 1.1. Mô hình đề xuất nghiên cứu

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN XUẤT NHẬP KHẨU VIỆT NAM – CHI NHÁNH BÌNH PHÚ

2.1. Giới thiệu chung về Eximbank:

2.1.1. Lịch sử hình thành của Eximbank:

Một trong những NHTM cổ phần đầu tiên được thành lập tại Việt Nam vào ngày 24/05/1989 theo Quyết định số 140/CT của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng là Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam. Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam (Eximbank) chính thức ra mắt vào ngày 17/01/1990 và nhận được Giấy phép hoạt động số 11/NH-GP ký ngày 06/04/1992 từ Thống đốc Ngân hàng một số thông tin cơ bản về Eximbank:

- + Ngành nghề: Tài khoản tín dụng và các hoạt động ngân hàng.
- + Giấy Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.
- + Trụ sở chính: Vincom Center nằm ở tầng 8, địa chỉ là số 72 Lê Thánh Tôn và số 45A Lý Tự Trọng, Phường Bến Nghé, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh.
- + Thành viên chủ chốt: Chủ tịch hội đồng quản trị (HDQT) là Nguyễn Cảnh Anh trong khi Tổng giám đốc là Nguyễn Hoàng Hải.
- + Sản phẩm: Dịch vụ tài chính.
- + Số nhân viên: 5.852 nhân viên.
- + Chi nhánh: Có tổng cộng 217 chi nhánh và phòng giao dịch.
- + Website: <http://www.eximbank.com.vn>
- + Cơ quan đăng ký: Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh.
- + Số chứng nhận đăng ký thuế: 0301179079.
- + Thông tin cổ phiếu: Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HOSE).
- + Mã cổ phiếu: EIB

Quá trình phát triển của Eximbank:

Trong những năm 1991 và 1992, NHNNVN và Bộ Tài Chính đồng ý thực hiện một phân chương trình tài trợ không hoàn lại từ Thụy Điển cho các doanh nghiệp Việt Nam để hỗ trợ việc nhập khẩu.

Vào năm 1993, đã có sự tham gia vào hệ thống thanh toán điện tử của NHNNVN.

Vào năm 1995, ngân hàng này đã trở thành một trong sáu ngân hàng Việt Nam được chọn tham gia Dự án hiện đại hóa ngân hàng do NHNNVN tổ chức, với sự tài trợ của Ngân hàng thế giới – World Bank.

Vào năm 1997, chúng tôi đã trở thành một thành viên hàng đầu được công nhận của tổ chức thẻ quốc tế Mastercard.

Vào năm 1998, tổ chức thẻ quốc tế Visa đã nhận Eximbank là thành viên chính thức.

Năm 2003: Hệ thống thanh toán trực tuyến nội bộ được triển khai trên toàn hệ thống.

Trong năm 2005, Ngân hàng này đã trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam cung cấp thẻ ghi nợ quốc tế Visa Debit.

Năm 2007: Có sự hợp tác chiến lược với 17 đối tác trong nước và các nhà đầu tư quốc tế, điển hình là việc ký kết thỏa thuận căn cứ trên chiến lược với ngân hàng Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC) của Nhật Bản.

Vốn điều lệ của Eximbank được nâng lên 7.220 tỷ đồng vào năm 2008.

Eximbank nâng mức vốn điều lệ lên 8.800 tỷ đồng vào năm 2009. Cổ phiếu của Eximbank đã chính thức được niêm yết tại Sở Giao Dịch Chứng Khoán TP.HCM.

Năm 2010: Eximbank nâng cao vốn điều lệ lên mức 10.560 tỷ đồng.

Năm 2011: Eximbank đã nâng vốn điều lệ lên mức 12.355 tỷ đồng, Eximbank đã được tạp chí The Banker xếp vào vị trí hàng đầu trong danh sách Top 1. Có 1.000 ngân hàng đứng đầu thế giới và 25 ngân hàng nhanh nhất tăng trưởng tài sản trong năm 2010.

Eximbank đã nhận giải thưởng "Ngân hàng nội địa tốt nhất Việt Nam năm 2012" từ tạp chí AsiaMoney, và tiếp tục duy trì vị trí số một trong danh sách xếp hạng. Eximbank đã chính thức giới thiệu bộ nhận diện thương hiệu mới sau khi được tạp chí The Banker bình chọn là một trong 1.000 ngân hàng lớn nhất trên toàn cầu năm 2012.

Năm 2013, Ngân hàng đã nhận được giải thưởng "Ngân hàng được quản lý tốt nhất tại Việt Nam" từ Tạp chí Asian Banker và cũng đồng thời nhận giải "Ngân hàng tốt nhất Việt Nam" từ tạp chí The Banker và được bình chọn là ngân hàng lớn nhất thế giới năm 2013.

Eximbank đã là ngân hàng đầu tiên gia nhập hội viên phát hành thẻ quốc tế mang thương hiệu JCB tại Việt Nam.

Năm 2014: The Banker xếp hạng công ty của chúng tôi vào Top 1.000 lớn nhất thế giới. Ngân hàng Bank of New York Mellon đã trao tặng giải thưởng "Thanh toán quốc tế xuất sắc" cho Eximbank với sự tự hào. Hội liên hiệp Doanh nghiệp Việt Nam đã trao tặng Eximbank hai danh hiệu: Top 100 nhà quản lý Tài đức và Top 100 Doanh nghiệp tiêu biểu xuất sắc.

Eximbank đạt giải “Báo cáo thường niên Tốt nhất năm 2014” do Sở Giao dịch chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh phối hợp với báo Đầu tư chứng khoán bình chọn.

Đây là năm thứ 4 liên tiếp Báo cáo thường niên của Eximbank đạt giải cao trong các kỳ bình chọn.

Eximbank nhận giải thưởng “Doanh nghiệp mạnh và bền vững năm 2014” do Trung tâm văn hóa doanh nhân bình chọn.

Năm 2015, ngân hàng đã đạt được nhiều giải thưởng uy tín trong lĩnh vực tài trợ thương mại và quản lý tiền mặt.

Eximbank và Infosys đã ký hợp đồng để triển khai phần mềm Infosys Finacle Core Banking từ đó mang lại tiến bộ trong việc tận dụng cũng như phát triển các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng hiện đại.

Năm 2016, Eximbank rất tự hào khi được Ngân hàng JPMorgan (Mỹ) vinh danh là ngôi nhà của "Chất lượng thanh toán quốc tế xuất sắc năm 2016".

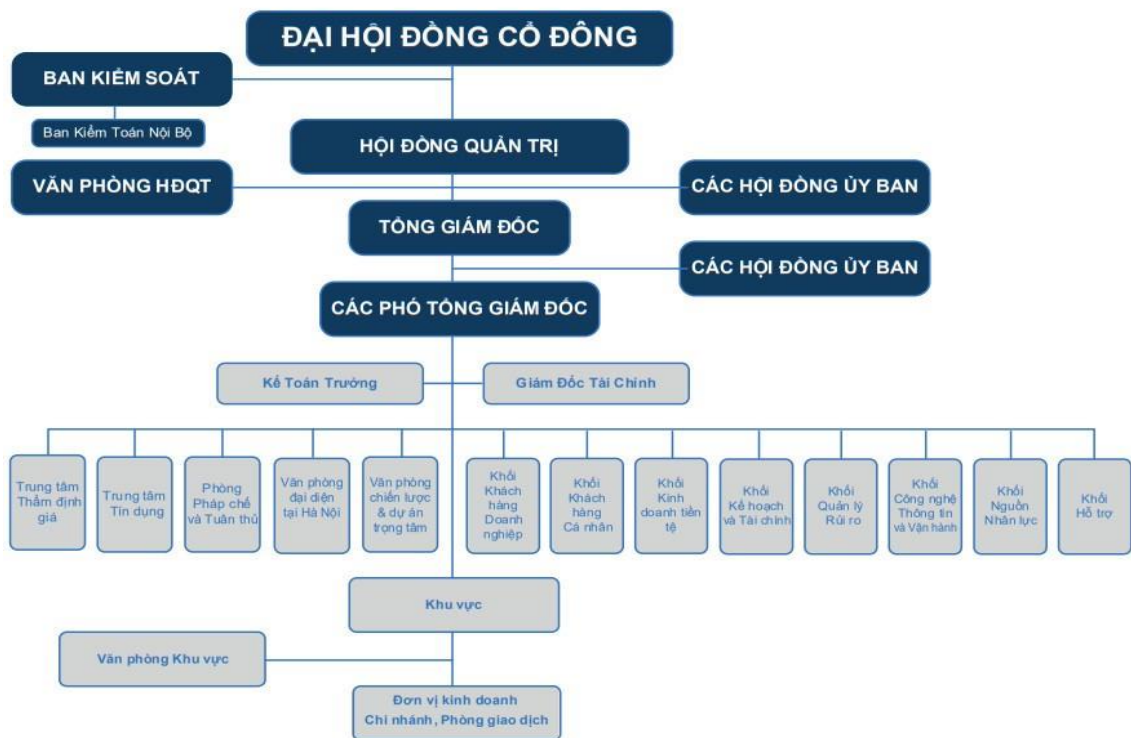
Dịch vụ Tài chính Daimler và ngân hàng Eximbank đã được ra mắt tại Việt Nam vào năm 2017. Eximbank đã chính thức tung ra một loại thẻ tín dụng quốc tế mới mang tên Eximbank – JCB Platinum Travel Cash Back. Eximbank cấp tài chính 1.000 tỷ đồng cho chương trình kết nối Ngân hàng – Doanh nghiệp 2017. HSBC – Giải thưởng Chất lượng Điện Thanh toán Xuyên suốt Xuất sắc năm 2016 – HSBC STP Excellence Award 2016 – Giải Straight – Through Processing (STP).

Eximbank đã nhận được Giải thưởng Ghi nhận Chất lượng Thanh toán Bù trừ đồng Đô la Mỹ cho năm 2017 từ J.P.Morgan. Giải thưởng Vận hành Điện Thanh toán Xuất sắc 2016 của Wells Fargo cho lĩnh vực Thanh toán điện tử – Wells Fargo Operational Excellence Award for Electronic Payments in 2016.

Năm 2023: Vốn điều lệ được tăng lên mức 14,814 tỷ đồng.

2.1.2. Hệ thống tổ chức của Eximbank:

Theo “Báo cáo thường niên năm 2024” của Eximbank, mô hình tổ chức của Eximbank giới thiệu về hệ thống tổ chức như sau:



Sơ đồ 2.1. Bộ máy tổ chức của Eximbank

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

Đại hội đồng cổ đông: Cơ quan cao nhất của Ngân hàng là tổ chức có thẩm quyền, bao gồm tất cả các cổ đông được liệt kê trong danh sách đăng ký. Ban Kiểm Toán Nội Bộ là một trong các thành viên của Ban Kiểm soát thuộc Đại hội đồng cổ đông. HĐQT: Vì là cơ quan quản trị Ngân hàng, chúng tôi có đầy đủ thẩm quyền để hành động.

Ngân hàng có quyền đưa ra quyết định về các vấn đề liên quan tới mục tiêu và lợi ích của nó, trừ những vấn đề được Đại hội cổ đông giải quyết. HĐQT theo điều lệ Eximbank ít nhất 03 người và nhiều nhất 11 thành viên. Ban quản trị hoạt động

trong một thời hạn 5 năm và có khả năng tái bầu. Văn phòng HĐQT và các Hội đồng Ủy ban là thành viên của HĐQT.

Tổng Giám đốc: Người đứng đầu, tạm dịch là Tổng Giám Đốc, có trách nhiệm chịu trước HĐQT và hợp pháp trong việc điều hành hoạt động hàng ngày của Ngân hàng. Tổng Giám đốc có thể được bổ nhiệm lại sau mỗi khoảng thời gian 05 năm. Các Hội đồng Ủy ban là những bộ phận thuộc Tổng giám đốc. Tổng Giám đốc được hỗ trợ bởi các Phó Tổng Giám đốc.

Các bộ phận nghiệp vụ: Eximbank gồm 08 khối và 25 phòng ban nghiệp vụ/trung tâm được Tổng giám đốc quản lý trực tiếp, căn cứ vào chức năng và nhiệm vụ đã được chỉ định trong Quy chế tổ chức điều hành. Mỗi khối và phòng chức năng sẽ được giao trách nhiệm với một số công việc cụ thể, tạo ra một hệ thống ngân hàng hoạt động hiệu quả.

Các chi nhánh và phòng giao dịch: Eximbank là một ngân hàng với hoạt động trải rộng khắp cả nước, có trụ sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh và 167 Chi nhánh, phòng giao dịch được đặt tại các thành phố và tỉnh thành. Các chi nhánh được xem là phòng ban thuộc ngân hàng, hoạt động dựa trên sự ủy quyền và kiểm soát của Tổng Giám đốc, tuân thủ các điều lệ và qui định theo luật. Tại mỗi chi nhánh, phải thực hiện tổng hợp các khoản thu nhập và chi phí riêng, bao gồm lãi nội bộ sau khi tính đủ tất cả các khoản lãi vốn và điều hòa. Dưới tại các chi nhánh có đặt các phòng giao dịch. Phòng giao dịch là một đơn vị được phân công để hạch toán sổ sách và có con dấu riêng, có quyền thực hiện một số hoạt động của Chi nhánh theo ủy quyền từ Giám đốc chi nhánh.

2.1.3. Lĩnh vực hoạt động của ngân hàng của Eximbank:

Eximbank thường huy động tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm từ cá nhân và đơn vị bằng VND hay ngoại tệ và vàng. Tiền gửi của khách hàng sẽ được bảo đảm an toàn theo quy định của Nhà nước.

Eximbank thường cung cấp các dịch vụ cho vay đa dạng ở nhiều hình thức và mục đích khác nhau, bao gồm khoản vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, cho vay đồng tài trợ, cho vay thấu chi, cho vay sinh hoạt, tiêu dùng, cho vay theo hạn mức tín dụng với các thủ tục đơn giản, nhanh chóng và điều kiện thuận lợi, tiết kiệm thời gian cho khách hàng.

Bên cạnh đó, Eximbank cũng cung cấp dịch vụ mua bán các loại ngoại tệ theo các phương thức giao ngay (Spot), hoán đổi (Swap), kỳ hạn (Forward) và quyền lựa chọn tiền tệ (Currency Option).

Không những vậy Eximbank còn cung cấp các dịch vụ thanh toán, hỗ trợ xuất nhập khẩu hàng hóa và chiết khấu các chứng từ hàng hóa. Eximbank sử dụng hệ thống SWIFT để đảm bảo việc chuyển giao hàng hóa sẽ diễn ra nhanh chóng, chi phí hợp lý, bảo đảm an toàn và thanh toán với các hình thức như L/C, D/A, D/P, T/T, P/O, Cheque.

Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa và quốc tế, các loại thẻ mà Eximbank cung cấp bao gồm: Thẻ Eximbank MasterCard, thẻ Eximbank Visa và thẻ nội địa Eximbank Card. Chấp nhận thanh toán các loại thẻ quốc tế như: Visa, MasterCard, JCB,... để thanh toán trực tuyến.

Có thể tiến hành các giao dịch ngân quỹ, chi trả lương, thu hộ hoặc chi hộ, hoàn thành việc thu và chi tại cửa hàng/điểm bán hàng hay các hộ gia đình, mua bán ngoại tệ, nhận tiền và chuyển tiền trong và ngoài nước.

Các hoạt động bảo lãnh cả trong và ngoài nước (bảo lãnh thanh toán, thanh toán thuế, thực hiện hợp đồng, dự thầu, chào giá, bảo hành, ứng trước,...).

Dịch vụ tài chính trọn gói hỗ trợ du học. Tư vấn đầu tư - tài chính - tiền tệ.

Cung cấp nhiều dịch vụ đa dạng về BĐS.

Các dịch vụ của Eximbank có thể được tiếp cận thông qua nhiều kênh khác nhau như: Home Banking, Mobile Banking, Internet Banking,...

2.2. Giới thiệu về Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

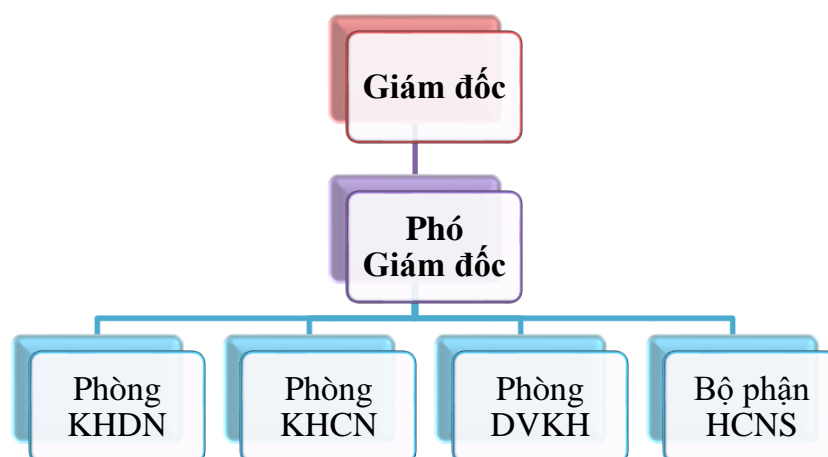
2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển:

Ngày 21/07/2014, Eximbank chính thức hoạt động.

Tên đơn vị: Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam – Chi nhánh Bình Phú.

Địa chỉ: Số 110 – 112 – 114 Chợ Lớn, Phường 11, Quận 6, Thành phố Hồ Chí Minh.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức:



Sơ đồ 2.2. Bộ máy tổ chức ngân hàng Eximbank – Chi nhánh Bình Phú

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

2.3.1. Phân tích hoạt động cho vay theo đối tượng khách hàng 2021 – 2023:

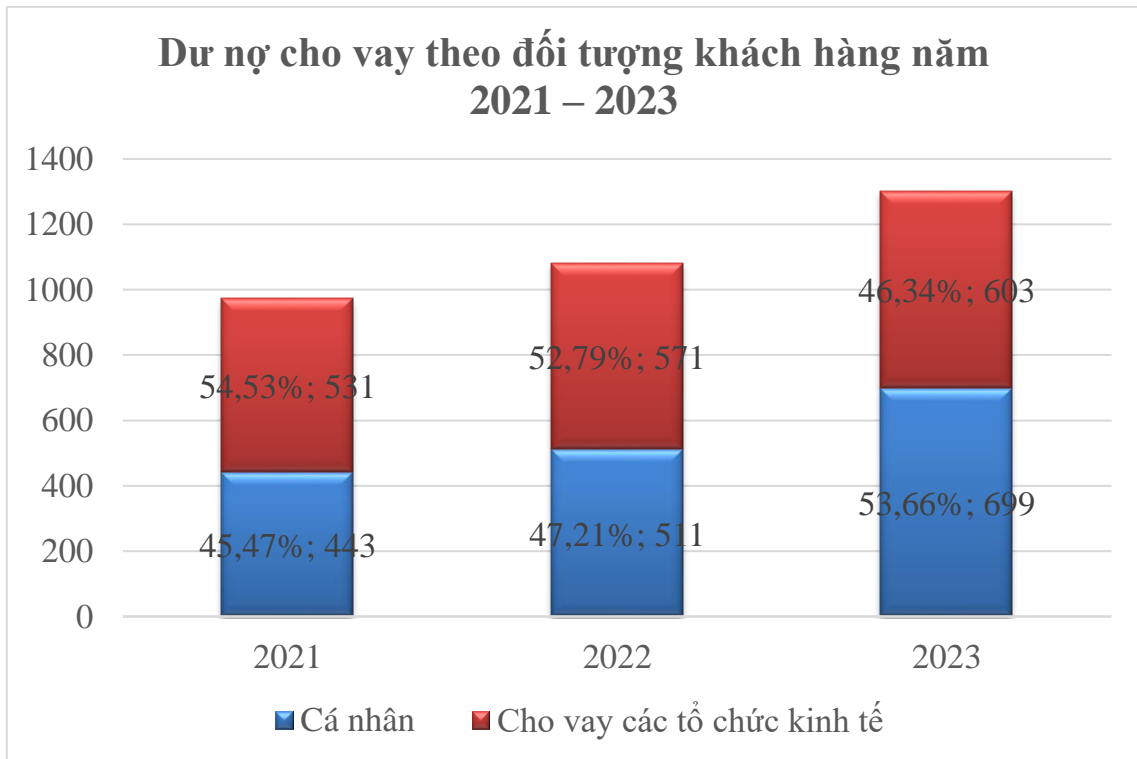
Bảng 2.1. Dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Cá nhân	443	45,47	511	47,21	699	53,66	688	15,38	188	36,80
Cho vay các tổ chức kinh tế	531	54,53	571	52,79	603	46,34	40	7,55	32	5,64

Tổng	97 4	100	1.0 82	100	1.3 02	100	10 8	22,9 3	22 0	42,4 5
------	---------	-----	-----------	-----	-----------	-----	---------	-----------	---------	-----------

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.1. Dư nợ cho vay theo đối tượng khách hàng năm 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Theo tổng dư nợ tín dụng: Dư nợ tín dụng liên tục gia tăng trong suốt các năm và ước tính rằng vào năm 2022, mức độ dư nợ sẽ lên đến con số 1.082 tỷ đồng, tăng 22,93% so với năm 2021 (đạt sự gia tăng mục tiêu là 108 tỷ đồng), trong năm 2023 số dư nợ sẽ đạt được con số là 302 tỷ đồng, tăng 42,45% so với năm trước. Mặc dù mức tăng trưởng không đạt được cùng năm 2022, song để đạt được kết quả như vậy là do sự nỗ lực không ngừng của tất cả các lãnh đạo và nhân viên trong ngành ngân hàng nói chung CBTD luôn nỗ lực tìm kiếm khách hàng mới, đưa ra mức lãi suất cạnh tranh để thu hút và giữ chân được các khách hàng tiềm năng cũng như hiện tại.

Xét về đối tượng vay vốn: Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ tín dụng sẽ có những biến động rõ rệt trong khoảng thời gian từ 2021 đến 2023. Trong suốt các năm qua, dư nợ tín dụng từ cả tổ chức kinh tế và cá nhân đã liên tục gia tăng. Tuy vậy, khi xét đến tỷ lệ của chúng so với tổng số dư nợ tín dụng. Số dư nợ của tổ chức kinh tế đối với khách hàng đã có xu hướng gia tăng liên tục qua các năm, và trong trường hợp

riêng của năm 2022, số dư đạt mức 571 tỷ đồng, tăng thêm 7,55%. Năm 2023, số tiền còn nợ của các khoản tín dụng đã đạt mức 603 tỷ đồng, nhưng tốc độ tăng trưởng này chỉ là 5,64%, với sự gia tăng thực sự lên chỉ có 32 tỷ đồng. Điều này cho thấy trong những năm gần đây, chi nhánh đã phải đối mặt với nhiều khó khăn khi tiến hành việc cho vay và tìm kiếm người mua hàng. Lý do chính là do tình hình khó khăn của nền kinh tế. Thêm vào đó, sự cạnh tranh từ các ngân hàng khác trên khu vực này cũng góp phần làm cho việc cho vay trở nên phức tạp hơn. Điều này là hệ lụy của suy thoái kinh tế do ảnh hưởng của đại dịch Covid – 19 trong thời gian qua, các doanh nghiệp làm ăn thua lỗ, thu hẹp quy mô sản xuất nên cũng không có nhu cầu vay ngân hàng. Nhưng từ năm 2021 đến năm 2023 hoạt động cho vay KHDN đang có chiều hướng tăng dần trở lại, điều này là cho Eximbank – Chi nhánh Bình Phú đang chú trọng hơn đến hoạt động cho vay KHDN.

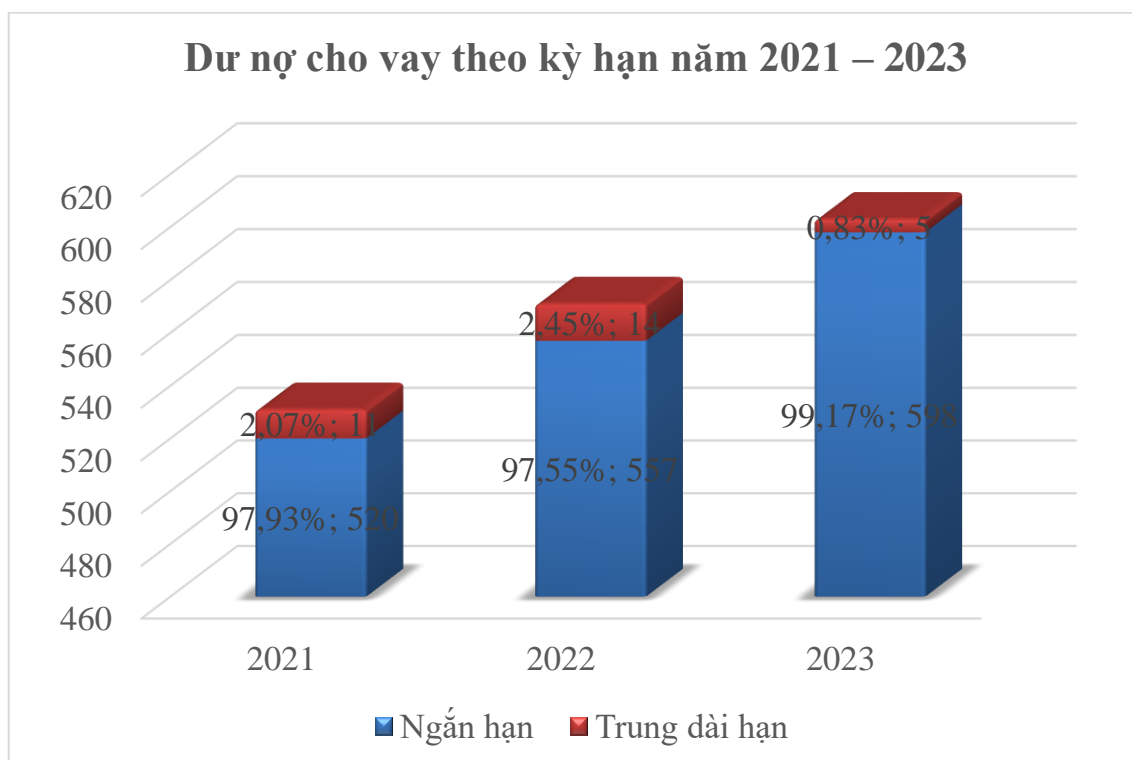
2.3.2. Phân tích cơ cấu dư nợ cho vay theo kỳ hạn 2021 – 2023:

Bảng 2.2. Dư nợ cho vay theo kỳ hạn

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021	2023/2021
							Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
Ngắn hạn	520	97,92	557	97,59	598	99,14	7,18	7,33
Trung dài hạn (TDH)	11	2,08	14	2,41	5	0,86	25	-62,48
Tổng	531	100	571	100	603	100	32,18	-55,15

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.2. Dư nợ cho vay theo kỳ hạn năm 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Trong khoảng thời gian từ 2021 đến 2023, tỷ trọng của dư nợ cho vay ngắn hạn luôn vượt quá 95%. Năm 2022 sẽ có mức tăng trưởng nhẹ, dự kiến đạt khoảng 557 tỷ đồng. Tuy nhiên, điều này chỉ gây ra giảm tỷ trọng nhẹ và không đáng kể, vẫn còn kéo dài đến năm 2023. Tuy nhiên vào năm 2023, nguồn tín dụng ngắn hạn đã đạt mức cao nhất là 598 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng lên tới 99,17%. Trái ngược với việc cho vay trong thời gian ngắn, tỷ lệ cho vay trung và dài hạn rất thấp. Trong năm 2022, số tiền được cho vay trung và dài hạn đã tăng lên 14 tỷ đồng, chiếm 2,45%. Tuy nhiên, sự phát triển của cho vay TDH không đồng đều, điều này thể hiện bởi việc giảm mức cho vay TDH xuống còn 5 tỷ đồng vào năm 2023, tương ứng 0,83%. Có thể nhìn thấy rằng cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn từ đó và qua các năm, Eximbank – Chi nhánh Bình Phú đã không ngừng cố gắng khắc phục để tăng cường hiệu quả. Lý do chính là vì KHDN muốn sử dụng nguồn vốn ngắn hạn có lãi suất thấp nhằm giảm tổng chi phí của việc sử dụng vốn. Ngoại trừ một số ít, hầu hết các doanh nghiệp thường đến ngân hàng để vay tiền làm bổ sung cho vốn lưu động hoặc dùng vào việc đầu tư vào các dự án khác nhau, nhằm phục vụ cho dòng tiền trong tương lai. Trong khi đó Eximbank – Chi nhánh Bình Phú

luôn tập trung vào việc giảm thiểu rủi ro khi cấp vay bằng cách tránh cho vay trong một khoản thời gian quá dài, đó có thể mang lại nhiều rủi ro tiềm ẩn. Trong việc cho vay trung và dài hạn, ngân hàng luôn không ngừng xác định khách hàng có tiềm năng.

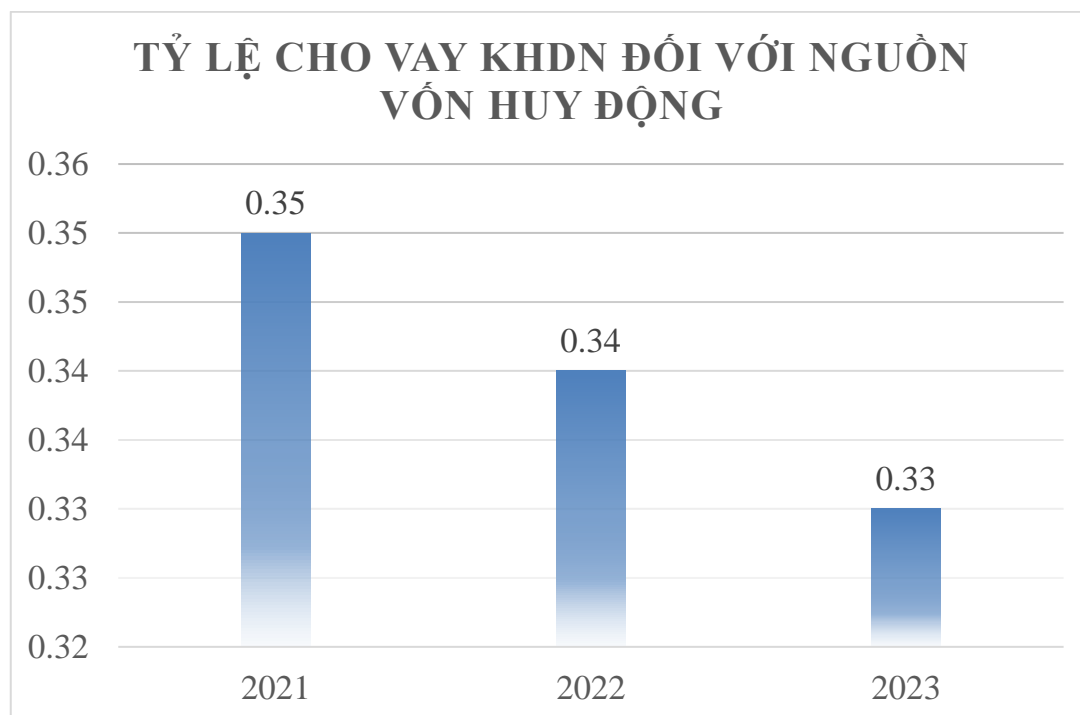
2.3.3. Phân tích hiệu suất sử dụng vốn vay 2021 – 2023:

Bảng 2.3. Hiệu suất sử dụng vốn vay

Đơn vị tính: Tỷ đồng

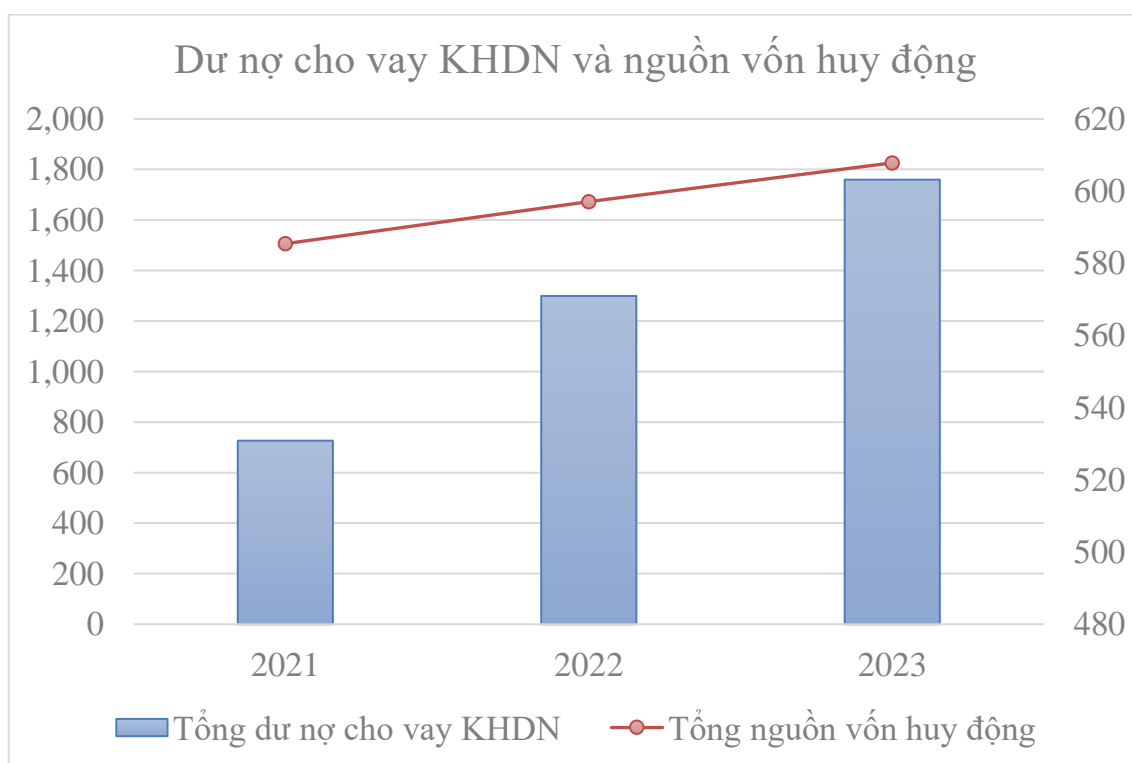
Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng dư nợ cho vay KHDN	531	571	603	40	7,55	32	5,64
Tổng nguồn vốn huy động	1.506	1.673	1.826	167	11,11	153	9,13
Tỷ lệ cho vay KHDN đối với nguồn vốn huy động	0,35	0,34	0,33	- 0,0 1	-3,20	- 0,0 1	-3,19

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.3. Hiệu suất sử dụng vốn vay

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



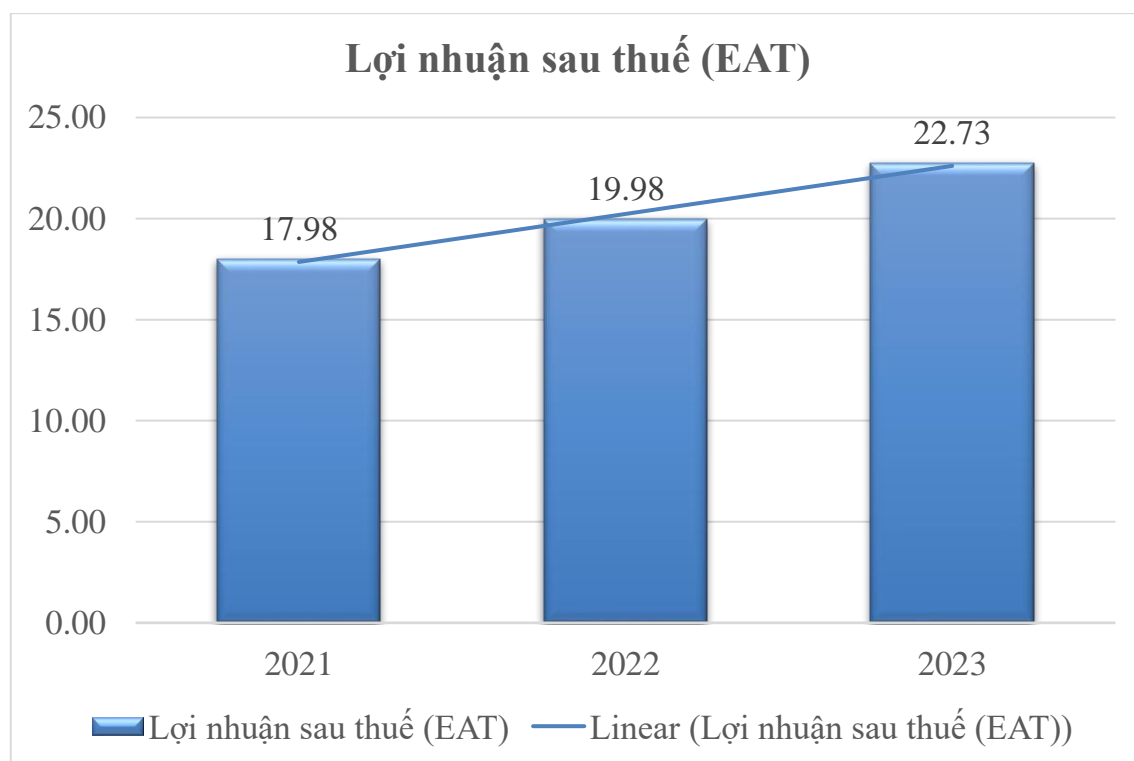
Biểu đồ 2.4. Dư nợ cho vay KHDN và nguồn vốn huy động

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Trong những năm gần đây, sử dụng vốn vay của KHDN Eximbank – Chi nhánh Bình Phú không còn hiệu quả như trước. Cụ thể, trong năm 2021 hệ số vốn vay là 0,35. Đến năm 2022, điều đó giảm xuống chỉ còn 0,34 và vào năm 2023 đã giảm tiếp tục xuống mức chỉ còn 0,33. Trong giai đoạn 2021 - 2023, đã có sự tăng trưởng tích cực trong hoạt động cho vay kinh doanh của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú. Đồng thời, Chi nhánh cũng đã thành công trong việc cân bằng giữa huy động vốn và cho vay. Tuy nhiên vào năm 2020, đất nước đã gặp khó khăn do dịch bệnh COVID – 19 và điều này đã gây ra những tác động tiêu cực lớn cho hệ số sử dụng vốn cho vay. Cụ thể như sau:

+ Giai đoạn 2021 – 2022 : Tổng dư nợ cho vay KHDN tăng 40 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 7,55%, tổng nguồn vốn huy động tăng từ 1.506 tỷ đồng lên 1.673 tỷ đồng với số tiền tăng là 167 tỷ đồng tương đương 11,11%. Hệ số sử dụng vốn giảm -0.01 với tỷ lệ là -3.20%. Cho thấy giai đoạn này chi nhánh đang trên đà phát triển.

Giai đoạn 2022 – 2023: Tổng dư nợ cho vay KHDN tăng 32 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 5,64%, tổng nguồn vốn huy động tăng từ 1.673 tỷ đồng lên 1.826 tỷ đồng với số tiền tăng là 153 tỷ đồng tương đương 9,13%. Vì ảnh hưởng bởi nền



Biểu đồ 2.5. Lợi nhuận sau thuế (EAT)

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

2.3.4. Phân tích chất lượng nợ cho vay 2021 – 2023:

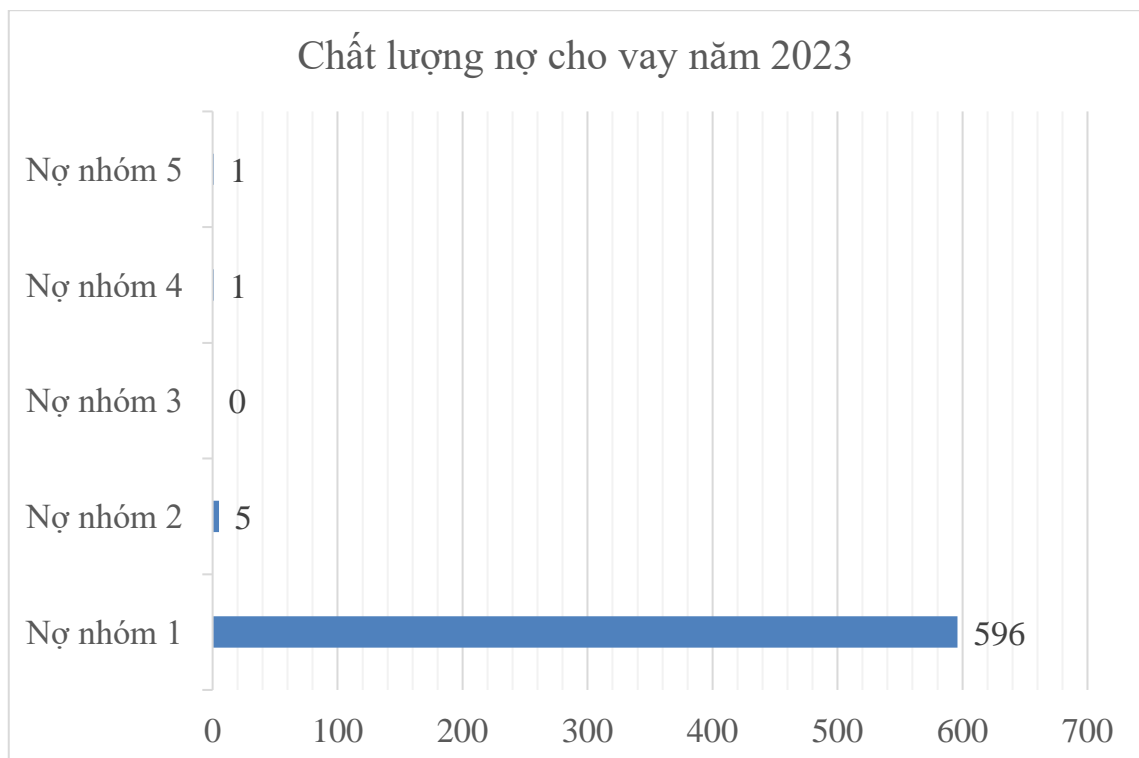
Bảng 2.4. Chất lượng nợ cho vay

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Nợ nhóm 1	456	85,87	547	95,80	596	98,84	91	19,99	49	9,00
Nợ	60	11,30	8	1,40	5	0,82	-52	-86,67	-3	-38,12

nhóm 2										
Nợ nhóm 3	2	0,38	2	0,35	0	0,00	- 0,02	-0,94	-2	-100
Nợ nhóm 4	4	0,75	3	0,53	1	0,17	-1	-24,00	-2	-66,11
Nợ nhóm 5	9	1,70	11	1,92	1	0,17	2	21,47	-10	-90,65
Tổng	531	100	571	100	603	100	40	-70,15	32	-285,89

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.6. Chất lượng nợ cho vay năm 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Qua bảng số liệu trên, ta có thể thấy dư nợ nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú chiếm tỷ trọng lớn nhất trên tổng dư nợ cho vay KHDN. Tỷ trọng vào năm 2021 chiếm khoảng 85,87% và tỷ lệ tăng trưởng bằng

19,99% vào năm 2022 với tỷ trọng 95,80%. Năm 2023, dư nợ nhóm 1 vẫn tiếp tục tăng trưởng nhưng rất thấp chỉ có 9% và Eximbank đã cho chúng ta thấy rằng chi nhánh đang phát triển rất mạnh mẽ với tỷ trọng cho vay KHDN nhóm 1 là 98,84%. Dư nợ nhóm 2 (Nợ cần chú ý) chiếm tỷ trọng rất thấp nhưng có xu hướng giảm dần theo các năm (Năm 2021 là 11,30%, năm 2022 tỷ trọng giảm xuống rất nhiều chỉ còn 1,40% với tỷ lệ so với năm 2021 là -86,67% và số tiền tuyệt đối so với năm 2021 là -52 tỷ đồng, năm 2023 là 0,82% với số tiền tuyệt đối so với năm 2022 là -3 tỷ đồng và tỷ lệ so với năm 2022 là -38,12%). Các khoản nợ trong nhóm 2 bao gồm các khoản nợ từ 10 đến 90 ngày và có điều chỉnh kì hạn trả lần đầu. Sự gia tăng nợ của nhóm 2 chủ yếu do các doanh nghiệp đối mặt với nhiều khó khăn bởi tác động từ nền kinh tế, gây trở ngại cho hoạt động SXKD và trả nợ đúng hạn cho Eximbank. Vào năm 2023, sự giảm tỷ trọng nhóm nợ này cho thấy chi nhánh đã thành công trong việc áp dụng các biện pháp để rút ngắn số lượng nợ tại nhóm 2 một cách nhanh chóng và không gây ra nợ xấu. Do sự giảm dần của mức tăng tuyệt đối yếu nợ nhóm 2 qua các năm, tiềm ẩn rủi ro cho chi nhánh của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú là rất thấp, điều này đang góp phần lớn đến chất lượng cho vay KHDN của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú.

Dư nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) của chi nhánh nhìn chung qua các năm đều ở mức thấp và không có nhiều sự thay đổi. Năm 2021, dư nợ nhóm 3 ở mức 2 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 0,38%, sang đến năm 2022 tỷ trọng dư nợ nhóm 3 giảm xuống còn 0,35% với số tiền tuyệt đối so với năm 2021 là -20 triệu đồng và tỷ lệ giảm xuống -0,94%, sang đến năm 2023 thì tỷ trọng của dư nợ nhóm 3 gần như bằng 0 vì dư nợ nhóm 3 ở mức rất thấp và số tiền tuyệt đối -2 tỷ đồng và giảm 100% so với năm 2022. Mặc dù việc duy trì ở mức thấp, nhưng những khoản nợ dưới tiêu chuẩn này vẫn giảm không đáng kể, gây tác động không tích cực cho chất lượng cho vay của KHDN. Do đó, trong thời gian tới Eximbank – Chi nhánh Bình Phú nên áp dụng các biện pháp tích cực hiệu quả hơn để kiểm tra, giám sát và thu hồi nợ vay. Mục tiêu là giảm tỷ trọng của nhóm nợ này.

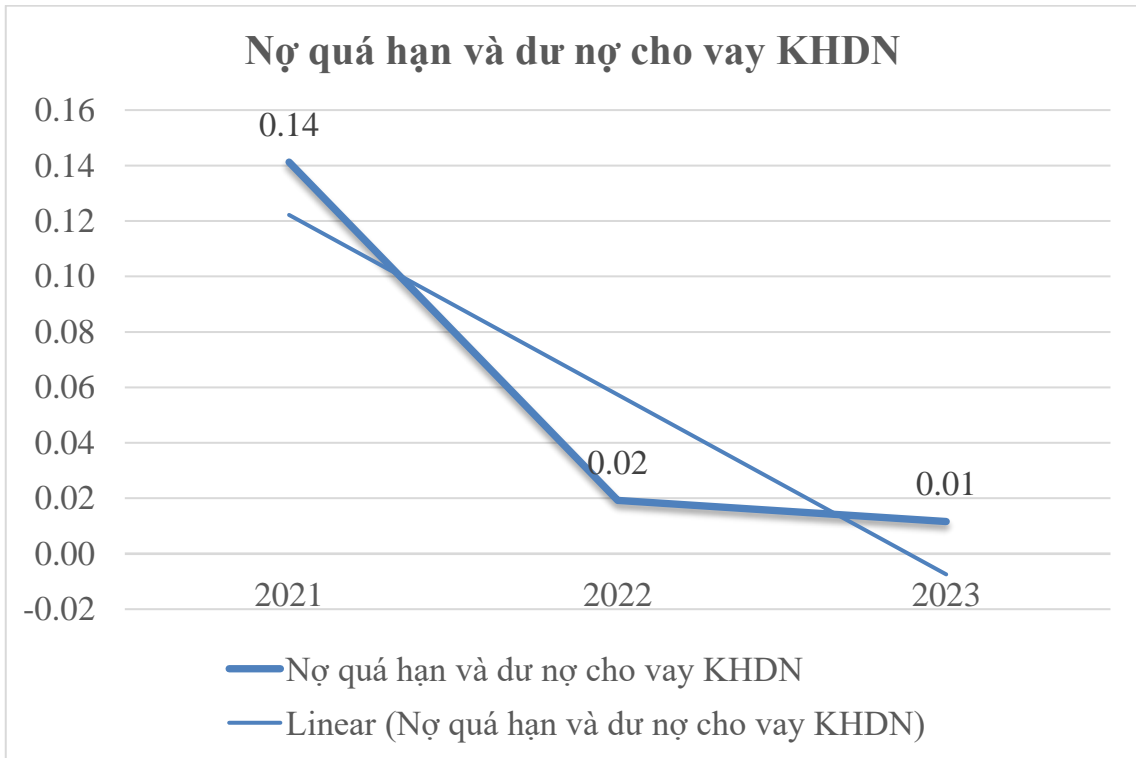
Chi nhánh đã giới hạn dư nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) đến mức tối đa có thể và chỉ xuất hiện trong năm 2022 với tỷ lệ rất thấp là 0,53%. Trong năm này, có một số doanh nghiệp gặp khó khăn trong kinh doanh và không thể trả đúng hạn các khoản

vay gốc và lãi. Do đó, tổng số tiền giữa năm 2021 và 2022 đã giảm đi 1 tỷ đồng với tỷ lệ là -24%. Tuy nhiên vào năm 2023, tỷ lệ dư nợ nhóm 4 đã giảm xuống còn 0,17%, cho thấy sự đổi mới của chi nhánh trong việc hạn chế nguy cơ mất vốn và nâng cao chất lượng cho vay KHDN từ đó giảm mạnh được -2 tỷ đồng so với năm 2022, tỷ lệ là -66,11%.

Dư nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) nhóm nợ này đã xuất hiện trong năm 2021 với tỷ trọng là 1,70% và tăng trưởng nhẹ vào năm 2022 khoảng 21,47% với số tiền tuyệt đối là 2 tỷ đồng vì năm 2022 nhiều doanh nghiệp làm ăn thua lỗ và các nhóm nợ quá hạn hay nợ xấu khác đều bị đẩy sang nhóm dư nợ cuối cùng và từ đó tỷ trọng dư nợ nhóm 5 trong năm 2022 là 1,92%. Từ đó, Eximbank đã cố gắng nỗ lực và phát huy để cố gắng khắc phục các nhóm nợ quá hạn hay các nhóm nợ xấu từ đó giảm được tỷ trọng của dư nợ nhóm 5 trong năm 2023 chỉ còn 0,17%. Từ đó giảm đi được -10 tỷ đồng của dư nợ nhóm 5 với tỷ lệ là -90,65%. Đây là một tín hiệu tốt đối với Eximbank – Chi nhánh Bình Phú vì tăng trưởng các nhóm Nợ đủ tiêu chuẩn và giảm đi các khoản nợ xấu hay nợ quá hạn khác.

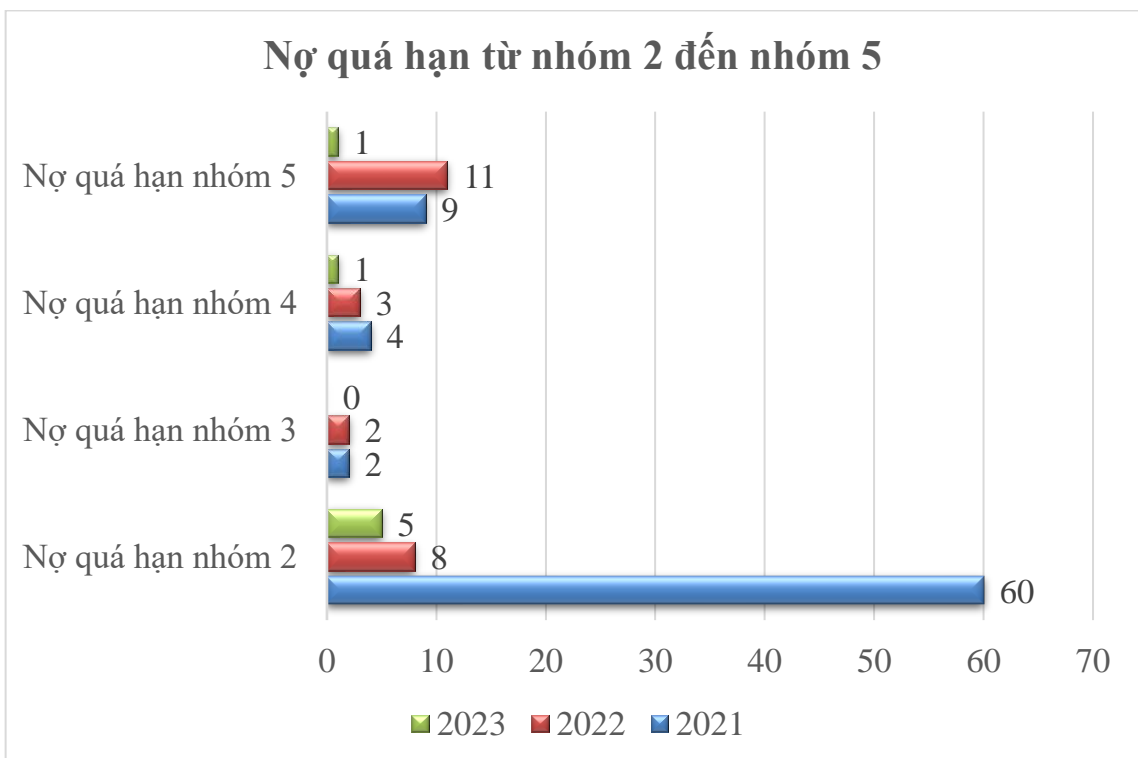
Tổng kết lại, năm 2022 so với năm 2021 Eximbank – Chi nhánh Bình Phú tập trung cho vay dư nợ tín dụng nhóm 1 là chủ yếu là đang trên đà phát triển rất cao với số tiền tuyệt đối là 91 tỷ đồng và tỷ lệ là 19,99%. Bên cạnh đó Eximbank đang cố gắng giảm các khoản cho vay nợ quá hạn hay các khoản nợ xấu khác xuống mức thấp nhất. Tổng số tiền tuyệt đối chênh lệch năm 2022 so với năm 2021 là 40 tỷ đồng với tỷ lệ là -70,15% và phần lớn tỷ lệ giảm xuống là ở các khoản nợ xấu hay nợ quá hạn.

Năm 2023 so với năm 2022 Eximbank – Chi nhánh Bình Phú nhận thấy các nhóm nợ xấu và nợ quá hạn đang tăng cao nên chi nhánh đã cố gắng giảm các dư nợ cho vay quá hạn hay nợ xấu xuống. Tổng số tiền tuyệt đối chênh lệch năm 2023 so với năm 2022 là 32 tỷ đồng với tỷ lệ là -285,89% và phần lớn tỷ lệ giảm xuống là ở các khoản nợ xấu hay nợ quá hạn.



Biểu đồ 2.7. Nợ quá hạn và dư nợ cho vay KHDN

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.8. Nợ quá hạn từ nhóm 2 đến nhóm 5

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

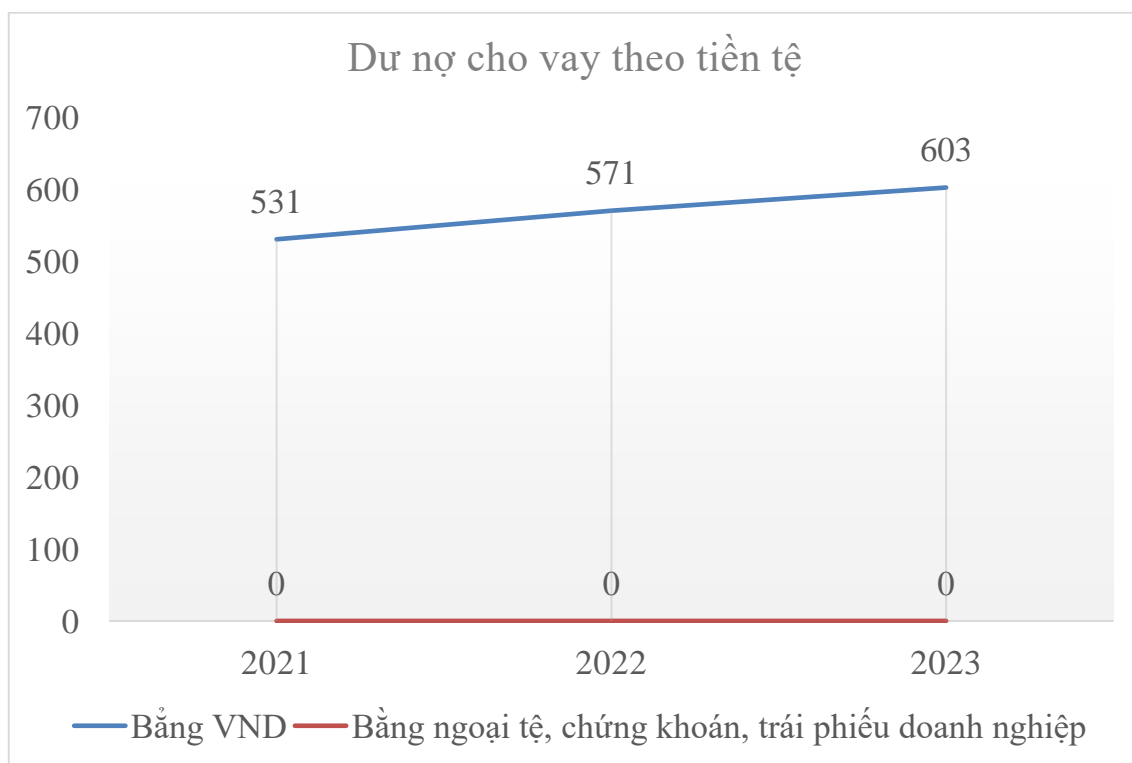
2.3.5. Phân tích dư nợ cho vay theo tiền tệ của Eximbank 2021 – 2023:

Bảng 2.5. Dư nợ cho vay theo tiền tệ

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Bảng VND	531	100	571	100	603	100	40	7,55	32	5,64
Bảng ngoại tệ, chứng khoán, trái phiếu doanh nghiệp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tổng	531	100	571	100	603	100	40	7,55	32	5,64

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.9. Dư nợ cho vay theo tiền tệ

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Thống đốc NHNNVN chính thức yêu cầu các NHTM kiểm soát chặt chẽ, hạn chế cho vay bằng ngoại tệ và cho vay bằng đồng Việt Nam mua ngoại tệ để thanh toán tiền nhập khẩu những mặt hàng thiết yếu thuộc danh mục các mặt hàng thiết yếu trong nước đã sản xuất được. Eximbank đang cân nhắc khi cho các doanh nghiệp vay bằng ngoại tệ vì e ngại rủi ro tỷ giá khiến họ không tìm được nguồn ngoại tệ để trả cho Eximbank khi khoản vay đến hạn.

Việc người dân và nay là các doanh nghiệp quá "mặn mà" với đồng USD đang khiến các chuyên gia kinh tế lo ngại đồng ngoại tệ làm ảnh hưởng đến thị trường tài chính và nền kinh tế, làm gia tăng lạm phát. Một khi doanh nghiệp vay nhiều ngoại tệ, nhưng thật sự nguồn vốn cần không phải bằng ngoại tệ, trong khi họ không tạo ra được ngoại tệ, thì đến thời điểm trả nợ cho ngân hàng sẽ gây áp lực lên cầu ngoại tệ và ảnh hưởng đến tỷ giá. Tuy nhiên, tỷ giá sẽ tăng thực tế nhiều hay ít còn tùy thuộc vào khả năng điều tiết của NHNNVN.

Từ đó, Eximbank đã cho vay tất cả các khoản vay doanh nghiệp bằng VND để tránh rủi ro tỷ giá và gia tăng lạm phát. Năm 2021, Eximbank – Chi nhánh Bình Phú cho vay được 531 tỷ đồng, năm 2022 Eximbank đã nâng cao hiệu quả cho vay tăng

thêm với số tiền tuyệt đối là 40 tỷ đồng và tương ứng với 7,55% với số tiền cho vay được là 571 tỷ đồng. Vào năm 2023 tuy tỷ lệ tăng trưởng không bằng năm 2022 với số tiền tuyệt đối là 32 tỷ đồng, tương ứng với 5,64% và số tiền cho vay được là 603 tỷ đồng.

2.3.6. Phân tích dư nợ cho vay theo ngành 2021 – 2023:

Bảng 2.6. Dư nợ cho vay theo ngành

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Bán buôn và bán lẻ, sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và xe có động cơ khác	181	34,14	215	37,74	216	35,76	34	18,88	1	0,12
Cho vay doanh nghiệp để đầu tư xây dựng BĐS	88	16,55	87	15,28	73	12,18	-1	-0,70	-14	-15,81
Công nghiệp chế biến,	77	14,49	71	12,46	80	13,20	-6	-7,51	8	11,85

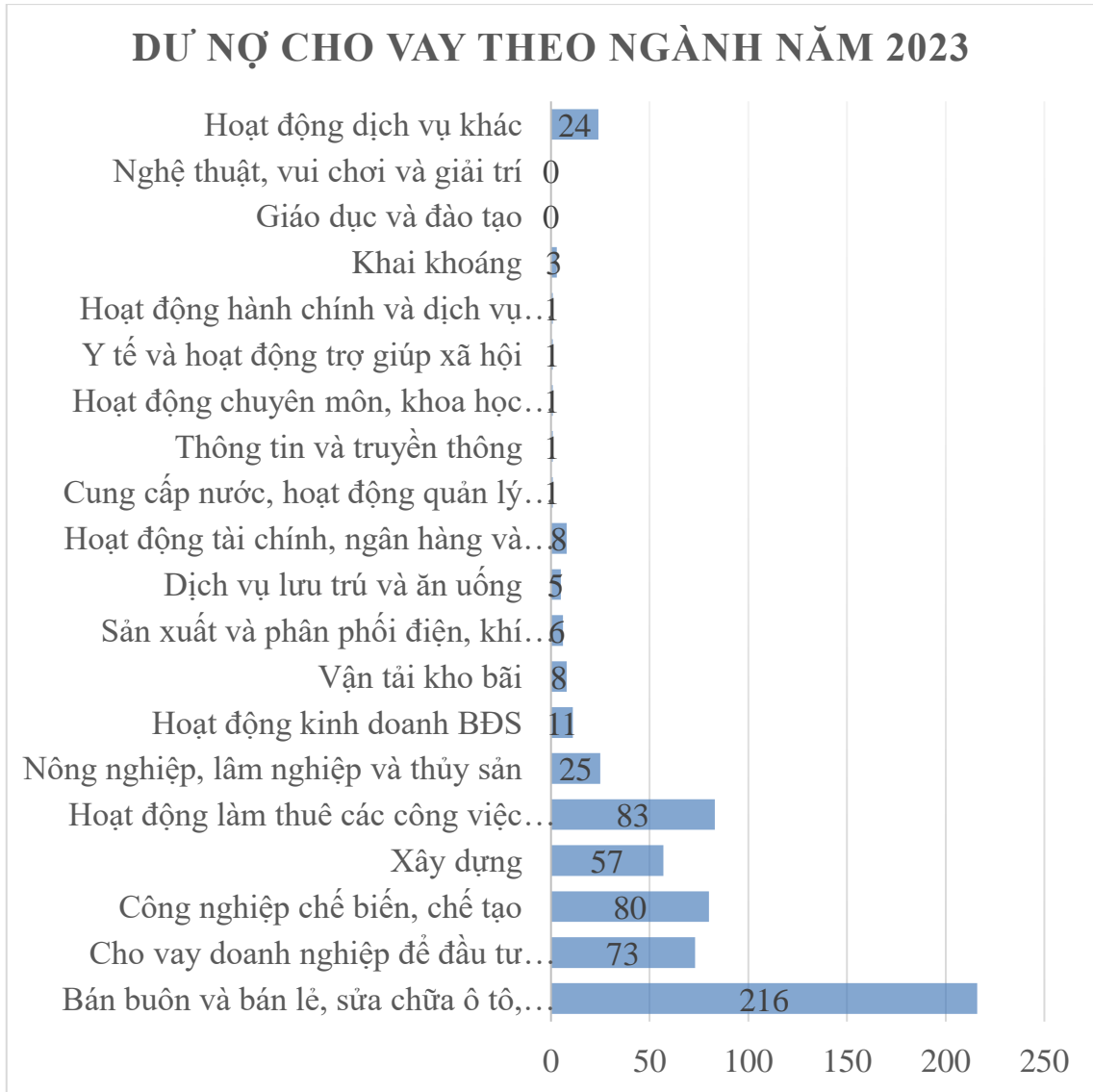
chế tạo										
Xây dựng	48	9,12	59	10,37	57	9,42	11	22,28	-2	-4,05
Hoạt động làm thuê các công việc trong các hộ gia đình. Sản xuất sản phẩm vật chất và dịch vụ tư tiêu dùng của hộ gia đình	35	6,54	44	7,68	83	13,81	9	26,21	39	90,05
Nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản	18	3,43	24	4,17	25	4,15	6	30,57	1	5,28
Hoạt động kinh doanh BĐS	13	2,46	13	2,25	11	1,81	0	-1,78	-2	-15,05
Vận tải kho bãi	12	2,21	9	1,53	8	1,25	-3	-25,71	-1	-13,51

Sản xuất và phân phối điện, khí đốt, nước nóng, hơi nước và điều hòa không khí	12	2,31	9	1,50	6	0,95	-4	-30,11	-3	-32,95
Dịch vụ lưu trú và ăn uống	6	1,14	6	0,97	5	0,77	0	-8,03	-1	-15,78
Hoạt động tài chính, ngân hàng và bảo hiểm	8	1,46	4	0,62	8	1,36	-4	-54,13	5	131,11
Cung cấp nước, hoạt động quản lý và xử lý rác thải, nước thải	1	0,23	2	0,27	1	0,2	0	21,56	0	-21,41
Thông tin và truyền thông	5	0,96	1	0,23	1	0,22	-4	-74,00	0	1,40

Hoạt động chuyên môn, khoa học và công nghệ	1	0,20	1	0,17	1	0,15	0	-7,94	0	-9,65
Y tế và hoạt động trợ giúp xã hội	1	0,16	1	0,16	1	0,16	0	8,37	0	1,42
Hoạt động hành chính và dịch vụ hỗ trợ	0	0,09	1	0,13	1	0,12	0	57,51	0	3,52
Khai khoáng	3	0,56	1	0,10	3	0,46	-2	-80,72	2	385,59
Giáo dục và đào tạo	0	0,05	0	0,06	0	0,07	0	12,51	0	20,42
Nghệ thuật, vui chơi và giải trí	0	0,05	0	0,05	0	0,05	0	4,45	0	13,75
Hoạt động dịch vụ	20	3,83	24	4,27	24	3,91	4	20,00	-1	-3,31

khác										
Tổng	531	100	571	100	603	100	40	7,55	32	5,64

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.10. Dư nợ cho vay theo ngành năm 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Cơ cấu nguồn vốn cho vay chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực Bán buôn và bán lẻ, sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và xe có động cơ khác và Cho vay doanh nghiệp để đầu tư xây dựng BĐS và Công nghiệp chế biến, chế tạo. Trong đó Bán buôn và bán lẻ, sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và xe có động cơ khác luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tất cả các năm qua. Cụ thể trong năm 2021 – 2023 tỷ trọng ngành này đạt lần lượt là 34,14%, 37,74% và 35,76%. Tiếp đó là ngành Cho vay

doanh nghiệp để đầu tư xây dựng BĐS chiếm tỷ trọng lần lượt là 16,55%, 15,28% và 12,18% trong giai đoạn năm 2021 – 2023. Cuối cùng đó là ngành Công nghiệp chế biến, chế tạo, đây là ngành cuối cùng trong tất cả các ngành chiếm tỷ trọng cao nhất của Eximbank với tỷ trọng lần lượt là 14,49%, 12,46% và 13,20% trong năm 2021 đến năm 2023.

Trong tất cả các ngành nghề, lĩnh vực Bán buôn và bán lẻ, sửa chữa ô tô, mô tô, xe máy và xe có động cơ khác được biết đến là ngành có mức tăng trưởng ổn định. Để cụ thể hơn, dư nợ tín dụng của ngành này đã tăng 34 tỷ đồng vào năm 2022, tương đương với mức tăng 18,88% so với số liệu của năm trước. Số tiền này còn được gia tăng thêm 1 tỷ đồng vào năm 2023 tương đương với mức tăng 0,12% so với năm 2024. Chú ý rằng dư nợ tín dụng Cho vay cho doanh nghiệp đầu tư vào xây dựng BĐS từ năm 2021 đến 2023 đã giảm hầu hết qua mỗi năm. Để được kết quả như vậy là nhờ: Tình hình kinh tế vốn giữ ổn định, mang lại tiện ích cho doanh nghiệp thúc đẩy sản xuất và kinh doanh. Chính phủ cung cấp các biện pháp và chính sách tài chính nhằm giải quyết vấn đề, loại bỏ khó khăn và hỗ trợ các doanh nghiệp SXKD.

Tổng kết lại, năm 2021 Eximbank cho vay được 531 tỷ đồng nhưng vào năm 2022 dư nợ tín dụng tiếp tục tăng trưởng với số tiền tuyệt đối là 40 tỷ đồng, tương ứng với 7,55% so với năm 2021, năm 2022 cho vay được 571 tỷ đồng và năm 2023 cho vay được 603 tỷ đồng với dư nợ tín dụng tăng trưởng khoảng 32 tỷ đồng, tương ứng với 5,64%.

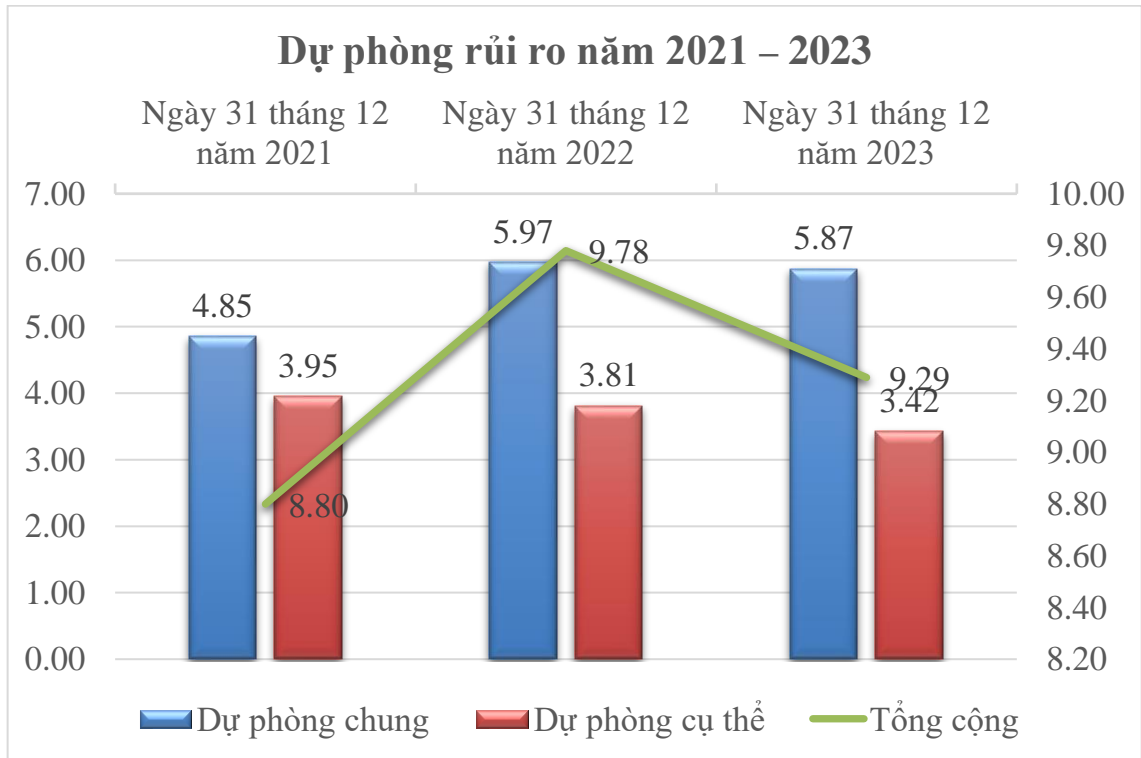
2.3.7. Phân tích dự phòng rủi ro cho vay 2021 – 2023:

Bảng 2.7. Dự phòng rủi ro năm 2021 – 2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

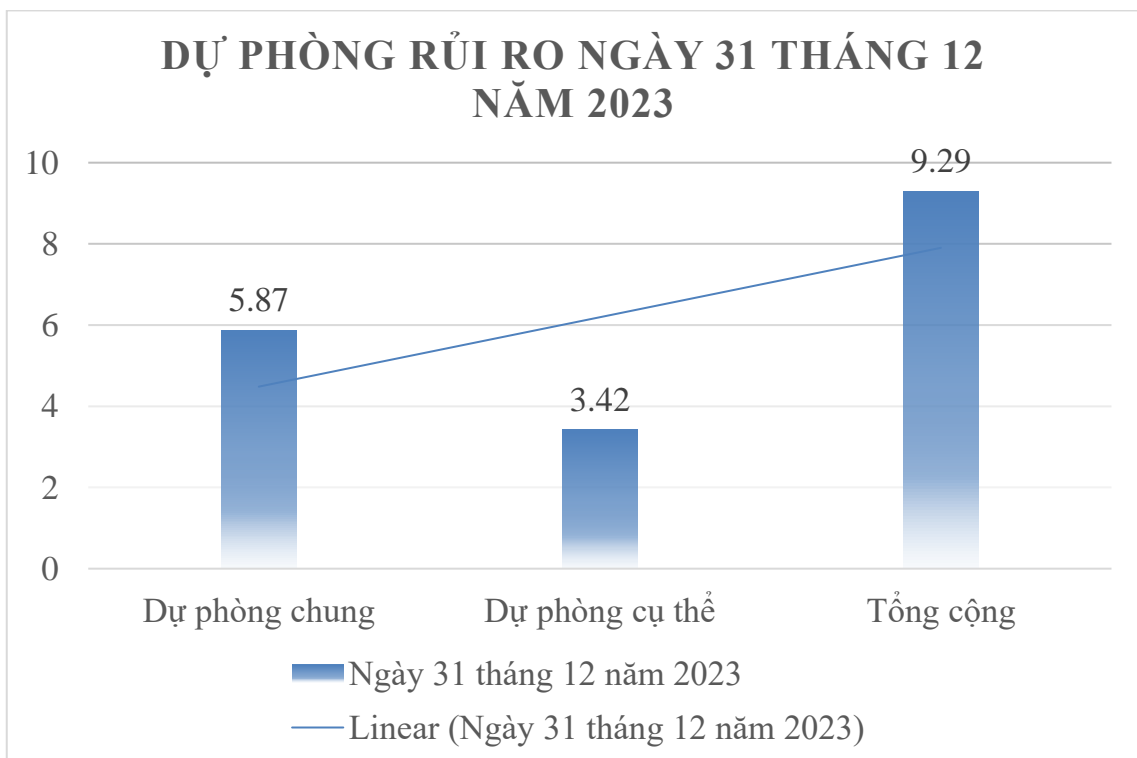
Chỉ tiêu	Dự phòng chung	Dự phòng cụ thể	Tổng cộng
Ngày 31 tháng 12 năm 2021	4,85	3,95	8,80
Ngày 31 tháng 12 năm 2022	5,97	3,81	9,78
Ngày 31 tháng 12 năm 2023	5,87	3,42	9,29

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.11. Dự phòng rủi ro năm 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.12. Dự phòng rủi ro ngày 31 tháng 12 năm 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Dự phòng RRTD trong giai đoạn 2021 – 2023 có sự biến động không đều. Cụ thể năm 2020, dự phòng chung là -4,8 và dự phòng cụ thể là -3,56 từ đó có thể thấy tổng cộng dự phòng RRTD của năm 2020 là -8,36. Bên cạnh đó số trích lập trong năm cho dự phòng chung năm 2021 và dự phòng cụ thể năm 2021 lần lượt là -0,05 và -0,32 từ đó tổng cộng dự phòng rủi ro là -0,37. Số sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong năm 2021 là -0,07. Vào cuối năm 2021 cùng với quá trình quản lý rủi ro, đưa ra nhiều kế hoạch và những giải pháp quản lý hỗ trợ giảm RRTD ở mức -8,80.

Dự phòng RRTD trong giai đoạn 2021 – 2023 có sự biến động không đều. Cụ thể năm 2021, dự phòng chung là -4,85 và dự phòng cụ thể là -3,95 từ đó có thể thấy tổng cộng dự phòng RRTD của năm 2021 là -8,80. Bên cạnh đó số trích lập trong năm cho dự phòng chung năm 2022 và dự phòng cụ thể năm 2022 lần lượt là -1,12 và -0,24 từ đó tổng cộng dự phòng rủi ro là -0,88. Số sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong năm 2022 là -0,38. Vào cuối năm 2022 cùng với quá trình quản lý rủi ro, đưa ra nhiều kế hoạch và những giải pháp quản lý hỗ trợ giảm RRTD ở mức -9,78.

Dự phòng RRTD trong giai đoạn 2021 – 2023 có sự biến động không đều. Cụ thể năm 2022, dự phòng chung là -5,97 và dự phòng cụ thể là -3,81 từ đó có thể thấy tổng cộng dự phòng RRTD của năm 2022 là -9,78. Bên cạnh đó số trích lập trong năm cho dự phòng chung năm 2023 và dự phòng cụ thể năm 2023 lần lượt là 0,10 và 0,85 từ đó tổng cộng dự phòng rủi ro là 0,95. Số sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong năm 2023 là -0,46. Vào cuối năm 2023 cùng với quá trình quản lý rủi ro, đưa ra nhiều kế hoạch và những giải pháp quản lý hỗ trợ giảm RRTD ở mức -9,29.

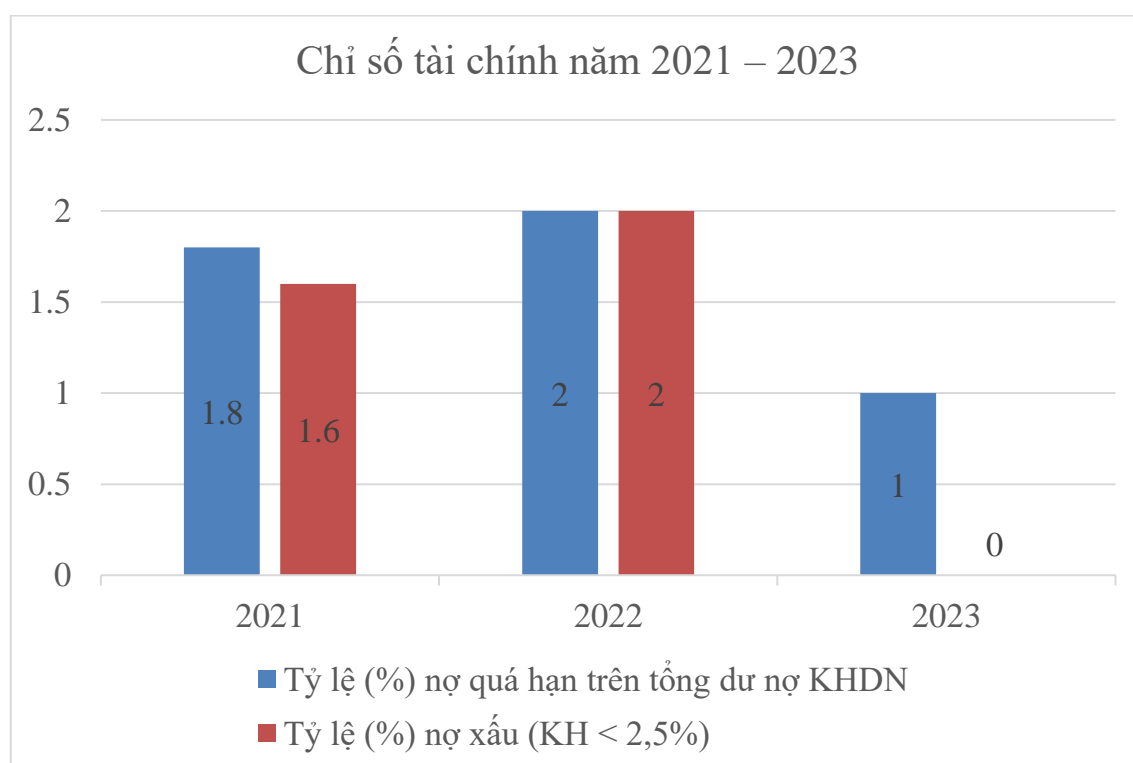
2.3.8. Phân tích chỉ số tài chính 2021 – 2023:

Bảng 2.8. Chỉ số tài chính

Đơn vị tính: %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Tỷ lệ (%) nợ quá hạn trên tổng dư nợ KHDN	1,8	2	1
Tỷ lệ (%) nợ xấu (KH < 2,5%)	1,6	2	0

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.13. Chỉ số tài chính năm 2021 – 2023

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Tỷ lệ nợ quá hạn của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú vẫn ở mức khá cao (vượt qua kế hoạch của Eximbank là giữ ở dưới 2,5%). Trong năm 2021, tỷ lệ nợ quá hạn của cho vay doanh nghiệp tăng lên 1,8%, sau đó trong năm 2022 có một sự gia tăng

nhỏ và dẫn đến tỷ lệ này tăng lên thành 2%. Trong năm 2022, tỷ lệ các khoản vay quá hạn đã tăng cao. Nguyên nhân một phần là do sự ảnh hưởng của kinh tế khó khăn, biến động phức tạp trong tỷ giá và sụt giảm hiệu quả SXKD dẫn đến trả nợ chậm cho Eximbank. Ngoài ra, khó khăn trong việc quản lý công tác thu nợ của Eximbank đã dẫn đến sự gia tăng tỷ lệ nợ quá hạn, ảnh hưởng không chỉ đến chất lượng các khoản cho vay doanh nghiệp mà còn ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của chi nhánh. Dù năm 2023 còn đầy khó khăn, nhưng có dấu hiệu hồi phục về mặt kinh tế và sự tái sinh của các doanh nghiệp. Tỷ lệ nợ quá hạn của các doanh nghiệp đã giảm xuống dưới mức 1%, thấp hơn so với năm trước. Để có được kết quả trên trong quá trình cho vay chi nhánh đã cố gắng thực hiện khá tốt các công việc như: Để đảm bảo khách hàng có dự án hoặc phương án khả thi, ta cần thực hiện việc đánh giá vay vốn một cách toàn diện và lựa chọn số liệu theo ngành nghề kinh doanh và tiêu chí của doanh nghiệp. Khi khách hàng gặp vấn đề, chi nhánh sẽ luôn nỗ lực tư vấn và cùng doanh nghiệp phát hiện các giải pháp để bảo vệ quyền lợi của khách hàng cũng như lợi ích của chi nhánh. Đây là một cố gắng lớn của chi nhánh trong hoạt động thu hồi nợ, đảm bảo cho nguồn vốn luôn luôn được sử dụng hiệu quả và cũng đảm bảo cho chất lượng cho vay KHDN của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú được đảm bảo.

Dựa theo bảng thống kê, chúng ta có thể nhận thấy rằng tỷ lệ nợ xấu trong việc cho vay doanh nghiệp của chi nhánh đã luôn duy trì ở mức dưới 2,5% qua từng năm. Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHDN dự kiến là 1,6% trong năm 2021 và có thể tăng lên 2% vào năm 2022. Một phần lý do là vì tình hình kinh tế trong năm 2022 biến động, gây ra sự gia tăng của lạm phát và giảm sức mua, có ảnh hưởng to lớn đối với hoạt động SXKD. Trong năm này, số lượng các doanh nghiệp kinh doanh nhỏ rơi vào tình trạng thua lỗ, bị cạn kiệt vốn và khó đáp ứng được khoản tiền lãi đúng hạn, dẫn đến phát sinh thêm nhiều nợ xấu cho vay KHDN. Ngoài ra, chi nhánh đã có sự thiếu cẩn trọng và không đầy đủ trong việc đánh giá rủi ro của các khoản vay và chưa xử lý triệt để nợ nhóm 2, điều này đã gây thêm nhiều hậu quả cho Eximbank. Cho đến năm 2023, không còn tồn tại dư nợ xấu cho vay KHDN, điều này chứng tỏ rằng chất lượng của việc cho vay đã được cải thiện. Để đạt được kết quả này, chi nhánh đã rất tích cực trong việc áp dụng các biện pháp hạn chế tỷ lệ nợ xấu cho vay

KHDN như: Doanh nghiệp phải tuân thủ chặt chẽ các quy định về tín dụng, kiểm tra và giám sát việc vay vốn của mình. Ngoài ra, cần nhắc nhở doanh nghiệp trả nợ đúng hạn để giảm đi nợ xấu cho vay KHDN thấp hơn so với năm trước.

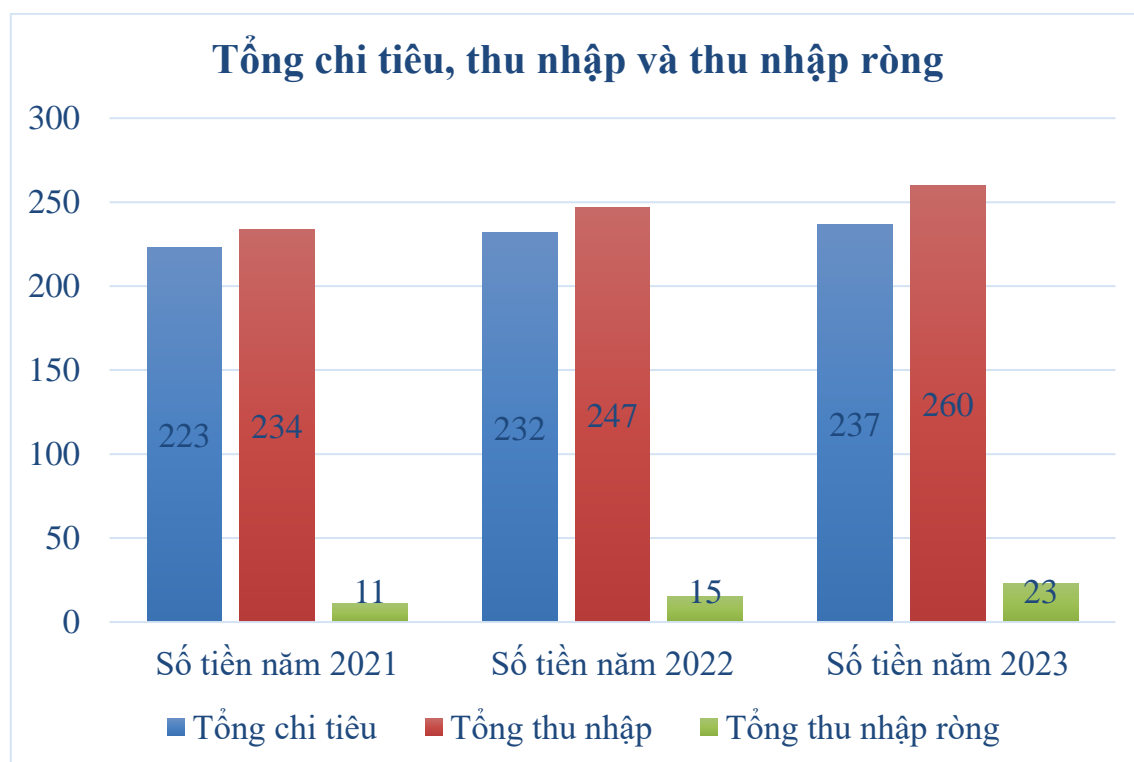
2.3.9. Phân tích tổng chi tiêu và thu nhập 2021 – 2023:

Bảng 2.9. Tổng chi tiêu và thu nhập

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Số tiền năm 2021	Số tiền năm 2022	Số tiền năm 2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng chi tiêu	223	232	237	9	4,17	5	2,04
Tổng thu nhập	234	247	260	13	5,56	13	5,26
Tổng thu nhập ròng	11	15	23	4	1,39	8	3,22

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)



Biểu đồ 2.14. Tổng chi tiêu, thu nhập và thu nhập ròng

(Nguồn: Báo cáo tài chính Eximbank – Chi nhánh Bình Phú năm 2021 – 2023)

Từ bảng số liệu trên ta thấy, thu nhập từ hoạt động cho vay KHDN của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú chiếm tỷ lệ khá lớn trong thu nhập từ hoạt động cho vay nói chung của chi nhánh, tỷ lệ này có xu hướng tăng lên qua từng năm, năm 2021 tổng thu nhập ròng là 11 tỷ đồng, năm 2022 tổng thu nhập ròng của chi nhánh tăng lên thêm 4 tỷ tương ứng với 15 tỷ đồng và tỷ lệ tăng trưởng là 1.39% và năm 2023 Eximbank tổng thu được 23 tỷ đồng chênh lệch 8 tỷ đồng tương ứng gấp đôi so với năm 2022 và tỷ lệ tăng trưởng là 3,22%. Qua đó cho thấy cho vay KHDN ngày càng chiếm vị trí quan trọng, mang lại mức lợi nhuận cao hơn trong hoạt động tín dụng của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú. Bên cạnh đó Eximbank còn cố gắng giảm các khoản chi tiêu qua từng năm từ đó làm giảm tổng tỷ lệ chi tiêu từ 4,17% xuống còn 2,04%. Không những vậy tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay KHDN cũng được Eximbank tăng lên qua từng năm. Qua đó ta có thể thấy chất lượng hoạt động cho vay KHDN đang được cải thiện và tăng lên đáng kể.

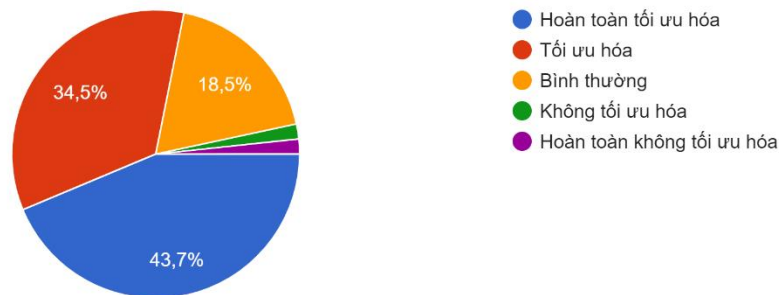
2.4. Kết quả khảo sát khách hàng theo mô hình nghiên cứu trong việc nâng cao hiệu quả cho vay KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

Tuy có những bước phát triển vượt bậc về dịch vụ cho vay KHDN trong những năm qua, bên cạnh đó vẫn còn tồn tại nhất định một số khó khăn cụ thể như:

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: XH1 nghĩa là Thói quen sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 21,90% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy thói quen sử dụng nguồn vốn chưa tốt (tương đương với 18,50% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 1,70% khách hàng cho rằng thói quen sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp không được tối ưu hóa, 1,70% khách hàng nghĩ rằng thói quen sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp hoàn toàn không được tối ưu hóa)

Thói quen sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp như thế nào?

119 câu trả lời



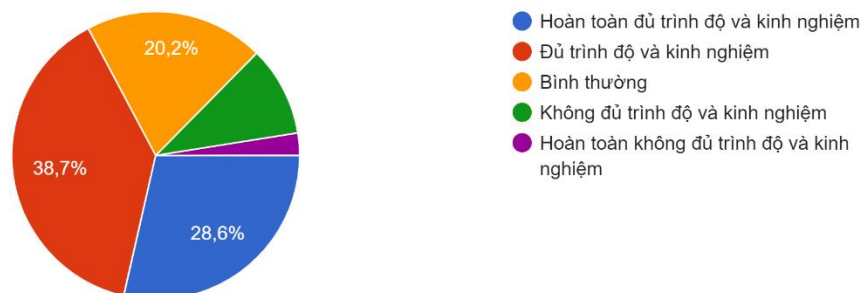
Hình 2.1. Kết quả khảo sát Thói quen sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: XH2 nghĩa là Trình độ doanh nghiệp, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 32,80% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy trình độ doanh nghiệp chưa đủ (tương đương với 20,20% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 10,10% khách hàng cho rằng doanh nghiệp không đủ trình độ và còn thiếu nhiều kinh nghiệm, 2,50% khách hàng nghĩ rằng doanh nghiệp hoàn toàn không đủ trình độ và còn thiếu nhiều kinh nghiệm)

Trình độ doanh nghiệp như thế nào?

119 câu trả lời



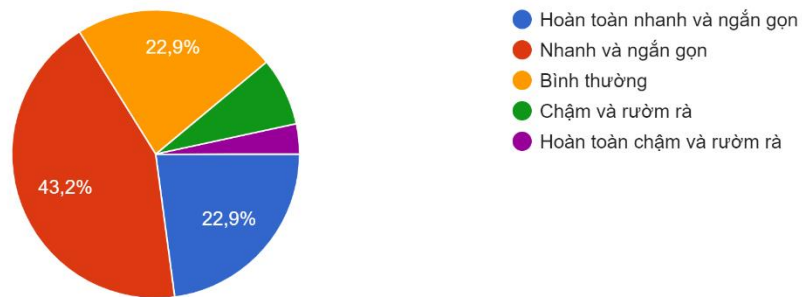
Hình 2.2. Kết quả khảo sát Trình độ doanh nghiệp

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: KT1 nghĩa là Thủ tục cho vay ngắn gọn, trong đó có 118 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 33,90% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy thủ tục cho vay phức tạp (tương đương với 22,90% khách hàng bình

thường và không có ý kiến, 7,60% khách hàng cho rằng thủ tục cho vay của ngân hàng chậm và rườm rà, 3,40% khách hàng nghĩ rằng thủ tục cho vay của ngân hàng rất chậm cùng với nhiều thủ tục rườm rà)

Thủ tục cho vay như thế nào?
118 câu trả lời

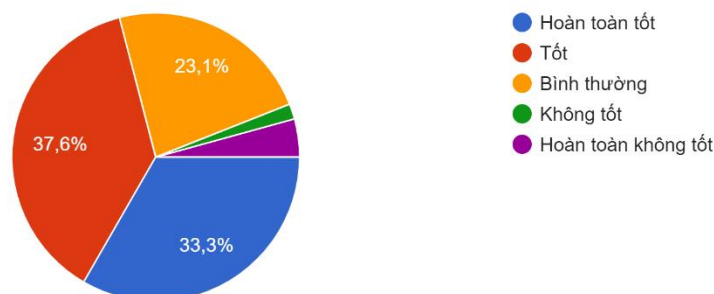


Hình 2.3. Kết quả khảo sát Thủ tục cho vay

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: KT2 nghĩa là Kết hợp đi chung với nhiều dịch vụ, trong đó có 117 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 29,10% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy Eximbank có ít dịch vụ (tương đương với 23,10% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 1,70% khách hàng cho rằng ngân hàng không có nhiều dịch vụ kết hợp với cho vay, 4,30% khách hàng nghĩ rằng ngân hàng hoàn toàn không có dịch vụ nào kết hợp cùng với cho vay)

Kết hợp đi chung với nhiều dịch vụ như thế nào?
117 câu trả lời

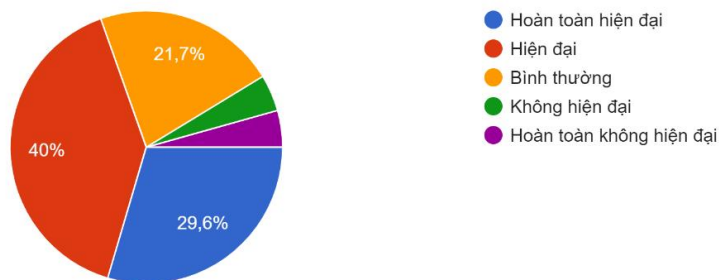


Hình 2.4. Kết quả khảo sát Kết hợp đi chung với nhiều dịch vụ

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: KT3 nghĩa là Công nghệ cho vay tiên tiến, trong đó có 115 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 30,30% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy công nghệ cho vay của Eximbank hiện tại chưa theo kịp thời đại (tương đương với 21,70% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 4,30% khách hàng cho rằng công nghệ cho vay tại ngân hàng không hiện đại, 4,30% khách hàng nghĩ rằng công nghệ cho vay tại ngân hàng hoàn toàn lạc hậu so với hiện nay)

Công nghệ cho vay tiên tiến như thế nào?
115 câu trả lời

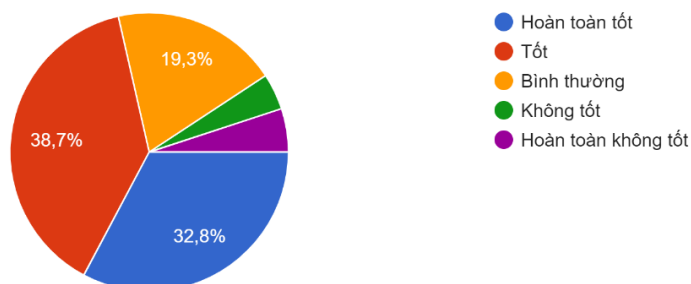


Hình 2.5. Kết quả khảo sát Công nghệ cho vay tiên tiến

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: RR1 nghĩa là An toàn trong từng lần cho vay, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 28,50% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy tiềm ẩn các rủi ro khi vay tại Eximbank (tương đương với 19,30% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 4,20% khách hàng cho rằng công nghệ cho vay tại ngân hàng không hiện đại, 5,00% khách hàng nghĩ rằng công nghệ cho vay tại ngân hàng hoàn toàn lạc hậu so với hiện nay)

An toàn trong từng lần cho vay như thế nào?
119 câu trả lời



Hình 2.6. Kết quả khảo sát An toàn trong từng lần cho vay

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: RR2 nghĩa là An toàn, bảo mật thông tin, số dư tài khoản, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 23,50% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy công nghệ bảo mật thông tin của Eximbank còn lạc hậu so với hiện nay (tương đương với 17,60% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 3,40% khách hàng cho rằng ngân hàng không bảo mật thông tin, an toàn số dư, 2,50% khách hàng nghĩ rằng ngân hàng hoàn toàn không thể bảo mật thông tin khách hàng và an toàn số dư)

An toàn, bảo mật thông tin, số dư tài khoản như thế nào?

119 câu trả lời

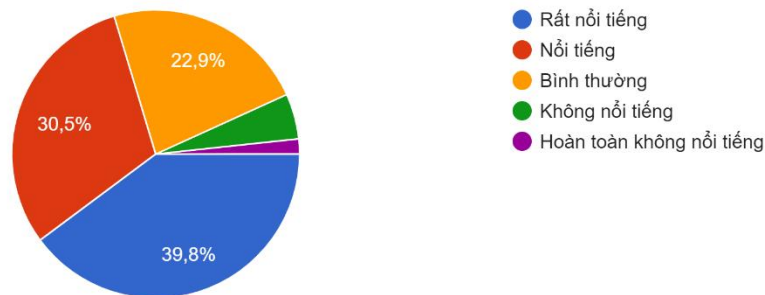


Hình 2.7. Kết quả khảo sát An toàn và bảo mật thông tin, số dư tài khoản

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: ĐT1 nghĩa là Danh tiếng, hình ảnh của Eximbank trong NHTM, trong đó có 118 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 29,70% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy hình ảnh và danh tiếng của Eximbank chưa được nhiều người biết đến (tương đương với 22,90% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 5,10% khách hàng cho rằng ngân hàng không nổi tiếng, 1,70% khách hàng nghĩ rằng ngân hàng hoàn toàn không nổi tiếng và có nhiều hình ảnh đẹp trong suy nghĩ khách hàng)

Danh tiếng, hình ảnh của Eximbank trong NHTM?
118 câu trả lời

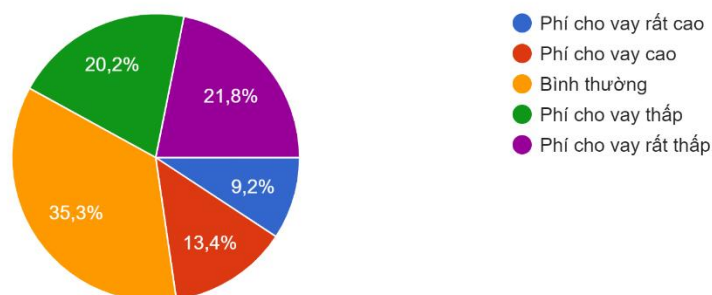


Hình 2.8. Kết quả khảo sát Danh tiếng, hình ảnh của Eximbank

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: ĐT2 nghĩa là Biểu phí dịch vụ cho vay, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 57,90% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy các chi phí dịch vụ khi vay vốn tại Eximbank là rất cao so với thị trường hiện nay (tương đương với 35,30% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 13,40% khách hàng cho rằng biểu phí dịch vụ cho vay cao, 9,20% khách hàng nghĩ rằng biểu phí dịch vụ cho vay rất cao so với các NHTM khác)

Biểu phí dịch vụ cho vay như thế nào?
119 câu trả lời



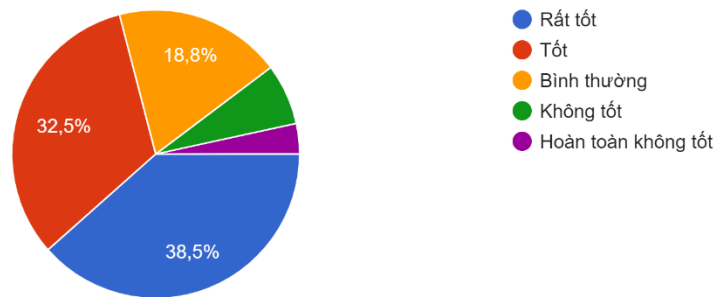
Hình 2.9. Kết quả khảo sát Biểu phí dịch vụ cho vay

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: NL1 nghĩa là Thái độ nhân viên, trong đó có 117 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 29,00% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy thái độ nhân viên tại Eximbank chưa được tốt (tương đương với 18,80%

khách hàng bình thường và không có ý kiến, 6,80% khách hàng cho rằng thái độ nhân viên ngân hàng không tốt, 3,40% khách hàng nghĩ rằng thái độ nhân viên ngân hàng hoàn toàn không tốt)

Thái độ nhân viên như thế nào?
117 câu trả lời

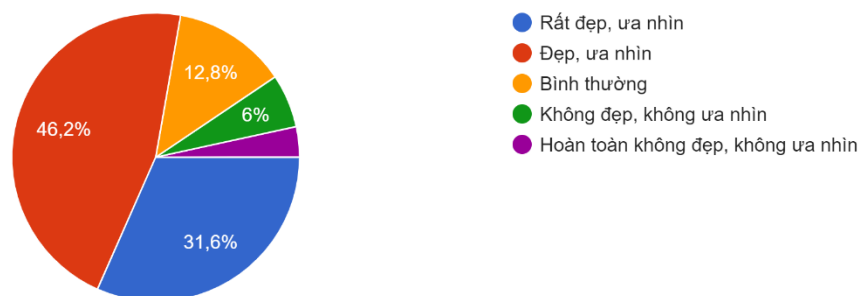


Hình 2.10. Kết quả khảo sát Thái độ nhân viên

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: NL2 nghĩa là Ngoại hình nhân viên, trong đó có 117 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 22,20% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy ngoại hình của nhân viên tại Eximbank còn chưa đủ tiêu chuẩn (tương đương với 12,80% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 6,00% khách hàng cho rằng ngoại hình nhân viên ngân hàng không đẹp và không ưa nhìn, 3,40% khách hàng nghĩ rằng ngoại hình nhân viên ngân hàng hoàn toàn không đẹp và không ưa nhìn)

Ngoại hình nhân viên như thế nào?
117 câu trả lời

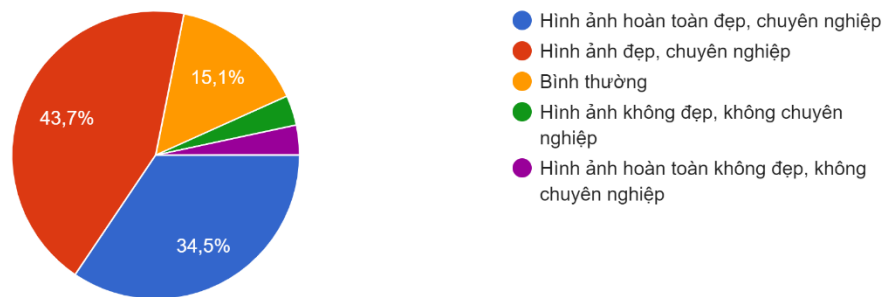


Hình 2.11. Kết quả khảo sát Thói quen sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: CS1 nghĩa là Xây dựng hình ảnh tốt đẹp với khách hàng, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 21,90% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy hình ảnh của Eximbank trong mắt khách hàng chưa được tốt (tương đương với 15,10% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 3,40% khách hàng cho rằng hình ảnh của ngân hàng không đẹp và không chuyên nghiệp, 3,40% khách hàng nghĩ rằng hình ảnh của ngân hàng hoàn toàn không đẹp và không chuyên nghiệp)

Xây dựng hình ảnh tốt đẹp với khách hàng?
119 câu trả lời

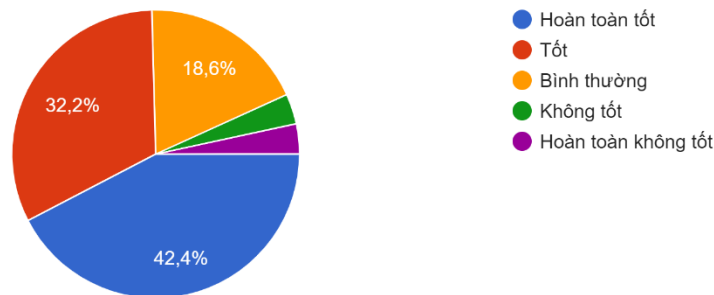


Hình 2.12. Kết quả khảo sát Xây dựng hình ảnh tốt đẹp với khách hàng

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: CS2 nghĩa là Đẩy mạnh sự tin tưởng, lòng trung thành, trong đó có 118 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 25,40% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy Eximbank còn yếu kém trong việc tăng sự tin tưởng và lòng trung thành của khách hàng (tương đương với 18,60% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 3,40% khách hàng cho rằng đẩy mạnh sự tin tưởng và lòng trung thành của doanh nghiệp đối với ngân hàng không tốt, 3,40% khách hàng nghĩ rằng đẩy mạnh sự tin tưởng và lòng trung thành của doanh nghiệp đối với ngân hàng hoàn toàn không tốt)

Đẩy mạnh sự tin tưởng, lòng trung thành như thế nào?
118 câu trả lời

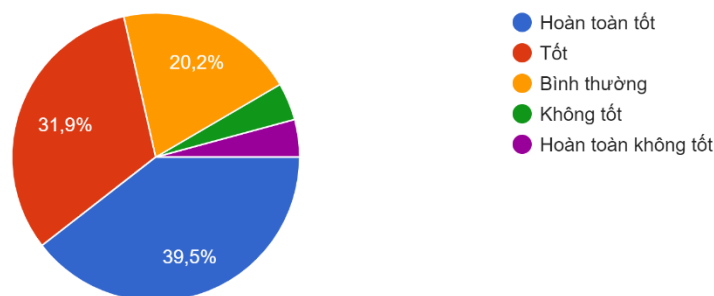


Hình 2.13. Kết quả khảo sát Đẩy mạnh sự tin tưởng, lòng trung thành

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: CS3 nghĩa là Tạo thêm các chương trình ưu đãi, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 28,60% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy khi vay vốn tại Eximbank có rất ít chương trình ưu đãi dành cho khách hàng (tương đương với 20,20% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 4,20% khách hàng cho rằng ngân hàng tạo thêm các chương trình ưu đãi còn chưa tốt, 4,20% khách hàng nghĩ rằng ngân hàng tạo thêm các chương trình ưu đãi hoàn toàn không tốt cho khách hàng)

Tạo thêm các chương trình ưu đãi như thế nào?
119 câu trả lời



Hình 2.14. Kết quả khảo sát Tạo thêm các chương trình ưu đãi

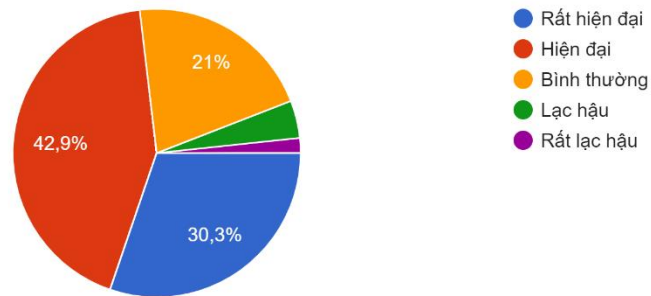
(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: TC1 nghĩa là Cơ sở vật chất hiện đại, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 26,90% khách hàng tham gia khảo sát

cho thấy cơ sở vật chất lạc hậu (tương đương với 21,00% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 4,20% khách hàng cho rằng cơ sở vật chất của ngân hàng còn chưa tốt, 1,70% khách hàng nghĩ rằng cơ sở vật chất của ngân hàng hoàn toàn không tốt, không hiện đại và không thể phục vụ cho khách hàng)

Cơ sở vật chất hiện đại như thế nào?

119 câu trả lời



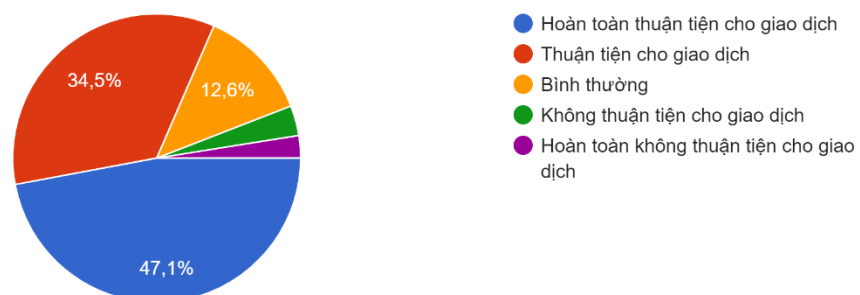
Hình 2.15. Kết quả khảo sát Cơ sở vật chất hiện đại

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

Quan sát nhân tố ảnh hưởng: TC2 nghĩa là Hệ thống ATM và mạng lưới giao dịch, trong đó có 119 khách hàng tham gia khảo sát thì có khoảng 18,50% khách hàng tham gia khảo sát cho thấy hệ thống ATM và mạng lưới giao dịch tại Eximbank chưa được tốt (tương đương với 12,60% khách hàng bình thường và không có ý kiến, 3,40% khách hàng cho rằng ngân hàng có rất ít hệ thống ATM và không thuận tiện cho giao dịch, 2,50% khách hàng nghĩ rằng mạng lưới ngân rất ít hệ thống và hoàn toàn không thuận tiện cho giao dịch)

Hệ thống ATM, mạng lưới giao dịch nhiều, thuận tiện cho giao dịch như thế nào?

119 câu trả lời



Hình 2.16. Kết quả khảo sát Hệ thống ATM, mạng lưới giao dịch nhiều, thuận tiện cho giao dịch

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả tự tổng hợp)

2.5. Nhận xét kết quả cho vay KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

2.5.1. Điểm mạnh của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

Với những ưu điểm đặc trưng của hệ thống Eximbank, Eximbank – Chi nhánh Bình Phú này là một lựa chọn lý tưởng để phát triển dịch vụ thanh toán thẻ.

Eximbank là một ngân hàng lớn và có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực thanh toán, dịch vụ:

Là một ngân hàng lớn đã có nhiều kinh nghiệm trong thanh toán quốc tế, Eximbank sẵn có những trang thiết bị phục vụ cho thanh toán như: Các thiết bị như máy tính và máy in làm cho việc thanh toán thẻ quốc tế của hệ thống Eximbank nói chung và Chi nhánh Bình Phú của Eximbank nói riêng trở nên dễ dàng mà không đầu tư quá nhiều cho cơ sở hạ tầng thông tin liên lạc.

Eximbank luôn đề cao công tác Marketing và chiến lược khách hàng nhằm nâng cao CLDV của mình dựa trên kinh nghiệm tích lũy được. Khách hàng sẽ được cung cấp thông tin và hướng dẫn chi tiết về các quy trình nghiệp vụ thường xuyên. Bên cạnh đó, Eximbank luôn sẵn lòng tạo ra những chính sách ưu đãi phù hợp để thu hút khách hàng trong mọi trường hợp.

+ Công nghệ thông tin trong những năm gần đây ở Việt Nam có những bước tiến bộ nhanh chóng:

Ngày nay, việc tin học phát triển với tốc độ chóng mặt trên toàn cầu đã được so sánh như một cơn bão khủng khiếp và ngành công nghệ thông tin của Việt Nam không ngừng tiến xa hơn. Sự tiến bộ trong lĩnh vực công nghệ thông tin đã mang lại sự hỗ trợ đáng kể cho ngành ngân hàng, và Eximbank cụ thể, khi làm việc trong lĩnh vực kinh doanh. Ngân hàng có thể sử dụng các thành tựu quốc tế cũng như ứng dụng phần mềm và nhân lực trong nước để đáp ứng hiệu quả yêu cầu về công nghệ thông tin trong ngành ngân hàng.

+ Thương hiệu uy tín:

Được tin tưởng và đánh giá cao về dịch vụ thanh toán xuất nhập khẩu và kinh doanh ngoại tệ.

+ **Mạng lưới ngân hàng đại lý:**

Hiện tại Eximbank có Trụ Sở Chính ở Thành phố Hồ Chí Minh với 217 chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc và đã thiết lập quan hệ đại lý với 869 ngân hàng tại 84 quốc gia trên thế giới.

+ **Đội ngũ cán bộ trẻ, năng động:**

Sở hữu đội ngũ cán bộ trẻ, năng động, tâm huyết với nghề. Từ đây có thể bồi dưỡng đào tạo thành các cán bộ giỏi cho Eximbank.

2.5.2. Điểm yếu của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

Do đây là một chi nhánh mới được đi vào hoạt động chưa lâu, nên việc tìm kiếm khách hàng và cạnh tranh với các ngân hàng khác là rất thách thức cho Eximbank – Chi nhánh Bình Phú. Vì vậy, để cải thiện và nâng cao khả năng cạnh tranh của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú, ban lãnh đạo chi nhánh cần thực hiện các biện pháp khắc phục một cách nhanh chóng.

Chi nhánh trên địa bàn quận 6 chỉ có 3 trụ ATM, từ đó gây ra nhiều khó khăn cho khách hàng muốn mở thẻ.

Hệ thống công nghệ của Eximbank vẫn còn nhiều hạn chế. Đối với các ngân hàng khác, họ không chỉ có sự giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực này mà còn được hỗ trợ tài chính mạnh mẽ để chiếm lĩnh thị trường, từ đó cho phép họ đáp ứng yêu cầu của khách hàng một cách tốt nhất.

+ **Khả năng cạnh tranh so với các ngân hàng khác:**

Nhìn chung, khả năng cạnh tranh của Eximbank còn kém so với các ngân hàng đối thủ.

+ **Chưa có chiến lược Marketing bài bản:**

Thiếu chiến lược Marketing bài bản sẽ làm giảm hiệu suất hoạt động kinh doanh của Eximbank. Chưa có hệ thống các giá trị truyền thống cốt lõi, chưa xác định rõ triết lý kinh doanh.

+ **Năng lực tài chính còn yếu:**

VCSH chưa đủ mạnh để đáp ứng nhu cầu vay vốn lớn của doanh nghiệp.

+ **Chưa có chiến lược dài hạn về nguồn nhân lực:**

Không có chính sách tốt để giữ chân và thu hút người giỏi.

+ **Sản phẩm dịch vụ phục vụ KHDN còn ít:**

Không được quan tâm trong suốt thời gian chấn chỉnh củng cố.

2.6. Thách thức của Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

Với mong muốn tạo nên bước đột phá trong hành trình phát triển, Eximbank đã lên chiến lược đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ, quyết liệt trong việc triển khai chuyển đổi số để đưa Eximbank trở lại vị thế NHTM cổ phần hàng đầu tại Việt Nam.

Đi đôi với cơ hội mở rộng hoạt động và môi trường kinh doanh bình đẳng là sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Eximbank chịu áp lực lớn trong cạnh tranh thị phần với các ngân hàng trong nước.

Một trong những thách thức lớn của Eximbank là việc giữ chân người tài, tránh sự dịch chuyển nguồn nhân lực chất lượng cao, đặc biệt là nhân lực ở những vị trí cấp cao, những người có kỹ năng, kinh nghiệm và am hiểu sâu sắc về hệ thống tài chính – ngân hàng Việt Nam. Eximbank chịu áp lực nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nói chung nhằm đáp ứng yêu cầu tổ chức và vận hành hệ thống ngân hàng hiện đại.

Hội nhập tài chính quốc tế có thể làm gia tăng tính rủi ro và nhạy cảm của thị trường trong nước đối với biến động trên thị trường thế giới, đặc biệt là đối mặt với nhiều rủi ro mới phát sinh. Việc mở cửa thị trường tài chính khiến các ngân hàng đối mặt với nhiều rủi ro từ sự lan truyền các cú sốc, khủng hoảng tài chính trong khu vực và thế giới.

Trong bối cảnh hiện nay, hệ thống ngân hàng vẫn phải đối mặt với nhiều vấn đề và vướng mắc liên quan đến chất lượng tài sản, xử lý nợ xấu, tuân thủ các quy định mới về đảm bảo các chỉ số an toàn, tỷ lệ an toàn vốn,...

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN XUẤT NHẬP KHẨU VIỆT NAM – CHI NHÁNH BÌNH PHÚ

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

3.1.1. Định hướng phát triển của hệ thống Eximbank:

Để hướng tới sự phát triển bền vững, Eximbank xác định các mục tiêu chiến lược đến năm 2030, cụ thể như sau:

- + Cải thiện và nâng cao khả năng về tài chính để đáp ứng yêu cầu theo quy định và thông lệ, từ đó tạo ra nền tảng cho sự phát triển của công ty, gia tăng thị phần và danh tiếng trên thị trường.
- + Để đạt được hiệu quả hoạt động bền vững, Eximbank đã thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng tài sản và cơ cấu lại nguồn thu. Đồng thời, Eximbank dần gia tăng tỷ trọng thu nhập phi tín dụng và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng – tài chính – bảo hiểm tốt nhất dành cho khách hàng.
- + Quản trị điều hành trong thị trường chứng khoán được đảm bảo sẽ minh bạch và hiệu quả theo các nguyên tắc đã thiết lập. Việt Nam đã phát triển về công nghệ thông tin và áp dụng ngân hàng số trong hoạt động kinh doanh và quản lý, sẵn sàng thích ứng với các biến đổi của thời đại.
- + Trong bối cảnh hội nhập, đội ngũ nhân sự chất lượng cao sẽ được đảm bảo để đáp ứng yêu cầu phát triển của ngành ngân hàng. Để phát triển văn hóa doanh nghiệp, chúng ta cần duy trì một môi trường làm việc có tính chuyên nghiệp và hiện đại, khuyến khích sự học tập, sáng tạo, trách nhiệm xã hội.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

3.1.2.1. Mục tiêu cụ thể:

Trong 5 năm tiếp theo, Eximbank – Chi nhánh Bình Phú đã đề ra những tiêu chí để phấn đấu trong năm như sau:

- + Tổng tài sản: Tăng 15%

- + Tổng vốn huy động: Tăng từ 15% đến 20%
- + Tỷ lệ nợ xấu: Giảm còn dưới 2%
- + Lợi nhuận trước thuế: Tăng từ 10% đến 20%

Dư nợ cho vay khách hàng: Tăng từ 15% đến 20%

3.1.2.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đổi mới công nghệ:

Để nâng cao CLDV, các ngân hàng cần xác định được chuẩn mực và quy tắc chung cho các công việc trong ngành. Điều này sẽ giúp thu hút và duy trì nhân lực có kỹ thuật cao. Trong tương lai, quan trọng là tiến hành xây dựng các bộ tiêu chuẩn nghề nghiệp cho từng chức danh và vị trí công việc. Điều này sẽ cung cấp nền tảng để thực hiện việc cho vay KHDN. Bên cạnh đó, chúng tôi cũng tiến hành bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ định kỳ để nâng cao trình độ của nhân viên có thâm niên, tổ chức khóa đào tạo chi tiết và kỹ càng.

Thêm vào đó, để hoạt động hiệu quả thì việc tiếp cận với khoa học công nghệ cũng là một yếu tố rất quan trọng cho các NHTM. Trước sự tiến bộ đáng kể của khoa học công nghệ, không có một ngân hàng trung tâm thanh toán và nhận thẻ nào có thể ở ngoài cuộc chơi mà không phải cập nhật hệ thống công nghệ. Vì vậy, việc cải tiến và thúc đẩy sự đổi mới công nghệ trong các ngành hỗ trợ tài chính là rất quan trọng.

3.1.2.3. Tăng cường công tác quản trị, quản lý trong và ngoài doanh nghiệp:

Quản trị doanh nghiệp là yếu tố sống còn của tổ chức, là cốt lõi của thành công cũng như thất bại, nên đây được xem là giải pháp chính yếu mà tác giả muốn đề cập đến, trong đó quản trị doanh nghiệp gồm các vấn đề như sau:

- + Tăng cường quản trị chiến lược: Nhà quản trị phải có chiến lược, phương pháp quản trị hiện đại phù hợp với tình hình thực tiễn của xã hội và của bản thân doanh nghiệp, theo đúng kế hoạch và định hướng tổ chức đã vạch ra.
- + Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro một cách hoàn chỉnh, xây dựng các chiến lược đối nội, đối ngoại, chiến lược về nhân lực, công nghệ và các chiến lược dự phòng, các chiến lược về quản trị sự thay đổi,...

Quản trị doanh nghiệp là yếu tố sống còn của tổ chức, là cốt lõi của thành công cũng như thất bại, nên đây được xem là giải pháp chính yếu mà tác giả muốn đề cập đến, trong đó quản trị doanh nghiệp gồm các vấn đề như quản trị doanh nghiệp là yếu tố sống còn của tổ chức, là cốt lõi của thành công cũng như thất bại, nên đây

được xem là giải pháp chính yếu mà tác giả muốn đề cập đến, trong đó quản trị doanh nghiệp gồm các vấn đề như sau:

+ Tăng cường quản trị chiến lược: Nhà quản trị cần sở hữu một kế hoạch và phương thức quản lý hiện đại, điều này phải tương ứng với hoàn cảnh xã hội thực tế và nhu cầu của doanh nghiệp.

+ Đồng thời để đảm bảo hệ thống quản trị rủi ro được triển khai một cách toàn diện, ta cần xây dựng các chiến lược về nội bộ và quốc tế, nhân sự, công nghệ và phòng ngừa rủi ro.

3.1.2.4. Nâng cao năng lực hoạt động của bản thân doanh nghiệp:

Những giải pháp trong nhóm này tập trung vào các vấn đề nội bộ của ngân hàng, bao gồm huy động và sử dụng vốn vay hiệu quả, cải thiện chất lượng tài sản, xử lý các khoản dư nợ đang tồn tại, giảm thiểu các chi phí, lựa chọn khách hàng,...

Để giải quyết các vấn đề này một cách hiệu quả, ngân hàng có thể tận dụng hoạt động của Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (AMC) nhằm xử lý các khó khăn và rào cản hiện tại. Phát triển khách hàng có thu nhập cao trong các ngành nghề có tiềm năng như: Các lĩnh vực như giáo dục, y tế, tài chính, ngân hàng và bảo hiểm cùng các công việc trong các đơn vị hành chính sự nghiệp.... thì việc tiếp tục hợp tác với các thể chế tài chính quốc tế là điều hết sức cần thiết.

3.1.2.5. Phát triển dịch vụ Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

Cải thiện và tối ưu hóa các dịch vụ ngân hàng truyền thống, cũng như phát triển và áp dụng các dịch vụ ngân hàng mới và hiện đại để đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế. Tiếp tục duy trì tăng trưởng ở mức hợp lý, đảm bảo cân đối và an toàn về khả năng sinh lời, nâng cao CLDV ngân hàng phù hợp với thực tế hiện nay. Nỗ lực tăng cường khả năng tài chính và xây dựng, phát triển thương hiệu liên kết với văn hóa, bản sắc doanh nghiệp.

3.2. Giải pháp phát triển, nâng cao hoạt động cho vay KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

3.2.1. Tăng cường công tác huy động vốn:

Khi Eximbank đáp ứng đủ nguồn vốn thì mới có thể mở rộng hoạt động cho vay vì nguồn vốn tác động đến việc cho vay. Để mở rộng tín dụng, Eximbank – Chi nhánh Bình Phú cần nỗ lực, tập trung và đẩy mạnh các biện pháp khác nhau để gia tăng

nguồn huy động tại chi nhánh. Cần phải mở rộng mạng lưới huy động vốn bằng cách thu hút tiền gửi không kỳ hạn từ cá nhân và doanh nghiệp thông qua việc cải thiện đáng kể tốc độ và chất lượng của các dịch vụ thanh toán. Một cách khác để thu hút các doanh nghiệp liên doanh là mở tài khoản cho các nhân viên của doanh nghiệp và tiến hành việc phát lương miễn phí với các công ty có số lượng nhân viên trung bình, vừa phải. Phát hành các chính sách khuyến mãi với những KHDN có số tiền gửi lớn bằng cách triển khai các chương trình khuyến mãi để có một nhóm khách hàng trung thành. Để nâng cao tín dụng, Eximbank – Chi nhánh Bình Phú cần điều chỉnh và đổi mới các phương pháp để thu hút thêm nguồn tiền gửi từ khách hàng.

3.2.2. Phát triển mạng lưới khách hàng:

Như chúng ta đã biết rằng, Ngân hàng ở nước ta thu được đến 80% tổng thu nhập từ hoạt động tín dụng. Trong đó các khoản cho vay KHDN chiếm hơn 70%. Eximbank cần phát triển nhóm khách hàng của mình và xây dựng thêm nhiều chi nhánh trên toàn quốc. Hoạt động này cho phép ngân hàng chiếm lĩnh mục tiêu thị trường của mình bằng cách đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả tất cả các yêu cầu từ khách hàng. Vì khoảng cách về không gian quá xa và phương tiện đi lại không thuận tiện, nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn đang gặp khó khăn trong hoạt động giao dịch và phải chịu thêm một khoản chi phí phát sinh. Từ đó khách hàng sẽ tìm đến một ngân hàng khác có địa điểm giao dịch thích hợp hơn và thuận tiện hơn. Cuối cùng dẫn đến chi nhánh sẽ bỏ lỡ khách hàng trong tương lai ngay lập tức. Vì vậy cần xây dựng thêm chi nhánh và phòng giao dịch.

Ngoài việc mở rộng hoạt động kinh doanh, chi nhánh cần thiết lập một chiến lược thu hút khách hàng hiệu quả, tránh tình trạng nói lỏng và hạ thấp các điều kiện cho vay. Vấn đề đầu tiên là chi nhánh cần triển khai một quy trình lựa chọn khách hàng, xác minh từng bước và duy trì mối quan hệ tốt với các doanh nghiệp đã có quan hệ tín dụng trước đó, giữ chân khách hàng và tạo thêm uy tín để các doanh nghiệp không bỏ chi nhánh để tìm đến các ngân hàng khác. Các giải pháp có thể thực hiện là:

+ Tăng cường việc tiếp cận khách hàng, nắm bắt thông tin về nhu cầu và đặc điểm của họ, phân loại các nhóm khách hàng trong thị trường dựa trên các yếu tố khác nhau để xây dựng chính sách phù hợp.

+ Chi nhánh nên tập trung vào việc tiếp cận và phục vụ các khách hàng đã từng sử dụng sản phẩm của mình để thu hút được thêm khách hàng mới.

3.2.3. Điều chỉnh quy chế cho vay phù hợp đối với từng loại hình doanh nghiệp:

Tất cả các NHTM nói chung và Eximbank nói riêng, nên điều chỉnh quy định về việc cho vay phù hợp hơn với từng loại doanh nghiệp bằng cách đưa ra các chính sách ưu tiên hay nói lỏng quy chế trong việc cho vay. Cụ thể đó là:

+ Tối ưu hóa và cải thiện quy trình cho vay để đơn giản và thuận tiện hơn.

+ Quy định về việc cho vay tín chấp nên được linh hoạt hơn, nhẹ nhàng hơn dành cho khách hàng có uy tín hay khách hàng có xếp hạng tín dụng cao.

+ Nên áp dụng các chính sách riêng đối với từng loại hình doanh nghiệp khi cấp tín dụng.

3.2.4. Mở rộng điều kiện về TSBD:

Trong số các doanh nghiệp ở nước ta hiện nay thì doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm số lượng lớn. Dù cho đã đưa ra nhiều chính sách và biện pháp phát triển để mở rộng cho vay đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa nhưng vẫn không thể tiếp cận hoạt động cho vay tín dụng KHDN và số lượng cho vay KHDN là rất ít. Hầu hết các doanh nghiệp vừa và nhỏ không thể đáp ứng đủ các điều kiện của ngân hàng trong đó chủ yếu là về TSBD.

Với sự phát triển hiện tại của nền kinh tế, số lượng ngân hàng đang gia tăng rõ rệt. Điều này dẫn đến sự cạnh tranh khốc liệt hơn trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng. Vì vậy, chi nhánh cần phải đề ra một chính sách phù hợp và biện pháp thông minh để tận dụng lợi thế của mình, thu hút khách hàng không chỉ bằng yếu tố tài sản tài chính.

3.2.5. Áp dụng lãi suất linh hoạt cho từng đối tượng khách hàng:

Cả Eximbank – Chi nhánh Bình Phú và các NHTM ở nước ta hiện chưa thiết lập được tỷ lệ lãi suất cụ thể để thu hút nhóm khách hàng như khách hàng đang sử dụng hoặc đang sử dụng nhiều dịch vụ tại Eximbank,... Từ đó Eximbank nên áp dụng lãi

suất ưu đãi cho họ để giữ chân các khách hàng hiện tại và phát triển thêm nhiều khách hàng trong tương lai.

3.2.6. Tăng cường kiểm tra giám sát khoản vay:

Để kiểm soát rủi ro món vay tại chi nhánh, có thể rút ra những giải pháp sau:

- + Quan tâm và chăm sóc khách hàng thường xuyên: Bằng cách thăm hỏi, chúng ta có thể thấy được tính tình, khả năng tài chính, ý chí trả nợ và thường xuyên kiểm tra sử dụng vốn vay.
- + Phân tích nguồn trả nợ: Mức sinh lời của dự án là nguồn trả nợ đối với các khoản vay trung hạn và dài hạn. Khi cho vay ngắn hạn, cần xem xét sự luân chuyển của chu kỳ kinh doanh, số lượng hàng tồn kho và các khoản phải thu để trả nợ vay cho ngân hàng.
- + Tăng cường kiểm tra món vay: Nên lập kế hoạch kiểm tra định kỳ các khoản vay, tần suất có thể là hàng tháng, 2 tháng,... dựa vào khoản dư nợ. Cũng nên kiểm tra sự bất thường của những khoản nợ nhỏ và tiến hành kiểm định, xem xét điều đặn tình trạng của tài sản thế chấp. Đánh giá các biến đổi về tình hình tài chính của khách hàng vay vốn. Để tránh rủi ro trong quá trình cho vay, ngân hàng cần thực hiện kiểm soát trước, trong và sau quá trình cho vay để phát hiện kịp thời các khoản vay gặp sự cố và đưa ra biện pháp khắc phục nhằm giảm thiểu rủi ro.

3.2.7. Giải pháp về nguồn nhân lực:

Nên nâng cao đội ngũ nhân viên cho bộ phận tín dụng. Cải thiện số lượng nhân viên không chỉ giảm khối lượng công việc hiện tại của mỗi người mà còn cho phép họ có nhiều thời gian hơn để nâng cao trình độ cũng như chất lượng công việc. Từ một góc nhìn khác, CBTD cũng sẽ có thời gian bổ sung để nâng cao việc kiểm tra và giám sát khách hàng hiện tại đồng thời tiếp thị cho các doanh nghiệp mới. Tuy nhiên khi cải thiện đội ngũ nhân viên, chúng ta cần xem xét một cách tỉ mỉ và thành thạo về việc sắp xếp các cá nhân vào vị trí phù hợp, đúng người, đúng việc và đúng năng lực.

Nâng cấp và tối ưu hóa phong cách giao dịch của nhân viên ngân hàng. Các sản phẩm của ngân hàng chính là các loại dịch vụ, trong đó quá trình cung cấp sẽ có sự tham gia của tất cả khách hàng và ngân hàng.

Xây dựng một hệ thống phần thưởng công bằng và xứng đáng cho những nhân viên vượt qua yêu cầu trong kế hoạch thực hiện cho vay, quản lý an toàn các khoản tín dụng và tìm kiếm thêm nhiều khách hàng tiềm năng, không phát sinh nợ quá hạn. Hơn thế nữa, cần liệt kê rõ ràng và cụ thể trách nhiệm cá nhân của CBTD trong việc thực hiện cho vay để nâng cao tinh thần và tiến xa hơn, khuyến khích ý chí tự do sáng tạo. Để tạo sự độc đáo cho hình ảnh của ngân hàng mình và phân biệt với các ngân hàng khác, chúng ta cần có nguồn nhân lực chất lượng để tạo được lòng tin cho khách hàng. Nguồn nhân lực chất lượng sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc xác định sự thành công của một ngân hàng.

3.2.8. Tăng cường thu thập thông tin:

Thu thập thông tin là một yếu tố rất quan trọng trong hoạt động cho vay vì nó sẽ tác động trực tiếp đến việc đưa ra quyết định về các khoản cho vay tín dụng của chi nhánh. Chi nhánh có thể thu thập nhiều thông tin từ các nguồn khác nhau như:

- + Thông tin từ doanh nghiệp.
- + Thông tin từ phía đối tác của doanh nghiệp.
- + Thông tin đã có của ngân hàng về doanh nghiệp.
- + Thông tin từ các tổ chức khác.

Thông tin về các doanh nghiệp trên địa bàn là rất quan trọng vì nó sẽ ảnh hưởng đến kế hoạch mở rộng hoạt động cho vay KHDN. Không những vậy nó còn giúp cho chi nhánh xác định được thị trường doanh nghiệp để chi nhánh có thể tránh xa được các rủi ro tiềm ẩn hay RRTD.

3.2.9. Tăng cường công tác quảng cáo, tiếp thị, chăm sóc khách hàng:

Để tăng cường sự nhận thức về chi nhánh, ngân hàng có thể tiến hành quảng cáo thông qua các phương tiện truyền thông để giới thiệu chi tiết về hoạt động và sản phẩm dịch vụ của mình.

Hội nghị khách hàng hàng năm sẽ được tổ chức. Hội nghị không chỉ là nơi chi nhánh báo cáo thành tích đã đạt được và kế hoạch hoạt động trong tương lai, đây còn tạo dịp để các doanh nghiệp khách hàng gặp nhau. Chi nhánh có thể thông qua hội nghị để trao đổi với khách hàng, nghe ý kiến và mong muốn của họ về các sản phẩm ngân hàng. Đồng thời, đây sẽ là thời điểm thích hợp để thu thập thông tin phản hồi từ phía khách hàng.

Tích cực tham gia, hỗ trợ tài chính cho các hoạt động bên ngoài và sự kiện quan trọng, hỗ trợ cho doanh nghiệp trong các cuộc thi, tăng cường các hoạt động tham gia từ thiện.

Có chính sách chăm sóc khách hàng truyền thống: Khách hàng truyền thống là những khách hàng đã duy trì một quan hệ tín dụng lâu dài với ngân hàng và đã từng sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng trong quá khứ. Vì vậy, ngân hàng cần có những chương trình ưu đãi hay các khuyến mãi nhằm giữ chân khách hàng sau: Các ngân hàng có thể cung cấp các dịch vụ chăm sóc khách hàng bằng cách thường xuyên thăm hỏi và tặng quà, gửi thiệp chúc mừng hay hoa vào sinh nhật và các sự kiện đặc biệt trong năm. Đối với nhóm khách hàng này nên cung cấp lãi suất ưu đãi cho họ. Việc này tăng cường sự liên kết lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng, xây dựng một quan hệ chặt chẽ và thúc đẩy việc sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng.

Một cách để ngân hàng nâng cao uy tín và đạt được thành công trong hoạt động kinh doanh là thiết lập một chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý, bên cạnh đó là phát triển hệ thống chăm sóc khách hàng vì đây được xem là một trong những yếu tố dẫn đến thành công trong tương lai.

3.3. Một số kiến nghị:

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ:

3.3.1.1. Về chính sách đối với các doanh nghiệp:

Nâng cao công tác kiểm tra và giám sát các hoạt động của doanh nghiệp, đặc biệt là trong việc quản lý hồ sơ kế toán.

Các doanh nghiệp hiện tại nên nâng cao và cải thiện trình độ chuyên môn.

Tiếp tục triển khai và cải thiện các quy chuẩn kế toán của Việt Nam.

Tạo dựng một môi trường pháp lý đầy đủ và công bằng, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động của doanh nghiệp như: Luật doanh nghiệp được sửa đổi theo hướng áp dụng chung cho tất cả các loại công ty, không phân biệt về quyền sở hữu. Cần giữ sự phân định rõ ràng giữa các hoạt động kinh tế và dân sự trong quan hệ vay mượn của ngân hàng – doanh nghiệp, không khơi dậy những tranh cãi liên quan đến vi phạm luật.

Cần điều chỉnh và bổ sung các thủ tục toà án ngay để đáp ứng yêu cầu của hoàn cảnh mới, từ đó xử lý TSBD từ đó giúp cho ngân hàng thu hồi vốn dễ dàng hơn.

Chính phủ yêu cầu các bộ, ngành nhanh chóng xem xét và thống nhất các văn bản hiện hành liên quan đến cơ chế cho vay, tiền vay được đảm bảo, quy trình giải quyết nợ, mua bán tài sản và thu hồi vốn. Khi doanh nghiệp phá sản và bị đình chỉ hoạt động, việc đầu tiên cần làm đó chính là ưu tiên thanh toán vốn vay cho ngân hàng để ngân hàng có thể hoàn trả tiền gửi cho khách hàng gửi tại ngân hàng, từ đó có thể tạo nên sự uy tín và tin tưởng cho ngân hàng khi đầu tư vào các doanh nghiệp.

Khuyến khích đầu tư vào các cá nhân trong mọi lĩnh vực, đặc biệt là trong các ngành có tiềm năng và xu hướng xuất nhập khẩu.

Loại bỏ sự độc quyền của Nhà nước trong một số lĩnh vực.

3.3.1.2. Về chính sách hỗ trợ cho các NHTM:

Cải thiện các chính sách sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của NHTM.

Cải thiện cơ chế về cho vay và bảo lãnh nhằm thúc đẩy sự tự quản và trách nhiệm của các ngân hàng.

Để thu hút các dự án và chương trình quốc tế, ngành ngân hàng có thể nhận sự hỗ trợ trong việc đào tạo cán bộ quản lý, nâng cao kỹ năng thẩm định và đánh giá dự án, sử dụng thêm các thiết bị công nghệ hiện đại để hỗ trợ.

Tăng cường năng lực quản trị rủi ro và vốn toàn diện.

Tiếp tục xây dựng và triển khai lộ trình chuyển đổi số.

Tăng cường chất lượng nguồn nhân lực.

Đẩy nhanh quá trình hoàn thiện cơ sở pháp lý cho hoạt động Fintech.

3.3.2. Kiến nghị đối với Eximbank:

Eximbank nên thường xuyên mở các khóa học đào tạo từ cơ bản đến nâng cao về nghiệp vụ và tổ chức lớp huấn luyện để cán bộ công nhân viên của Eximbank có được kiến thức chuyên môn, kỹ năng trong giao tiếp, trình độ nghiệp vụ cao từ đó có thể tạo được một hình ảnh tốt đẹp, chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

Bên cạnh đó Eximbank nên phát triển và điều chỉnh các quy trình, quy chế cấp tín dụng để phù hợp với từng khách hàng, thu hút sự quan tâm của đa dạng đối tượng khách hàng và nâng cao tính cạnh tranh so với các NHTM khác.

Hiện tại, mạng lưới các Phòng giao dịch còn hạn chế về số lượng và không đáp ứng đủ yêu cầu về trụ sở như diện tích hẹp. Do phải thuê lại các vị trí đẹp nên điều này sẽ làm cho ngân hàng trở nên không ổn định. Do đó, trụ sở chính cần tạo điều kiện để Chi nhánh có thể hoàn toàn tự quyết thuê dài hạn hoặc mua ở các vị trí lớn, đẹp và nằm giữa khu vực trung tâm.

Cùng với đó Eximbank nên cải thiện thủ tục cho vay ngắn gọn và nhanh chóng để thu hút thêm nhiều khách hàng, nâng cao quy trình cho vay hiệu quả. Khi cho vay nên kết hợp đi chung với nhiều dịch vụ để đa dạng sản phẩm và dịch vụ. Kết hợp với công nghệ cho vay tiên tiến và giảm các biểu phí dịch vụ khi cho vay để nâng cao hiệu quả trong quá trình cho vay.

Để làm cho thương hiệu Eximbank ngày càng mạnh mẽ, chúng tôi không ngừng nỗ lực để phát triển và đào tạo nhân sự mới, đặc biệt là các thành viên trẻ. Giữ vững và khích lệ tinh thần học tập, sự sáng tạo của các nhân viên đặc biệt là những người trẻ, thiết lập một hệ thống đánh giá và khen thưởng cá nhân phù hợp, hợp lý.

Dựa vào sự uy tín để mở rộng TSBĐ, nâng cao tỷ lệ cho vay trên TSBĐ. Đối với khách hàng trung thành, uy tín cao thì nên mở rộng cho vay không cần TSBĐ.

3.3.3. Kiến nghị đối với Eximbank – Chi nhánh Bình Phú:

Eximbank – Chi nhánh Bình Phú cần tăng cường phối hợp với các chi nhánh hay phòng giao dịch để quảng bá giới thiệu sản phẩm cho vay KHDN đến mọi người một cách hiệu quả hơn. Xây dựng một cơ chế tín dụng hợp lý đồng thời đa dạng hoá các hoạt động tín dụng bằng việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về bảo đảm an toàn tín dụng. Để tránh RRTD cần hạn chế việc tập trung quá nhiều vốn vào một số doanh nghiệp và áp dụng các chính sách phù hợp. Đồng thời cần quan tâm đến việc bảo vệ quyền lợi hợp pháp của nhân viên ngân hàng để tạo điều kiện cho họ làm việc một cách tự tin và vui vẻ tại ngân hàng.

Eximbank – Chi nhánh Bình Phú nỗ lực liên tục để cung cấp cho khách hàng trải nghiệm vượt trội bằng việc đẩy mạnh việc rèn luyện đạo đức và tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên, kết hợp với đó là thái độ phục vụ lịch sự và chuyên nghiệp từ đó sẽ tạo nên hình ảnh tốt đẹp về Eximbank – Chi nhánh Bình Phú trong mắt khách hàng.

KẾT LUẬN

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt hiện nay của các NHTM trên địa bàn, Eximbank – Chi nhánh Bình Phú là một chi nhánh lớn trên địa bàn quận 6, nơi tập trung nhiều doanh nghiệp SXKD của Thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, việc mở rộng cho vay đối với KHDN còn rất thấp chưa đạt được yêu cầu, trong khi nhu cầu vay vốn của các doanh nghiệp là rất cao. Với mục đích nghiên cứu mở rộng hoạt động cho vay đối với KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú nhằm đưa ra các giải pháp để mở rộng cho vay đối với doanh nghiệp, nó có ý nghĩa trong việc phát triển các doanh nghiệp cũng như kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh nói chung và Eximbank – Chi nhánh Bình Phú nói riêng.

Qua tìm hiểu thực tế em đã mạnh dạn đưa ra các giải pháp và kiến nghị để mở rộng hoạt động cho vay đối với KHDN tại Eximbank – Chi nhánh Bình Phú. Em xin chân thành cảm ơn giáo viên hướng dẫn ThS. Nguyễn Xuân Hải cùng quý thầy cô giáo, hội đồng chấm luận văn tốt nghiệp cử nhân kinh tế trường Đại học Nguyễn Tất Thành đã tận tình hướng dẫn, giúp em hoàn thành luận văn này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Avkiran, N.K. (1994), “Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 12, No. 6, pp. 10 – 18.
2. Bahia, K., Jacques Nantel (2000), “A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks, International”, *Journal of Bank Marketing*, Vol. 18, No. 2, pp. 84 – 91.
3. Cường, N. H. M. (2015). Phân tích tình hình cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam, chi nhánh Đắk Lắk (Luận văn Thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng).
http://tailieuso.udn.vn/bitstream/TTHL_125/6315/1/NguyenHuuManhCuong.TT.pdf
4. Dung, T. T. P. (2023). Ngân hàng thương mại là gì? Bản chất, chức năng ngân hàng thương mại. Nhà xuất bản Luật Minh Khuê. <https://luatminhkhue.vn/ngan-hang-thuong-mai-la-gi.aspx#3-chuc-nang-cua-ngan-hang-thuong-mai>
5. Đinh Thị Kiều Oanh (2022). Giải pháp nâng cao nhu cầu cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh 8. Nhà xuất bản Đại học Nguyễn Tất Thành.
6. Đoàn Thị Thùy Dung (2015). Phân tích tình hình huy động vốn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á, Chi nhánh Đắk Lắk (Luận văn Thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng).
http://tailieuso.udn.vn/bitstream/TTHL_125/10370/2/DoanThiThuyDung.TT.pdf
7. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
8. Huệ, V. Đ. (2024). Luật các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15. Nhà xuất bản Thư Viện Pháp Luật. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>
9. Hải, L. H., & Hoàng, T. X. (2022). Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Tây Sài Gòn. Nhà xuất bản Tạp chí Công thương. <https://tapchicongthuong.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-quyet-dinh-vay-von-cua->

khach-hang-ca-nhan-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-cong-thuong-viet-nam-chi-nhanh-tay-sai-gon-86811.htm

10. Hoàng, T. H., & Phương, N. T. A. (2023). Các nhân tố ảnh hưởng đến RRTD tại Ngân hàng TMCP Petrolimex chi nhánh Chợ Lớn. Nhà xuất bản Tạp chí Công thương. <https://tapchicongthuong.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-rui-ro-tin-dung-tai-ngan-hang-tmcp-petrolimex-chi-nhanh-cho-lon-106818.htm>

11. Hiếu, N. S. (2019). Chuyên đề tốt nghiệp – Chất lượng tín dụng tại ngân hàng Eximbank. Nhà xuất bản SlideShare. <https://www.slideshare.net/slideshow/chuyn-tt-nghip-cht-lng-tn-dng-ti-ngn-hng-eximbank/253389602>

12. Henny Trang (2019). Mô hình Bankserv. Nhà xuất bản Scribd. <https://www.scribd.com/document/405067719/Mo-hinh-BANKSERV-docx>

13. Hai Nguyen Xuan, Khanh Thai Hong Thuy (2024). The impact of corporate culture contributing on employee loyalty in the enterprise (case study in Ho Chi Minh city). [ICDI_04052024_2024.pdf](https://www.researchgate.net/publication/381234567/figure/fig1/ICDI_04052024_2024.pdf)

14. Lan Huỳnh (2023). 4 mô hình liên quan Chất lượng dịch vụ. Nhà xuất bản Đại học Tài chính – Marketing. <https://www.studocu.com/vn/document/truong-dai-hoc-tai-chinh-marketing/quan-tri-quan-he-khach-hang/4-mo-hinh-lien-quan-chat-luong-dich-vu/84429762>

15. Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng. (2023). Ngân hàng thương mại là gì? Phân loại, đặc điểm và chức năng. <https://www.vpbank.com.vn/bi-kip-va-chia-se/corporate-story-and-tips/corporate-sat-category/ngan-hang-thuong-mai-la-gi>

16. Ngân hàng Thương mại cổ phần Xuất Nhập khẩu Việt Nam. (2024). Về Eximbank. <https://eximbank.com.vn/ve-eximbank>

17. Nga, N. T. T. (2019). Phân tích hoạt động kinh doanh ngân hàng Eximbank. Nhà xuất bản SlideShare. <https://www.slideshare.net/slideshow/phan-tich-hoat-dong-kinh-doanh-ngan-hang-eximbank/173672012>

18. Nguyễn Thị Lan Anh (2021). Nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Gia Định. Nhà xuất bản Đại học Nguyễn Tất Thành.

19. Nguyễn Thành Công (2015). Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng. Nhà xuất bản Đại học Ngân hàng TP.HCM. <https://www.uef.edu.vn/newsimg/tap-chi-uef/2015-01-02-20/7.pdf>
20. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41–50.
21. Thư, N. T. (2023). Quản trị RRTD trong cho vay khách hàng doanh nghiệp tại ngân hàng thương mại cổ phần kỹ thương Việt Nam – Chi nhánh Đông Đô (Luận văn Thạc sĩ, Đại học Ngoại thương). <https://www.slideshare.net/slideshow/qun-tr-ri-ro-tn-dng-trong-cho-vay-khch-hng-doanh-nghip-ti-ngn-hng-thng-mi-c-phn-k-thng-vit-nam-chi-nhnh-ng/262785852>
22. Thơ, N. T. Á. (2020). Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh huyện Củ Chi - Thành phố Hồ Chí Minh. Nhà xuất bản Tạp chí Công thương. <https://tapchicongthuong.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-hoat-dong-cho-vay-tin-dung-tai-ngan-hang-nong-nghiep-va-phat-trien-nong-thon-viet-nam-chi-nhanh-huyen-cu-chi-thanh-pho-ho-chi-minh-77032.htm>