



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



TRẦN LƯƠNG NGỌC KHÁNH

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY VỐN LƯU
ĐỘNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN KINH
DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
Mã số: 8340201**

Đà Nẵng – Năm 2025

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐN

Người hướng dẫn khoa học: TS. Hồ Thị Hải Ly

Phản biện 1: TS. Trần Nguyễn Trâm Anh

Phản biện 2: TS. Phan Quảng Thống

Đề án được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính – Ngân hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 21 tháng 6 năm 2025

Có thể tìm hiểu đề án tại:

Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng

Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang chuyển đổi mạnh mẽ từ nền kinh tế tập trung sang nền kinh tế thị trường, vai trò của các ngân hàng thương mại đối với sự phát triển các khách hàng cá nhân kinh doanh và hộ kinh doanh càng trở nên quan trọng. Hoạt động cho vay vốn lưu động là một trong những dịch vụ chủ chốt giúp các cá nhân và hộ kinh doanh duy trì và mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao khả năng cạnh tranh.

Xuyên suốt các chỉ thị của Ngân hàng Nhà nước từ năm 2022 đến nay, Chỉ thị 01/CT-NHNN và chỉ thị của Ban lãnh đạo Vietcombank về chú trọng và định hướng các chi nhánh gia tăng tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh trong danh mục tín dụng. Vietcombank Đà Nẵng luôn chú trọng công tác cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh, đặc biệt tập trung vào các khoản vay bổ sung vốn lưu động phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của các cá nhân và hộ kinh doanh trên địa bàn thành phố. Tuy nhiên, tỷ trọng cho vay bất động sản vẫn còn khá lớn, chiếm tỷ trọng 65% trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Để có thể chuyển dịch cơ cấu cho vay sang sản xuất kinh doanh Vietcombank Đà Nẵng cần phải cải tiến và hoàn thiện quy trình cho vay vốn lưu động để đáp ứng kịp thời, hiệu quả các yêu cầu từ phía khách hàng, đồng thời đảm bảo an toàn tín dụng cho ngân hàng.

Từ những thực trạng trên, tôi lựa chọn nghiên cứu đề tài “Hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng” để từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ của đề án

Mục tiêu của đề án:

- Phân tích, đánh giá thực trạng triển khai hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng, xác định được những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng.

Nhiệm vụ của đề án:

- (1) Hệ thống hóa những cơ sở lý luận về hoạt động cho vay vốn lưu động dành cho KHCN kinh doanh của NHTM;
- (2) Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng;
- (3) Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề án

Đối tượng nghiên cứu:

Đối tượng nghiên cứu là thực trạng hoạt động cho vay vốn lưu động của khách hàng cá nhân kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng.

Đối tượng khảo sát là Vietcombank Đà Nẵng, bộ phận tác nghiệp tại Phòng Khách hàng bán lẻ, khách hàng cá nhân kinh doanh.

Phạm vi nghiên cứu:

- **Về nội dung:** Đề án nghiên cứu thực trạng và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh (không bao gồm doanh nghiệp tư nhân) tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.
- **Về thời gian:** Thời gian từ năm 2022 đến năm 2024.
- **Về không gian:** Đề án tập trung nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu vấn đề đặt ra, đề án vận dụng những phương pháp nghiên cứu sau: Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp, Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp, Phương pháp thống kê, phương pháp so sánh và phương pháp phân tích.

5. Bố cục của đề án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án được bố cục thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh của NHTM.

Chương 2: Thực trạng cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY VỐN LƯU ĐỘNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh

1.1.1. Cá nhân kinh doanh

Cá nhân kinh doanh là cá nhân cư trú có hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc tất cả các lĩnh vực, ngành nghề sản xuất, kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Hộ kinh doanh do một cá nhân hoặc một nhóm người gồm các cá nhân là công dân Việt Nam đủ 18 tuổi, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, hoặc một hộ gia đình làm chủ, thực hiện kinh doanh tại một địa điểm, có đăng ký kinh doanh hoặc không phải đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật, sử dụng không quá mười lao động và chịu trách nhiệm bằng toàn bộ tài sản của mình đối với hoạt động kinh doanh.

1.1.2. Cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh

a. Khái niệm

Hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh là một hình thức cấp tín dụng, theo đó NHTM cho vay hoặc cam kết cho KHCN kinh doanh vay một khoản tiền nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn trong quá trình kinh doanh; mục đích tạo ra lợi nhuận trong thời gian tối đa 1 năm với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi.

b. Đặc điểm của cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân kinh doanh

- Đối tượng cho vay: là các KHCN kinh doanh, hộ kinh doanh
- Thời hạn cho vay: tối đa 12 tháng.
- Hình thức cho vay: Cho vay từng lần hoặc cho vay theo hạn mức.
- Về mục đích vay vốn: Duy trì hoặc mở rộng sản xuất, bổ sung vốn

lưu động.

- Về quy mô vay vốn: Có quy mô nhỏ và dư nợ vay bình quân nhỏ.
- Lãi suất cho vay: Lãi suất cho vay thường cao hơn các doanh nghiệp.
- Thủ tục vay vốn: Thủ tục vay vốn lưu động đơn giản.
- Rủi ro: Dòng tiền không ổn định.

1.2. Nội dung của hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh

1.2.1. Phân tích bối cảnh và mục tiêu kinh doanh

Bối cảnh kinh doanh

Bối cảnh kinh doanh bao hàm các yếu tố bên ngoài ngân hàng như tốc độ tăng trưởng kinh tế, môi trường pháp lý, môi trường văn hóa xã hội. Bối cảnh kinh doanh còn yêu cầu xem xét cả các yếu tố đến từ bên trong ngân hàng như cơ sở vật chất, định hướng chính sách cho vay, thủ tục quy trình vay vốn, trình độ cán bộ, khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng.

Mục tiêu kinh doanh

Các mục tiêu phổ biến mà các ngân hàng thường hướng đến như mở rộng quy mô cho vay, chiếm lĩnh thị phần; Đa dạng hóa danh mục cho vay nhằm phân tán rủi ro tín dụng; Nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm thu hút và giữ chân khách hàng; Kiểm soát rủi ro tín dụng.

1.2.2. Tổ chức, triển khai các hoạt động cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân kinh doanh

a. Nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng mục tiêu

Nghiên cứu thị trường là bước đầu tiên và mang tính nền tảng trong quá trình triển khai cho vay vốn lưu động. NHTM cần khảo sát đặc điểm kinh tế – xã hội tại khu vực hoạt động và nhận diện các nhóm cá nhân kinh doanh có nhu cầu vay vốn ngắn hạn.

b. Xây dựng sản phẩm, chính sách cho vay

Sản phẩm vay vốn lưu động dành cho cá nhân kinh doanh cần được

thiết kế theo hướng đơn giản, linh hoạt và phù hợp với đặc điểm thu nhập phi chính thức của đối tượng khách hàng này.

c. Quảng bá sản phẩm cho vay vốn lưu động

Để thu hút khách hàng và mở rộng thị phần, ngân hàng cần triển khai hoạt động quảng bá sản phẩm một cách có chiến lược. Các kênh quảng bá nên đa dạng, bao gồm truyền thông tại chỗ (chi nhánh, phòng giao dịch), tiếp thị trực tiếp tại khu vực kinh doanh, và nền tảng số như mạng xã hội, ứng dụng ngân hàng điện tử.

d. Nâng cao chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt giúp giữ chân khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh trong hoạt động cho vay cá nhân kinh doanh. Khi khách hàng ngày càng có nhiều lựa chọn về dịch vụ tài chính, thì yếu tố quyết định sự hài lòng và trung thành không chỉ nằm ở lãi suất hay sản phẩm tín dụng, mà còn ở trải nghiệm tổng thể khi giao dịch. Vì vậy, việc đầu tư vào chất lượng dịch vụ là yếu tố thiết yếu để gia tăng hiệu quả hoạt động tín dụng.

e. Kiểm soát rủi ro tín dụng

Kiểm soát rủi ro tín dụng là bước quan trọng nhằm đảm bảo an toàn tài chính cho ngân hàng trong quá trình cho vay vốn lưu động. Công tác này cần được thực hiện xuyên suốt từ thẩm định hồ sơ, đánh giá dòng tiền đến quản lý sau giải ngân.

1.3. Tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh

1.3.1. Về quy mô cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh

- Dự nợ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh:

Dư nợ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh được đánh giá qua tỷ trọng dư nợ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh trên tổng dư nợ vay KHCN

$$\text{Tỷ trọng cho vay VLĐ KHCNKD} = \frac{\text{Dư nợ vay VLĐ KHCN kinh doanh}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

- **Dư nợ bình quân trên một KHCN kinh doanh vay vốn lưu động:**

$$\text{Dư nợ vay VLĐ BQ/ KHCNKD} = \frac{\text{Dư nợ vay VLĐ KHCN kinh doanh}}{\text{Tổng số KHCNKD vay vốn lưu động}} \times 100\%$$

Dư nợ vay vốn lưu động bình quân trên một khách hàng cá nhân kinh doanh giúp đơn vị kiểm soát được rủi ro và đánh giá hiệu quả của hoạt động cho vay.

- **Số lượng KHCN kinh doanh vay vốn lưu động:**

Chỉ số này phản ánh mức độ phổ biến và khả năng tiếp cận dịch vụ tín dụng của ngân hàng đối với khách hàng.

1.3.2. Về mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng cho vay vốn lưu KHCN kinh doanh

- **Tỷ lệ nợ xấu cho vay vốn lưu động dành cho KHCN kinh doanh:**

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5, là các khoản tiền mà ngân hàng cho khách hàng vay nhưng đến hạn lại không thu hồi lại được.

$$\begin{aligned} \text{Tỷ lệ nợ xấu cho vay VLĐ KHCNKD} \\ = \frac{\text{Tổng dư nợ xấu cho vay VLĐ KHCNKD}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\% \end{aligned}$$

- **Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cho các khoản vay vốn lưu động của KHCN kinh doanh:** phản ánh mức độ sẵn sàng ứng phó với rủi ro của ngân hàng. Việc thực hiện trích lập dự phòng rủi ro tín dụng được thực hiện theo quy định của NHTW trong từng thời kỳ.

Tất cả các NHTM phải trích lập dự phòng chung cho các khoản cấp tín dụng của Ngân hàng là 0,75% đối với các khoản vay được phân loại từ nhóm 1 đến 4.

$$\text{Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng} = \frac{\text{Dự phòng rủi ro tín dụng}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

1.3.3. Về chất lượng dịch vụ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh

Đánh giá của các khách hàng về sự hài lòng và chất lượng dịch vụ của hoạt động cho vay cũng là một tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả của hoạt động cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh. Việc nâng cao sự hài lòng không chỉ giúp củng cố lòng trung thành mà còn góp phần gia tăng

khả năng khách hàng tiếp tục lựa chọn và sử dụng dịch vụ của ngân hàng trong tương lai (Trần Thị Thanh Thúy, 2017). Mức độ hài lòng của KHCN kinh doanh về chất lượng dịch vụ cho vay sẽ được phản ánh thông qua kết quả khảo sát các khách hàng đã từng tiếp cận và sử dụng vốn vay tại ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 của đề án đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận về hoạt động cho vay vốn lưu động dành cho khách hàng cá nhân kinh doanh của NHTM. Trong đó tập trung vào các nội dung khái niệm cá nhân kinh doanh, khái niệm và đặc điểm của hoạt động cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân kinh doanh và các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh.

Các cơ sở lý luận được trình bày ở Chương 1 là nền tảng cho việc đánh giá thực trạng hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng và là cơ sở để đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng ở các chương sau.

CHƯƠNG 2: HOẠT ĐỘNG CHO VAY VỐN LƯU ĐỘNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. Bối cảnh tác động đến hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.1. Môi trường kinh tế

Kinh tế phục hồi tích cực sẽ tạo đà để hoạt động ngân hàng mở rộng trong giai đoạn này. Sự phục hồi tăng trưởng này đã kích thích nhu cầu vay vốn lưu động không chỉ các doanh nghiệp mà cả các cá nhân, hộ kinh doanh trên địa bàn thành phố để mở rộng sản xuất kinh doanh. Đây là yếu tố thuận lợi giúp Vietcombank Đà Nẵng phát triển hoạt động cho vay vốn lưu động dành cho khách hàng cá nhân kinh doanh.

- Lạm phát:

Khi lạm phát tăng cao, sức mua của người tiêu dùng giảm, sản phẩm khó tiêu thụ, doanh thu của các cá nhân kinh doanh cũng sẽ bị ảnh hưởng. Hoạt động kinh doanh có xu hướng thu hẹp. Khi một nền kinh tế có tỷ lệ lạm phát vừa phải, các cá nhân kinh doanh có nhiều cơ hội để mở rộng đầu tư sản xuất. Khi đó, nhu cầu vốn lưu động tăng cao, kích thích tiêu dùng và vay nợ.

- Lãi suất:

Từ năm 2023 đến nay, NHNN giảm lãi suất để kích thích tăng trưởng, Việt Nam có cơ hội duy trì lãi suất ổn định hoặc giảm nhẹ trong thời gian tới nhằm kích thích đầu tư và tiêu dùng đồng thời vẫn đảm bảo ổn định kinh tế vĩ mô.

2.1.2. Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý được cấu tạo bởi hệ thống luật, các văn bản dưới luật, cũng như việc chấp hành luật và trình độ dân trí. Hoạt động trong một

môi trường pháp lý an toàn chính là bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các cá nhân, tổ chức và nhà nước. Theo Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Dự thảo Nghị định về hộ kinh doanh đang trong quá trình hoàn thiện, được cho là tạo nhiều thuận lợi hơn cho sự phát triển của hộ kinh doanh.

2.1.3. Môi trường văn hoá xã hội

Môi trường văn hóa, xã hội như nhân khẩu, tốc độ tăng dân số, cơ cấu dân số, trình độ dân trí, thói quen chi tiêu của người dân,... thể hiện các thái độ xã hội và các giá trị văn hóa tại khu vực đó. Với dân số khoảng 1,27 triệu người, tỷ lệ đô thị hóa lên đến 87,8% và cơ cấu dân số trẻ, thành phố Đà Nẵng sở hữu nền tảng thuận lợi cho việc mở rộng tín dụng cá nhân và hộ kinh doanh. Việc nắm bắt đúng hành vi tài chính và đặc điểm dân cư sẽ giúp Vietcombank Đà Nẵng nâng cao hiệu quả tín dụng, vừa mở rộng thị phần, vừa kiểm soát rủi ro hiệu quả.

2.2. Thực tiễn triển khai hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn năm 2022 – 2024

2.2.1. Mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

- Tăng trưởng tín dụng theo định hướng khách hàng, ngành hàng, rà soát, kịp thời điều chỉnh định hướng tín dụng theo ngành kinh tế và theo danh mục;
- Triển khai chính sách hỗ trợ lãi suất từ NHNN cho khách hàng theo Nghị định 31 của Chính phủ và Thông tư 03 của NHNN.
- Đẩy mạnh tăng trưởng quy mô cho vay cá nhân, hộ kinh doanh ngay từ đầu năm, tích cực bán chéo các sản phẩm dịch vụ ngân hàng kèm theo, tăng nhanh dư nợ ngay từ đầu năm.
- Tăng cường năng lực quản trị rủi ro, kiểm soát chất lượng tín dụng

và tích cực xử lý nợ có vấn đề.

2.2.2. Công tác triển khai hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.2.1 Thực trạng nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng mục tiêu

Tại Vietcombank Đà Nẵng, công tác nghiên cứu thị trường phục vụ cho hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh còn mang tính tự phát, chưa được triển khai một cách bài bản và chuyên sâu.

2.2.2.2 Thực trạng xây dựng sản phẩm, chính sách cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh

Vietcombank Đà Nẵng hiện triển khai các sản phẩm cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh trên cơ sở khung sản phẩm đã được chuẩn hóa thống nhất trong toàn hệ thống Vietcombank.

2.2.2.3 Thực trạng quảng bá sản phẩm cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- Truyền thông trực tiếp tại điểm giao dịch: Thông qua việc trưng bày các ấn phẩm quảng cáo như tờ rơi, brochure, poster tại các chi nhánh và phòng giao dịch.

- Truyền thông qua nền tảng số: chi nhánh từng bước ứng dụng các nền tảng số như website, fanpage Facebook.

Về hiệu quả, các hình thức quảng bá truyền thống như truyền miệng, giới thiệu qua mối quan hệ cá nhân của cán bộ tín dụng vẫn đóng vai trò chủ đạo. Việc ứng dụng công nghệ số để quảng bá sản phẩm còn khá khiêm tốn, chưa tận dụng hiệu quả các kênh quảng cáo trực tuyến.

2.2.2.4 Thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Thực trạng cơ sở vật chất tại Vietcombank Đà Nẵng

Trong những năm gần đây, Vietcombank Đà Nẵng đã chú trọng đẩy mạnh công tác đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất nhằm đáp ứng yêu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Thực trạng thực hiện quy trình cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng

Vietcombank Đà Nẵng thực hiện quy trình cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh bám sát theo quy định do Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam ban hành. Quy trình cụ thể đang được thực hiện tại chi nhánh như sau:

- a. Thu thập, rà soát hồ sơ pháp lý và hồ sơ tài sản bảo đảm
- b. Thẩm định hồ sơ vay và quyết định cho vay
- c. Thẩm định, đánh giá tài sản bảo đảm
- d. Soạn thảo hồ sơ, hợp đồng
- e. Giải ngân
- f. Nhắc nợ, thu nợ đến hạn, nợ quá hạn
- g. Kiểm tra sau cho vay

2.2.2.5 Thực trạng kiểm soát rủi ro trong cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng

Nhằm giảm thiểu rủi ro ở mức thấp nhất, chi nhánh đã đưa ra nhiều biện pháp áp dụng để kiểm soát dư nợ nhóm 2 đến nhóm 5 một cách chặt chẽ.

- *Tuân thủ quy trình tín dụng:* Việc tuân thủ quy trình tín dụng nhìn chung được thực hiện nghiêm túc.

- *Công tác kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay:* Công tác kiểm tra trước và trong cho vay được thực hiện khá nghiêm túc. Tuy nhiên, kiểm tra sau cho vay vẫn là khâu chưa được chú trọng đúng mức.

2.3. Kết quả hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn năm 2022 – 2024

2.3.1. Về quy mô cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- Dự nợ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh

Bảng 2.1: Dự nợ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh 2022 - 2024

(Đơn vị: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2022			Năm 2023			Năm 2024		
	Thực hiện	Kế hoạch	Tỷ lệ TH/KH (%)	Thực hiện	Kế hoạch	Tỷ lệ TH/KH (%)	Thực hiện	Kế hoạch	Tỷ lệ TH/KH (%)
Tổng dư nợ KHCN (tỷ đồng)	6.307	6.975	90,42	5.461	7.342	85,90	6.579	6.383	103,07
Dư nợ CV VLĐ KHCN KD (tỷ đồng)	932	-	-	1.160	1.836	63,18	1.458	1.652	88,27
Tỷ trọng CV VLĐ KHCN KD / Tổng dư nợ KHCN (%)	14,78			21,24			22,16		

Nhìn chung, mặc dù tỷ trọng cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh đều tăng qua từng năm, nhưng mức tăng ít và vẫn còn khá thấp so với tỷ trọng cho vay bất động sản. Đây cũng là một thách thức lớn mà Vietcombank Đà Nẵng cần phải giải quyết trong thời gian đến.

- Số lượng khách hàng và Dự nợ bình quân trên một KHCN kinh doanh vay vốn lưu động

Bảng 2.2: Số lượng khách hàng và Dự nợ bình quân trên một KHCN kinh doanh vay vốn lưu động giai đoạn 2022 - 2024

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022		2024/2023	
				+/ -	%	+/ -	%
Số lượng khách hàng (người)	341	416	539	75	22,0	123	29,6
Dư nợ bình quân đầu người (tỷ đồng)	2,73	2,79	2,71	0,06	2,2	-0,08	-2,9

Số lượng khách hàng cá nhân vay vốn lưu động phục vụ sản xuất kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng tăng đều qua từng năm. Dư nợ bình quân trên một KHCN kinh doanh vay vốn lưu động tại Vietcombank Đà Nẵng giữ vững mức ổn định 2,7 tỷ đồng/khách hàng, đây là một mức dư nợ được đánh giá khá an toàn. Tuy nhiên, dư nợ bình quân trên một KHCN kinh doanh vay vốn lưu động tăng lên mức 3 – 4 tỷ đồng là hoàn toàn khả thi.

2.3.2. Về mức độ kiểm soát rủi ro trong cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- **Tỷ lệ nợ xấu, nợ cần chú ý trong cho vay vốn lưu động dành cho KHCN kinh doanh**

Bảng 2.3: Nợ nhóm 2 và nợ xấu cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh giai đoạn 2022 – 2024

(Đơn vị: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022		2024/2023	
				+/ -	%	+/ -	%
Dư nợ CV VLĐ KHCN KD	932	1.160	1.458	228	24,5	298	25,7
Tổng nợ xấu CV VLĐ KHCN KD	0	12	1	12	100	-11	-91,7
Tỷ lệ nợ xấu/Dư nợ CV VLĐ KHCN KD	0%	1,03%	0,07%		-		-93,2
Tổng nợ nhóm 2 CV VLĐ KHCN KD	0	4,5	0	4,5	100	-4,5	-100

Tỷ lệ nợ nhóm 2/Dư nợ CV VLĐ KHCN KD	0%	0,39%	0%		-		-100
Tổng nợ từ nhóm 2-nhóm 5	0	16,5	1	16,5	100	- 15,5	-93,9
Tỷ lệ nợ từ nhóm 2-nhóm 5/Dư nợ CV VLĐ KHCN KD	0%	1,42%	0,07%		-		-95,1

Nhìn chung, Vietcombank Đà Nẵng đã kiểm soát chất lượng nợ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh khá tốt. Có thể thấy, tỷ lệ nợ xấu, nợ cần chú ý trên tổng dư nợ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh giai đoạn 2022 – 2024 luôn được kiểm soát ở mức thấp, chỉ chiếm từ 0 – 1,5%, nằm trong ngưỡng cho phép, cho thấy chất lượng tín dụng tại Vietcombank Đà Nẵng đang được kiểm soát tốt, mức độ rủi ro tín dụng thấp.

- **Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cho các khoản vay vốn lưu động của KHCN kinh doanh**

Bảng 2.4: Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro trong cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh giai đoạn 2022 – 2024

(Đơn vị: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022		2024/2023	
				+/-	%	+/-	%
Trích lập dự phòng trong năm	6,99	19,21	11,44	12,2	175	- 7,77	- 40,4
Tỷ lệ trích lập dự phòng trong năm/ Tổng dư nợ CV VLĐ KHCN KD	0,75%	1,66%	0,78%		121		- 53,0
+ Trích lập dự phòng chung	6,99	8,63	10,94	1,64	23	2,31	26,8
+ Trích lập dự phòng cụ thể	0	10,58	0,5	10,5	100	- 10,1	- 95,3
Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể/ Tổng dư nợ CV VLĐ KHCN KD	0	0,91%	0,03%		100		- 96,7

Tổng số trích lập dự phòng rủi ro của chi nhánh có xu hướng tăng, chủ yếu là do số tiền trích lập chung tăng. Công tác kiểm soát rủi ro tín dụng

trong hoạt động cho vay KHCN kinh doanh vay vốn lưu động tại Vietcombank Đà Nẵng đang được thực hiện khá tốt.

2.3.3. Về chất lượng dịch vụ cho vay vốn lưu động KHCN kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Nhằm đánh giá kết quả chất lượng dịch vụ cho vay vốn lưu động tại Vietcombank Đà Nẵng, tác giả đã tiến hành điều tra khảo sát bằng bảng hỏi với 100 KHCN kinh doanh đang vay vốn tại Vietcombank Đà Nẵng. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ.

Quy mô khảo sát

- Đối tượng khảo sát: Khách hàng cá nhân đã và đang sử dụng dịch vụ cho vay vốn lưu động phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng.

- Tổng số phiếu khảo sát phát ra: 100 phiếu
- Số phiếu thu về hợp lệ: 83 phiếu

Kết quả khảo sát

+ Các kết quả *thống kê mô tả* về mẫu khảo sát:

+ Các kết quả khảo sát sự hài lòng của KHCN vay vốn lưu động tại Vietcombank Đà Nẵng như sau:

Đánh giá về Sản phẩm – Dịch vụ

Đánh giá về Thời gian và Quy trình xử lý

Đánh giá về Chất lượng phục vụ

Đánh giá về Cơ sở vật chất

Đánh giá Mức độ hài lòng tổng thể

Mức độ hài lòng chung cho thấy khách hàng cảm thấy hài lòng với chất lượng dịch vụ hiện tại. Tuy nhiên, một số yếu tố như sự phù hợp sản phẩm và tốc độ xử lý vẫn cần được cải thiện để nâng cao hơn nữa trải nghiệm tổng thể của khách hàng trong thời gian đến.

2.4. Đánh giá chung về tình hình thực hiện hoạt động cho vay vốn lưu

động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.4.1. Những kết quả đạt được trong hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh

- Xu hướng phát triển hoạt động cho vay vốn lưu động sản xuất kinh doanh đang theo chiều hướng tích cực, quy mô dư nợ tăng đều qua từng năm.
- Về chất lượng tín dụng, Vietcombank Đà Nẵng không chỉ đạt được mục tiêu tăng trưởng dư nợ mà còn kiểm soát tốt chất lượng tín dụng.
- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ hoạt động tín dụng của chi nhánh được đầu tư đồng bộ, hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu giao dịch.
- Đội ngũ CBNH và CBTD tại chi nhánh có trình độ chuyên môn cao, am hiểu nghiệp vụ tín dụng và quy trình thẩm định khoản vay.
- Vietcombank Đà Nẵng thực hiện nghiêm túc việc áp dụng các quy trình cho vay vốn đã được ban hành.

2.4.2. Một số tồn tại và nguyên nhân

2.4.2.1 Tồn tại

Thứ nhất, công tác tiếp cận và mở rộng KHCN kinh doanh còn hạn chế, chưa xây dựng được cơ sở dữ liệu khách hàng cũng như chưa triển khai hiệu quả các chương trình marketing chuyên biệt dành.

Thứ hai, mặc dù quy mô dư nợ có tăng qua từng năm, song tỷ trọng cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh vẫn ở mức khiêm tốn.

Thứ ba, khả năng bán chéo vẫn còn nhiều hạn chế.

Thứ tư, danh mục sản phẩm tín dụng dành cho KHCN kinh doanh hiện vẫn còn đơn điệu và thiếu tính chuyên biệt.

Thứ năm, công tác kiểm tra và giám sát sau giải ngân còn mang tính hình thức, chưa phát huy được vai trò kiểm soát rủi ro chủ động và hiệu quả.

2.4.2.2 Nguyên nhân

Một là, chiến lược truyền thông sản phẩm và tiếp cận khách hàng tại

chi nhánh chưa được định hình rõ ràng và triển khai một cách đồng bộ.

Hai là, sản phẩm tín dụng hiện tại còn thiếu tính linh hoạt và chưa được thiết kế dựa trên hành vi tài chính cụ thể của từng nhóm khách hàng.

Ba là, chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng chưa đồng đều, đặc biệt là trong kỹ năng bán hàng và đánh giá hồ sơ khách hàng.

Bốn là, hệ thống công nghệ và cơ sở dữ liệu nội bộ chưa hỗ trợ hiệu quả cho công tác quản lý tín dụng cũng như giám sát sau vay.

Năm là, một bộ phận khách hàng cá nhân kinh doanh chưa có nhận thức đầy đủ về trách nhiệm tín dụng, dẫn đến việc không minh bạch thông tin khi vay vốn hoặc sử dụng vốn sai mục đích.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2024. Trên cơ sở các dữ liệu thu thập được, chương 2 đã đánh giá một cách toàn diện các mặt: bối cảnh tác động đến hoạt động cho vay; kết quả triển khai hoạt động cho vay vốn lưu động; quy mô và chất lượng dư nợ; mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng; chất lượng dịch vụ cho vay và sự hài lòng của khách hàng. Bên cạnh đó, đề tài đã chỉ ra hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: công tác tiếp cận khách hàng còn thụ động; sản phẩm tín dụng thiếu tính linh hoạt; quy trình kiểm tra sau vay chưa thực sự hiệu quả; năng lực bán chéo sản phẩm của một bộ phận cán bộ còn hạn chế. Nguyên nhân của các tồn tại xuất phát từ cả yếu tố chủ quan như cơ chế nội bộ, hạ tầng công nghệ, năng lực cán bộ...

Những kết quả nghiên cứu trong chương 2 là tiền đề cho việc đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng, góp phần nâng cao hiệu quả tín dụng và phát triển bền vững trong thời gian tới.

**CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO
VAY VỐN LƯU ĐỘNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian đến

3.1.1. Định hướng trong hoạt động kinh doanh của Vietcombank Đà Nẵng

1. Triển khai quyết liệt Định hướng Chiến lược đến năm 2030 và Kế hoạch hành động chuyển đổi, đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

2. Đổi mới mô hình tăng trưởng gắn với chuyển dịch cơ cấu hoạt động, cơ cấu danh mục, phân khúc khách hàng mục tiêu.

3. Đẩy mạnh công tác phát triển khách hàng, phát triển sản phẩm mới.

4. Kiện toàn tổ chức, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; chú trọng nguồn nhân lực thích ứng với chuyển đổi số.

5. Hoàn thiện hệ thống cơ chế, chính sách nội bộ; đặc biệt là các cơ chế, chính sách đầu tư mua sắm, tuyển dụng và tạo động lực cho cán bộ.

6. Triển khai thành công, hiệu quả Phương án nhận chuyển giao bất buộc Ngân hàng thương mại TNHH MTV Xây dựng Việt Nam.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh của Vietcombank Đà Nẵng

Tiếp tục điều chỉnh cơ cấu danh mục tín dụng bán lẻ theo hướng:

(i) Mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh, phối hợp Khối Bán buôn cho vay theo chuỗi (ngang và dọc);

(ii) Duy trì thế mạnh cho vay bất động sản (BDS) tiêu dùng, ưu tiên tăng trưởng cho vay BDS để ở.

Định hướng cụ thể đến năm 2027 bao gồm:

- Gia tăng tỷ trọng dư nợ cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân

lên trên 30% tổng dư nợ KHCN;

- Mở rộng danh mục sản phẩm chuyên biệt theo ngành nghề;
- Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng;
- Kiểm soát tốt nợ xấu, giữ tỷ lệ nợ nhóm 2–5 dưới 1%;
- Tăng cường ứng dụng công nghệ số vào quy trình cho vay và quản lý rủi ro.

3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

3.2.1. Xây dựng chiến lược tiếp cận và chiến lược marketing bài bản, đồng bộ trong hệ thống Vietcombank

- **Mục tiêu của giải pháp:** mở rộng quy mô KHCN kinh doanh tiếp cận và sử dụng dịch vụ vay vốn lưu động tại Vietcombank Đà Nẵng.

- **Căn cứ đề xuất:** Thiếu chiến lược marketing bài bản, các hoạt động truyền thông chủ yếu mang tính đơn lẻ, công tác truyền thông hiện tại còn rời rạc, thiếu tính hệ thống và chưa tận dụng hiệu quả các nền tảng số.

- **Nội dung giải pháp:**

- Phân tích thị trường chi tiết.
- Định vị tệp khách hàng mục tiêu.
- Phát triển mạng lưới kết nối cộng đồng kinh doanh.
- Triển khai chiến dịch truyền thông đa kênh.
- Tổ chức hội thảo – tư vấn vốn kinh doanh

- **Điều kiện thực hiện:**

- Nhân sự: thành lập tổ marketing nội bộ tại chi nhánh.
- Tài chính: Dự trù ngân sách marketing ở mức tối thiểu từ 0,5% đến 1% doanh thu bán lẻ mỗi năm.
- Hạ tầng: Sử dụng hệ thống ngân hàng, nâng cấp website.
- Tổ chức: Ban Giám đốc chi nhánh cần chỉ đạo sát sao và phân công trách

nhiệm cụ thể cho từng phòng ban. Nên gắn KPI về số lượng khách hàng.

3.2.2. Hoàn thiện chính sách sản phẩm và lãi suất cho vay linh hoạt, cạnh tranh

- **Mục tiêu của giải pháp:** Nhằm thu hút KHCN kinh doanh tiếp cận và sử dụng sản phẩm, đồng thời giữ chân khách hàng hiện hữu và nâng cao năng lực cạnh tranh.

- **Căn cứ đề xuất:** Sản phẩm cho vay mang tính “đại trà,” chưa linh hoạt, lãi suất cho vay áp dụng khung chung, việc điều chỉnh chính sách lãi suất linh hoạt, phù hợp để gia tăng năng lực thu hút và giữ chân khách hàng.

- **Nội dung giải pháp:**

a) Điều chỉnh chính sách lãi suất linh hoạt theo từng phân khúc khách hàng và giai đoạn kinh doanh.

b) Phát triển các gói sản phẩm tín dụng chuyên biệt theo ngành nghề.

c) Kết hợp sản phẩm vay với các dịch vụ ngân hàng số.

d) Tăng cường khảo sát khách hàng và phân tích dữ liệu để điều chỉnh sản phẩm phù hợp.

- **Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp:**

- Nguồn nhân lực: phối hợp giữa chi nhánh và các phòng chuyên môn
- Cơ sở dữ liệu: Cần cải tiến hệ thống quản lý khoản vay.
- Thẩm quyền điều chỉnh lãi suất: Chi nhánh cần được ủy quyền linh hoạt trong khung lãi suất.
- Đào tạo và truyền thông.

3.2.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và kỹ năng bán chéo

- **Mục tiêu của giải pháp:** Nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng bán hàng và năng lực thẩm định tín dụng của đội ngũ cán bộ tín dụng, góp phần nâng cao hiệu quả tư vấn, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, hạn chế rủi ro.

- **Căn cứ đề xuất:** Vẫn còn một tỷ lệ cán bộ tín dụng tại Vietcombank Đà Nẵng chưa thành thạo kỹ năng giao tiếp với KHCN kinh doanh, chưa nhạy

bén trong việc nhận diện nhu cầu và xử lý hồ sơ phi chuẩn.

- **Nội dung giải pháp:**

- a) Tổ chức đào tạo chuyên sâu về sản phẩm và ngành nghề kinh doanh.*
- b) Nâng cao kỹ năng bán hàng và giao tiếp ứng xử.*
- c) Triển khai cơ chế đánh giá và thưởng – phạt gắn với hiệu quả tư vấn.*
- d) Phát triển đội ngũ “tư vấn tín dụng hộ kinh doanh chuyên biệt”.*

- **Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp:**

- Lãnh đạo chi nhánh: Phân công Phòng Hành chính nhân sự phối hợp Phòng Khách hàng bán lẻ xây dựng chương trình đào tạo định kỳ.
- Chi phí: Dự toán ngân sách đào tạo hằng năm từ 100 – 200 triệu đồng.
- Công cụ đánh giá: Xây dựng hệ thống KPI tích hợp.
- Văn hóa nội bộ: Tạo môi trường khuyến khích chia sẻ kinh nghiệm.

3.2.4. Số hóa quy trình và hiện đại hóa công nghệ phục vụ vay vốn lưu động

- **Mục tiêu của giải pháp:** Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay vốn, nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng hiệu suất làm việc của cán bộ tín dụng và nâng cao khả năng quản trị rủi ro thông qua ứng dụng công nghệ số.

- **Căn cứ đề xuất:** Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu của ngành ngân hàng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và chất lượng dịch vụ.

- **Nội dung giải pháp:**

- a) Áp dụng quy trình eKYC trong tiếp nhận và xác minh khách hàng*
- b) Xây dựng hệ thống xét duyệt hồ sơ bán tự động*
- c) Số hóa quy trình nội bộ và lưu trữ hồ sơ*
- d) Tích hợp công cụ giám sát khoản vay và cảnh báo rủi ro sau giải ngân*
- e) Đầu tư hạ tầng kỹ thuật phục vụ kênh vay bán tự động*

- **Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp:**

- Công nghệ: Cần có chiến lược đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ.
- Nhân sự: cần được đào tạo kỹ năng sử dụng thành thạo công cụ số.

- Quy chế nội bộ: điều chỉnh quy trình tín dụng theo hướng chấp nhận các loại hồ sơ điện tử, chữ ký số và kết quả đánh giá tín dụng tự động.

- Kết nối Hội sở: Phối hợp với khối công nghệ và khối bán lẻ của Hội sở.

3.2.5. Tăng cường công tác hậu kiểm và kiểm soát rủi ro sau giải ngân

- **Mục tiêu của giải pháp:** Kiểm soát chặt chẽ quá trình sử dụng vốn vay sau giải ngân, phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường, đảm bảo an toàn vốn cho ngân hàng và nâng cao chất lượng dư nợ.

- **Căn cứ đề xuất:** Thực trạng hiện nay cho thấy việc kiểm tra sau cho vay tại chi nhánh vẫn còn hình thức, chủ yếu dựa trên hồ sơ bổ sung của khách hàng chứ chưa thực hiện kiểm tra thực tế.

- **Nội dung giải pháp:**

a) Chuẩn hóa quy trình kiểm tra sau giải ngân theo từng cấp độ rủi ro:

- Phân nhóm khách hàng theo mức độ rủi ro
- Chuẩn hóa mẫu biên bản kiểm tra.

b) Ứng dụng công nghệ cảnh báo rủi ro sớm:

- Tích hợp công cụ phân tích giao dịch vào hệ thống tín dụng nội bộ nhằm phát hiện các dấu hiệu rủi ro sớm.
- Thiết lập các cảnh báo tự động gửi đến cán bộ quản lý tín dụng.

c) Tăng cường giám sát khoản vay thông qua hành vi sử dụng tài khoản

d) Kết nối thông tin nội bộ và liên ngành để hỗ trợ kiểm tra chéo

e) Xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro

- **Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp:**

- Cơ cấu nhân sự: Cần có sự hỗ trợ từ bộ phận Quản lý nợ.
- Công cụ hỗ trợ và ngân sách: ngân sách hỗ trợ chi phí đi kiểm tra thực tế và trang bị thiết bị ghi nhận, báo cáo nhanh (tablet, phần mềm App).
- Chính sách: Xây dựng quy chế kiểm tra sau vay rõ ràng.
- Kết nối Hội sở: Phối hợp với khối công nghệ và khối pháp chế.
- Hợp tác khách hàng: Tăng cường truyền thông đến khách hàng.

KẾT LUẬN

Vietcombank Đà Nẵng đã từng bước mở rộng dư nợ cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân kinh doanh, kiểm soát rủi ro và từng bước cải thiện chất lượng dịch vụ.

Trên cơ sở hệ thống hóa các vấn đề lý luận về hoạt động cho vay vốn lưu động, đề án đã tập trung phân tích thực trạng triển khai hoạt động cho vay vốn lưu động đối với KHCN kinh doanh tại chi nhánh giai đoạn 2022–2024 thông qua các chỉ tiêu như dư nợ, nợ xấu, tỷ lệ trích lập dự phòng, mức độ hài lòng của khách hàng. Kết quả phân tích cho thấy bên cạnh những kết quả tích cực như tăng trưởng quy mô cho vay, tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát, cơ sở vật chất hiện đại, thì vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sản phẩm tín dụng chưa linh hoạt theo từng ngành nghề, hoạt động tiếp cận khách hàng còn thụ động, và công tác giám sát sau giải ngân còn hạn chế.

Từ những phân tích trên, đề án đã xây dựng 5 nhóm giải pháp trọng tâm, bao gồm: (1) Xây dựng chiến lược tiếp cận và marketing đồng bộ, (2) Hoàn thiện chính sách sản phẩm và lãi suất linh hoạt, (3) Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và kỹ năng bán chéo, (4) Số hóa quy trình cho vay và (5) Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát rủi ro sau giải ngân.

Với những phân tích và giải pháp đề xuất, đề án kỳ vọng sẽ góp phần giúp Vietcombank Đà Nẵng nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh, từng bước chuyển dịch cơ cấu tín dụng theo hướng an toàn – hiệu quả – bền vững, đồng thời đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế – xã hội tại địa phương.