BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

---

# CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH SƠN TÂY.

## LUẬN VĂN THẠC SỸ KINH TẾ

Luận văn 24

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

---

# CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH SƠN TÂY.

## LUẬN VĂN THẠC SỸ KINH TẾ

# LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện bài Luận văn này, học viên đã nhận được sự giúp đỡ, chỉ bảo tận tình của Quý Thầy Cô, bạn bè và tập thể cán bộ nhân viên BIDV chi nhánh Sơn Tây.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy, cô giáo, giảng viên đã giảng dạy, trang bị kiến thức cho tôi trong quá trình học tập và rèn luyện tại trường. Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc đến thầy cô người trực tiếp hướng dẫn tôi làm luận văn này, xin chân thành cảm ơn cô đã dành rất nhiều thời gian và tâm huyết để giúp tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Tôi cũng trân trọng cảm ơn Ban giám đốc chi nhánh BIDV Sơn Tây, cảm ơn các anh chị em đồng nghiệp đã khích lệ, tạo điều kiện thuận lợi và giúp đỡ tôi trong thời gian qua.

Mặc dù, tôi đã cố gắng hoàn thiện luận văn nhưng do năng lực còn hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những sai sót. Tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô để luận văn của tôi được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

***Học viên***

# LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bản luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của tôi, các số liệu, tài liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, đảm bảo sự tin cậy và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào.

*Hà nội, Ngày tháng năm*

***Học viên***

# MỤC LỤC


**LỜI CẢM ƠN** i

**LỜI CAM ĐOAN** ii

**MỤC LỤC** iii

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT** vi

**DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ** vii

**LỜI MỞ ĐẦU** 1

**1. Tính cấp thiết của đề tài** 1

**2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến luận văn** 2

**3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu** 4

**4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu** 5

**5. Phương pháp nghiên cứu** 5

**6. Ý nghĩa nghiên cứu** 6

**7. Kết cấu luận văn** 7

**CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI** 8

**1.1. Tổng quan về cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại** 8

**1.1.1.*Khái niệm và đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân*** 8

**1.1.2.*Phân loại cho vay khách hàng cá nhân*** 11

**1.1.3.*Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân*** 14

**1.2. Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại** 15

***1.2.1 Quan điểm về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân*** 15

**1.2.2.*Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân*** 17

**1.2.3.*Các tiêu chí đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân*** 17

**1.3. Các yếu tố tác động đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân** 23

***1.3.1 Các yếu tố khách quan*** 23

***1.3.2. Các yếu tố chủ quan:*** 26

**1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân** 28

**1.4.1.** ***Kinh nghiệm cho vay khách hàng cá nhân của một số Ngân hàng thương mại khác*** **29**

**1.4.2.** ***Một số bài học kinh nghiệm cho BIDV Sơn Tây*** **30**

**TIỂU KẾT CHƯƠNG 1** **31**

**CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH SƠN TÂY** **32**

**2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây** **32**

**2.1.1.** ***Quá trình hình thành và phát triển*** **32**

***2.1.2 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây*** **33**

***2.1.3.Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Sơn Tây giai đoạn 2017 - 2019*** **35**

**2.2. Phân tích thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây: .....37**

**2.2.1** ***Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Sơn Tây*** **37**

**2.2.2** ***Chính sách và quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Sơn Tây:*** **40**

***2.2.3. Phân tích các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây:*** **47**

**2.3. Đánh giá thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây62**

***2.3.1. Những Kết quả đạt được***

**62**

***2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế*** **63**

**TIỂU KẾT CHƯƠNG 2** **68**

**CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN .69 VIỆT NAM CHI NHÁNH SƠN TÂY**
**69**
**3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây 69**
**3.1.1** ***Những thời cơ và thách thức của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây***
**69**
***3.1.2. Định hướng phát triển của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây* 70**
***3.1.3 Mục tiêu về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây***
**71**
**3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây72** ***3.2.1.Đẩy mạnh công tác Marketing, nghiên cứu thị trường và hành vi khách hàng cá nhân* 72**
***3.2.2. Đa dạng hóa khách hàng, thực hiện chiến lược khách hàng hợp lý* 73**
**3.2.3** ***Hạn chế nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh* 75**
**3.2.4** ***Tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân.76 3.2.5 Bổ sung các kênh cung cấp thông tin tín dụng***
**78**
***3.2.6 Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng cán bộ, lãnh đạo quản lý khách hàng, cán bộ thẩm định tín dụng.* 79**
***3.2.7. Tăng cường cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin.* 80**
**3.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây 81**
**3.3.1** ***Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước* 81**
**3.3.2** ***Kiến nghị đối với BIDV* 82**
**3.3.3.** ***Kiến nghị với chính quyền địa phương* 84**
**TIỂU KẾT CHƯƠNG 3 85**

**KẾT LUẬN CHUNG** **86**
**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**
**PHỤ LỤC**

# DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

| | |
|---|---|
| QLKH | Quản lý khách hàng |
| KHCN | Khách hàng cá nhân |
| KHDN | Khách hàng Doanh nghiệp |
| NH | Ngân hàng |
| NHNN | Ngân hàng nhà nước |
| NHTM | Ngân hàng thương mại |
| TCTD | Tổ chức tín dụng |
| TMCP | Thương mại cổ phần |
| VCB | Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam |
| BIDV | Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam |
| BIDV Sơn Tây | Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam – chi nhánh Sơn Tây |

# DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Một số chỉ tiêu phản ảnh kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Sơn Tây qua các năm 2017-2019 35
Bảng 2.2: Quy trình cho vay đối với KHCN tại BIDV Sơn Tây 43
Bảng 2.3 : Cơ cấu cho vay KHCN theo thời hạn của BIDV Sơn Tây các năm 2017 đến 2019 48
Bảng 2.4. Cơ cấu cho vay KHCN theo mục đích cho vay của BIDV Sơn Tây từ 2017 đến 2019.
50
Bảng 2.5. Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo tại chi nhánh BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017-2019
51
Bảng 2.6. Tình hình nợ xấu cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây qua các năm 2017 đến 2019
52
Bảng 2.7. Dư quỹ Dự phòng rủi ro cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây từ 2017 đến 2019 53
Bảng 2.8. Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN tại chi nhánh BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017-2019
54
Bảng 2.9: Kết quả thống kê mẫu phiếu đánh giá của khách hàng 56
Bảng 2.10. Sản phẩm cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây được khách hàng sử dụng .....57
Bảng 2.11. Ý kiến khách hàng về chính sách cho vay của BIDV Sơn Tây 58
Bảng 2.12. Ý kiến khách hàng về thời gian xử lý hồ sơ cho vay của BIDV Sơn Tây .....58
Bảng 2.13. Trở ngại khách hàng gặp phải trong quá trình vay vốn tại BIDV Sơn Tây .....59
Bảng 2.14. Ý kiến khách hàng để nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây 61

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Cơ cấu cho vay KHCN theo thời hạn tại BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017 – 2019 .....48
Biểu đồ 2.2. Cơ cấu dự nợ cho vay KHCN theo TSĐB tại BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017 – 2019
51
Biểu đồ 2.3. Đánh giá thái độ của cán bộ BIDV Sơn Tây 60
Biểu đồ 2.4. Mức độ hài lòng đối với sản phẩm cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây .....61

## DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy BIDV Sơn Tây 33

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Tính cấp thiết của đề tài

Những năm trở lại đây, nền kinh tế nước ta đang hội nhập sâu với nền kinh tế thế giới và khu vực. Mức thu nhập của người dân tăng dần qua các năm, năm 2019 GDP bình quân đầu người ở nước ta đạt 3.000 USD/, tăng 7,2% so với năm 2018. Tỷ lệ tăng trưởng dân số ở mức cao trên thế giới. Theo số liệu mới nhất từ Liên Hợp Quốc, tính đến ngày 31/12/2019 dân số nước ta ở khoảng 96,2 triệu người. Với nguồn lực dồi dào về con người, đây là điều kiện vô cùng thuận lợi và là thị trường "khổng lồ" để phát triển hoạt động cho vay.

Đối với các NH TMCP, hoạt động cho vay giữ vai trò vô cùng quan trọng và là hoạt động mang lại nguồn thu chính cho NH. Trong đó, cho vay KHCN là hoạt động mà các NH hiện nay đang hướng đến bởi nhu cầu ở thị trường này là vô cùng lớn.

BIDV được biết đến là NH tiên phong trong việc không ngừng nghiên cứu, xây dựng các sản phẩm, dịch vụ tài chính cá nhân tốt nhất, cạnh tranh nhất, phục vụ cho gần 9 triệu KHCN. Trong khuôn khổ Hội nghị Triển vọng ngành dịch vụ Ngân hàng - Tài chính năm 2019 do The Asian Banker đăng cai tổ chức vào ngày 10/01/2019 tại Hà Nội, BIDV đã vinh dự lần thứ 5 liên tiếp là “Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam”. Đây là giải thưởng được trao cho những Ngân hàng bán lẻ xuất sắc nhất, có những nỗ lực và thành tựu lớn trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ dành cho KHCN, có vị thế trên thị trường tài chính Ngân hàng và có những chiến lược phát triển kinh doanh bán lẻ ấn tượng trong năm. Với mục tiêu trở thành Ngân hàng thương mại bán lẻ hàng đầu Việt Nam, BIDV nhận thức và xác định hoạt động cho vay KHCN giữ vai trò quan trọng và quyết định cho sự phát triển vững chắc của BIDV. Theo đó, cần phải tích cực đẩy mạnh, phát triển các hoạt động cho vay về quy mô, hiệu quả và chất lượng.

Được thành lập từ ngày 01/10/2006, BIDV Sơn Tây cũng là một trong những chi nhánh trong hệ thống BIDV chú trọng triển khai nghiệp vụ Ngân hàng

bán lẻ, lấy phát triển dịch vụ, đem lại tiện ích cho khách hàng làm nền tảng. Trong đó, sản phẩm cho vay KHCN được coi là sản phẩm ưu tiên và dành tối đa nguồn lực của Chi nhánh. Tuy nhiên, cho vay KHCN tại Chi nhánh vẫn tồn tại nhiều hạn chế và cả quy mô lẫn chất lượng và nhiều sản phẩm riêng biệt còn chưa ưu việt so với một số đối thủ trên địa bàn. Do đặc thù địa bàn, cho vay KHCN góp phần rất quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của Chi nhánh . Nhận thức được tầm quan trọng nói trên, Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam- Chi nhánh Sơn Tây luôn trú trọng và đưa ra chủ trương phát triển tín dụng nói chung và cho vay KHCN nói riêng một cách an toàn, bền vững, hiệu quả.

Do đó, việc nghiên cứu tình hình cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây, tìm hiểu những kết quả đạt được và những hạn chế còn tồn tại để tìm ra giải pháp nâng cao chất lượng cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây là rất cần thiết. Và đó cũng là lý do để tôi lựa chọn vấn đề ***"Chất lượng cho vay Khách hàng cá nhân tại NHTM cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Sơn Tây"*** làm đề tài nghiên cứu luận văn thạc sĩ của mình.

**2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến luận văn**

Việc nghiên cứu hoạt động cho vay đối với khách hàng của các NHTM nói chung và cho vay KHCN đã được quan tâm, nghiên cứu ở nhiều cấp độ khác nhau, điển hình như:

Tạ Thị Hoa(2020), "Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sơn Tây", luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Thương Mại. Tác giả đã nêu các vấn đề lý luận về hoạt động cho vay KHCN, từ đó làm cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng phát triển cho vay KHCN tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sơn Tây và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh.

Lê Thị Minh Đức(2019), "Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quang Minh", luận văn

thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Thương Mại. Tác giả đã nêu các vấn đề lý luận về hoạt động cho vay KHCN, từ đó làm cơ sở phân tích hoạt động phát triển cho vay KHCN tại hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quang Minh. Từ những hạn chế và nguyên nhân hạn chế trong công tác phát triển huy động vốn từ KHCN tác giả đã đưa ra các giải pháp: phát triển kênh phân phối, phát triển sản phẩm, phát triển nguồn nhân lực và mở rộng bán hàng. Bên cạnh những giải pháp tác giả còn đưa ra những kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, cũng như NHNN để các giải pháp được thực hiện tại chi nhánh hiệu quả nhất.

Trương Thị Thanh Mai (2018), "Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đông Đô", luận văn thạc sĩ kinh tế, Học viện ngân hàng. Đề tài đã đưa ra các lý luận cơ bản về chất lượng cho vay KHCN, thực trạng cho vay tại BIDV chi nhánh Đông Đô, các giải pháp để nâng cao chất lượng cho vay tại Chi nhánh trong thời gian tới.

Nguyễn Thị Thanh Hằng (2017), "Giải pháp phát triển dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hà Tây", Luận văn Thạc sỹ Kinh tế, Trường đại học Thương mại . Đề tài đã hệ thống hóa, phân tích làm rõ những vấn đề cơ bản liên quan đến NHTM, tín dụng NH, nội dung cơ bản và tiêu chí đánh giá phát triển dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân của NHTM. Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hà Tây. Qua đó đưa ra một số giải pháp về chính sách lãi suất, sản phẩm, marketing, nhân sự, quy trình giao dịch đã được đề ra với mục tiêu phát triển dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV chi nhánh Hà Tây.

Phạm Thị Thu Hằng (2016), "Phát triển dịch vụ NH bán lẻ tại NH nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Hoa Lư - Tỉnh Ninh Bình", Luận văn thạc sỹ, Học viện Ngân hàng. Tác giả đưa ra cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ NH bán lẻ, thực trạng phát triển dịch vụ NH bán lẻ và các giải

pháp phát triển dịch vụ NH bán lẻ tại NH nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Hoa Lư- Tỉnh Ninh Bình.

Hoàng Hồng Nhung(2016): "Nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại NHTMCP Nông Nghiệp và phát triển nông thôn – chi nhánh Hà Nội", luận văn thạc sỹ, Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội. Hoạt động cho vay KHCN mang lại lợi nhuận cao và đem lại thu nhập chính cho Agribank Hà Nội, đồng thời cũng có thể làm phát sinh rủi ro gây ảnh hưởng đến hoạt động ngân hàng. Tác giả đã phân tích từ lý luận về cho vay KHCN đến thực trạng cho vay KHCN tai Agribank Hà Nội, từ đó đề xuất những giải pháp và kiến nghị khắc phục những hạn chế mà tác giả đã phân tích.

Trịnh Thị Thuỳ (2015), "Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của BIDV – chi nhánh Thanh Hóa", Luận văn Thạc sỹ Kinh tế Trường đại học Thương mại. Tác giả đưa ra cơ sở lý thuyết về phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NHTM, thực trạng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NH TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Thanh Hóa và giải pháp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của NH TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thanh Hóa.

Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu đã công bố chưa nghiên cứu sâu về vấn đề chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây, đặc biệt là trong giai đoạn 2017- 2019. Đây là một mảng trống trong nghiên cứu mà luận văn hướng tới.

**3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu**

***Mục tiêu nghiên cứu**

Luận văn được thực hiện với mong muốn phân tích, đánh giá thực trạng, từ đó đề xuất một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây.

*** Nhiệm vụ nghiên cứu**

Từ mục tiêu chung, luận văn có các nhiệm vụ cụ thể như sau:

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng cho vay KHCN của NHTM.

- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017 - 2019, từ đó làm rõ những hạn chế và nguyên nhân trong phát triển cho vay bán lẻ tại Chi nhánh.

- Đề xuất một số giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây.

**4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

*Đối tượng nghiên cứu*: chất lượng cho vay KHCN.

*Phạm vi nghiên cứu.*

+ Về không gian: luận văn được nghiên cứu tại BIDV Chi nhánh Sơn Tây.

+ Về thời gian: Luận văn nghiên cứu cho vay KHCN của Ngân hàng trong 3 năm gần đây, tức là giai đoạn 2017-2019.

Nhóm giải pháp và kiến nghị dự kiến trong 5 năm tiếp theo của chi nhánh và tầm nhìn đến năm 2025.

**5. Phương pháp nghiên cứu**

** Phương pháp thu thập dữ liệu*

*- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp:*

Phát phiếu điều tra: Học viên đã tiến hành khảo sát 110 khách hàng, thông qua phiếu đánh giá một số tiêu chí về cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây.

Số lượng phiếu phát ra 110 phiếu, số lượng thu về 110 phiếu, trong đó

+ Số phiếu hợp lệ là 105 phiếu, trong đó có 100 khách hàng đã hoặc đang sử dụng sản phẩm cho vay KHCN tại Chi nhánh; 5 khách hàng chưa từng dùng sản phẩm.

+ Số phiếu không hợp lệ : 5 phiếu do Khách hàng tích sai hoặc bỏ qua không đánh dấu.

- Thời gian tiến hành khảo sát 10/09/2020-20/09/2020.

- Địa điểm khảo sát tại BIDV Sơn Tây.

- Nội dung khảo sát: Đối tượng khảo sát là các khách hàng sử dụng sản phẩm tại BIDV Sơn Tây; Nội dung: Đánh giá của khách hàng đối với chất lượng

cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây; Mẫu phiếu điều tra (Theo Phụ lục 1) với các câu hỏi về mức độ sử dụng các sản phẩm cho vay KHCN; về sự minh bạch, ổn định trong chính sách cho vay; về sự tiện lợi, nhanh chóng của quy trình thủ tục cho vay; về những trở ngại trong hoạt động cho vay; về thái độ của cán bộ tại Chi nhánh; về mức độ hài lòng đối với các sản phẩm cho vay KHCN. Mỗi một tiêu chí đưa ra các lựa chọn cho khách hàng, tùy theo đánh giá của khách hàng về chất lượng cho vay KHCN, khách hàng sẽ đưa ra các câu trả lời, từ đó thu thập được các thông tin cần thiết để đánh giá chất lượng cho vay KHCN.

*- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp:*

+ Thu thập dữ liệu dựa trên số liệu từ các báo cáo thường niên, báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của Ngân hàng BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017-2019.

+ Thu thập thông tin số liệu liên quan đến đề tài nghiên cứu từ các kênh thông tin khác: Websize; tạp chí điện tử…

** Phương pháp xử lý dữ liệu*

*- Phương pháp xử lý dữ liệu sơ cấp*

Sau khi thu thập đầy đủ phiếu đánh giá của khách hàng, tổng hợp ý kiến đánh giá của khách hàng đối với từng tiêu chí, qua đó đưa ra kết luận, đề xuất để đạt được mục đích nghiên cứu.

*- Phương pháp xử lý dữ liệu thứ cấp*

Trên cơ sở các thông tin thu thập được, tiến hành thống kê, so sánh, sử dụng các phương pháp nghiên cứu để đánh giá phân tích dữ liệu. Vận dụng cơ sở lý luận về chất lượng cho vay KHCN kết hợp dữ liệu thực tế của đơn vị để tổng hợp, đánh giá để đưa ra kết luận, đề xuất để đạt được mục đích nghiên cứu.

**6. Ý nghĩa nghiên cứu**

Thứ nhất, bản thân học viên có cơ hội nghiên cứu tài liệu, tìm hiểu, tham khảo và học hỏi nâng cao kiến thức chuyên môn.

Thứ hai, bước đầu vận dụng một cách tổng hợp những tri thức đã học để

tiến hành hoạt động nhận thức có tính chất nghiên cứu, góp phần giải quyết những vấn đề khoa học do thực tiễn cuộc sống và nghề nghiệp đặt ra để từ đó có thể đào sâu, mở rộng và hoàn thiện vốn hiểu biết của mình.

Thứ ba, ý nghĩa của nghiên cứu đối với BIDV: Trên cơ sở phân tích đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh BIDV Sơn Tây, làm rõ những hạn chế còn tồn tại, tìm ra nguyên nhân để có cơ sở đưa ra những giải pháp thích hợp nhằm góp phần phần nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Sơn Tây trong giai đoạn 2020-2025.

**7. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục các chữ viết tắt, danh mục bảng, biểu đồ, tài liệu tham khảo, luận văn được chia thành 3 Chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về Chất lượng cho vay Khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại.

Chương 2: Thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây

# CHƯƠNG 1:
# CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1. Tổng quan về cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

### *1.1.1. Khái niệm và đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân*

*1.1.1.1 Khách hàng cá nhân và đặc điểm của khách hàng cá nhân. Khái niệm khách hàng cá nhân:*

Theo Wal-Mart : *Khách hàng là người không phụ thuộc vào người bán hàng mà là ngược lại.* Do đó, người bán hàng phải bán thứ khách cần chứ không phải thứ mình có. Không có khách hàng, không có lợi nhuận đồng nghĩa với phá sản. Khách hàng mang đến nhu cầu và nhiệm vụ của người bán hàng là thỏa mãn nhu cầu hợp pháp của họ.

Như vậy, Khách hàng là những cá nhân hay tổ chức mà doanh nghiệp đang hướng các nỗ lực Marketing vào, là người có điều kiện ra quyết định mua sắm, là đối tượng được thừa hưởng các đặc tính, chất lượng của sản phẩm hoặc dịch vụ.

Từ khái niệm khách hàng trên, KHCN của ngân hàng được hiểu là một người hoặc nhóm người đã, đang, sẽ sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng phục vụ cho mục đích cá nhân hoặc gia đình của họ.

*Đặc điểm của khách hàng cá nhân*

Khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại có những đặc điểm sau:

*Thứ nhất: Số lượng khách hàng lớn.* KHCN là những khách hàng đơn lẻ, hoặc một vài người có sử dụng dịch vụ ràng buộc của ngân hàng cung cấp, do đó số lượng khách hàng lớn. Tuy nhiên, số lượng khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số lượng khách hàng trong NHTM, đặc biệt trong thời kỳ bão hòa về các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng như hiện nay, ngân hàng nào có tỷ trọng khách hàng cá nhân lớn hơn sẽ chiếm ưu thế cả về thị phần và lợi nhuận trong quá trình hoạt động.

*Thứ hai, khách hàng cá nhân đa dạng* về tuổi tác, giới tính, thu nhập, trình độ văn hóa, sở thích… Do đó các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng luôn đa dạng để phục vụ cho từng đối tượng khách hàng cá nhân tương ứng với những đặc điểm riêng của họ.

*Thứ ba, nhu cầu thường xuyên thay đổi và gia tăng*. Trước đây, hoạt động ngân hàng tập trung chủ yếu bởi hoạt động huy động, cho vay và thanh toán quốc tế phục vụ cho các KHCN. Tuy nhiên hiện nay, ngoài hoạt động truyền thống, các ngân hàng còn cạnh tranh nhau về các tiện ích mà ngân hàng cung cấp cho KHCN. Do đó, nếu ngân hàng nào đưa ra nhiều tiện ích phục vụ nhu cầu của KHCN mà chi phí lại hợp lý thì sẽ thu hút khách hàng về phía mình.

*1.1.1.2. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân*

Cho vay là hoạt động truyền thống nhất của NHTM và thường chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng tài sản, tạo thu nhập từ lãi lớn nhất và cũng là hoạt động mang lại rủi ro nhất cho hoạt động ngân hàng. Hoạt động cho vay ra đời và tồn tại xuất phát từ đòi hỏi khách quan của quá trình tuần hoàn vốn, để giải quyết hiện tượng dư thừa, thiếu hụt vốn diễn ra thường xuyên giữa các chủ thể trong nền kinh tế. Khách hàng vay vốn của NHTM bao gồm các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế, KHCN và hộ gia đình. Trong đó KHCN và hộ gia đình ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong hoạt động cho vay của NHTM.

Theo PGS.TS Phan Thị Thu Hà (Giáo trình NHTM, nhà xuất bản Đại học Kinh Tế Quốc Dân 2013): “Cho vay là việc ngân hàng cấp tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong thời gian xác định. Ngân hàng có thể cho vay bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản, tiền có thể chuyển tới tài khoản của khách hàng hoặc tài khoản của người bán hàng cho khách hàng”

Theo Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Ngân hàng Nhà nước, cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định

trong một thời gian xác định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Như vậy, Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng giao cho đối tượng khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian xác định theo thỏa thuận, với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi.

*1.1.1.3 Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân*

*Thứ nhất, về đối tượng cho vay*

Đối tượng cho vay KHCN là các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu sử dụng vốn phục vụ mục đích tiêu dùng, đầu tư hay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ gia đình đó. Nhóm đối tượng này có nhu cầu vay vốn rất đa dạng song không thường xuyên và chịu sự ảnh hưởng nhiều của môi trường kinh tế, văn hóa , xã hội. Ở mỗi khu vực khác nhau, nhu cầu vay vốn của KHCN cũng rất khác nhau.

*Thứ hai, về thời gian vay vốn*

Cho vay KHCN rất đa dạng, bao gồm các khoản vay ngắn hạn, trung và dài hạn. Đối với những khoản vay bổ sung vốn lưu động phục vụ sản xuất kinh doanh thì thời hạn chủ yếu là vay ngắn hạn. Còn đối với những khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình thì thời hạn vay thường là trung và dài hạn.

*Thứ ba, về quy mô vốn và số lượng các khoản vay*

Cho vay KHCN thường có quy mô nhỏ hơn nhiều so với cho vay đối với KHDN. Đó là do KHCN thường vay vốn để đáp ứng những nhu cầu tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh trên quy mô cá nhân, hộ gia đình nên số vốn đề nghị vay thường không lớn. Tuy vậy, số lượng KHCN đến vay vốn tại NHTM lại lớn hơn nhiều lần so với số lượng KHDN, đặc biệt ở các NHTM hoạt động theo định hướng là Ngân hàng bán lẻ.Do đó, quy mô cho vay KHCN của các NHTM vẫn chiếm tỉ trọng khá lớn trong tổng dư nợ của Ngân hàng.

*Thứ tư, về chi phí cho vay*

Chi phí trên một đồng vốn cho vay đối với KHCN bao gồm chi phí của các khâu tìm kiếm, thu thập thông tin khách hàng; xác minh, xử lý các thông tin thu thập được; giải ngân và kiểm soát sau cho vay. Do số lượng cho vay KHCN lớn nên các NHTM phải bỏ ra nhiều chi phí (cả về nhân lực và công cụ) trong việc phát triển khách hàng, lập hồ sơ, thẩm định, xét duyệt, và quản lí các khoản vay...

*Thứ năm, về lãi suất cho vay*

Lãi suất của các khoản cho vay KHCN thường cao hơn so với các khoản cho vay khách hàng là doanh nghiệp. Nguyên nhân vì chi phí cho vay KHCN tính trên mỗi đơn vị đồng vốn cho vay là lớn, mức độ rủi ro của khoản vay cao và kém nhạy bén với lãi suất.

*Thứ sáu, rủi ro tín dụng cao*

Các khoản cho vay KHCN thường tiềm ẩn rủi ro cho vay cao hơn so với cho vay doanh nghiệp, tổ chức. Điều này là do việc cho vay KHCN luôn tiềm ẩn rủi ro về lãi suất; rủi ro về đạo đức, khả năng hoàn trả vốn vay đối với các khoản cho vay tiêu dùng phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay, rủi ro về thông tin KHCN.

### *1.1.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân*

Tùy theo tiêu chí phân loại mà việc cho vay KHCN được phân thành nhiều loại, hình thức khác nhau:

***Thứ nhất, căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay,***

*Dựa vào mục đích vay của KHCN,* có thể chia cho vay KHCN thành 5 loại: Cho vay bất động sản; cho vay tiêu dùng; cho vay sản xuất kinh doanh; cho vay nông nghiệp; cho vay cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá

+ *Cho vay bất động sản:* là hình thức cho vay đối với KHCN nhằm đáp ứng nhu cầu mua đất, mua nhà, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở. Thông thường, với loại sản phẩm này giá trị khoản vay tuy nhỏ hơn nhiều so với cho vay KHDN nhưng cũng tương đối lớn so với các sản phẩm còn lại trong danh mục cho vay

KHCN vì vậy các Ngân hàng đều yêu cầu khách hàng cần có tài sản đảm bảo cho khoản vay này.

+ *Cho vay tiêu dùng:* là sản phẩm được triển khai nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của KHCN như mua ô tô, mua đồ dùng sinh hoạt trong gia đình, chi phí cho việc đi du học Các khoản cho vay tiêu dùng giúp cho người tiêu dùng có cơ hội đươc hưởng một mức sống cao hơn bởi họ có thể sử dụng hàng hóa và dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả. Khách hàng của loại hình sản phẩm này chủ yếu là những người có việc làm và thu nhập ổn định như công nhân viên chức, bộ đội...

+ *Cho vay sản xuất kinh doanh:* là sản phẩm vay được áp dụng trong hoạt động sản xuất kinh doanh khi KHCN bị thiếu hụt về vốn để bổ sung vốn lưu động, mua sắm, đầu tư máy móc thiết bị...

+ *Cho vay nông nghiệp*: là sản phẩm cho vay tập trung vào đối tượng là các hộ nông dân sản xuất nông nghiệp như trồng trọt, chăn nuôi, nuôi trồng thủy sản. Sản phẩm cho vay này ngoài mục đích thu lợi nhuận còn có mục đích xã hội, giúp người dân phát triển kinh tế.

+ *Cho vay cầm cổ sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá:* là sản phẩm áp dụng cho các cá nhân có sổ tiết kiệm gửi tiền tại Ngân hàng chưa đáo hạn hoặc đang nắm giữ một lượng giấy tờ có giá chưa đến hạn thanh toán có nhu cầu sử dụng tiền.

***Thứ hai, căn cứ vào thời hạn cho vay***

Cho vay KHCN được chia thành 3 loại: cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn và cho vay dài hạn.

+ *Cho vay ngắn hạn*: là loại cho vay có thời hạn đến 12 tháng. Hình thức cho vay này thường áp dụng đối với cho vay bổ sung tài sản lưu động.

+ *Cho vay trung hạn*: là loại cho vay có thời gian cho vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng. Mục đích của loại cho vay này thường  nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản cố định.

+ *Cho vay dài hạn:* là loại cho vay có thời gian cho vay từ trên 60 tháng.

Ngân hàng thường áp dụng hình thức cho vay dài hạn nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào các dự án.

***Thứ ba, căn cứ vào phương thức vay***

Có thể phân loại cho vay KHCN thành các hình thức bao gồm: cho vay từng lần, cho vay trả góp, cho vay theo hạn mức thấu chi và cho vay theo hạn mức cho vay

+ *Cho vay từng lần:* là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và Ngân hàng làm thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng cho vay.

+ *Cho vay trả góp:* là phương thức cho vay mà khi vay Ngân bàng và khách hàng thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kì hạn trong thời gian cho vay.

+ *Cho vay theo hạn mức thấu chi*: là phương thức cho vay mà Ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho vay vượt số tiền khách hàng có trong tài khoản của mình phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

+ *Cho vay theo hạn mức cho vay*: Ngân hàng và khách hàng thỏa thuận một hạn mức cho vay duy trì trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là hình thức cho vay KHCN được sử dụng phổ biến đối với các khoản vay bổ sung vốn lưu động thường xuyên trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

***Thứ tư, căn cứ vào biện pháp bảo đảm tiền vay***

Cho vay KHCN được chia thành 2 loại: cho vay không có bảo đảm bằng tài sản và cho vay có bảo đảm bằng tài sản

+ *Cho vay có bảo đảm bằng tài sản:* là hình thức cho vay dựa trên cơ sở bảo đảm cho tiền vay như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba. Tài sản bảo đảm làm tăng tính an toàn cho khoản vay do ngân hàng có thể phát mại tài sản đảm bảo khi khách hàng không trả được nợ, giúp giảm bớt tổn thất cho Ngân hàng.

+ *Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản (tín chấp):* là loại cho vay không

có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của người khác mà chỉ dựa vào uy tín của khách hàng vay vốn để quyết định cho vay. Ngân hàng cho khách hàng vay để đáp ứng nhu cầu của khách hàng trên cơ sở tín chấp lương, được áp dụng đối với khách hàng có thu nhập ổn định, (công chức, viên chức nhà nước, nhân viên có hợp đồng lao động dài hạn,...).

### *1.1.3. Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân*

*1.1.3.1 Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân đối với nền kinh tế*

Góp phần đẩy nhanh quá trình luân chuyển tiền tệ, sử dụng hiệu quả nguồn vốn để các khách hàng cá nhân mở rộng sản xuất hàng hóa, dịch vụ, giải quyết khối lượng lớn công ăn việc làm, nâng cao vai trò của các thành phần kinh tế này trong nền kinh tế, đóng góp ngày càng tăng trong GDP.

Góp phần kích cầu tiêu dùng: với các sản phẩm cho vay mua nhà ở, ôtô, trang thiết bị phục vụ sinh hoạt gia đình… phù hợp với khả năng chi trả của khách hàng, các sản phẩm cho vay tiêu dùng thông qua các loại thẻ nội địa và quốc tế, kích thích người dân tăng cường chi tiêu, từ đó thúc đẩy các doanh nghiệp đầu tư gia tăng năng lực sản xuất, tăng trưởng kinh tế.

Góp phần đẩy lùi tệ nạn tín dụng đen, cho vay nặng lãi ở nhiều nơi: kênh cho vay bán lẻ được khai thông, giúp các khách hàng cá nhân, hộ gia đình, dễ tiếp cận nguồn vốn ngân hàng có lãi suất hợp lý sẽ hạn chế nạn cho vay nặng lãi ở nhiều nơi.

*1.1.3.2 Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân đối với chính khách hàng*

Góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân, tạo điều kiện nâng cao dân trí, hình thành những thói quen sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, phù hợp với sự xu thế phát triển của xã hội.

Ngoài ra, cho vay KHCN còn là kênh để các NHTM tài trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ gia đình giúp họ có điều kiện mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành.

*1.1.3.3 Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân đối với ngân hàng*

Việc mở rộng cho vay KHCN giúp Ngân hàng mở rộng mối quan hệ với đa dạng khách hàng, đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, và gia tăng lợi nhuận, góp phần nâng cao thương hiệu cho NH.

Thông qua cho vay KHCN, còn giúp Ngân hàng thuận lợi trong bán chéo sản phẩm dịch vụ NHBL như: tiền gửi tiết kiệm, giao dịch thanh toán, chuyển lương qua tài khoản, phát hành và thanh toán qua thẻ, dịch vụ Ngân hàng điện tử, ngân hàng số…

Ngoài ra, cho vay KHCN còn góp phần phân tán rủi ro cho NH. Nếu Ngân hàng chỉ tập trung cho vay các khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu vốn lớn, khi các khách hàng này gặp khó khăn sẽ ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng, còn đối với KHCN do số tiền vay ít, nên khi khó khăn sẽ không ảnh hưởng nhiều đến ngân hàng.

## 1.2. Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

### *1.2.1 Quan điểm về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân*

Chất lượng là một thuật ngữ quen thuộc với con người ngay từ những thời cổ đại, tuy nhiên chất lượng cũng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi. Tùy theo đối tượng sử dụng, từ "chất lượng" có ý nghĩa khác nhau.

Đối với các nhà sản xuất, chất lượng là mức độ hoàn thiện của sản phẩm so với các tiêu chuẩn thiết kế được duyệt. Theo quan điểm của người tiêu dùng, chất lượng là toàn bộ các đặc tính của một sản phẩm, phù hợp với việc sử dụng, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hay chất lượng là giá trị mà khách hàng nhận được, là sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Khi xem xét chất lượng của một khoản vay, chất lượng cho vay được hiểu là lợi ích kinh tế mà khoản vay đó mang lại cho cả người đi vay và người cho vay. Chất lượng cho vay là sự đáp ứng nhu cầu của khách hàng (người vay), phù hợp với sự phát triển kinh tế, xã hội, đảm bảo sự tồn tại phát triển của ngân hàng. Như vậy chất lượng cho vay là một khái niệm vừa cụ thể: thể hiện qua chỉ

tiêu doanh thu, lợi nhuận, nợ quá hạn, rủi ro tín dụng; vừa mang tính trừu tượng: thể hiện ở việc thu hút khách hàng, khả năng cạnh tranh.

Quan hệ cho vay có sự tham gia của hai chủ thể Ngân hàng và khách hàng, đặt trong mối quan hệ với nền kinh tế, vì thế việc xem xét chất lượng cho vay phải có sự đánh giá từ các góc độ khác nhau: từ phía Ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế.

*Xét về phía Ngân hàng,* chất lượng cho vay thể hiện ở mức độ an toàn, rủi ro thấp và khả năng sinh lời của Ngân hàng do hoạt động này mang lại. Khi cho vay, điều mà Ngân hàng quan tâm là khoản vay đó phải được đảm bảo an toàn, sử dụng đúng mục đích, phù hợp với chính sách cho vay của Ngân hàng, được hoàn trả cả gốc và lãi đúng hạn, đem lại lợi nhuận cho Ngân hàng với chi phí nghiệp vụ thấp, tăng khả năng cạnh tranh của Ngân hàng trên thị trường..

*Xét về phía khách hàng,* một khoản cho vay được khách hàng đánh giá là tốt khi nó thoả mãn được nhu cầu của họ, tức là khoản cho vay đó được cung ứng một cách đầy đủ, kịp thời đáp ứng nhu cầu vốn của họ với lãi suất, kỳ hạn, phương thức giải ngân, thu nợ hợp lý, các thủ tục vay vốn được tiến hành nhanh gọn, tiết kiệm thời gian và chi phí.

*Đối với nền kinh tế - xã hội,* chất lượng cho vay là khả năng đáp ứng những mục tiêu phát triển kinh tế xã hội trong lĩnh vực mà khoản cho vay Ngân hàng tham gia hoạt động, giải quyết tốt mối quan hệ giữa tăng trưởng cho vay với tăng trưởng kinh tế. Chất lượng các khoản cho vay tốt đồng nghĩa với việc sản xuất kinh doanh có hiệu quả, sản phẩm cung ứng với chất lượng tốt, tạo công ăn việc làm cho người lao động, ngoài ra nó còn thể hiện tính an toàn cao của hoạt động Ngân hàng, nâng cao khả năng thanh toán, chi trả và hạn chế được rủi ro.

Chất lượng cho vay KHCN không nằm ngoài khái niệm chất lượng cho vay nói chung. Có thể coi, "chất lượng cho vay KHCN là chất lượng các khoản cho vay KHCN của ngân hàng được khách hàng đưa vào quá trình tiêu dùng, hay sản xuất kinh doanh". Các khoản cho vay KHCN có chất lượng tốt khi mà nó phát

huy được hiệu quả kinh tế xã hội, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, phù hợp với điều kiện kinh doanh của ngân hàng và nền kinh tế nói chung.

***1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân***

Chất lượng cho vay có quyết định rất lớn đến sự tồn tại, phát triển hay phá sản của ngân hàng. Tất cả các quy trình tín dụng, thủ tục hồ sơ vay vốn, giám sát và giải quyết các vấn đề có liên quan đến khoản vay đều phải được thể hiện một cách hiệu quả nhằm hạn chế tối đa rủi ro tín dụng, cải thiện và nâng cao hơn nữa chất lượng các khoản vay.

Đặc điểm của KHCN là thường vay các khoản vay có giá trị nhỏ nhưng quy mô các khoản vay lại lớn nên doanh số cho vay có thể chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay nếu ngân hàng có các chính sách thu hút KHCN hợp lý. Bên cạnh đó, lãi suất cho vay KHCN thường cao hơn lãi suất cho vay KHDN, nên nếu ngân hàng thực hiện cho vay KHCN hiệu quả sẽ tạo ra nguồn thu đáng kể cho ngân hàng.

Chất lượng cho vay KHCN tốt sẽ mang đến nhiều cơ hội thuận lợi để phát triển các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng. Việc này sẽ nâng cao hình ảnh và uy tín của ngân hàng đối với khách hàng, từ đó tạo động lực giúp ngân hàng ngày càng quan tâm và sẵn sàng đưa ra nhiều sản phẩm dịch vụ tiện tích phục vụ tốt hơn nữa khách hàng của mình.

Ngoài ra, khi chất lượng cho vay KHCN tốt sẽ thu hút thêm nhiều khách hàng mới, duy trì các khách hàng truyền thống, từ đó ngân hàng có thể đa dạng hóa các sản phẩm cho vay KHCN, đáp ứng nhu cầu vay vốn của nhiều đối tượng khác nhau.

Từ những ưu thế trên, có thể thấy việc nâng cao chất lượng cho vay KHCN là vô cùng cần thiết, nó đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động cho vay nói chung của NHTM.

***1.2.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân***

*1.2.3.1. Các tiêu chí định lượng*

*(1) Chỉ tiêu cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân*

** Dư nợ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo*: Tài sản đảm bảo là một trong những đệm đỡ an toàn cho hoạt động cho vay của ngân hàng, nhằm đảm bảo nghĩa vụ trả nợ của KHCN khi khách hàng không thể trả được nợ. Căn cứ vào giá trị của tài sản đảm bảo mà KHCN đưa ra, NHTM sẽ xác định lượng vốn có thể cho vay tối đa. Một NHTM có tỷ lệ cho vay có tài sản đảm bảo cao chứng tỏ các khoản cho vay của NHTM có độ an toàn cao hơn, giảm thiểu được tối đa khả năng mất vốn có thể xảy ra.

$$\text{Tỷ lệ dư nợ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo} = \frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} * 100\%$$

** Dư nợ cho vay KHCN theo thời gian và sản phẩm*

Chỉ tiêu này cho biết hiện tại cũng như xu hướng của NHTM đang tập trung vào những loại hình cho vay nào, ngắn hạn sản xuất kinh doanh hay trung dài hạn mua nhà đất, ô tô. Điều đó cho thấy mức độ đa dạng của các loại hình vay, lựa chọn vay đến với KHCN.

$$\text{Tỷ lệ dư nợ cho vay KHCN theo thời gian/sản phẩm} = \frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ hạn/sản phẩm (i)}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} * 100\%$$

Trong đó, kỳ hạn (i) bao gồm: ngắn hạn, trung hạn và dài hạn

Sản phẩm (i) gồm danh mục các loại hình sản phẩm mà NHTM cho KHCN cá nhân vay, ví dụ như: cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay mua nhà, cho vay mua BĐS, cho vay tiêu dùng…

Căn cứ vào đối tượng cho vay, NHTM triển khai các gói sản phẩm cho vay đối với KHCN, từ đó khai thác và đáp ứng được nhu cầu của KHCN. Hơn hết, việc triển khai các gói sản phẩm vay với kỳ hạn hợp lý để tránh những rủi ro có thể xảy đến đối với ngân hàng.

*(2) Chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn KHCN*

Tỷ lệ nợ quá hạn KHCN là tỷ lệ phần trăm giữa tổng nợ quá hạn cho vay

KHCN với tổng dư nợ cho vay KHCN của NHTM tại một thời điểm nhất định (cuối tháng, cuối quý hoặc cuối năm). Nợ quá hạn cho vay KHCN là khoản nợ gốc hay lãi mà KHCN không trả được khi đến hạn thỏa thuận ghi trên hợp đồng cho vay.

$$\textit{Tỷ lệ nợ quá hạn KHCN} = \frac{\textit{Dư nợ quá hạn cho vay KHCN}}{\textit{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} x100\%$$

Tỷ lệ này cho biết tại thời điểm xác định, cứ 100 đồng NH đã cho vay thì có bao nhiêu đồng là nợ quá hạn. Việc khách hàng không trả đúng hạn có thể ảnh hưởng đến tính thanh khoản cũng như hoạt động kinh doanh của NH, là lời cảnh báo cho NH về khả năng thu hồi tiền vay đang rất khó khăn. Ngân hàng cần có những biện pháp hữu hiệu để giảm thiểu thiệt hại kịp thời, tăng cường đôn đốc khách hàng trả nợ cũng như giám sát chặt chẽ hoạt động kinh doanh của khách để giảm thiểu rủi ro.

Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao chứng tỏ NH đang gặp rủi ro cho vay và có khả năng mất vốn, chất lượng cho vay KHCN thấp.

*(3) Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu KHCN*

Nợ xấu là những khoản nợ mà khả năng thu hồi rất thấp, là những khoản nợ mà NH không hề mong muốn.

$$\textit{Tỷ lệ nợ xấu KHCN} = \frac{\textit{Tổng nợ xấu KHCN}}{\textit{Tổng dư nợ KHCN}} \text{ x } 100\%$$

Tỷ lệ nợ xấu phản ánh tỷ trọng của nợ xấu trong tổng dư nợ của NH. Tỷ lệ này càng cao phản ánh những rủi ro trong cho vay của NH càng lớn. Theo Thông lệ quốc tế, tỷ lệ nợ xấu vào khoảng 2%-5% là chấp nhận được.

*(4) Chỉ tiêu Tỷ lệ trích lập Dự phòng rủi ro cho vay KHCN*

Chỉ tiêu này được tính toán theo công thức:

$$\textit{Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro cho vay KHCN} = \frac{\textit{Dự phòng rủi ro cho vay KHCN}}{\textit{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro cho vay KHCN càng cao chứng tỏ chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng càng thấp, cần phải trích lập thêm dự phòng để đảm bảo an toàn cho các khoản vay.

Dự phòng rủi ro đánh giá khả năng chi trả của ngân hàng khi rủi ro xảy ra. Khi ngân hàng phải sử dụng quỹ dự phòng rủi ro, chứng tỏ ngân hàng đang gặp phải tình trạng khó khăn, nó phản ánh tình trạng rủi ro mất vốn mà NH có thể gặp phải.

*(5) Chỉ tiêu thu nhập từ cho vay KHCN*

Thu nhập từ cho vay KHCN chủ yếu là thu từ lãi cho vay của KHCN, ngoài ra các ngân hàng hiện nay cung cấp các sản phẩm bán chéo đi cùng với các khoản cho vay nên thu được các khoản phí liên quan gồm: phí bảo hiểm, phí sử dụng thẻ tín dụng, các sản phẩm khác…

Công thức tính thu thập từ cho vay KHCN như sau:

$$\textit{Thu nhập từ cho vay KHCN} = \textit{Thu lãi cho vay KHCN} + \textit{Các khoản phí liên quan đến sản phẩm cho vay KHCN}$$

Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với KHCN thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao thu nhập cho Ngân hàng. Chất lượng cho vay càng cao thì thu nhập từ hoạt động cho vay càng cao và ngược lại, chất lượng cho vay càng thấp thì thu nhập từ hoạt động cho vay càng thấp.

*(6) Chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN*

- *Tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN trên tổng thu nhập từ cho vay của NH*

Chỉ tiêu này được tính toán theo công thức:

$$\textit{Tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN trên tổng thu nhập từ cho vay} = \frac{\text{Thu nhập từ cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ hoạt động cho vay}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh mức độ đóng góp của hoạt động cho vay KHCN vào thu nhập chung từ hoạt động cho vay của Ngân hàng. Tỷ lệ này càng cao thì thu nhập mang lại từ hoạt động cho vay đối với KHCN càng lớn cũng đồng nghĩa với thu nhập từ những khoản cho vay KHCN có chất lượng tốt sẽ đóng góp lớn vào thu nhập của Ngân hàng, và ngược lại.

Ngoài ra, chỉ tiêu này còn phản ánh vị trí của hoạt động cho vay đối với KHCN trong tổng hoạt động cho vay của Ngân hàng.

- *Tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN với tổng dư nợ cho vay KHCN*

Chỉ tiêu này được tính toán theo công thức:

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN với tổng dư nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} * 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng. Nó cho biết một đồng dư nợ cho vay KHCN mang lại bao nhiêu thu nhập. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ chất lượng cho vay KHCN tại ngân hàng là tốt, mang lại thu nhập cao cho ngân hàng.

*(7) Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay KHCN*

Chỉ tiêu này được tính toán theo công thức:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay KHCN năm (n)} = \frac{\text{Thu nhập từ cho vay KHCN năm (n)} - \text{Thu nhập từ cho vay KHCN năm (n-1)}}{\text{Thu nhập từ cho vay KHCN năm (n-1)}} * 100\%$$

Đây là chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng cho vay về chất lượng (tăng hay giảm bao nhiêu %) của thu nhập từ cho vay KHCN. Chỉ tiêu này phán ánh tốc độ tăng trưởng thu nhập từ cho vay KHCN năm (n) so với năm (n-1). Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng càng có hiệu quả, đem lại nguồn thu nhập ngày càng tăng cho ngân hàng, chất lượng của hoạt động cho vay KHCN cũng được nâng cao.

*1.2.3.2. Các tiêu chí định tính*

***Thứ nhất, Mức độ đa dạng của sản phẩm cho vay KHCN***

Mức độ đa dạng hoá sản phẩm cho vay KHCN đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng là một chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay KHCN, qua đó phản ánh năng lực cạnh tranh của Ngân hàng. Ngân hàng nào có mức độ đa dạng hóa được danh mục các sản phẩm cho vay KHCN cao, đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng sẽ đem về cho NH một lượng lớn khách hàng, chứng tỏ chất lượng cho vay của NH đó về quy mô tương đối tốt.

Mặt khác, đối với các ngân hàng chỉ tập trung vào một số sản phẩm nhất định, mức độ đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay KHCN thấp, đối tượng cho vay KHCN của NH ít, làm chất lượng cho vay của NH cũng không cao.

Tuy nhiên, sự đa dạng hoá sản phẩm cho vay KHCN cần phải được thực hiện trong tương quan so với các nguồn lực hiện có của Ngân hàng. Nếu không, việc triển khai quá nhiều sản phẩm có thể làm cho Ngân hàng kinh doanh không hiệu quả do dàn trải nguồn lực quá mức.

***Thứ hai, Mức độ minh bạch, ổn định trong chính sách cho vay***

Đây là một chỉ tiêu tổng hợp, không thể phản ánh thông qua một tiêu thức cụ thể mà phải đánh giá nó thông qua so sánh với chính sách cho vay của các Ngân hàng khác. Tính minh bạch, ổn định trong chính sách cho vay thể hiện ở lãi suất cho vay cam kết giải ngân và các loại phí liên quan đến hồ sơ vay.

*Chính sách lãi suất cho vay:* thể hiện ở phương thức tính lãi vay (tính trên dư nợ giảm dần hay dư nợ ban đầu), biên độ và kỳ hạn thay đổi lãi suất. Lãi suất huy động và cho vay quyết định chi phí và thu nhập của NHTM.

*Cam kết giải ngân:* thể hiện Ngân hàng có sẵn lòng giải ngân sau khi hợp đồng cho vay có hiệu lực và khi khách hàng có nhu cầu sử dụng vốn hay không.

*Các loại phí liên quan đến hồ sơ cho vay* như phí thẩm định tài sản đảm bảo, phí thu xếp vốn, phí cam kết rút vốn, phí phạt trả nợ trước hạn, phí phạt chậm trả nợ, phí quản lý tài sản...

Khi các Ngân hàng đều có thể đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng với nền

tảng sản phẩm cho vay tương tự nhau thì tiêu chí minh bạch, ổn định trong chính sách cho vay ảnh hưởng rất lớn đến khách hàng trong việc ra quyết định lựa chọn Ngân hàng để vay vốn. Ngân hàng nào có mức độ minh bạch và ổn định trong chính sách cho vay cao thì chất lượng cho vay của ngân hàng đó càng tốt và ngược lại, khi khách hàng cho rằng NH thiếu minh bạch, ổn định trong hoạt động cho vay sẽ không tiếp tục vay vốn tại NH đó nữa, chứng tỏ chất lượng cho vay của NH đó chưa tốt, chưa đáp ứng được nhu cầu khách hàng.

***Thứ ba, mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân đối với sản phẩm cho vay của ngân hàng***

Để đánh giá chất lượng cho vay KHCN tại NHTM, ta có thể thực hiện điều tra khảo sát lấy ý kiến của KHCN thông qua các chỉ tiêu đánh giá sự hài lòng của KHCN khi sử dụng sản phẩm cho vay của NHTM.

Một số chỉ tiêu thực hiện khảo sát như: Khách hàng có hài lòng về sản phẩm đang duy trì tại NHTM; KHCN cảm thấy như nào về chính sách cho vay NHTM đang sử dụng; hoặc chất lượng phục vụ của cán bộ NHTM có nhiệt tình không, từ khâu tiếp đón đến khi giải ngân và thu nợ, thái độ phục vụ khách hàng, trình độ chuyên môn của cán bộ NHTM...; đặc biệt là KHCN có cảm thấy hài lòng với sản phẩm cho vay đang sử dụng tại NHTM, KHCN có tiếp tục làm việc với NH hay sẽ chuyển sang NH khác, hoặc KH sẽ giới thiệu người khác đến với NH đang sử dụng... Ngoài ra, các yếu tố như văn bản giấy tờ thủ tục vay, thời gian chờ đợi của KHCN để được sử dụng vốn vay cũng ảnh hưởng gián tiếp đến chất lượng cho vay của NH và cũng cần được xin ý kiến đánh giá của KHCN để chất lượng cho vay được hoàn thiện.

### 1.3. Các yếu tố tác động đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân

#### *1.3.1 Các yếu tố khách quan Môi trường kinh tế*

Là yếu tố quan trọng trong nhóm nhân tố khách quan vì bất kỳ một hoạt động kinh tế nào cũng đều diễn ra trong một môi trường kinh tế nhất định và chịu tác động mạnh mẽ của môi trường đó. Hai biến số kinh tế ảnh hưởng lớn đến chất lượng cho vay KHCN là chu kỳ kinh tế, tình trạng lạm phát và tỷ giá.

Chu kỳ kinh tế: là sự biến động của GDP thực tế theo trình tự suy thoái, phục hồi, và hưng thịnh. Chu kỳ kinh tế thay đổi ảnh hưởng đến tiết kiệm, đầu tư và do đó ảnh hưởng đến hoạt động cho vay ngân hàng. Khi nền kinh tế ổn định, tăng trưởng, sản xuất kinh doanh được mở rộng, dẫn đến nhu cầu về vốn tăng. Ngược lại nền kinh tế bị suy thoái, sản xuất bị thu hẹp sẽ dẫn đến hoạt động tín dụng ngân hàng gặp khó khăn do nhu cầu vốn của các doanh nghiệp giảm.

Tình trạng lạm phát, tỷ giá: lạm phát tăng cao, lãi suất danh nghĩa không thay đổi thì lãi suất thực ngân hàng nhận được từ các khoản cho vay sẽ giảm mạnh ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay. Hay tỷ giá biến động làm ảnh hưởng tới doanh thu của khách hàng, ảnh hưởng tới nguồn trả nợ ngân hàng của khách hàng.

***Môi trường pháp lý***

Hoạt động của NHTM được điều chỉnh bởi hệ thống luật pháp và các văn bản pháp quy liên quan đến hoạt động của các ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng.

Với môi trường pháp luật hoàn thiện, ổn định, các luật và văn bản dưới luật được ban hành một cách đồng bộ và kịp thời sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng.

Một hệ thống văn bản pháp luật chồng chéo có thể gây khó khăn cho ngân hàng hoặc các quy định thiếu chặt chẽ có thể tạo ra kẽ hở để các bên trục lợi.

***Môi trường văn hóa, xã hội***

Sự ổn định của môi trường chính trị xã hội làm gia tăng lòng tin của người dân về triển vọng nền kinh tế của đất nước, từ đó thúc đẩy nhu cầu tiêu dùng, đầu tư cho phát triển sản xuất kinh doanh, làm tăng nhu cầu vay vốn của người dân, cho vay KHCN phát triển. Đặc biệt, trong các yếu tố của môi trường xã hội, có một số yếu tố có ảnh hưởng rất nhiều tới việc phát triển cho vay KHCN của NHTM, chẳng hạn như thói quen tiêu dùng, mua sắm, trình độ dân cư, tập quán… Thông thường, nơi nào tập trung đông dân, nhất là nhiều người có địa vị

trong xã hội, trình độ, thu nhập cao thì nhu cầu tiêu dùng ở đó lớn, có thể dẫn đến nhu cầu vay vốn cao hơn nơi khác, tăng khả năng mở rộng cho vay cá nhân

***Môi trường tự nhiên, khoa học công nghệ***

Những rủi ro(lũ lụt, hỏa hoạn, động đất…) do tự nhiên gây ra là những rủi ro hoặc là khó tránh hoặc không thể tránh khỏi, luôn gây ra những thiệt hại nặng nề. Gặp phải những rủi ro trên khiến khách hàng hoặc mất khả năng thanh toán nợ cho Ngân hàng, hoặc trở thành nợ xấu, lừ đó làm ảnh hưởng tới chất lượng cho vay của Ngân hàng.

Khoa học công nghệ quyết định tới hoạt động sản xuất kinh doanh, năng lực cạnh tranh, hoạt động của ngân hàng và đặt ra vấn đề là các ngân hàng và khách hàng đều phải nắm bắt được tiến bộ khoa học công nghệ.

***Khách hàng***

Chất lượng cho vay KHCN cao hay thấp phụ thuộc vào việc các khoản vay có được sử dụng đúng mục đích hay không, có được hoàn trả đúng thời hạn không. Điều này, phụ thuộc phần lớn vào khách hàng (người đi vay). Yếu tố chủ quan từ phía khách hàng gồm tư cách đạo đức, nhân thân và khả năng tài chính.

*Tư cách đạo đức, nhân thân của khách hàng:* được biểu hiện trong quan hệ vay vốn đối với Ngân hàng, khách hàng có tư cách đạo đức không tốt như việc không cung cấp đầy đủ thông tin, đưa thông tin sai lệch, cố tình lừa đảo chiếm dụng vốn hay kinh doanh trái pháp luật, cố tình sử dụng vốn sai mục đích làm ảnh hưởng đến nguồn trả nợ cho các khoản vay và ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cho vay của Ngân hàng...

*Khả năng tài chính khách hàng*:

Khả năng tài chính của KHCN bao gồm trình độ chuyên môn, khả năng phát triển nghề nghiệp, khả năng kinh doanh, thu nhập, tài sản sở hữu và các yếu tố liên quan khác. Khoản vay có được hoàn trả đúng hạn hay không phụ thuộc rất nhiều vào năng lực trình độ khả năng của khách hàng trong công việc hay kinh doanh. Nếu khả năng tài chính của khách hàng hạn chế sẽ ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của ngân hàng.

### *1.3.2. Các yếu tố chủ quan:*

Với ý nghĩa là những yếu tố chủ quan, các yếu tố thuộc về ngân hàng có vai trò quyết định đến việc nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân. Đây là những nhân tố mà ngân hàng có thể điều chỉnh và khắc phục được, bao gồm những yếu tố sau:

*Một là, hệ thống chính sách, quy trình cho vay*

Chính sách cho vay được hiểu là đường lối, chủ trương đảm bảo cho hoạt động cho vay đi đúng quỹ đạo, liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng. Chính sách tín dụng bao gồm hạn mức cho vay, kỳ hạn, lãi suất cho vay, mức lệ phí và các loại SP cho vay. Một chính sách cho vay đúng đắn sẽ thu hút được nhiều KH, đảm bảo khả năng sinh lời từ hoạt động cho vay. Vì vậy bất cứ một NH nào muốn phát triển thì đều cần có một chính sách cho vay hợp lý, phù hợp với thực tế.

Quy trình cho vay là tập hợp các nguyên tắc, quy định của ngân hàng trong việc cấp tín dụng, gồm các bước cụ thể theo một trình tự nhất định kể từ khi chuẩn bị hồ sơ đề nghị cho vay cho đến khi chấm dứt quan hệ cho vay. Quy trình cho vay cần được đảm bảo chặt chẽ về mặt pháp lý, song cũng cần phải linh hoạt đối với khách hàng. NH có thể áp dụng nhiều biện pháp nghiệp vụ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng nhưng vẫn đảm bảo được sự nhanh chóng, thuận tiện cho khách hàng, tránh cứng nhắc, rườm rà trong xử lý hồ sơ vay vốn.

*Hai là, Năng lực điều hành của ban lãnh đạo*

Yếu tố này có vai trò khá quan trọng. Nếu cán bộ điều hành lãnh đạo không sắc sảo, nhạy bén, không nắm bắt, điều chỉnh hoạt động Ngân hàng theo kịp các tín hiệu thông tin, không sử dụng nhân viên đúng sở trường... dẫn đến lãng phí các nguồn lực mà Ngân hàng mình có, từ đó giảm chất lượng cho vay cá nhân của Ngân hàng. Ngược lại, nếu như năng lực điều hành của ban lãnh đạo tốt thì ngân hàng sẽ dự đoán chính xác những thay đổi trong môi trường kinh doanh tương lai từ đó hoạch định chính xác các chiến lược, xác định các chính sách, kế

hoạch kinh doanh phù hợp. Từ đó có thể nâng cao được chất lượng cho vay khách hàng cá nhân. Tiêu chí đặc trưng của nhân tố này thể hiện trên các mặt như trình độ chuyên môn, khả năng, nghệ thuật ứng xử, kinh nghiệm của ban lãnh đạo ngân hàng.

*Ba là, cơ cấu tổ chức bộ máy, chất lượng cán bộ cho vay*

Cơ cấu tổ chức: ngân hàng có cơ cấu tổ chức đồng bộ và khoa học sẽ tạo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các cán bộ, các phòng ban với nhau bảo đảm cho Ngân hàng hoạt động có thống nhất và hiệu quả. Qua đó đáp ứng kịp thời và chính xác những yêu cầu của khách hàng. Công tác theo dõi quản lý các khoản cho vay sẽ hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.

Chất lượng cán bộ cho vay có vai trò quan trọng trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Đánh giá chất lượng cán bộ thường được xem xét dưới 2 góc độ:

Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ tín dụng sẽ quyết định khả năng đánh giá tính khả thi của phương án, khả năng trả nợ hay năng lực thực sự của khách hàng, đánh giá được đạo đức của khách hàng. Từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn, hạn chế được những sai lầm do lựa chon sai khách hàng, qua đó sẽ nâng cao được chất lượng cho vay.

Tư cách đạo đức của cán bộ có vai trò hết sức quan trọng trong hoạt động cho vay. Nếu cán bộ không tuân thủ quy trình, tư lợi cá nhân, cố tình cho vay sai mục đích sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng cho vay của ngân hàng.

*Bốn là, khả năng thu thập và xử lý thông tin*

Khả năng tìm kiếm, thu thập xử lý và đánh giá thông tin khách hàng đóng vai trò tiên quyết trong việc ra quyết định tín dụng. Thông tin khách hàng bao gồm thông tin về tình hình pháp lý, tình hình tài chính, tình hình dư nợ, tình hình tài sản đảm bảo tiền vay và các thông tin khác. Thông tin minh bạch, chính xác sẽ hạn chế rủi ro tín dụng mà ngân hàng gặp phải. Việc xây dựng hệ thống thông tin đồng bộ, kịp thời, hoàn chỉnh giúp cho ngân hàng có được cái nhìn toàn diện và sâu sắc về hoạt động kinh doanh, rủi ro tiềm ẩn của ngân hàng, từ đó đưa ra các quyết định quản trị đúng đắn.

*Năm là, công tác thanh tra, kiểm tra*

Hoạt động kinh doanh bền vững phải luôn được gắn liền với công tác quản trị rủi ro. Đối với các NHTM quản trị rủi ro chính là các công tác thanh tra, kiểm tra, kiểm soát. Công tác này không chỉ thực hiện với khách hàng mà còn thực hiện đối với bản thân ngân hàng. Thông qua công tác này các nhà quản lý sẽ đảm bảo được chất lượng cho vay được thực hiện đúng quy định, phát hiện kịp thời các sai sót để khắc phục, nâng cao chất lượng cho vay, đảm bảo hiệu quả hoạt động kinh doanh gắn với phát triển bền vững.

*Sáu là công nghệ thông tin phục vụ hoạt động của ngân hàng*

Công nghệ, trang thiết bị phục vụ hoạt động không chỉ giúp đảm bảo tuân thủ quy trình quy định nghiệp vụ, đơn giản trong thao tác, tiết kiệm thời gian, chi phí mà còn hỗ trợ công tác kiểm tra, thanh tra giám sát. Ngân hàng có công nghệ hiện đại không những có khả năng thu hút được nhiều khách hàng mà còn có khả năng thu thập và xử lý thông tin về khách hàng một cách đầy đủ và toàn diện, qua đó tạo điều kiện cho việc ra quyết định tín dụng, phân loại khách hàng và trích lập dự phòng chính xác góp phần nâng cao chất lượng cho vay.

*Bảy là, hệ thống phân phối*

Hệ thống kênh phân phối của ngân hàng phản ánh sự phát triển của hoạt động ngân hàng bán lẻ nói chung và hoạt động cho vay KHCN nói riêng.

Thứ nhất: Kênh phân phối truyền thông: thể hiện số lượng chi nhánh, phòng giao dịch và đơn vị trực thuộc. Đặc điểm của KHCN là số lượng lớn nhưng dàn trải, tuy nhiên lại đòi hỏi sự thuận tiện. Vì vậy một ngân hàng có mạng lưới chi nhánh, phòng giao dich rộng lớn sẽ giúp dễ dàng tiếp cận khách hàng hơn.

Thứ hai: Kênh phân phối hiện đại: dựa trên nền tảng công nghệ thông tin bằng những thiết bị hỗ trợ hiện đại như máy vi tính, điện thoại, thể hiện qua số lượng khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử.

**1.4. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân**

Cho vay KHCN là hoạt động xuyên xuốt mà Chi nhánh luôn dành tối đa

nguồn lực để phát triển. Tuy nhiên nếu không trú trọng tuân thủ quy trình, định hướng phát triển không đúng sẽ gây rủi ro và ảnh hưởng vô cùng lớn đến hoạt động kinh doanh của Chi nhánh. Để đạt được những kết quả trong giai đoạn 2017- 2019, BIDV Sơn Tây cũng đã vận dụng những bài học từ việc nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại các Ngân hàng thương mại

***1.4.1. Kinh nghiệm cho vay khách hàng cá nhân của một số Ngân hàng thương mại khác***

*BIDV chi nhánh Bắc Ninh*

Nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN, trong những năm gần đây, BIDV Bắc Ninh đã áp dụng các chính sách tín dụng mới, mang lại nhiều ưu điểm trong quá trình thực hiện cho vay.

- Đối với khách hàng truyền thống, BIDV Bắc Ninh duy trì mối quan hệ ổn định, lâu dài, có những chính sách ưu đãi dành riêng cho những đối tượng này như lãi suất, hạn mức cho vay...
- Đối với khách hàng cũ nhưng gặp khó khăn về tài chính thì ngân hàng sẽ hỗ trợ cho KH nhu cầu tối thiểu để duy trì hoạt động kinh doanh, xây dựng cho khách hàng một lộ trình trả nợ hợp lý nhằm tháo gỡ khó khăn cho khách hàng.
- Ngoài những chính sách hỗ trợ khách hàng, BIDV Bắc Ninh còn chú trọng đến những giải pháp nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của đội ngũ nhân viên,cán bộ cho vay, tạo ấn tượng tốt khi khách hàng đến giao dịch tại NH.

*VCB chi nhánh Sơn Tây*

Năm 2009, VCB đã xác định hệ thống NH bán lẻ là một bộ phận của chiến lược phát triển NH, nghĩa là củng cố và giữ vững vị thế NH bán buôn song song với phát triển NH bán lẻ. Theo đúng định hướng phát triển của HSC, VCB chi nhánh Sơn Tây đã thành lập Phòng Tín dụng thể nhân chuyên trách về các cho vay KHCN. Từ những hoạt động cho vay cả nhân nhỏ lẻ ban đầu, trải qua thời gian, các sản phẩm cho vay từng bước được chuẩn hoá thành nhóm sản phẩm cho từng nhu cầu vốn cụ thể như "Cho vay Cán bộ quản lý điều hành", "Cho vay cán bộ công nhân viên", "Cho vay mua nhà Dự án", "Cho vav mua ô tô", “Cho

vay du học", "Cho vay kinh doanh tài lộc". Đồng thời, VCB chi nhánh Sơn Tây luôn đảm bảo tính minh bạch và ổn định trong chính sách cho vay, vấn đề thu nợ, thu lãi được thực hiện hết sức chặt chẽ. Do đó, doanh số cho vay, doanh số thu nợ và vòng quay vốn cho vay của chi nhánh này đã tăng trưởng đều qua các năm; các chỉ số dư nợ cho vay, nợ quá hạn có xu hướng giảm; chi nhánh ngày càng thu hút được nhiều đối tượng KHCN đến vay.

***1.4.2. Một số bài học kinh nghiệm cho BIDV Sơn Tây***

Với kinh nghiệm của NH, Chi nhánh khác, có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng cho vay KHCN đối với BIDV Sơn Tây như sau:

Thứ nhất, Ngoài việc Quản lý quy trình cho vay tại chi nhánh phải đúng với quy định của Hội sở chính đã ban hành cần biết vận dụng linh hoạt khi ứng xử với từng đối tượng khách hàng để đạt được kết quả tối ưu.

Thứ hai, mô hình tổ chức cho vay phải được tách bạch, phân định rõ chức năng và trách nhiệm của các bộ phận và các khâu trong quy trình giải quyết các khoản vay.

Thứ ba, Nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng, khoản vay, tổ chức xem xét, thẩm định chặt chẽ trước khi cấp các khoản cho vay mới, đặc biệt đánh giá và dự phòng khả năng xảy ra rủi ro.

Thứ tư, Nâng cao chất lượng cán bộ làm công tác cho vay từ khâu tiếp thị, thẩm định để tạo sự thu hút, niềm tin đối với khách hàng vay.

## TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Trong Chương 1, Học viên đã trình bày những vấn đề lý luận cơ bản nhất về cho vay KHCN và chất lượng cho vay KHCN tại NHTM gồm: khái niệm, chức năng nghiệp vụ cho đến vai trò của NHTM; khái niệm, các hình thức cho vay, quy trình cho vay và vai trò của vốn vay NHTM, từ đó đi sâu vào hoạt động cho vay đối với nhóm KHCN trên các phương diện khái niệm, đặc điểm, vị trí, nguồn gốc hình thành và cách thức phân biệt với hình thức cho vay khác. Đặc biệt, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay đối với KHCN tại NHTM cũng được liệt kê cụ thể cùng các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng cho vay KHCN của NHTM. Đồng thời, Học viên cũng tìm hiểu một số kinh nghiệm nâng cao chất lượng cho vay KHCN của một số MHTM để từ đó rút ra một số kinh nghiệm sát thực cho BIDV Sơn Tây.

# CHƯƠNG 2 :
# THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH SƠN TÂY

## 2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây

### *2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển*

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Sơn Tây.

Tên giao dịch quốc tế bằng tiếng Anh: Joint stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam, Sơn Tây Branch.

Địa chỉ: 191- Lê Lợi- Sơn Tây- Hà Nội.

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây tiền thân là phòng chuyên quản Sơn Tây, thuộc ngân hàng Kiến thiết Hà Nội.

- Năm 1965 trở thành chi điểm 6 của ngân hàng Kiến thiết Hà Nội.
- Đến năm 1982, ngân hàng sát nhập về Hà Nội và trở thành chi nhánh của Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Hà Nội (tiền thân là Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam).
- Từ năm 1993 trở đi là chi nhánh cấp II của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Hà Tây.
- Cho đến 1/10/2006, ngân hàng được nâng cấp lên chi nhánh cấp I trực thuộc Trung ương. Đến ngày 27 tháng 04 năm 2012 với việc chuyển đổi thành Ngân hàng TMCP, BIDV Sơn Tây chuyển thành ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây.

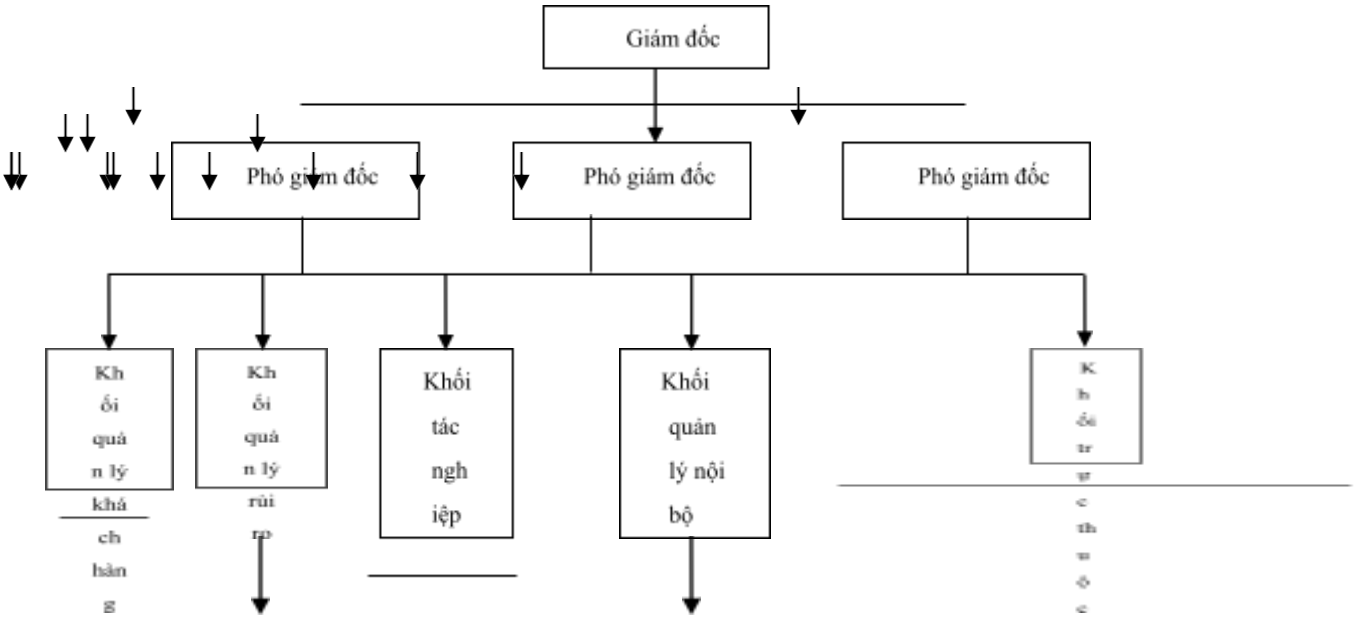
Giống như các ngân hàng thương mại khác, BIDV Sơn Tây kinh doanh các lĩnh vực về dịch vụ ngân hàng và phi ngân hàng phù hợp với quy định của pháp luật, bao gồm: dịch vụ ngân hàng (cung cấp đầy đủ, trọn gói các dịch vụ ngân hàng truyền thống và hiện đại); dịch vụ bảo hiểm (bảo hiểm, tái bảo hiểm tất cả

các loại hình nghiệp vụ bảo hiểm phi nhân thọ); đầu tư tài chính (đầu tư chứng khoán, trái phiếu, cổ phiếu...). BIDV Sơn Tây là chi nhánh cấp I duy nhất trên địa bàn có mạng lưới kinh doanh gồm 6 phòng giao dịch trực thuộc ban Giám Đốc. Ngay sau khi được nâng cấp, chính thức đi vào hoạt động, được sự quan tâm, hỗ trợ, giúp đỡ của BIDV, chi nhánh đã nhanh chóng triển khai thực hiện kế hoạch ban lãnh đạo BIDV giao và đã đạt được nhiều kết quả.

***2.1.2 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây***

Bộ máy tổ chức của BIDV Sơn Tây được thể hiện trong sơ đồ sau:

**Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy BIDV Sơn Tây**




*(Nguồn: Báo cáo hoạt động của Chi nhánh)*

Cơ cấu tổ chức của BIDV Sơn Tây được lập theo đúng quy định và trình tự của BIDV.

Tháng 10/2006 khi mới thành lập BIDV Sơn Tây có 6 phòng, tổ tại trụ sở chi nhánh, 01 phòng giao dịch và 01 quỹ tiết kiệm với số lượng cán bộ là 42 người. Đến nay Chi nhánh có 12 phòng chức năng, cụ thể gồm: phòng khách hàng doanh nghiệp, phòng khách hàng cá nhân, phòng giao dịch khách hàng, phòng quản lý rủi ro, phòng quản trị tín dụng, và phòng quản lý nội bộ, và 06 phòng giao dịch trên địa bàn huyện Phúc Thọ (01 phòng giao dịch), huyện Ba Vì (01 phòng giao dịch), thị xã Sơn Tây (04 phòng giao dịch). Số lượng cán bộ của Chi nhánh cũng tăng lên 100 người. Mạng lưới hoạt động của BIDV Sơn Tây được mở rộng dần từ trung tâm thị xã Sơn Tây ra các huyện lân cận như Ba Vì, Phúc Thọ, Thạch Thất, Quốc Oai, Đan Phượng. Khi mới thành lập vào 01/10/2006 BIDV Sơn Tây có 2 Phòng giao dịch là Phòng giao dịch Nguyễn Thái Học và Phòng giao dịch Trung Sơn Trầm (trước đây là Quỹ tiết kiệm Sơn Lộc), trong các năm hoạt động tiếp theo BIDV Sơn Tây đã mở rộng địa bàn hoạt động ra các huyện lân cận và thành lập thêm các phòng giao dịch, cụ thể:

Tháng 6/2007 thành lập PGD Thạch Thất.

Tháng 5/2008 thành lập PGD Phúc Thọ.

Tháng 10/2009 thành lập PGD Thành Sơn.

Tháng 03/2011 thành lập PGD Ba Vì.

Tháng 05/2015 tiếp nhận PGD Xuân Khanh (phòng giao dịch của Ngân hàng Đồng Bằng Sông Cửu Long MHB) theo chủ trương của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam BIDV khi BIDV thực hiện chỉ đạo của Chính phủ về việc sáp nhập ngân hàng Đồng Bằng Sông Cửu Long MHB vào BIDV.

Ngày 01/06/2015, BIDV Sơn Tây đã kết hợp với BIDV Hà Tây tách ra một số cán bộ và bàn giao khách hàng thành lập Chi nhánh mới là BIDV Thạch Thất với quy mô Chi nhánh cấp 1. Sự ra đời của BIDV Thạch Thất đánh dấu một bước phát triển vững mạnh của BIDV Sơn Tây đồng thời đánh dấu sự thay đổi lớn về địa bàn hoạt động, chia sẻ khách hàng và cơ cấu nhân sự.

### *2.1.3.Khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Sơn Tây giai đoạn 2017 - 2019*

Trong những năm qua, cùng với hệ thống BIDV nói chung, BIDV Sơn Tây nói riêng đã có nhiều kết quả đáng ghi nhận trong hoạt động kinh doanh, tiếp tục khẳng định vị trí và uy tín của mình. Trong quá trình phát huy các nguồn nội lực, thu hút ngoạt lực BIDV Sơn Tây đã góp phần thúc đẩy và phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn trú đóng.

**Bảng 2.1: Một số chỉ tiêu phản ảnh kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Sơn Tây qua các năm 2017-2019**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

| Chỉ tiêu | Năm 2017 | Năm 2018 | Năm 2019 | So sánh 2018/2017 | | So sánh 2019/2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Số tiền | Tỷ lệ (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) |
| **Tổng vốn huy động** | 4.543 | 5.170 | 6.500 | 627 | 14 | 1.330 | 26 |
| **Dư nợ tín dụng** | 3.588 | 4.493 | 5.100 | 905 | 25 | 607 | 14 |
| **Thu dịch vụ** | 22,5 | 30,0 | 39,7 | 7,5 | 33,3 | 9,7 | 32,3 |
| **Chênh lệch thu chi** | 134 | 228 | 251 | 94 | 70,1 | 23 | 10,1 |
| **Trích DPRR** | 67 | 147,4 | 58 | 80,4 | 120,0 | -89,4 | -60,7 |
| **Lợi nhuận trước thuế** | 68.5 | 81 | 106 | 12.5 | 18.25 | 25 | 30.86 |
| **Lợi nhuận sau thuế** | 54.8 | 64.8 | 84.8 | 10.0 | 18.25 | 20 | 30.86 |

*(Nguồn: Báo cáo thường niên BIDV Sơn Tây các năm 2017, 2018,2019)*

Trước yêu cầu phải tăng cường huy động vốn của BIDV, BIDV Sơn Tây đã vận dụng các chính sách thỏa thuận lãi suất linh hoạt, cạnh tranh với các TCTD khác trên địa bàn, kết quả đạt được cho thấy nguồn vốn huy động tại Chi nhánh đều có sự tăng trưởng qua các năm từ 4.543 tỷ đồng năm 2017 lên 6.500 tỷ đồng năm 2019.

Tổng dư nợ trong giai đoạn 2017 – 2019 tăng lên về mặt tuyệt đối. Năm 2017 tổng dư nợ tín dụng đạt 3.588 tỷ đồng, đến năm 2018 dư nợ tín dụng đạt 4.493 tỷ đồng, tăng so với năm 2017 là 905 tỷ đồng, tăng 25%. Năm 2019 dư nợ tín dụng đạt 5.100 tỷ đồng, tăng 14%, tốc độ tăng trưởng năm 2019 có dấu hiệu chậm lại so với các năm trước, đòi hỏi Chi nhánh cần có các biện pháp để lấy lại đà tăng trưởng tín dụng như trước trong các năm sau.

Song song với hai mảng hoạt định chính là huy động vốn và cho vay, BIDV Sơn Tây cũng rất chú trọng đến việc phát triển và cung cấp các dịch vụ ngân hàng như dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ thẻ, thanh toán, dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ bảo hiểm nhân thọ và phi nhân thọ đều được triển khai, góp phần lớn vào hiệu quả kinh doanh cùa chi nhánh. Nhìn chung các chỉ tiêu cung cấp dịch vụ ngân hàng tại BIDV Sơn Tây tăng trưởng đều qua các năm 2017 – 2019 với tốc độ tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước.

Năm 2018, chênh lệch thu chi thực hiện đạt 228 tỷ đồng, tăng trưởng 70% so với năm 2017, lợi nhuận trước thuế đạt 81 tỷ đồng, tăng trưởng 18,25% so với năm 2017, với số tăng tuyệt đối là 12,5 tỷ đồng. Đến cuối năm 2019, chênh lệch thu chi thực hiện là 251 tỷ đồng, tăng trưởng 11% so với năm 2018, lợi nhuận trước thuế đạt 106 tỷ đồng tăng 30,8% so với năm 2018. Năm 2019 hiệu quả kinh doanh của chi nhánh tăng trưởng rõ rệt, mặc dù mức độ cạnh tranh trên thị trường ngày càng quyết liệt, nhưng BIDV Sơn Tây vẫn duy trì được kết quả kinh doanh cao.

Qua các năm từ 2017 đến 2019, BIDV Sơn Tây đã duy trì được tốc độ tăng trưởng tốt trên tất cả các mặt hoạt động từ huy động vốn, đến tín dụng và các hoạt động dịch vụ khác, nhờ vậy mà BIDV Sơn Tây luôn được xếp loại hoàn thành tốt nhiệm vụ theo tiêu chí của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Năm 2019, BIDV Sơn Tây được BIDV công nhận là một trong 34 chi nhánh chủ lực của toàn hệ thống BIDV. Đây là một kết quả xứng đáng với sự nỗ lực và cống hiến của Lãnh đạo và cán bộ BIDV Sơn Tây trong những năm qua.

## 2.2.Phân tích thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây:

### *2.2.1 Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Sơn Tây*

Hiện nay tại Chi nhánh Sơn Tây đang có đa dạng các sản phẩm cho vay KHCN để đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn. Căn cứ theo tài sản đảm bảo, các sản phẩm cho vay KHCN được chia thành hai nhóm chính:

Cho vay KHCN không có tài sản đảm bảo: cho vay tiêu dùng tín chấp(gồm cho vay theo món và cho vay thấu chi)

Cho vay KHCN có tài sản đảm bảo gồm: Cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản, cho vay nhà ở, cho vay mua ô tô, cho vay cầm cố giấy tờ có giá. Đối với các sản phẩm cho vay thuộc nhóm này, điều kiện đặt ra cho các khoản vay là 100% dư nợ cho vay phải được đảm bảo bằng tài sản.

- *Cho vay KHCN không có tài sản đảm bảo:* áp dụng đối với các khách hàng vay mục đích phục vụ nhu cầu đời sống để thanh toán cho các chi phí cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt; khách hàng thường là những người có nguồn trả nợ là thu nhập thường xuyên, ổn định từ lương và các khoản thu nhập khác có tính chất lương như phụ cấp. Với mức cho vay tối đa có thể lên tới 30 lần thu nhập bình quân đối với 01 khách hàng và không quá 500 triệu đồng, phương thức cho vay linh hoạt theo món hoặc thấu chi, đáp ứng theo nhu cầu khách hàng. Thời hạn cho vay có thể đến 7 năm, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng với mức lãi suất phù hợp.

Ngoài ra, đối với cán bộ nhân viên trong chi nhánh cũng có sản phẩm cho vay tín chấp với mức lãi suất ưu đãi dành riêng cho cán bộ BIDV.

- *Cho vay KHCN có tài sản đảm bảo:* gồm các sản phẩm:

*Cho vay sản xuất kinh doanh:* áp dụng đối với cá nhân, hộ sản xuất kinh doanh có nhu cầu vay vốn để thực hiện hoạt động sản xuất kinh doanh, có thể

vay ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động hoặc vay trung dài hạn đầu tư tài sản cố định phục vụ hoạt động kinh doanh; hình thức vay khá đa dạng gồm vay theo món, vay theo hạn mức tín dụng, vay theo hạn mức thấu chi đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách hàng.

Thời hạn vay đối với vay vốn bổ sung vốn lưu động khá linh động, phụ thuộc vào vòng quay vốn của khách hàng nhưng tối đa không quá 12 tháng. Mức cho vay được xác định trên cơ sở nhu cầu vốn thực tế, hợp lý và khả năng tài chính đảm bảo trả nợ gốc, lãi của khách hàng. Đối với sản phẩm cho vay này, để thu hút khách hàng vay vốn Chi nhánh đã vận dụng tối đa các gói tín dụng khuyến khích sản xuất kinh doanh của BIDV để khách hàng được hưởng lãi suất ưu đãi, gắn bó lâu dài với Chi nhánh

*Cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản:* áp dụng đối với các khách hàng vay vốn với mục đích tiêu dùng và có tài sản đảm bảo là bất động sản; phương thức cho vay có thể theo món hoặc thấu chi; mức cho vay khá cao, tối đa bằng 100% giá trị tài sản đảm bảo nhưng không quá 2 tỷ đồng/khách hàng; thời hạn cho vay tối đa có thể lên đến 96 tháng. Đây cũng là một ưu điểm của hình thức vay này với thời hạn vay dài mức cho vay cao và phương thức vay linh hoạt, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng.

*Cho vay nhà ở*: áp dụng đối với các khách hàng có nhu cầu mua nhà ở, nhận chuyển nhượng quyền sử dụng đất, xây dựng, cải tạo, sửa chữa nhà ở. Mức cho vay nhà ở có nhiều loại, có thể lên đến 85%-100% giá trị hợp đồng mua bán, chi phí xây dựng, cải tạo sửa chữa… tùy thuộc vào tài sản đảm bảo của khoản vay. Thời hạn cho vay khá dài, lên đến 20 năm đối với cá nhân có quốc tịch Việt Nam, phương thức giải ngân gồm giải ngân theo tiến độ và giải ngân hoàn vốn tùy thuộc theo tiến độ thanh toán của khách hàng; kỳ hạn trả nợ gốc, lãi của khoản vay cũng linh hoạt tùy thuộc vào nguồn trả nợ của khách hàng. Tại Chi nhánh Sơn Tây, cho vay nhà ở đang là sản phẩm chiếm ưu thế trên địa bàn với chính sách cho vay linh hoạt, không những thế BIDV thường có gói ưu đãi cho

vay nhà ở với lãi suất cạnh tranh, giúp khách hàng tiết kiệm được chi phí trả lãi trong những năm đầu.

*Cho vay mua ô tô:* áp dụng đối với các khách hàng có nhu cầu mua ô tô phục vụ tiêu dùng hoặc mục đích đầu tư tài sản phục vụ hoạt động kinh doanh với mức cho vay đa dạng từ 50%-100% phụ thuộc vào mục đích vay, loại xe mua và tài sản đảm bảo; thời hạn vay tối đa có thể lên tới 84 tháng, với phương thức vay theo món và cho vay hoàn vốn tự có. Để gia tăng dư nợ cho vay mua ô tô, Chi nhánh đã áp dụng các gói tín dụng ưu đãi đối với các khách hàng có nhu cầu, tuy nhiên do trên địa bàn Chi nhánh chưa có nhiều showroom ô tô nên việc liên kết để tìm kiếm khách hàng còn hạn chế, trong thời gian tới, Chi nhánh cần có các giải pháp để tìm kiếm khách hàng và tăng dư nợ mua ô tô.

*Cho vay cầm cố giấy tờ có giá:* áp dụng đối với các khách hàng có nhu cầu và được đảm bảo bằng giấy tờ có giá do BIDV hoặc các tổ chức tín dụng khác(thuộc danh mục do BIDV lựa chọn) phát hành, với mức cho vay tối đa bằng 100% nhu cầu vốn của khách hàng, tuy nhiên trong mọi trường hợp luôn đảm bảo 100% dư nợ vay có tài sản đảm bảo và giá trị thanh toán giấy tờ có giá đủ trả nợ gốc, lãi theo thời hạn và mức cho vay cam kết tại hợp đồng tín dụng. Sản phẩm cho vay cầm cố của Chi nhánh được thực hiện ngay khi khách hàng có nhu cầu, thời gian xử lý hồ sơ nhanh và thủ tục đơn giản.

Hầu hết các sản phẩm cho vay KHCN của Chi nhánh đều có thủ tục cho vay tương đối đơn giản, thuận tiện, lãi suất khá cạnh tranh, lãi tính trên dư nợ giảm dần và khách hàng còn được ưu đãi lãi suất và các khoản phí liên quan theo các chương trình ưu đãi của BIDV trong từng thời kỳ. Khách hàng đến vay ở Chi nhánh cũng sẽ được tư vấn bởi đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp, nhiệt tình để có thể lựa chọn được sản phẩm phù hợp với nhu cầu của mình nhất, giúp khách hàng có được phương án vay vốn hiệu quả.

### *2.2.2 Chính sách và quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Sơn Tây:*

**** Chính sách cho vay áp dụng đối với KHCN tại Chi nhánh:***

Chính sách cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây rất linh hoạt, với các sản phẩm phong phú, tuy nhiên Chi nhánh luôn tuân thủ theo hướng dẫn của BIDV trong từng thời kỳ. Mỗi sản phẩm cho vay (cho vay ô tô, cho vay nhà ở, cho vay tiêu dùng bảo đảm bằng bất động sản...) có các hướng dẫn, quy định riêng về đối tượng cho vay, mức cho vay, thời hạn vay, tài sản đảm bảo.... . Thông thường, chính sách cho vay áp dụng tại Chi nhánh có một số điểm chung như sau:

***Chính sách tiếp thị khách hàng:***

Đối với khách hàng vay nhằm mục đích phục vụ nhu cầu đời sống, tập trung tiếp thị đối với:

- Các khách hàng trong độ tuổi lao động phù hợp với quy định pháp luật hiện hành, đang sinh sống, làm việc thường xuyên tại các thành phố, thị xã, thị trấn và có mức thu nhập ổn định; Các khách hàng có quan hệ tiền gửi tại BIDV; Các khách hàng là lãnh đạo/chủ doanh nghiệp hoặc tổ chức mà BIDV đánh giá là uy tín.
- Các khách hàng có tài sản bảo đảm là giấy tờ có giá (trừ cổ phiếu)/tiền gửi, bất động sản.

Đối với khách hàng vay mục đích sản xuất, kinh doanh, tập trung tiếp thị đối với:

- Khách hàng có quan hệ tiền gửi, thanh toán tại BIDV, có quan hệ vay trả nợ ngân hàng sòng phẳng, tín nhiệm.
- Khách hàng có uy tín, kinh nghiệm sản xuất, kinh doanh trong lĩnh vực vay vốn.
- Khách hàng có ngành nghề truyền thống, sản phẩm gia truyền thương hiệu qua nhiều thế hệ, hoạt động ổn định và phát triển.
- Khách hàng có tài sản bảo đảm là giấy tờ có giá, tiền gửi, bất động sản (có khả năng thanh khoản cao).

Chi nhánh thực hiện tiếp thị cấp tín dụng gắn với việc tiếp thị các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác đến khách hàng, hướng tới cung cấp trọn gói dịch vụ ngân hàng theo nhu cầu của khách hàng.

***Chính sách cấp tín dụng theo đối tượng khách hàng***

*Cấp tín dụng đối với khách hàng mới:*

- Đối với các khách hàng được xếp hạng từ A- trở lên theo Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của BIDV: được Chi nhánh xác định là nhóm khách hàng mục tiêu, chú trọng tiếp thị, phát triển mối quan hệ giữa Chi nhánh và khách hàng; Chi nhánh xem xét áp dụng chính sách cấp tín dụng phù hợp theo các quy định sản phẩm hiện hành của BIDV trong từng thời kỳ.

- Đối với các khách hàng được xếp hạng từ BBB trở xuống theo Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của BIDV: Chi nhánh thực hiện tiếp cận thận trọng, cấp tín dụng có chọn lọc theo định hướng hoạt động tín dụng của BIDV trong từng thời kỳ và phù hợp với mức độ rủi ro của khách hàng để mở rộng cơ hội bán chéo các sản phẩm, dịch vụ khác của BIDV.

Chi nhánh không thực hiện cấp tín dụng đối với khách hàng mới đang có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng/các tổ chức khác có chức năng cho vay theo quy định của Pháp luật, và các khách hàng không đáp ứng được các điều kiện theo quy định cấp tín dụng bán lẻ và sản phẩm cụ thể của BIDV từng thời kỳ.

*Cấp tín dụng đối với khách hàng đang có quan hệ tín dụng tại Chi nhánh:*

Đối với khách hàng có lịch sử trả nợ tốt, tín nhiệm có thiện chí hợp tác với Chi nhánh trong quá trình vay vốn, khách hàng có kết quả xếp hạng từ A- trở lên: Chi nhánh định hướng mở rộng, tăng cường thúc đẩy mối quan hệ bền vững với khách hàng, chủ động mở rộng bán chéo các sản phẩm, dịch vụ bán lẻ khác của BIDV.

Đối với khách hàng đang có quan hệ tín dụng phát sinh dư nợ xấu tại BIDV/TCTD khác hoặc khách hàng bị giảm định hạng tín dụng từ hạng BBB trở xuống, có mức độ rủi ro cao hơn, nhưng có thiện chí hợp tác với ngân hàng trong

việc trả nợ: Chi nhánh xem xét duy trì, hỗ trợ khách hàng tạo nguồn thu trả nợ đối với dư nợ hiện tại, thực hiện từng bước giảm dần dư nợ.

Chi nhánh hạn chế cấp tín dụng đối với các khoản cấp tín dụng có hệ số rủi ro cao. Trường hợp xem xét cấp tín dụng đối với các khoản cấp tín dụng có hệ số rủi ro tín dụng cao, Chi nhánh áp dụng mức lãi suất cho vay cao và/hoặc tăng tỷ lệ tài sản bảo đảm, tăng tỷ lệ vốn tự có tham gia vào phương án vay vốn cao hơn mức quy định tại quy định, hướng dẫn sản phẩm hiện hành.

***Chính sách về tài sản bảo đảm***

Chi nhánh nhận các loại tài sản bảo đảm theo quy định về biện pháp bảo đảm trong hoạt động cấp tín dụng của BIDV trong từng thời kỳ.

Chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng không có tài sản bảo đảm:

- Việc cấp tín dụng không có tài sản bảo đảm được BIDV quy định tại sản phẩm tín dụng bán lẻ cụ thể.

Chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng có tài sản bảo đảm nhằm phục vụ nhu cầu đời sống, phục vụ hoạt động kinh doanh và hoạt động khác:

- Tại mọi thời điểm 100% dư cấp tín dụng của khách hàng phải có tài sản bảo đảm (sau khi đã nhân hệ số giá trị tài sản bảo đảm theo quy định hiện hành của BIDV).
- Ưu tiên nhận các tài sản bảo đảm có tính thanh khoản cao (tiền gửi tại TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, giấy tờ c ó giá (trừ cổ phiếu) do TCTD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phát hành, Giấy tờ có giá do Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước phát hành), bất động sản (có đầy đủ chứng nhận quyền sử dụng/sở hữu), các tài sản tại địa bàn và địa bàn giáp ranh địa bàn Chi nhánh đóng trụ sở để thuận tiện trong theo dõi, quản lý.
- Việc nhận, định giá tài sản bảo đảm, đăng ký giao dịch bảo đảm, quản lý tài sản bảo đảm thực hiện theo quy định hiện hành về biện pháp bảo đảm của pháp luật và BIDV trong từng thời kỳ.

***Chính sách định giá tiền vay***

Nguyên tắc xác định lãi suất cho vay: Lãi suất cho vay được tính bằng tổng các mục sau: (1) Lãi suất huy động bình quân đầu vào; (2) Chi phí vốn mang tính chất lãi (dự trữ bắt buộc, dự trữ tiền mặt và bảo hiểm tiền gửi); (3) Chi phí quản lý kinh doanh cho hoạt động cho vay; (4) Chi phí trích dự phòng rủi ro cho vay và Lợi nhuận mong muốn cho cho vay.

Cơ chế điều hành lãi suất cho vay: Căn cứ trên cơ chế điều hành lãi suất trong từng thời kỳ của Ngân hàng Nhà nước và của BIDV. Lãi suất cho vay KHCN tại BIDV được áp dụng khá linh hoạt có sự khác biệt giữa các khoản vay, khoản vay được đánh giá có mức độ rủi ro cao hơn thì lãi suất cao hơn. Lãi suất vay tại chi nhánh cũng được điều chỉnh linh hoạt theo từng thời hạn vay. Thông thường, đối với cho vay ngắn hạn sản xuất kinh doanh lãi suất sẽ cố định trong suốt thời hạn vay vốn. Đối với cho vay trung dài hạn lãi xuất sẽ điều chỉnh định kỳ 3-6 tháng/lần.

**** Quy trình cho vay đối với KHCN***

Để đảm bảo cho việc cho vay KHCN được đồng bộ, thống nhất, xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn của từng bộ phận, từng cấp, từng cá nhân tham gia trong quá trình cho vay; gần đây nhất Tổng Giám đốc BIDV đã ban hành Quy định số 426/QĐ- BIDV ngày 28/01/2019 về cấp tín dụng bán lẻ, trong đó có quy định rất rõ về quy trình cho vay KHCN áp dụng thống nhất trong toàn hệ thống. Gồm các bước:

**Bảng 2.2: Quy trình cho vay đối với KHCN tại BIDV Sơn Tây.**

| Bước | Quy trình thực hiện | Bộ phận triển khai | Công việc cụ thể |
|---|---|---|---|
| | ***Mục 1: Tiếp thị và đề xuất tín dụng*** | | |
| **1** | **Tiếp thị, tư vấn, tiếp nhận hồ sơ khách hàng** | Phòng quản lý khách hàng | - Giới thiệu tới khách hàng các sản phẩm dịch vụ bán lẻ của BIDV.<br>- Tư vấn, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ tín dụng (hồ sơ pháp lý; hồ sơ chứng minh năng lực tài chính; tài liệu chứng minh mục |

| Bước | Quy trình thực hiện | Bộ phận triển khai | Công việc cụ thể |
|---|---|---|---|
| | | | đích sử dụng vốn vay; hồ sơ bảo đảm tiền vay,…).<br>- Tra cứu CIC, nhập thông tin chấm điểm xếp hạng tín dụng khách hàng theo quy định BIDV. |
| **2** | **Đề xuất tín dụng, đánh giá về tài sản bảo đảm** | Cán bộ QLKH, Lãnh đạo QLKH, Tổ định giá | - Thực hiện nội dung đánh giá, phân tích khách hàng, khoản cấp tín dụng và Đề xuất tín dụng tại *Báo cáo đề xuất tín dụng.*<br>- Bàn giao hồ sơ cho cán bộ thẩm định đối với khoản cấp tín dụng không qua thẩm định rủi ro; hoặc bàn giao hồ sơ cho Phòng quản lý rủi ro đối với khoản cấp tín dụng qua thẩm định rủi ro sau khi đã được cán bộ thẩm định thực hiện thẩm định và Cấp có thẩm quyền phê duyệt đề xuất tín dụng. |
| | | Cán bộ Thẩm định tín dụng | - Cán bộ thẩm định tín dụng tiếp nhận hồ sơ từ cán bộ QLKH để thẩm định, đánh giá, phân tích hồ sơ khách hàng.<br>- Sau khi thẩm định tín dụng,cán bộ thẩm định tín dụng ghi ý kiến đồng ý/không đồng ý với nội dung đề xuất, bổ sung ý kiến (nếu có), ký, ghi rõ họ tên trên Báo cáo đề xuất tín dụng. |
| | ***Mục 2: Thẩm định rủi ro và Phán quyết tín dụng*** | | |
| **4** | **Khoản cấp tín dụng thuộc thẩm quyền chi nhánh** | | |
| ***a)*** | *Khoản cấp tín dụng không qua thẩm định rủi ro thuộc thẩm quyền Chi nhánh* | Cấp có thẩm quyền | Trên cơ sở ý kiến thẩm định tín dụng của cán bộ thẩm định tín dụng tại *Báo cáo đề xuất tín dụng,* cán bộ QLKH trình cấp thẩm quyền thực hiện phê duyệt tín dụng (đồng ý/từ chối); sau đó thực hiện giải ngân |
| ***b)*** | *Khoản cấp tín dụng qua thẩm định rủi ro thuộc thẩm quyền Chi nhánh* | Phòng quản lý rủi ro Cấp thẩm quyền | Trên cơ sở ý kiến thẩm định tín dụng của cán bộ thẩm định tín dụng, phê duyệt đề xuất tín dụng của cấp có thẩm quyền, cán bộ QLKH chuyển hồ sơ cho Phòng quản lý rủi ro để thực hiện nội dung thẩm định rủi ro tín dụng và trình cấp thẩm quyền phê duyệt. |

| Bước | Quy trình thực hiện | Bộ phận triển khai | Công việc cụ thể |
|---|---|---|---|
| **5** | **Khoản cấp tín dụng thuộc thẩm quyền Trụ sở chính** | Chi nhánh; Hội sở chính, Cấp thẩm quyền | - Trường hợp vượt thẩm quyền chi nhánh (trình Trụ sở chính phán quyết tín dụng)<br>- Cán bộ trụ sở chính đánh giá, lập *Báo cáo thẩm định rủi ro*, trình cấp thẩm quyền phê duyệt.<br>- Soạn thảo văn bản Thông báo về việc quyết định/từ chối cấp tín dụng đối với khách hàng gửi Chi nhánh. |
| | ***Mục 3: Hoàn thiện hồ sơ sau phê duyệt, ký kết hợp đồng*** | | |
| **6** | **Thông báo và hoàn thiện hồ sơ sau phê duyệt; ký kết hợp đồng** | Phòng QLKH, Cấp thẩm quyền | - *Chấp thuận cấp tín dụng*: cán bộ QLKH soạn thảo *Hợp đồng tín dụng, Hợp đồng bảo đảm tiền vay*<br>- *Từ chối cấp tín dụng*: cán bộ QLKH thông báo tới khách hàng (bằng văn bản/email) trong đó nêu rõ lý do từ chối cấp tín dụng. |
| **7** | **Hoàn thiện thủ tục tài sản đảm bảo** | Phòng QLKH, Kho quỹ; Phòng hỗ trợ nhập thông tin Cấp thẩm quyền | - Tiếp nhận hồ sơ gốc tài sản đảm bảo: Lập Biên bản giao nhận giấy tờ tài sản thế chấp, cầm cố theo Quy định hiện hành về giao dịch bảo đảm.<br>- Thực hiện công chứng, chứng thực, đăng ký giao dịch bảo đảm và mua bảo hiểm tài sản theo quy định.<br>- Nhập kho hồ sơ tài sản đảm bảo và nhập dữ liệu trên hệ thống theo Quy định hiện hành |
| | ***Mục 4: Giải ngân*** | | |
| **8** | **Quyết định giải ngân** | | |
| **-** | Tiếp nhận hồ sơ giải ngân | Cán bộ QLKH | - Tiếp nhận hồ sơ giải ngân hướng dẫn khách hàng hoàn thiện chứng từ giải ngân.<br>- Kiểm tra tài liệu chứng minh mục đích sử dụng vốn vay. |
| **9** | **Giao nhận hồ sơ, tác nghiệp cập nhật thông tin vào hệ** | Cán bộ QLKH , Phòng hỗ trợ nhập thông tin | - Phòng QLKH lập *Biên bản giao nhận hồ sơ* và bàn giao hồ sơ tín dụng cho bộ phận hỗ trợ nhập thông tin để cập nhật thông tin khoản cấp tín dụng vào hệ thống |

| Bước | Quy trình thực hiện | Bộ phận triển khai | Công việc cụ thể |
|---|---|---|---|
| | **thống** | | |
| **10** | **Giải ngân** | Cán bộ QLKH Phòng giao dịch khách hàng | - Cán bộ QLKH hướng dẫn khách hàng hoàn thiện chứng từ giải ngân<br>- Bộ phân giao dịch khách hàng kiểm tra, đối chiếu đảm bảo tính khớp đúng thông tin khách hàng, chữ ký; Thực hiện giải ngân và thu phí tín dụng (nếu có) và lưu hồ sơ giải ngân theo<br>quy định của BIDV. |
| | ***Mục 5: Quản lý sau khi giải ngân*** | | |
| **11** | **Kiểm tra giám sát khách hàng, khoản cấp tín dụng** | Cán bộ QLKH | Kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay, hoạt động của khách hàng định kỳ/đột xuất.<br>Chủ động theo dõi, thông báo khách hàng trả nợ đúng hạn<br>Phối hợp với các phòng ban khác để thực hiện phân loại nợ, trích lập dự phòng cho khoản vay, thu nợ khi đến hạn hoặc quá hạn. |
| **14** | **Điều chỉnh tín dụng** | Cán bộ QLKH | - *Căn cứ điều chỉnh tín dụng:* Khách hàng đề nghị điều chỉnh tín dụng hoặc phòng KHCN/phòng giao dịch đề xuất điều chỉnh tín dụng trên cơ sở đánh giá, theo dõi khoản vay, khách hàng…<br>- *Nội dung điều chỉnh tín dụng gồm:*<br>+ Rà soát, điều chỉnh hạn mức/số tiền cho vay<br>+ Điều chỉnh các điều kiện tín dụng khác (tài sản bảo đảm…)<br>- Thực hiện theo quy định hiện hành của BIDV về cơ cấu lại thời hạn trả nợ và gia hạn bảo lãnh. |
| **15** | **Xử lý, quản lý, thu hồi khoản nợ có vấn đề** | Phòng QLKH, Phòng quản lý rủi ro; Tổ xử lý nợ; | - Ngay khi phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu hoặc khi phát hiện dấu hiệu rủi ro, Phòng QLKH tăng cường giám sát, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, khả năng thu hồi nợ từ các biện pháp bảo đảm.<br>- Phòng QLKH thông báo bằng văn bản tới khách hàng khi nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh.<br>- Phòng QLKH phối hợp phòng quản lý rủi ro |

| Bước | Quy trình thực hiện | Bộ phận triển khai | Công việc cụ thể |
|---|---|---|---|
| | | | rà soát phân tích nguyên nhân nợ quá hạn, nợ xấu và đề xuất các biện pháp xử lý, cơ cấu lại đối với các khoản cấp tín dụng có vấn đề, kế hoạch thu hồi nợ, phát mại tài sản bảo đảm để thu hồi nợ quá hạn, trình cấp thẩm quyền xem xét, phê duyệt.<br>- Trình tự, thủ tục xử lý nợ có vấn đề, xử lý tài sản bảo đảm tuân thủ theo quy định hiện hành của pháp luật và BIDV. |
| **16** | **Thanh lý hợp đồng tín dụng** | Phòng QLKH Bộ phận giao dịch khách hàng | - Tất toán khoản cấp tín dụng: Phòng QLKH phối hợp các phòng có liên quan đối chiếu, kiểm tra số tiền nợ gốc, lãi, phí…để tất toán khoản vay, thanh lý hợp đồng.<br>- Giải chấp tài sản bảo đảm: Phòng QLKH lập Tờ trình giải chấp tài sản bảo đảm, trình cấp thẩm quyền phê duyệt<br>Trình tự thủ tục giải tỏa, giải chấp TSBĐ thực hiện theo quy định hiện hành về giao dịch bảo đảm trong cho vay của BIDV.<br>-Lưu hồ sơ chứng từ gốc theo quy định hiện hành của BIDV. |

*(Nguồn: Quy định về tín dụng bán lẻ của BIDV)*

***2.2.3. Phân tích các chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây:***

*2.2.3.1 Phân tích theo các chỉ tiêu định lượng*

Hoạt động cho vay của BIDV Sơn Tây trong năm qua cũng đạt được những kết quả đáng ghi nhận, chỉ trong thời gian ngắn, dư nợ cho vay của BIDV Sơn Tây đã có bước tiến vững chắc, an toàn, đạt mức tăng trưởng như kỳ vọng. Trong đó, cho vay KHCN cũng đóng góp một phần vào thành công chung của Chi nhánh, cụ thể như sau:

*(1) Chỉ tiêu cơ cấu cho vay KHCN tại Chi nhánh Cơ cấu cho vay KHCN theo thời hạn vay*

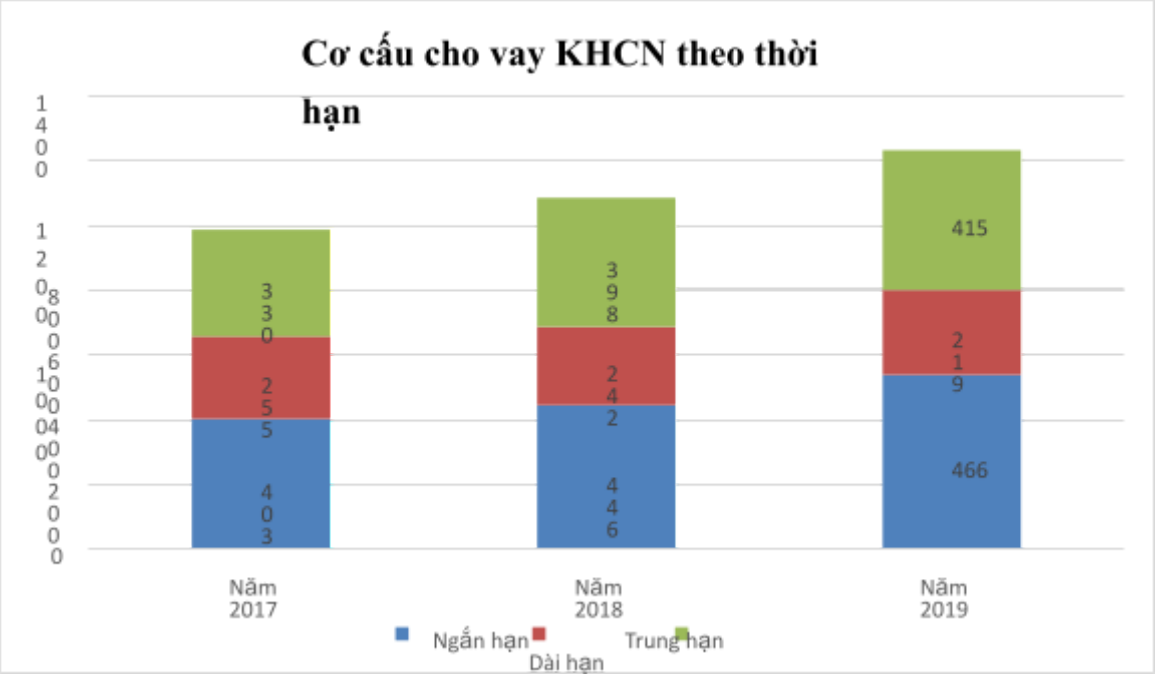
**Bảng 2.3 : Cơ cấu cho vay KHCN theo thời hạn của BIDV Sơn Tây các năm 2017 đến 2019**

*Đơn vị: tỷ đồng*

| Chỉ tiêu | Năm 2017 | | Năm 2018 | | Năm 2019 | | So sánh 2018/2017 | | So sánh 2019/2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) |
| Dư nợ KHCN | 988 | 100 | 1.086 | 100 | 1.100 | | | | | |
| Ngắn hạn | 403 | 40,79 | 446 | 41,07 | 466 | 42,36 | 43 | 10,67 | 20 | 4,48 |
| Trung hạn | 255 | 25,81 | 242 | 22,28 | 219 | 19,91 | -13 | -5,10 | -23 | -9,50 |
| Dài hạn | 330 | 33,40 | 398 | 36,65 | 415 | 37,73 | 68 | 20,61 | 17 | 4,27 |

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết công tác năm 2017, 2018, 2019 của BIDV Sơn Tây)*

**Biểu đồ 2.1. Cơ cấu cho vay KHCN theo thời hạn tại BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017 – 2019**




*(Nguồn: BIDV Sơn Tây)*

Qua số liệu trên cho thấy mặc dù quy mô cho vay trung dài hạn cho vay KHCN chiếm tỷ trọng lớn hơn so với dư nợ ngắn hạn: năm 2019 đạt 634 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 57,64% trong tổng dư nợ cho vay KHCN, năm 2018 đạt 640 tỷ đồng, chiếm 58,93% tổng dư nợ cho vay KHCN, năm 2017 tỷ lệ này là 59,21%, tuy nhiên tỷ trọng dư nợ trung dài hạn đang có xu hướng giảm dần qua các năm, điều này phản ánh chất lượng cho vay KHCN của Chi nhánh đang tốt dần lên qua các năm, giảm tỷ trọng dư nợ trung dài hạn để giảm rủi ro lãi suất trong dài hạn.

Cho vay KHCN ngắn hạn tăng trưởng qua các năm: năm 2019 đạt 466 tỷ tăng 4,48% so với năm 2018, năm 2018 đạt 446 tỷ đồng tăng 10,67% so với năm 2017, mặc dù tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn có xu hướng tăng qua các năm, tuy nhiên tốc độ tăng chậm; so với tỷ trong dư nợ trung dài hạn, dư nợ ngắn hạn vẫn nhỏ hơn. Chi nhánh cần đưa ra các giải pháp để cải thiện tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn nhằm nâng cao chất lượng cho vay.

Cơ cấu sản phẩm cho vay KHCN hiện nay của BIDV Sơn Tây chưa đồng đều, chủ yếu tập trung vào các sản phẩm vay trung và dài hạn. Điều này cho thấy chi nhánh vẫn đang tập trung phát triển những sản phẩm có dư nợ cao. Cơ cấu sản phẩm cho vay không đồng đều thể hiện một số sản phẩm chưa hấp dẫn được khách hàng.

*Cơ cấu cho vay KHCN theo mục đích cho vay*

**Bảng 2.4. Cơ cấu cho vay KHCN theo mục đích cho vay của BIDV Sơn Tây từ 2017 đến 2019.**

*Đơn vị: Tỷ đồng, %*

| Chỉ tiêu | Năm 2017 | | Năm 2018 | | Năm 2019 | | So sánh 2018/2017 | | So sánh 2019/2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) |
| Tổng dư nợ KHCN | 988 | 100 | 1086 | 100 | 1100 | 100 | | | | |
| Cho vay sản xuất kinh doanh | 233 | 23.58% | 265 | 24.40% | 273 | 24.82% | 32 | 13.73% | 8 | 3.02% |
| Cho vay mua ô tô | 31 | 3.14% | 55 | 5.06% | 56 | 5.09% | 24 | 77.42% | 1 | 1.82% |
| Cho vay nhu cầu nhà ở | 297 | 30.06% | 325 | 29.93% | 328 | 29.82% | 28 | 9.43% | 3 | 0.92% |
| Cho vay tiêu dùng có TSĐB | 283 | 28.64% | 290 | 26.70% | 305 | 27.73% | 7 | 2.47% | 15 | 5.17% |
| Cho vay cầm cố | 132 | 13.36% | 140 | 12.89% | 128 | 11.64% | 8 | 6.06% | -12 | -8.57% |
| Cho vay tín chấp | 12 | 1.21% | 11 | 1.01% | 10 | 0.91% | -1 | -8.33% | -1 | -9.09% |

*(Nguồn: Bảo cáo tông kết công tác năm 2017, 2018, 2019 của BIDV Sơn Tây)*

Qua bảng số liệu trên nếu xét theo dòng sản phẩm cho thấy:

+ Cho vay nhu cầu nhà ở, cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng có TSĐB mua sắm trang thiết bị gia đình là dòng sản phẩm chiếm tỷ trọng lớn, mỗi dòng sản phẩm đều chiếm tỷ trọng từ 20%-30% trong tổng dư nợ cho vay KHCN. Ba sản phẩm cho vay trên đang chiếm ưu thế lớn(chiếm khoảng 80% tổng dư nợ cho vay KHCN) trong các dòng sản phẩm mà Chi nhánh cung cấp đến khách hàng, mang lại lợi thế cạnh tranh cho Chi nhánh so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Đây đều là các sản phẩm cơ bản của cho vay KHCN, tuy nhiên tại Chi nhánh chưa đa dạng được danh mục sản phẩm do đó còn để lọt nhiều đối tượng khách hàng có các nhu cầu đối với các dòng sản phẩm khác(cho vay du học, cho vay bất động sản...). Việc tập trung vào các dòng sản phẩm chủ

đạo có thể làm gia tăng dư nợ cho vay KHCN, đem lại thu nhập cho Chi nhánh, cải thiện chất lượng cho vay KHCN, nhưng cũng cần có giải pháp để đa dạng hóa sản phẩm, mở rộng nền khách hàng, đảm bảo sự bền vững trong cho vay KHCN tại Chi nhánh.

*Cơ cấu cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo*

**Bảng 2.5. Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo tại chi nhánh BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017-2019**

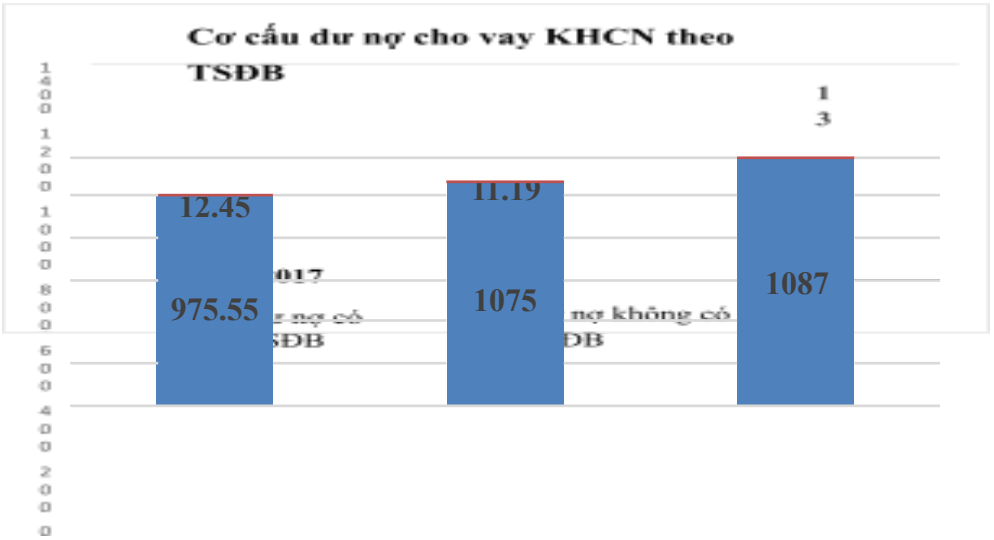
*Đơn vị: Tỷ đồng*

| CHỈ TIÊU | Năm 2017 | | Năm 2018 | | Năm 2019 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) |
| Dư nợ có TSĐB | 975,55 | 98,74 | 1.075 | 98,97 | 1.087 | 98,8 |
| Dư nợ không có TSĐB | 12,45 | 1,26 | 11,19 | 1,03 | 13 | 1,2 |
| **Tổng dư nợ cho vay KHCN** | **988** | **100** | **1.086** | **100** | **1.100** | **100** |

*(Nguồn: BIDV Sơn Tây)*

**Biểu đồ 2.2. Cơ cấu dư nợ cho vay KHCN theo TSĐB tại BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017 – 2019**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*




*(Nguồn: BIDV Sơn Tây)*

Qua số liệu trên chi thấy, theo hình thức đảm bảo thì cho vay KHCN có tài sản đảm bảo luôn chiếm một tỷ trọng lớn, trên 98% trong suốt giai đoạn 2017 - 2019, tài sản đảm bảo có thể nói là một phương án dự phòng cho Ngân hàng khi khách hàng không trả được nợ vay. Tỷ trọng cho vay có tài sản đảm bảo cao chứng tỏ mức độ rủi ro của các khoản tín dụng của Ngân hàng là thấp, chất lượng tín dụng của Ngân hàng là cao.

*(2) Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu KHCN*

**Bảng 2.6. Tình hình nợ xấu cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây qua các năm 2017 đến 2019**

*Đơn vị: tỷ đồng*

| Chỉ tiêu | Năm 2017 | Năm 2018 | Năm 2019 | So sánh 2018/2017 | | So sánh 2019/2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Số tiền | Tỷ lệ (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) |
| Nhóm 1 | 955.8 | 1,046.8 | 1,060.8 | 91.0 | 9.52 | 14.0 | 1.34 |
| Nhóm 2 | 15.2 | 11.8 | 15.4 | -3.4 | -22.37 | 3.6 | 30.51 |
| Nhóm 3 | 4.9 | 14.8 | 11.6 | 9.9 | 202.04 | -3.2 | -21.62 |
| Nhóm 4 | 6.5 | 6.3 | 5.5 | -0.2 | -3.08 | -0.8 | -12.70 |
| Nhóm 5 | 5.6 | 6.3 | 6.7 | 0.7 | 12.50 | 0.4 | 6.35 |
| Tổng dư nợ KHCN | 988.0 | 1,086.0 | 1,100.0 | 98.0 | 9.92 | 14.0 | 1.29 |
| Tổng nợ xấu KHCN (Nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5) | 17.0 | 27.4 | 23.8 | 10.4 | 61.18 | -3.6 | -13.14 |
| Tỷ lệ nợ xấu KHCN (%) | 1.72 | 2.52 | 2.16 | | | | |
| Nợ xấu Chi nhánh | 20 | 52 | 42 | | | | |
| Tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ | 0,56 | 1,16 | 0,8 | | | | |

Chi nhánh có dư nợ xấu năm 2017 là 20 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 0,56%, trong đó dư nợ xấu bán lẻ là 17 tỷ đồng, năm 2018 dư nợ xấu là 52 tỷ đồng chiếm tỷ lệ 1.16%, trong đó dư nợ xấu bán lẻ là 27,4 tỷ đồng, đến năm 2019 tỷ lệ này được kiểm soát còn 0.8%, dư nợ xấu là 42 tỷ đồng, dư nợ xấu bán lẻ là 23,8 tỷ đồng. Nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ nợ xấu KHCN năm 2018 tăng nhanh so với năm 2017 là do nhóm nợ xấu 3 tăng mạnh, một số KHCN lớn tại Chi nhánh gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh, dẫn đến không có khả năng trả nợ đúng hạn

cho ngân hàng, do đó phải chuyển sang nợ xấu theo quy định. Tuy nhiên, đến năm 2019, nhận thức được sự gia tăng trong tỷ lệ nợ xấu, Ban lãnh đọa Chi nhánh đã tăng cương công tác thẩm định, bố trị cán bộ thẩm định tại phòng quản lý rủi ro nhằm nâng cao tính độc lập, khách quan cho quá trình thẩm định, kết quả đạt được tỷ lệ nợ xấu KHCN năm 2019 có xu hướng giảm so với năm 2018.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN không cao cho thấy mặc dù dư nợ cho vay KHCN của Chi nhánh chưa thực sự tăng trưởng như mong nuốn, song chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh tương đối tốt, đảm bảo an toàn và giảm thiểu tối đa rủi ro xảy ra.

Ban giám đốc Chi nhánh luôn chú trọng đến chất lượng cho vay KHCN nhằm giảm tối đa nợ xấu phát sinh thông qua việc nâng cao chất lượng tại các khâu thẩm định trước, trong và rà soát sau cho vay, đồng thời chỉ đạo kịp thời áp dụng các biện pháp có thể để thu hồi các khoản nợ xấu.

*(3) Chỉ tiêu tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro cho vay KHCN.*

**Bảng 2.7. Dư quỹ Dự phòng rủi ro cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây từ 2017 đến 2019**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

| Chỉ tiêu | Năm 2017 | | Năm 2018 | | Năm 2019 | | So sánh 2018/2017 | | So sánh 2019/2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ trọng (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) | Số tiền | Tỷ lệ (%) |
| DPRR cho vay KHCN | 10,07 | 35,46 | 11,15 | 32,79 | 12,73 | 35,37 | 1 | 10,72 | 1,58 | 14,20 |
| Dư nợ KHCN | 988.0 | | 1,086.0 | | 1,100.0 | | | | | |
| Tỷ lệ trích lập DPRR KHCN(%) | 1.02 | | 1.03 | | 1.16 | | | | | |

(*Nguồn: Báo cáo thường niên BIDV Sơn Tây 2017, 2018,2019)*

Cùng với sự tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN thì số dư quỹ dự phòng rủi ro cũng tăng lên, từ 10,7 tỷ đồng năm 2017 đến 12,73 tỷ đồng vào năm 2019.

Tuy nhiên xét đến tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro KHCN thì tỷ lệ này ở Chi nhánh khá thấp, nguyên nhân là do tỷ lệ nợ xấu KHCN ở Chi nhánh thấp, mặt khác các khách hàng cá nhân đều có 100% dư nợ vay có tài sản đảm bảo do đó khi tính toán dự phòng sẽ được giảm trừ làm cho tỷ lệ trích lập DPRR không cao. Dư quỹ DPRR cho vay KHCN chiếm khoảng từ 24-35% trong tổng dư quỹ dự phòng rủi ro tại chi nhánh BIDV Sơn Tây.

Trải qua thời kỳ khó khăn, những năm gần đây BIDV Sơn Tây đã tích cực xử lý thu hồi nợ xấu, đồng thời chuyển nhóm nợ theo đúng chất lượng tín dụng và thực hiện trích lập dự phòng rủi ro theo quy định. Từ năm 2017 đến năm 2019, hoạt động của chi nhánh BIDV Sơn Tây có nhiều khởi sắc, lợi nhuận tăng trưởng mạnh nên có nguồn lực tài chính để trich dự phòng rủi ro. Hàng năm, Chi nhánh vẫn để lại một phần lợi nhuận để trích lập DPRR cho các khoản vay cá nhân đã bán nợ VAMC, đến năm 2019, cộng với kết quả thu hồi nợ tốt và việc trích lập đủ DPRR cho các khoản vay, Chi nhánh đã tất toán toàn bộ các khoản nợ VAMC.

*(4) Chỉ tiêu thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN*

Hoạt động cho vay KHCN của chi nhánh có lãi, ngân hàng không những thu được vốn, đủ khả năng chi trả các khoản chi phí mà còn có thêm lợi nhuận.

**Bảng 2.8. Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN tại chi nhánh BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017-2019**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

| Chỉ tiêu | Năm 2017 | Năm 2018 | Năm 2019 | So sánh 2018/2017 | | So sánh 2019/2018 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Chênh lệch | Tỷ lệ (%) | Chênh lệch | Tỷ lệ (%) |
| Thu nhập từ cho vay KHCN | 26,93 | 41,34 | 98.67 | 14,41 | 53,5 | 57.33 | 138,68 |
| Dư nợ cho vay KHCN | 988 | 1.086 | 1.100 | 98,0 | 9,9 | 14 | 1,29 |
| Tỷ lệ thu nhập từ cho vay KHCN/Dư nợ cho vay KHCN | 2,72 | 3,81 | 8,97 | 1,09 | | 5,16 | |

*(Nguồn: BIDV Sơn Tây)*

Thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN của chi nhánh tăng đều qua các năm. Năm 2017, thu nhập từ hoạt động cho vay KHCN đạt 26.93 tỷ đồng; song đến năm 2019 thu nhập đã tăng lên mức 98.67 tỷ đồng, tỷ lệ thu nhập trên tổng dư nợ cho vay tăng vượt bậc từ 2.72% lên 8.97%. Sở dĩ thu nhập từ cho vay KHCN có sự gia tăng đột biến trong năm 2019 là do ngoài nguồn thu từ lãi vay, phí, Chi nhánh còn có thêm nguồn thu khác từ thu nợ ngoại bảng của các KHCN.

Cho vay KHCN được đánh giá là xu hướng của hệ thống nói chung và của Chi nhánh nói riêng, bởi lẽ với số vốn tài trợ cho cá nhân thấp, song lãi suất thu về cao hơn so với cho vay khách hàng doanh nghiệp. Mặt khác, độ rủi ro đối với các khoản vay cho KHCN cũng thấp hơn so với KHDN. Việc đóng góp vào lợi nhuận cho chi nhánh, chứng tỏ chất lượng cho vay KHCN của chi nhánh đang phát huy hiệu quả và cần được tiếp tục phát triển mạnh mẽ trong thời gian tới.

*2.2.3.2. Phân tích theo các chỉ tiêu định tính:*

Để đánh giá chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh, Học viên đã phát phiếu điều tra đến các khách hàng. Mẫu phiếu điều tra được đính kèm tại phụ lục 01 của luận văn. Các câu hỏi trong phiếu điều tra xoay quanh các vấn đề về mức độ sử dụng sản phẩm, sự minh bạch, ổn định trong chính sách cho vay; sự tiện lợi, nhanh chóng của quy trình thủ tục vay....

Học viên đã tiến hành khảo sát 110 khách hàng, thông qua phiếu đánh giá một số tiêu chí về cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây.

Số lượng phiếu phát ra 110 phiếu, số lượng thu về 110 phiếu, trong đó

+ Số phiếu hợp lệ là 105 phiếu, trong đó có 100 khách hàng đã hoặc đang sử dụng sản phẩm cho vay KHCN tại Chi nhánh; 5 khách hàng chưa từng dùng sản phẩm.

+ Số phiếu không hợp lệ : 5 phiếu do Khách hàng tích sai hoặc bỏ qua không đánh dấu.

- Thời gian tiến hành khảo sát 10/09/2020-20/09/2020.

- Địa điểm khảo sát tại BIDV Sơn Tây.

- Hình thức khảo sát: Giới thiệu về việc điều tra khảo sát cho khách hàng, hướng dẫn cách thức trả lời, phát phiếu điều tra để khách hàng tự điền câu trả lời và thực hiện thu lại.

Kết quả điều tra được Học viên tổng hợp như sau:

Thống kê mẫu điều tra: Trong số 105 phiếu hợp lệ thu về, thông tin khách hàng được thống kê như sau:

**Bảng 2.9: Kết quả thống kê mẫu phiếu đánh giá của khách hàng**

| Chỉ tiêu | Số người | Tỷ lệ(%) |
|---|---|---|
| **Về độ tuổi** | | |
| Dưới 25 tuổi | 10 | 9,5 |
| Từ 25-34 tuổi | 28 | 26,7 |
| Từ 35- 49 tuổi | 46 | 43,8 |
| Từ 50-60 tuổi | 21 | 20 |
| Trên 60 tuổi | 0 | 0 |
| **Về giới tính** | | |
| Nam | 71 | 67,6 |
| Nữ | 34 | 32,4 |
| **Về nghề nghiệp** | | |
| Làm việc tại các tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư nhân | 24 | 22,9 |
| Cán bộ/công chức/viên chức công tác trong lực lượng vũ trang | 36 | 34,3 |
| Lao động tự do | 14 | 13,3 |
| Cá nhân tự sản xuất kinh doanh | 31 | 29,5 |

*Kết quả điều tra thu được:*

*Mức độ sử dụng các sản phẩm cho vay KHCN*

Hiện các sản phẩm cho vay KHCN của Chi nhánh mà khách hàng được giới thiệu là: cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay nhà ở, cho vay mua ô tô, cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản, cho vay cầm cố...Số khách hàng sử dụng sản phẩm được tổng hợp trong bảng dưới đây:

**Bảng 2.10. Sản phẩm cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây được khách hàng sử dụng**

| Loại sản phẩm | Số người sử dụng | Tỷ lệ(%) |
|---|---|---|
| Cho vay sản xuất kinh doanh | 25 | 25 |
| Cho vay câm cố, chiết khấu | 10 | 10 |
| Cho vay nhà ở | 28 | 28 |
| Cho vay mua ô tô | 13 | 13 |
| Cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản | 22 | 22 |
| Cho vay khác | 2 | 2 |
| Tổng | 100 | 100 |

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu khảo sát*

Số liệu thống kê nêu trên cho thấy, khách hàng cá nhân đã sử dụng hầu hết các sản phẩm cho vay của BIDV Sơn Tây và các sản phẩm được khách hàng sử đụng nhiều đó là cho vay sản xuất kinh doanh(chiếm 25%), cho vay nhà ở(chiếm 28%), cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản(chiếm 22%). Các sản phẩm này hiện đang là thế mạnh của BIDV Sơn Tây. Nhìn chung, các sản phẩm mà chi nhánh đang cung cấp là các sản phẩm cơ bản, thu hút các đối tượng khách hàng có nhu cầu về vay sản xuất kinh doanh và vay tiêu dùng. Chi nhánh cũng đưa ra những ưu đãi về lãi suất, thời hạn, mức cho vay, thủ tục đơn giản, xử lý nhanh chóng để tiếp tục thu hút các khách hàng sử dụng các sản phẩm này. Số liệu cũng cho thấy cơ cấu theo sản phẩm mà khách hàng đang sử dụng tại Chi nhánh, từ đó nhận biết được các sản phẩm cho vay chiếm ưu thế để nâng cao chất lượng, thu hút thêm khách hàng.

*Về sự minh bạch, ổn định trong chính sách cho vay*

Kết quả về sự minh bạch trong chính sách cho vay KHCN tại Chi nhánh được thể hiện trong bảng dưới đây:

**Bảng 2.11. Ý kiến khách hàng về chính sách cho vay của BIDV Sơn Tây**

| TT | Ý kiến nhận xét | Tốt | Bình thường | Không tốt |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Các bước, thủ tục cho vay được niêm yết công khai, rõ ràng | 20(20%) | 80(80%) | 0 (0%) |
| 2 | Chính sách cho vay ổn định | 40(40%) | 60(60%) | 0 |
| 3 | Quy định về thành phần của các loại hồ sơ, giấy tờ đơn giản, dễ hiểu | 8(8%) | 72(72%) | 20(20%) |

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu khảo sát*

Số liệu khảo sát trên cho thấy 100% khách hàng cho rằng BIDV Sơn Tây đã thực hiện sự minh bạch, ổn định trong chính sách cho vay thể hiện ở lãi suất cho vay, cam kết giải ngân và các loại phí liên quan đến hồ sơ vay. Tất cả các thông tin này đều được chi nhánh công bố công khai. Đồng thời, các chính sách cho vay cũng được thực hiện thống nhất ở tất cả các PGD và tương đối ổn định, tuân thủ theo hướng dẫn của BIDV. Tuy nhiên, hồ sơ, thủ tục thực hiện giao dịch vẫn chưa thực sự đơn giản, gây khó khăn cho khách hàng. Có khoảng 20% khách hàng cho rằng quy định về thành phần của các loại hồ sơ chưa đơn giản, dễ hiểu; 70% khách hàng cho rằng, các thủ tục hồ sơ chỉ ở mức độ bình thường, chưa có sự cải tiến.

*Về sự tiện lợi, nhanh chóng của quy trình thủ tục vay*

**Bảng 2.12. Ý kiến khách hàng về thời gian xử lý hồ sơ cho vay của BIDV Sơn Tây**

| TT | Ý kiến nhận xét | Tốt | Bình thường | Không tốt |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Thời gian giải quyết nhanh chóng | 12(12%) | 63(63%) | 25(25%) |

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu khảo sát*

Số liệu thống kê ở bảng trên cho thấy, khách hàng đánh giá về thời gian giải quyết thủ tục cho vay của BIDV Sơn Tây là nhanh chóng chỉ chiếm có 12%. vẫn còn có tới 63% khách hàng cho rằng thời gian giải quyết thủ tục cho vay của BIDV Sơn Tây ở mức bình thường và vẫn còn nhiều khách hàng chưa hài lòng với thời gian xử lý hồ sơ tại Chi nhánh.

Như vậy, nhìn chung về việc xử lý hồ sơ vay và các thủ tục, hồ sơ liên quan đến khoản vay của Chi nhánh vẫn chưa đạt được như kỳ vọng của khách hàng. Điều này ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng cho vay KHCN của Chi nhánh. Chi nhánh muốn giữ chân khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới thì cần có biện pháp để khắc phục những điểm đã nêu ở trên.

*Về những trở ngại trong hoạt động cho vay:*

**Bảng 2.13. Trở ngại khách hàng gặp phải trong quá trình vay vốn tại BIDV Sơn Tây**

| TT | Trở ngại | Số người | Tỷ lệ |
|---|---|---|---|
| 1 | Không gặp trở ngại gì | 20 | 20% |
| 2 | Lãi suất cho vay cao | 50 | 50% |
| 3 | Chứng minh nguồn thu nhập | 10 | 10% |
| 4 | Thời gian giải ngân chậm | 18 | 18% |
| 5 | Ý kiến khác | 2 | 2% |
| | **Tổng** | **100** | |

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu khảo sát*

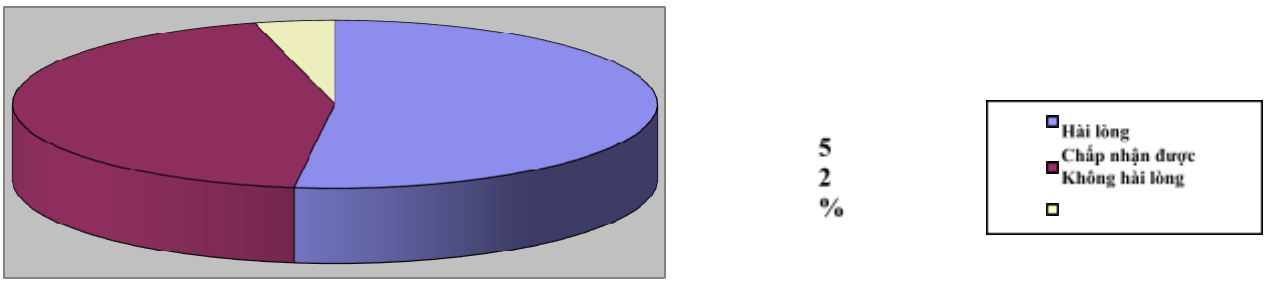
Số liệu thống kê trên cho thấy, trở ngại lớn nhất đối với khách hàng trong quá trình vay vốn là về lãi suất cho vay, tiếp đó mới đến vấn đề thời gian giải ngân và chứng minh nguồn thu nhập. Tỷ lệ khách hàng không gặp trở ngại gì trong quá trình vay vốn còn chiếm tỷ lệ nhỏ chỉ có 20%. Nếu chỉ tiêu này được cải thiện, tức là khách hàng không gặp trở ngại gì trong việc đi vay vốn tại ngân hàng, thì chất lượng cho vay KHCN sẽ được nâng cao. Để làm được điều này, từ khâu tiếp xúc khách hàng, thẩm định và xử lý hồ sơ đều cần phải tự nâng cao năng suất lao động, góp phần cải thiện chất lượng cho vay KHCN của Chi nhánh.

*Về thái độ của cán bộ tại Chi nhánh*

Thái độ phục vụ của cán bộ ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng cho vay KHCN của Chi nhánh. Rất nhiều khách hàng cũ tiếp tục gắn bó với Chi nhánh

không vì chính sách cho vay mà vì sự nhiệt tình, khách quan của chính các cán bộ QLKH; và cũng có nhiều khách hàng mới có quan hệ tín dụng với Chi nhánh vì cách tiếp thị sản phẩm của cán bộ. Do đó, để nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh, một trong những giải pháp cần chú trọng là đào tạo đội ngũ bán hàng có thái độ chuyên nghiệp, nhiệt tình với công việc.

Qua khảo sát phiếu điều tra, kết quả thu được khi đánh giá thái độ của cán bộ Chi nhánh được thể hiện như sau:



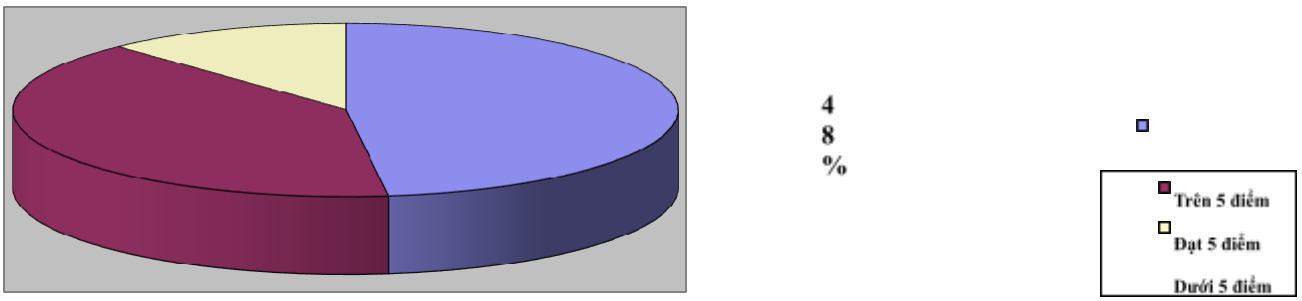

**Biểu đồ 2.3. Đánh giá thái độ của cán bộ BIDV Sơn Tây**

Nhìn chung, phần lớn các khách hàng, chiếm đến 96% hài lòng với thái độ của cán bộ nhân viên trong Chi nhánh. Điều này góp phần làm tăng chất lượng cho vay KHCN của Chi nhánh. Tuy nhiên, vẫn còn có khách hàng phàn nàn về thái độ của cán bộ Chi nhánh. Nguyên nhân của sự không hài lòng này có thể đến từ nhiều lý do khác nhau, tuy nhiên để nâng cao chất lượng cho vay, đáp ứng nhu cầu khách hàng thì cần có biện pháp ứng xử phù hợp, linh hoạt để tiếp tục giữ chân khách hàng.

*Về mức độ hài lòng đối với sản phẩm cho vay KHCN tại Chi nhánh:*

Học viên đã đưa ra thang điểm trên 5 điểm và dưới 5 điểm để xin ý kiến khách hàng về sản phẩm cho vay KHCN tại Chi nhánh, nếu số lượng khách hàng cho thang điểm trên 5 nhiều hơn, đồng nghĩa với việc khách hàng đang hài lòng với sản phẩm của Chi nhánh, hài lòng với chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh.

Kết quả của phiếu điều tra được thể hiện ở biểu đồ sau:




**Biểu đồ 2.4. Mức độ hài lòng đối với sản phẩm cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây**

Qua biểu đồ cho thấy, phần lớn khách hàng đều cho trên 5 điểm đối với các sản phẩm cho vay của Chi nhánh, tỷ lệ này chiếm đến 88% tổng số khách hàng tham gia khảo sát. Từ đó cho thấy các sản phẩm mà Chi nhánh đang cung cấp nhận được sự tín nhiệm của khách hàng, mặc dù vẫn còn những điểm cần sửa đổi nhưng nhìn chung khách hàng vẫn tin tưởng sử dụng sản phẩm của Chi nhánh. Đây là một điểm cộng khi đánh giá chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh, chỉ có làm hài lòng khách hàng thì Chi nhánh mới có cơ hội mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng cho vay KHCN.

Học viên cũng nhận được rất nhiều ý kiến đóng góp từ phía khách hàng trong việc cải thiện sản phẩm và nâng cao chất lượng cho vay KHCN, kết quả điều tra được thể hiện trong bảng sau:

**Bảng 2.14. Ý kiến khách hàng để nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây**

| TT | Giải pháp | Số người trả lời | Tỷ lệ |
|---|---|---|---|
| 1 | Mở rộng, đa dạng hóa các loại hình sản phẩm cho vay | 76 | 76% |
| 2 | Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ khách hàng | 35 | 35% |
| 3 | Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục quy trình cho vay | 62 | 62% |
| 4 | Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục cho vay | 45 | 45% |
| 5 | Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục cho vay | 66 | 66% |
| 6 | Giảm lãi suất cho vay | 80 | 80% |
| 7 | Cải thiện thái độ giao tiếp của cán bộ ngân hàng | 38 | 38% |
| 8 | Nâng cao năng lực giải quyết công việc của cán bộ ngân hàng | 25 | 25% |

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phiếu khảo sát*

Kết quả điều tra cho thấy, khách hàng rất quan tâm đến hoạt động cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây và có ý kiến góp ý rất nhiệt tình cho chi nhánh. Trong số các ý kiến đóng góp có nhiều ý kiến thuộc thẩm quyền xử lý của Chi nhánh nhưng có nhiều ý kiến thuộc phạm vi giải quyết của Hội sở chính. Việc thu thập các ý kiến đóng góp của khách hàng giúp học viên đánh giá được mức độ quan tâm của khách hàng đến các tiêu chí đánh giá chất lượng cho vay KHCN của Chi nhánh.

**2.3.Đánh giá thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây**

***2.3.1. Những Kết quả đạt được***

Tận dụng được lợi thế về địa bàn hoạt động rộng lớn trên các huyện Ba Vì, Phúc Thọ, TX Sơn Tây, lợi thế về nguồn lao động dồi dào, có làng nghề và có nhiều khu du lịch, di tích lịch sử nổi tiếng, BIDV Sơn Tây đã khẳng định được thương hiệu và vị thế trên địa bàn so với các đối thủ cạnh tranh, tạo dựng được hình ảnh của một Ngân hàng năng động và gần gũi với khách hảng. Là một trong những ngân hàng đứng đầu trên địa bàn cả về quy mô và lợi nhuận thu được trong hoạt động cho vay KHCN, BIDV Sơn Tây đã gặt hái được các kết quả cụ thể như:

*Thứ nhất*, dư nợ cho vay KHCN tăng qua các năm, số lượng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh tăng đáng kể, đây là nguồn dư địa dồi dào để Chi nhánh tiếp tục phát triển các sản phẩm, thâm canh trên nền khách hàng sẵn có.

*Thứ hai,* chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh đã được cải thiện đáng kể qua các năm. Điều này được thể hiện qua tỷ lệ nợ xấu của cho vay KHCN luôn ở mức thấp(dưới 1,5%). Ban lãnh đạo, cán bộ Chi nhánh luôn tập trung nguồn lực lớn để thu hồi nợ xấu, nợ quá hạn, và tìm các biện pháp để kiểm soát tỷ lệ này.

*Thứ ba*, Chi nhánh đã cung cấp được nhiều sản phẩm khác thông qua cho vay KHCN. Trong quá trình cho vay KHCN, ngân hàng đã kết hợp được với việc bán

chéo sản phẩm dịch vụ: Tiết kiệm, chuyển tiền trong nước và quốc tế, thẻ ATM, các dịch vụ ngân hàng hiện đại làm tăng nguồn thu từ bán lẻ cho Chi nhánh.

*Thứ tư,* phần lớn khách hàng đều có ấn tượng tốt đối với sản phẩm cho vay KHCN của Chi nhánh, không chỉ bởi đặc tính ưu việt sẵn có tại mỗi sản phẩm(về thời hạn vay, mức cho vay, lãi suất...) mà còn bởi thời gian xử lý và thái độ chuyên nghiệp của cán bộ Chi nhánh.

***Nguyên nhân có được các kết quả nêu trên***

*Thứ nhất,* công tác tiếp thị phát triển khách hàng đã được quan tâm thực hiện và quán triệt đến từng cán bộ QLKH. Trong đó,tiếp thị trực tiếp đến khách hàng đối với các sản phẩm cơ bản như: cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay nhà ở, cho vay tiêu dùng có TSĐB hoặc tiếp thị qua các đối tác như: cho vay nhà ở, cho vay thẻ tín dụng, cho vay thấu chi....

*Thứ hai*, công tác quản trị rủi ro, thẩm định cho vay cho vay KHCN được đầu tư đúng mực, dẫn đến đã giảm thiểu mức độ rủi ro trong cho vay. Chi nhánh đã tuân thủ quy trình cho vay đối với KHCN, hạn chế cho vay ở những lĩnh vực chứa đựng nhiều rủi ro, làm tốt công tác thu hồi nợ, do đó tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu trong lĩnh vực cho vay KHCN qua các năm nằm trong ngưỡng cho phép.

*Thứ ba,* Chi nhánh đã có sự đầu tư nguồn lực về con người nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN. Cán bộ QLKH cá nhân về cơ bản có trình độ, được đào tạo bài bản, được cử tham gia các khóa đào tạo về kỹ năng bán hàng, thẩm định và thu hồi nợ do BIDV và các chuyên gia giảng dạy. Đối với các kiểm soát, lãnh đạo cho vay KHCN hầu hết đều có kiến thức căn bản, có kinh nghiệm dày dặn, am hiểu nhiều lĩnh vực.

***2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế***

*2.3.2.1 Hạn chế trong cho vay KHCN của BIDV chi nhánh Sơn Tây:*

*Thứ nhất,* quy mô dư nợ cho vay KHCN tuy có tăng nhưng nhìn chung còn chậm và chưa ổn định, làm ảnh hưởng đến chất lượng cho vay KHCN do khó khăn trong khâu tìm kiếm và mở rộng khách hàng.

*Thứ hai*, sản phẩm cho vay KHCN Chi nhánh đang triển khai chưa tạo được dấu ấn riêng, một số sản phẩm chưa thực sự tối ưu, hấp dẫn và đem lại tiện ích cho khách hàng so với các Ngân hàng khác, ví dụ sản phẩm cho vay nhà ở của Chi nhánh là một trong các sản phẩm cho vay chính, tuy nhiên thời hạn vay tối đa 20 năm, chưa ưu việt về thời hạn(tối đa 35 năm) và lãi suất như sản phẩm tại Techcombank.

*Thứ ba,* về cơ bản Chi nhánh vẫn chưa cung cấp được nhiều lợi ích đi kèm sản phẩm cho vay đối với KHCN, cán bộ KHCN chỉ tập trung chính vào cho vay chưa kết hợp bán chéo được các sản phẩm khác(bảo hiểm, dịch vụ GTGT khác) chưa chú trọng đến gia tăng ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại cho khách hàng, nên chưa gia tăng được nguồn thu từ cho vay KHCN.

*Thứ tư,* Nợ xấu và nợ quá hạn cho vay KHCN còn chưa thực sự được quản lý tốt. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn của BIDV Sơn Tây trong giai đoạn này ở mức chấp nhận được. Nhưng trong năm 2018 chi nhánh đã để cho nợ xấu và nợ quá hạn tăng nhanh, đặc biệt ở nhóm 3 là nợ dưới tiêu chuẩn. Điều này chứng tỏ các biện pháp quản lý rủi ro của chi nhánh chưa thực sự hiệu quả, chính sách tín dụng cần phải được điều chỉnh để đảm bảo an toàn vốn cho chi nhánh.

*2.3.2.2 Nguyên nhân của hạn chế trong cho vay KHCN của Chi nhánh*

Chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây còn nhiều hạn chế trên là do nhiều nguyên nhân xuất phát từ bản thân ngân hàng, từ khách hàng và từ môi trường kinh tế xã hội địa phương.

***Nguyên nhân khách quan***

*Thứ nhất*, *Khách hàng*

- Khách hàng sử dụng vốn sai mục đích như đã thỏa thuận trong HĐTD. Khách hàng sử dụng vốn vay vào các lĩnh vực kinh doanh, đầu tư mạo hiểm trong khi thiếu kinh nghiệm thực tế trong những lĩnh vực này, sử dụng vốn vay kém hiệu quả, ảnh hưởng đến tiến độ trả nợ cho Ngân hàng.

- Khách hàng chưa trung thực trong việc cung cấp thông tin cho ngân hàng,

luôn che dấu thông tin không tốt của mình để được cấp tín dụng, cán bộ QLKH do không thể hiểu hết mọi lĩnh vực kinh doanh nên không thể đánh giá chính xác trong việc thẩm định và ra quyết định cho vay

- Nhiều khách hàng vẫn còn tâm lý ngại đến Ngân hàng vì e ngại khi nghĩ rằng các thủ tục cho vay ở Ngân hàng phức tạp, rườm rà hoặc do họ chưa thực sự hiểu về hoạt động cho vay của Ngân hàng

*Thứ hai, sức cạnh tranh từ các NHTM khác.*

Nhận thấy tiềm năng to lớn của thị trường cho vay KHCN tại Việt Nam, các NHTM nhà nước, NHCP, Ngân hàng nước ngoài đều hướng vào mục tiêu gia tăng thị phần cho vay KHCN. Sự canh tranh diễn ra ngày càng gay gắt khi số lượng NHTM ngày càng gia tăng ở Việt Nam. Các Chi nhánh của NH lớn như: Vietcombank, VietinBank, Techcom Bank với bề dày hoạt động cũng như mạng lưới rộng lớn luôn là những đối thủ đáng gờm của BIDV Sơn Tây.

*Thứ ba*, tình hình dịch bệnh Covid diễn biến phức tạp làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh, tiêu dùng của khách hàng, tình hình tài chính của khách hàng có thể gặp khó khăn do thu hẹp quy mô, doanh thu, lợi nhuận không như mong đợi, ảnh hưởng đến nguồn trả nợ và chất lượng cho vay KHCN của Chi nhánh.

***Nguyên nhân chủ quan***

*Thứ nhất, về quan điểm nhận thức.*

Do dư nợ vay KHDN chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ vay của Chi nhánh, do đó việc tập trung quá nhiều nguồn lực vào các khách hàng lớn có thể dẫn đến rủi ro khi khách hàng gặp khó khăn. Chi nhánh cần có biện pháp phân tán rủi ro, trong đó tập trung phát triển cho vay KHCN cũng được xem là một giải pháp phù hợp. Cho vay KHCN có chất lượng tốt giúp tạo được nền khách hàng bền vững, lâu dài cho Chi nhánh. Vì vậy, ngay từ nhận thức, quan điểm của cán bộ làm công tác cho vay, lãnh đạo Chi nhánh cần thấu hiểu, tuy nhiên vẫn tồn tại quan điểm coi trọng cho vay khách hàng doanh nghiệp hơn, xem nhẹ việc cho vay KHCN. Đó là yếu tố làm hạn chế việc mở rộng cho vay KHCN.

*Thứ hai, nguồn nhân lực dành cho cho vay KHCN còn hạn chế.*

Hiện nay, tại ngân hàng cán bộ QLKH có trình độ nghiệp vụ cơ bản tuy nhiên do tuổi đời còn trẻ (hầu hết là vừa tốt nghiệp được 1 - 4 năm) nên chưa có kinh nghiệm trong xử lý các tình huống với khách hàng, chưa được đào tạo bài bản về kỹ năng bán hàng, thuyết phục khách hàng, thiếu chủ động trong việc giới thiệu sản phẩm và bán chéo sản phẩm Ngân hàng.

Mặt khác, mỗi cán bộ QLKH trong các phòng tại Chi nhánh hiện nay đang phải quản lý một lượng lớn khách hàng(tổng số cán bộ QLKH tại Chi nhánh năm 2019 là 25 người với 7 phòng cho vay KHCN trên tổng số KHCN sử dụng sản phẩm cho vay KHCN tại Chi nhánh là khoảng 3.300 khách), phải thực hiện tất cả các khâu liên quan đến thẩm định, đề xuất, quản lý trước, trong và sau giải ngân, điều này tạo ra một áp lực vô cùng lớn đến cán bộ, có thể ảnh hưởng đến quá trình phát triển khách hàng mới, thẩm định cho vay, thời gian xử lý hồ sơ, và làm giảm chất lượng cho vay KHCN tại Chi nhánh.

Ngoài ra, khả năng phân tích, đưa ra quyết định của một bộ phận cán bộ còn yếu kém, dẫn đến việc cho vay đối với khách hàng không tốt làm phát sinh nợ xấu cho Chi nhánh. Công tác thu thập thông tin khách hàng còn chưa được quan tâm đúng mực mà chỉ chú trọng đến tài sản đảm bảo đẫn tới không đánh giá hết tình hình khách hàng, chưa khai thác tối đa hiệu quả khách hàng đem lại. Bên cạnh đó, việc kiểm tra, giám sát khách hàng vay chưa được chú trọng dẫn tới không bám sát khách hàng, dễ dẫn tới các rủi ro trong hoạt động cho vay. Rủi ro đạo đức nghề nghiệp của cán bộ QLKH cũng là một trong những yếu tố quyết định đến chất lượng cho vay KHCN.

*Thứ ba, Chất lượng công tác thẩm định hồ sơ vay vốn chưa tốt.*

Việc xác định giá trị tài sản bảo đảm còn chưa chuyên nghiệp, thông thường, chỉ có tài sản có giá trị lớn Chi nhánh bắt buộc thuê thẩm định giá(từ 50 tỷ trở lên), ít trường hợp thuê thẩm định giá độc lập; việc kiểm tra, giám sát và đánh giá lại giá trị tài sản, đánh giá lại nguồn trả nợ của khách hàng chưa được

thực hiện thường xuyên, đồng bộ, kiểm tra còn mang tính hình thức, chưa sát với thực tế. Vì vậy cán bộ QLKH chưa nắm bắt kịp thời tình hình khách hàng, không phát hiện sớm được những rủi ro của khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời hạn chế rủi ro cho Ngân hàng.

*Thứ tư, Việc thu thập thông tin liên quan đến khoản vay còn hạn chế*

Thông tin liên quan đến khoản vay bao gồm các thông tin tài chính và thông tin phi tài chính, nhân thân của khách hàng…Hiện nay, tại Chi nhánh các thông tin này thông thường do khách hàng cung cấp và khai thác dựa trên các mối quan hệ của cán bộ tín dụng, do đó vẫn còn nhiều trường hợp thông tin chưa chính xác, ảnh hưởng đến việc ra quyết định tín dụng. Việc đánh giá rủi ro tín dụng đối với KHCN hiện nay chủ yếu phải dựa trên năng lực của CBTD và tính hợp pháp từ hồ sơ do KH cung cấp. Chưa khai thác triệt để các nguồn thông tin, nhất là những thông tin bên ngoài dẫn đến việc phân tích đánh giá KH chưa sát với thực tế.

*Thứ năm*, *Công tác xử lý, thu hồi nợ xấu còn chưa sát sao*

Xử lý TSBĐ là biện pháp cuối cùng để thu hồi vốn nhưng cũng gặp không ít khó khăn, trở ngại. NH không thể tự đứng ra xử lý tài sản thế chấp để thu hồi vốn mà cần phải có sự phối hợp, hỗ trợ của các cơ quan chức năng nhà nước. Việc bám sát các khoản nợ xấu để làm việc với khách hàng về lộ trình trả nợ và các cơ quan chức năng để tạo sức ép trả nợ là rất cần thiết nhằm xử lý nhanh chóng và dứt điểm các khoản nợ xấu, nợ ngoại bảng. Ngoài ra, các chi phí trong quá trình xử lý TSBĐ cũng phát sinh rất lớn như chi phí khởi kiện, chi phí định giá TSBĐ của cơ quan độc lập,... Hiện nay tại Chi nhánh, số lượng KHCN đang bị khởi kiện, xử lý tài sản lên đến 20 khách hàng, tuy nhiên việc giám sát tiến độ xử lý, làm việc với tòa, thi hành án chưa thật sự sát sao, cán bộ có kinh nghiệm trong việc làm việc với tòa, thi hành án còn ít làm giảm hiệu quả công tác thu hồi nợ xấu.

## TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Qua phân tích, đánh giá về thực trạng chất lượng cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây trong 3 năm gần đây, Chương 2 đã ghi nhận những kết quả mà BIDV Sơn Tây đã đạt được, đồng thời cũng đã nêu lên những hạn chế cần khắc phục. Hạn chế cơ bản của cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây là mức độ tăng trưởng cho vay qua các năm chưa đồng đều, chưa có bước sự đột phá, chưa tạo được nhiều sản phẩm cho vay mang tính đặc biệt hấp dẫn khách hàng so với các ngân hàng khác, tổ chức cho vay KHCN chưa chuyên nghiệp, khâu quảng bá, tiếp thị còn yếu...

# CHƯƠNG 3 :
# GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM CHI NHÁNH SƠN TÂY

## 3.1Định hướng và mục tiêu phát triển của ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây

### *3.1.1 Những thời cơ và thách thức của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây*

Trong nền kinh tế mở, nhu cầu về dịch vụ ngân hàng càng tăng, nhất là dịch vụ ngân hàng bán lẻ (NHBL). Việt Nam với dân số gần 98 triệu người và mức thu nhập ngày càng tăng, là thị trường đầy tiềm năng cho dịch vụ NHBL. Các ngân hàng trong nước đã quan tâm và tập trung khai thác thị trường bán lẻ, đẩy mạnh hiện đại hóa công nghệ, phát triển dịch vụ mới, đa tiện ích được xã hội chấp nhận như máy giao dịch tự động ATM, Internet Banking, home banking, PC Banking,….Thực tế này đã đánh dấu bước phát triển mới của thị trường dịch vụ NHBL tại Việt Nam, làm cơ sở cho việc phát triển mới của dịch vị thanh toán không dùng tiền mặt.

Đứng trước thời cơ do nền kinh tế đem lại, BIDV Chi nhánh Sơn Tây ý thức rất rõ những công việc cần làm để khẳng định thương hiệu vị thế của Chi nhánh trên địa bàn trú đóng và cả trong hệ thống BIDV. Tuy nhiên, cơ hội thường đi liền với những thách thức, với thị trường bán lẻ tiềm năng là miếng mồi lớn cho các ngân hàng tham gia, việc cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng trong việc tìm kiếm khách hàng, nâng cao thị phần tạo ra những áp lực không nhỏ lên đội ngũ cán bộ và lãnh đạo Chi nhánh, đòi hỏi Chi nhánh phải có những giải pháp hiệu quả để có được kết quả như kỳ vọng. Bên cạnh đó, sự khó khăn chung của nền kinh tế do ảnh hưởng của dịch Covid 19 mang lại đã ảnh hưởng đến hoạt động của Chi nhánh, sự khó khăn của khách hàng vay vốn làm cho dư

nợ tín dụng tăng trưởng chậm, tỷ lệ nợ cơ cấu, nợ xấu tăng tạo ra những thách thức không nhỏ cho Chi nhánh.

***3.1.2. Định hướng phát triển của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây***

Trong nền kinh tế các tổ chức cho vay là các doanh nghiệp hoạt động vì lợi ích tài chính. Đối với NHTM thì hoạt động kinh doanh đó chính là việc mua bán tiền tệ. Chính vì thể, việc phát triển cho vay là một trong những yếu tố quan trọng đóng góp cho sự tồn tại và phát triển của NH, đồng thời là cơ sở đáp ứng nhu cầu về nguồn vốn đối với các hoạt động kinh tế, nâng cao đời sống, văn hóa, xã hội. Cũng chính vì thế, bất cứ một NH nào cũng đều định hướng, đưa ra các giải pháp phù hợp đế phát triển cho vay. Tuy nhiên tùy vào từng mục tiêu, phân khúc thị trường, đặc điểm dân số, địa lý và tình hình phát triển kinh tế từng thời kỳ mà mỗi NH có định hướng phát triển cho vay khác nhau.

Đối với BIDV chi nhánh Sơn Tây, nằm trên một địa bàn tương đối rộng với sự góp mặt của nhiều ngân hàng như Agribank, Techcombank, Vietcombank, Vietinbank, MB Bank, VPBank, Lienvietpostbank....đã tạo nên một thị trường cạnh tranh khá gay gắt. Thêm vào đó, những mặt bất lợi do hoàn cảnh khách quan mang lại đó là tình hình dịch bệnh Covid trên thế giới và trong nước vẫn diễn biến phức tạp, mặc dù nước ta đã khá thành công khi kiểm soát được tình hình dịch bệnh nhưng đã ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, hộ cá thể trong nước. Vì thế, để tăng trưởng và phát triển bền vững trong giai đoạn khó khăn này và cả các năm tiếp theo khi chưa xác định được thời điểm tuyên bố hết dịch. Trên cơ sở định hướng của BIDV, chi nhánh Sơn Tây đã xây dựng định hướng phát triển giai đoạn từ nay đến 2020, tầm nhìn 2025 như sau:

BIDV Sơn Tây trở thành ngân hàng có quy mô hàng đầu trên địa bàn so với các ngân hàng khác, đặc biệt là trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Trong đó phát triển tăng tốc về quy mô gắn với cơ cấu lại toàn diện các mặt hoạt

động, trọng tâm là nâng cao tiềm lực tài chính, tăng trưởng nhanh huy động vốn, cho vay đi đôi với phát triển bền vững nền khách hàng, mở rộng thị phần hoạt động, kiểm soát rủi ro nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

***3.1.3 Mục tiêu về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Sơn Tây***

Từ định hướng chung, chi nhánh BIDV SơnTây đưa ra các mục tiêu cụ thể đối với việc nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân dựa trên nguyên tắc tăng trưởng hợp lý, có chọn lọc, an toàn, hiệu quả và chất lượng tín dụng được đặt lên hàng đầu, cụ thể như sau:

- Xây dựng chi nhánh BIDV Sơn Tây trở thành chi nhánh ngân hàng bán lẻ có thị phần và quy mô lớn hàng đầu trên địa bàn TX Sơn Tây, Ba Vì, Phúc Thọ, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ đồng bộ, đa dạng, chất lượng tốt nhất phù hợp với các phân đoạn khách hàng mục tiêu.
- Tăng trưởng mạnh, tạo sự khác biệt và bền vững bằng văn hóa kỷ luật, đội ngũ nhân sự tinh thông về nghiệp vụ, cam kết cao và được tổ chức khoa học;

Tăng trưởng đột phá cho vay KHCN gắn với kiểm soát chất lượng cho vay, đẩy mạnh phát triển các dòng sản phẩm đang là mũi nhọn của hệ thống như cho vay nhà ở, cho vay sản xuất kinh doanh…

Tăng cường, đổi mới các công nghệ phục vụ cho các hoạt động NH, đồng thời tăng cường đào tạo, giúp nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho các cán bộ cho vay của NH nói chung và các cán bộ cho vay phụ trách các hoạt động liên quan đến lĩnh vực cho vay KHCN nói riêng.

Cung cấp cho khách hàng một danh mục sản phẩm cho vay hấp dẫn, đa dạng, nhiều tiện ích và phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Đối với các sản phẩm cho vay truyền thống: nâng cao chất lượng và tiện ích thông qua cải tiến quy trình nghiệp vụ, đơn giản hóa thủ tục giao dịch và thân thiện với khách hàng. Cung cấp sản phẩm hiện đại: bắt kịp nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, phát triển nhanh trên cơ sở sử dụng công nghệ hiện đại để cung cấp cho khách hàng trọn gói sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân.

## 3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây

### *3.2.1. Đẩy mạnh công tác Marketing, nghiên cứu thị trường và hành vi khách hàng cá nhân*

*Tăng cường chủ động tìm kiếm, lựa chọn khách hàng vay*

Cũng như nhiều NHTM khác, cách thức cung ứng sản phẩm của Chi nhánh vẫn còn mang tính truyền thống, do đó Chi nhánh phải chủ động trong việc tìm kiếm khách hàng, tiếp thị các sản phẩm cho vay KHCN đến với khách hàng, việc này vừa giúp khách hàng cải thiện tình trạng thiếu hiểu biết về sản phẩm, vừa giúp ngân hàng sàng lọc khách hàng phù hợp. Ngoài hoạt động triển khai quảng cáo trên các kênh truyền thống như phát thanh, truyền hình.. thì chi nhánh có thể áp dụng các hình thức quảng cáo hiện đại hiện nay như trên các ứng dụng trên mạng xã hội như Facebook,Zalo....

Mặt khác, có thể vận dụng các mối quan hệ của khách hàng hiện hữu để giới thiệu các khách hàng mới có nhu cầu vay vốn nhằm mở rộng nền khách hàng và khai thác thông tin khách hàng từ nhiều phía.

Cần tránh tình trạng tập trung quá nhiều vào việc phát triển khách hàng mới dẫn đến giảm sút sự quan tâm, chất lượng phục vụ các khách hàng hiện có của ngân hàng. Đối với khách hàng cũ phải duy trì sự việc thăm hỏi khách hàng (hình thức linh hoạt: điện thoại, gặp mặt, tặng quà nhân dịp lễ tết, sinh nhật….) qua đó tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, cập nhật các thông tin liên quan đến nguồn trả nợ, các thông tin nhân thân khác ; giới thiệu các sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu của khách hàng;

*Tăng cường tiếp thị, mở rộng mạng lưới các sản phẩm cho KHCN*

Hiện tại, BIDV Sơn Tây có cơ sở khách hàng lớn, trong số đó rất nhiều khách hàng chỉ mới có quan hệ tiền gửi tiết kiệm, tài khoản thanh toán, chuyển tiền, dịch vụ trả lương,. đây là nguồn khách hàng rất dồi dào để NH có thể bán chéo được các sản phẩm cho vay KHCN.

Đối với KHCN chưa có quan hệ cho vay, Chi nhánh cần phân tích đánh giá để lựa chọn khách hàng mục tiêu từ đó có biện pháp giới thiệu sản phẩm phù hợp, đưa ra những cách thức tiếp cận hiệu quả nhất. Chẳng hạn, đối với những KHCN sử dụng dịch vụ tài khoản thanh toán tại NH để nhận lương hàng tháng, có thể tiếp cận giới thiệu sản phẩm cho vay như cho vay tiêu dùng, cho vay nhà ở, cho vay mua xe ôtô, thấu chi,... Đối với các khách hàng chuyển tiền liên quan đến hoạt động kinh doanh có doanh số lớn, các khách hàng này là những đối tượng tiềm năng cho sản phẩm cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh.

### *3.2.2. Đa dạng hóa khách hàng, thực hiện chiến lược khách hàng hợp lý*

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt, các NHTM muốn phát triển đều phải thu hút những khách hàng có chất lượng. Để có được danh sách khách hàng này ngân hàng phải xây dựng chiến lược phát triển khách hàng rõ ràng, nhất quán và hợp lý. BIDV Sơn Tây cũng không nằm ngoài chiến lược đó, Chi nhánh cần thực hiện phân đoạn khách hàng thành các nhóm khách hàng mục tiêu khác nhau, để từ đó có chính sách tín dụng phù hợp. Nhóm khách hàng mục tiêu có thể được phân thành 2 loại: Nhóm khách hàng hiện tại và nhóm khách hàng tiềm năng

*Nhóm khách hàng hiện tại*

Đây là nhóm khách hàng đang có quan hệ tiền gửi, chuyển tiền, sử dụng dịch vụ…. tại Chi nhánh, nhóm này bao gồm các khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ viên chức, nhân viên các công ty… hoặc nhóm khách hàng có thu nhập cao như các Lãnh đạo tại các đơn vị, cơ quan, các chủ doanh nghiệp.
Chi nhánh có thể khai thác các nhu cầu của khách hàng để mở rộng cho vay. Khi thẩm định nhóm khách hàng này Chi nhánh sẽ giảm thiểu được chi phí như chi phí tiếp thị, giới thiệu sản phẩm,...ngoài ra còn có thêm được các kênh thông tin để thẩm định khách hàng trước khi ra quyết định cho vay. Việc tiết kiệm chi phí góp phần tăng nguồn thu từ cho vay, đồng thời tăng chất lượng cho vay khi thẩm định được chính xác thông tin khách hàng cung cấp.

*Nhóm khách hàng tiềm năng*

Để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay KHCN ngoài việc tập trung vào nhóm khách hàng hiện tại, Chi nhánh cũng cần quan tâm đến việc phát triển nhóm khách hàng mục tiêu lâu dài, những khách hàng tiềm năng. Đó là những người có mức thu nhập trung bình, ổn định, thu nhập cao nhưng chưa sử dụng dịch vụ tại Chi nhánh. Trên địa bàn Chi nhánh trú đóng, các nhóm khách hàng này thường là cán bộ nhân viên, lãnh đạo của các đơn vị bộ đội đóng quân trên địa bàn(Sơn Tây là địa bàn tập trung một lượng lớn các đơn vị bộ đội: Trường Sỹ Quan Lục Quân I, Học viện Phòng Không, Học viện Biên Phòng, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội....), các đơn vị hành chính sự nghiệp, các Công ty, doanh nghiệp lớn làm ăn hiệu quả tại địa phương....tuy nhiên đang trả lương qua ngân hàng khác hoặc chi trả tiền mặt. Nếu nhóm khách hàng này phát sinh nhu cầu vay vốn sẽ giúp gia tăng dư nợ chất lượng đối với cho vay tiêu dùng: cho vay nhà, tiêu dùng có tài sản đảm bảo, cho vay mua ô tô.

Đối với các khách hàng hiện hữu tại Chi nhánh và các khách hàng chưa có quan hệ tín dụng mà Chi nhánh đang tìm kiếm, BIDV Sơn Tây có thể triển khai những phương thức cho vay mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời cải tiến và làm mới sản phẩm bằng cách tạo dịch vụ mới cho khách hàng cũ (bảo hiểm, làm đẹp, du lịch...). Cùng với đó, triển khai cung cấp các gói sản phẩm, sản phẩm tích hợp như: cho vay tiêu dùng bằng nhiều hình thức qua internet, cho vay online tích hợp trên các phần mềm ứng dụng của BIDV, qua thẻ tín dụng… Đặc biệt chú trọng phát triển các sản phẩm phụ trợ, có nhiều tiềm năng, nhất là khu vực dịch vụ ngân hàng bán lẻ, tài trợ dự án, tài trợ thương mại, dịch vụ thanh toán và chuyển tiền.…Đây chính là những kênh rất hiệu quả cho ngân hàng tăng dư nợ cho vay, vì càng có nhiều sản phẩm tín dụng phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng, dư nợ tín dụng sẽ càng tăng cao và rủi ro tín dụng càng phân tán.

### *3.2.3 Hạn chế nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh*

Trong năm 2018 nợ quá hạn và nợ xấu tăng mạnh tại chi nhánh, mặc dù năm 2019 tỷ lệ này có giảm nhưng chi nhánh cũng cần phải có biện pháp xử lý triệt để, làm giảm các khoản nợ xấu, nợ quá hạn đến mức thấp nhất, bằng cách:

*- Nâng cao chất lượng các khoản cho vay mới, theo dõi các khoản cho vay hiện tại, giảm thiểu nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh.*

Hạn chế thấp nhất nợ quá hạn phát sinh từ hoạt động cho vay KHCN qua việc phân loại khách hàng, thẩm định cho vay, thẩm định tài sản thế chấp, kiểm tra trước, trong và sau cho vay.

Gắn trách nhiệm của cán bộ QLKH, lãnh đạo vào từng khoản vay vì cán bộ tín dụng, lãnh đạo kiểm soát là người hiểu biết rõ về khách hàng, cần thường xuyên liên hệ và cập nhật thông tin khách hàng.

Khi có dấu hiệu nợ quá hạn xuất hiện, cán bộ tín dụng phải làm việc với KH tìm biện pháp tháo gỡ như tư vấn cho khách hàng về việc bán sản phẩm, thu hồi công nợ, điều chỉnh kế hoạch sản xuất kinh doanh cho phù hợp với thu nhập và chi phí của khách hàng để tập trung trả nợ.

Thường xuyên rà soát phân loại nợ để rà soát các khoản vay của khách hàng, phân loại khách hàng kịp thời, kiểm tra báo cáo nợ quá hạn và nợ xấu phải thu hồi để đề ra biện pháp thu hồi hiệu quả.

*- Xử lý nợ quá hạn, nợ xấu còn tồn đọng tại chi nhánh.*

Đối với những khoản nợ quá hạn, nợ xấu đã phát sinh, ngoài việc thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc khách hàng trả nợ. Chi nhánh còn cần áp dụng những biện pháp cụ thể để xử lý nợ như:

Thường xuyên làm việc với khách hàng tìm ra nguyên nhân chủ quan và khách quan của các khoản nợ của khách hàng để có biện pháp xử lý.

Xem xét đánh giá lại khách hàng(tình hình tài chính, tài sản đảm bảo, các thông tin liên quan đến gia đình, nhân thân khách hàng), từ đó có thể đề xuất cơ cấu, gia hạn nợ cho khách hàng, đồng thời NH phải giám sát chặt chẽ hoạt động

sản xuất kinh doanh hoặc tình trạng thu nhập của khách hàng cho đến khi thu hết được nợ.

Động viên, thuyết phục khách hàng thanh lý bớt tài sản, huy động vốn từ người thân, bạn bè để giảm dần dư nợ, có thể áp dụng các biện pháp miễn giảm lãi, tiến tới tất toán khoản vay. Trường hợp khách hàng không hợp tác, cố tình không trả nợ, sử dụng các biện pháp quyết liệt như khởi kiện, thi hành án để thu hồi nợ.

Định kỳ rà soát, dùng quỹ dự phòng rủi ro để xử lý nợ xấu, làm giảm tỷ lệ nợ xấu của Chi nhánh.

Phối hợp với các đơn vị như VAMC, BAMC để bán các khoản nợ xấu nhằm có thời gian cơ cấu tài chính, tìm các biện pháp để thu hồi nợ của khách hàng.

### *3.2.4 Tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân*

Kiểm soát rủi ro là công tác cần thiết và quan trọng đối với mọi hoạt động của ngân hàng mà đặc biệt là trong hoạt động tín dụng. Việc kiểm soát rủi ro tốt không chỉ giúp các ngân hàng giảm thiểu được những rủi ro khách quan lẫn chủ quan mà còn góp phần nâng cao được chất lượng đối với hoạt động cũng như những sản phẩm – dịch vụ mà ngân hàng cung cấp đến khách hàng.

Đầu tiên để tăng cường công tác kiểm soát rủi ro tín dụng, Chi nhánh cần xây dựng những giải pháp nhằm duy trì rủi ro tín dụng ở mức thấp với mục tiêu phấn đấu tỷ lệ dư nợ xấu trong hoạt động cho vay KHCN ở mức dưới 3% và thấp hơn tỷ lệ nợ xấu của BIDV và hoạt động tín dụng chung của toàn ngành. Một số giải pháp có thể kể đến như:

- Luôn đảm bảo tách bạch giữa chức năng kinh doanh, tác nghiệp và chức năng quản lý rủi ro của chi nhánh nhằm mục đích chuyên nghiệp hóa công tác quản lý rủi ro, góp phần giúp giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay KHCN.

- Tăng cường việc thực hiện xếp hạng khách hàng mà BIDV đã và đang

triển khai với những tiêu chí định hạng phù hợp với đối tượng khách hàng nhằm mục đích thẩm định, phân tích và định lượng rủi ro, quyết định cấp tín dụng

- Thường xuyên thực hiện công tác dự báo diễn biến thị trường, thị hiếu khách hàng tại chi nhánh để chủ động hơn trong việc quản lý rủi ro thị trường, từ đó có thể đưa ra những quyết định đúng đắn và kịp thời, hạn chế đến mức thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra.

- Tăng cường công tác kiểm tra trước, trong cho *vay*

Ngay từ khâu thẩm định, cán bộ, lãnh đạo QLKH cần thu thập các thông tin liên quan đến mục đích sử dụng vốn vay, năng lực tài chính, nhân thân, tài sản đảm bảo của khách hàng. Vận dụng các kĩ năng, kinh nhiệm và mối quan hệ để khai thác được chính xác các nguồn thông tin nhằm đưa ra quyết định cấp tín dụng phù hợp.

Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ, chứng từ phục vụ cho quá trình phê duyệt khoản vay, phù hợp với quy định của ngân hàng, tuyệt đối không làm giả hồ sơ, cung cấp sai sự thật để được cho vay.

- Tăng cường kiểm tra, quản lý rủi ro sau khi giải ngân

Kiểm tra sau giải ngân không chỉ kiểm tra tính trung thực trong việc sử dụng vốn vay mà còn đánh giá lại khả năng trả nợ của khách hàng cũng như phát hiện các thông tin tiêu cực về khách hàng để có biện pháp ứng xử phù hợp: cho vay duy trì không tăng thêm, giảm dần dư nợ, yêu cầu trả nợ trước hạn nếu sử dụng vốn sai mục đích…

- Phòng quản lý rủi ro kết hợp cùng các phòng QLKH :

+ Lập kế hoạch kiểm tra phát hiện các điểm còn thiếu sót, chưa chặt chẽ trong hồ sơ vay vốn, kiểm tra thực tế, đánh giá năng lực tài chính, nhân thân của khách hàng,… báo cáo Lãnh đạo Chi nhánh có chỉ đạo kịp thời.

+ Kiến nghị, bổ sung, chỉnh sửa các văn bản quy định của BIDV nếu phát hiện điểm bất hợp lý, dẫn đến không an toàn cho hoạt động của chi nhánh.

- Ứng dụng công nghệ trong việc tự động quản lý nợ, như tự động chuyển

nợ quá hạn, hỗ trợ việc theo dõi đánh giá các khoản nợ đến hạn,cung cấp hệ thống cảnh báo đối với các khoản nợ có vấn đề để đưa ra biện pháp thu hồi nợ nhanh chóng và hiệu quả.

***3.2.5 Bổ sung các kênh cung cấp thông tin tín dụng***

Thông tin tín dụng bao gồm các thông tin về tình hình tài chính, tài sản đảm bảo, nhân thân, lịch sử trả nợ ….của khách hàng. Ngân hàng có thể thu thập thông tin về khách hàng từ các nguồn khác nhau như trực tiếp từ phía khách hàng, xem xét hồ sơ chứng minh nguồn trả nợ, các nguồn thông tin từ dịch vụ, các đơn vị cung ứng thông tin...Mặc dù nguồn thông tin có nhiều nhưng không đảm bảo độ chính xác. Bởi vậy việc lựa chọn thông tin chính xác và đủ tin cậy là rất khó. Đối với BIDV Sơn Tây, việc thu thập thông tin vẫn chủ yếu vẫn là thông tin từ phía khách hàng thông qua trao đổi trực tiếp, đây là nguồn thông tin dễ tìm kiếm, không chiếm nhiều công sức, tuy nhiên độ đáng tin cây không được đảm bảo do khách hàng có thể cung cấp thông tin thiếu trung thực để được cấp tín dụng. Vì vậy, Chi nhánh cần mở rộng phạm vi, thu thập thêm các nguồn thông tin khác, một số nguồn thông tin có thể sử dụng như sau:

- Trực tiếp cử cán bộ có kinh nghiệm xuống địa bàn hoạt động kinh doanh của khách hàng để tìm hiểu về ngành nghề, lĩnh vực mà khách hàng dang kinh doanh để đưa ra được những nhận định xác đáng đối với khách hàng.
- Thu thập nguồn thông tin từ mạng internet, từ Trung tâm thông tin tín dụng (CIC), từ các tổ chức tín dụng khác mà khách hàng có quan hệ, từ đối tác, từ các cơ quan ban ngành trên địa bàn, từ đó đánh giá được khách hàng.
- Thu thập thông tin từ chính các mối quan hệ của cán bộ, lãnh đạo, làm công tác tín dụng, từ các khách hàng khác đang có quan hệ tại Chi nhánh để làm giàu thêm nguồn thông tin khi đánh giá khách hàng.

Việc thu thập thông tin chiếm vai trò vô cùng quan trọng trong hoạt động cho vay KHCN, các thông tin liên quan đến khách hàng không những thu thập vào thời điểm trước khi cho vay mà còn được cập nhật liên tục trong suốt thời

gian khách hàng có dư nợ tại Chi nhánh. Một khách hàng khi bắt đầu cho vay có thẻ được đánh giá tốt, tuy nhiên trong thời gian vay vốn bị suy giảm tài chính, khó khăn, nếu Chi nhánh không nắm bắt được các thông tin sẽ không đưa ra được biện pháp ứng xử phù hợp. Mặt khác, không những chỉ nắm bắt được thông tin mà cần phải nắm bắt sớm để giảm thiểu tối đa rủi ro cho các khoản vay tại Chi nhánh.

Các cán bộ QLKH tại Chi nhánh có tuổi đời trẻ do đó việc thu thập thông tin khách hàng qua các mối quan hệ còn hạn chế, cần biết vận dụng quan hệ của các lãnh đạo, kiểm soát để có được những thông tin chính xác, toàn diện. Chi nhánh cũng cần đa dang hóa các kênh thông tin để cung cấp, hỗ trợ thêm cho các cán bộ làm công tác cho vay nói chung và cán bộ cho vay KHCN nói riêng.

***3.2.6 Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng cán bộ, lãnh đạo quản lý khách hàng, cán bộ thẩm định tín dụng.***

Cán bộ QLKH, cán bộ thẩm định, lãnh đạo kiểm soát đóng vai trò rất quan trọng quyết định đến chất lượng khoản vay đề xuất, do đó việc không ngừng đào tạo, tích lũy kinh nghiệm rất có ý nghĩa đối với việc tăng chất lượng cho vay KHCN, có giá trị trong mọi giai đoạn phát triển của Chi nhánh. Để làm được điều này, BIDV Sơn Tây cần phải thực hiện các biện pháp sau:

- Ngay từ khâu tuyển dụng cán bộ, ngoài những tiêu chuẩn chung do BIDV đưa ra, cần lựa chọn những ứng viên có kinh nghiệm, am hiểu địa bàn, có khả năng ứng xử tốt, chịu được sức ép công việc…Tuyển dụng số lượng ứng viên hợp lý, hạn chế tình trạng thiếu cán bộ không giải quyết hết công việc hoặc thừa cán bộ gây lãng phí nhân lực.

- Nâng cao năng lực thẩm định.

Đây là một bước quan trọng trong nghiệp vụ tín dụng đòi hỏi cán bộ tín dụng không chỉ giỏi về nghiệp vụ, nắm được các quy định của pháp luật về các ngành nghề liên quan như bất động sản, chứng khoán, thuế, kế toán… Do vậy, BIDV Sơn Tây cần có chính sách khuyến khích việc mở rộng và đào tạo các

kiến thức cho cán bộ nhân viên của mình. Đối với những kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ do chi nhánh hoặc gửi ra BIDV Việt Nam để đào tạo. Đối với các kiến thức về kinh tế và nghiệp vụ liên quan khác BIDV Sơn Tây nên thuê các chuyên gia thuộc các lĩnh vực đó về giảng dậy và lập thành các lớp học ngắn ngày.

- Nâng cao chất lượng phục vụ.

Hiện nay trong công tác phục vụ khách hàng vẫn còn nhiều hạn chế. Trong thời gian tới khi mà sự cạnh tranh về các sản phẩm của các ngân hàng đã bão hoà thì thái độ và phong cách phục vụ của các ngân hàng lại trở nên đặc biệt quan trọng. BIDV Sơn Tây cần phải có những quy chế chặt chẽ hơn trong việc quy định về phong cách và thái độ phục vụ khách hàng như ban hành các tiêu chuẩn về tác phong, thái độ phục vụ khách hàng, thường xuyên tổ chức các cuộc thi, kiểm tra về các chuẩn mực trong phục vụ khách hàng.

- Nâng cao đạo đức nghề nghiệp

Tín dụng là hoạt động tương đối nhạy cảm và dễ dẫn đến những sai phạm liên quan đến quy trình, quy chế cho vay. BIDV Sơn Tây cần truyền đạt và quán triệt ý thức, đạo đức của những cán bộ tín dụng, đảm bảo tính trung thực, khách quan, tránh những sai sót, những vi phạm dẫn đến mất hình ảnh và uy tín của ngân hàng và ban hành những chế tài xử lý nghiêm khắc với những hành vi vi phạm.

- Có cơ chế khuyến khích vật chất đến từng cán bộ như: chính sách lương thưởng , quy hoạch, bổ nhiệm đối với những cán bộ có thành tích tốt; đồng thời có cơ chế rõ ràng đối với cán bộ gây ra nhiều nợ xấu, nợ quá hạn: thuyên chuyển vị trí, xử lý theo quy định.

***3.2.7. Tăng cường cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin.***

BIDV Sơn Tây cần đầu tư trang thiết bị máy móc, thay thế máy photo, scan, máy in mới, ứng dụng các phần mềm do BIDV cung cấp …. nhằm giảm tải thời gian tác nghiệp cho cán bộ QLKH, giúp xử lý nhanh hồ sơ vay vốn cho

khách hàng, gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Hiện nay, cán bộ QLKH tại Chi nhánh đang thực hiện nhiều khâu tác nghiệp chưa kể phải dành thời gian tìm kiếm khách hàng, việc phải tác nghiệp nhiều mà không có công cụ hỗ trợ sẽ ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định khoản vay và không thể tránh khỏi sai sót, lỗi tác nghiệp. BIDV đang triển khai khá nhiều phần mềm, chương trình ứng dụng như Rsale-Pro, hệ thống Croms… để giúp cán bộ QLKH dành thời gian bán hàng, giảm khâu tác nghiệp. Do đó, Chi nhánh cần có đầu mối nghiên cứu, vận dụng để tăng năng suất lao động, đạt được hiệu quả công việc cao.

Không chỉ áp dụng các chương trình của Hội sở Chính BIDV, Chi nhánh cũng cần học hỏi các sáng kiến ý tưởng cải tiến của các Chi nhánh khác trong việc tạo ra các chương trình giám sát khoản vay, cảnh báo nợ xấu, nợ quá hạn…để sớm phát hiện ra các khoản vay có vấn đề và có biện pháp xử lý kịp thời, góp phần nâng cao chất lượng cho vay.

Ngoài ra, công nghệ hiện đại còn giúp tiết kiệm chi phí, nguồn nhân lực, có dư địa để bố trí, luân chuyển cán bộ đáp ứng nhu cầu về con người, từ đó nâng cao lợi nhuận từ hoạt động cho vay.

Đối với các PGD cần được bố trí các không gian giao dịch hiện đại để phục vụ cho các nhu cầu khác của khách hàng vay(như ngân hàng điện tử, ngân hàng số…), nhằm gia tăng khả năng bán chéo sản phẩm, tạo nguồn thu cho ngân hàng.

**3.3.Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây.**

***3.3.1 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước***

*Thứ nhất,* NHNN cần thực hiện tốt hơn công tác thanh tra, kiểm tra Ngân hàng, đặc biệt là hoạt động cho vay KHCN. Hoạt động này vừa phát hiện và xử lý kịp thời những sai sót đồng thời thấy được những điểm chưa hợp lý trong hệ thống văn bản pháp quy của NHNN, từ đó có sự thay đổi kịp thời và hợp lý, giúp các NHTM có thể áp dụng thực hiện một cách dễ dàng.

*Thứ hai*, NHNN cần đảm bảo thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời cho hệ thống NHTM những phương hướng nhiệm vụ, mục tiêu, quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế của đất nước, của từng vùng, từng khu vực trong từng thời kỳ, tư vấn cho các NHTM về những lĩnh vực, những ngành mũi nhọn cần tập trung đầu tư vốn cho vay nhằm góp phần thực hiện những chủ trương đường lối phát triển chung, đồng thời phát huy hiệu quả đồng vốn, bảo đảm an toàn cho vay cho các NHTM.

*Thứ ba*, NHNN cần có biện pháp phát triển hệ thống thông tin ngân hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động của trung tâm thông tin tín dụng (CIC), cập nhật kịp thời thông tin về đối tượng KHCN vay vốn. Để CIC thực sự trở thành trung tâm cung cấp các thông tin đầy đủ nhất về tình hình tín dụng của khách hàng, thường xuyên nâng cấp hoàn thiện công nghệ để thu thập thông tin nhanh nhất, xu hướng tự động hóa, khai thác trên trang web, có phương án đảm bảo an toàn trong mọi tình huống.

*Thứ tư,* NHNN tiếp tục thực hiện các giải pháp điều hành nhằm phấn đấu ổn định lãi suất cho vay, kiểm soát tăng trưởng cho vay KHCN theo chỉ tiêu định hướng, tập trung tín dụng vào lĩnh vực ưu tiên theo chủ trương của Chính phủ; kiểm soát tín dụng ở một số ngành, lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro.

*Thứ năm,* NHNN cần nâng cao chất lượng cán bộ QLKH bằng cách thường xuyên mở các lớp bồi dưỡng và kiểm tra nghiệp vụ. Ngoài ra NHNN còn phải thường xuyên mở các buổi hội thảo nhằm trao đổi kinh nghiệm với các cán bộ ngân hàng, đặc biệt các nhóm cán bộ quản lý KHCN cần phải được trang bị một số kĩ năng và kiến thức về thị trường nhà đất, thị trường động sản và bất động sản, kĩ năng phỏng vấn thông tin để thu thập thông tin và đánh giá, thẩm định khách hàng được chuyên nghiệp và hiệu quả hơn.

***3.3.2 Kiến nghị đối với BIDV***

*Thứ nhất*, BIDV nên có chính sách hỗ trợ cho các Chi nhánh trong việc đa dạng hóa cơ cấu sản phẩm cho vay đối với KHCN để nâng cao tính cạnh tranh

cho các sản phẩm dịch vụ. BIDV cần có dự báo xu hướng phát triển của các ngành trước tác động của sự phát triển của công nghệ, các báo cáo phân tích để cung cấp thê các nguồn thông tin chính thống hỗ trợ cho công tác bán hàng, thiết lập và mở rộng cơ cấu dịch vụ, cơ cấu khách hàng cho phù hợp.

*Thứ hai,* tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ cho vay KHCN trong toàn hệ thống. Thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo, tập huấn nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho các cán bộ cũng như cử các cán bộ có năng lực đi đào tạo, học tập ở nước ngoài để nắm bắt xu hướng của thế giới, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ và do đó nâng cao chất lượng hoạt động của toàn bộ hệ thống. Đồng thời ban hành các quy chế luân chuyển cán bộ và thực hiện nghiêm túc, vì chỉ có luân chuyển cán bộ mới tạo ra luồng sinh khí kinh doanh mới, tăng cường công tác tự kiểm tra chéo có hiệu quả, tạo tâm lý quen thuộc với sự thay đổi, đổi mới.

*Thứ ba,* BIDV nên đẩy mạnh cải cách hành chính, đăng tải công khai, minh bạch các thông tin về cơ chế, chính sách, các hồ sơ thủ tục vay vốn với khách hàng, thường xuyên cập nhật các quy định, thủ tục, chính sách cho vay KHCN trên trang web, mạng xã hội của BIDV. Quán triệt triển khai giao dịch một cửa, tiêu chuẩn hóa thời gian cụ thể giao dịch với khách hàng vay, cam kết cụ thể thời hạn xử lý trả lời khách hàng. Tiếp tục rà soát rút ngắn thời gian, đơn giản hóa thủ tục quy trình hướng tới khách hàng, giảm lượng hồ sơ mẫu biểu, nên sử dụng hồ sơ điện tử, giao dịch điện tử, cắt giảm các thủ tục thừa gây mất thời gian, phiền hà khách hàng, giảm thời gian thẩm định với các khoản tín dụng ngắn hạn. Hỗ trợ, giải đáp vướng mắc của các chi nhánh trong quá trình cho vay KHCN, tiếp nhận và xử lý đối với các hồ sơ tín dụng vượt thẩm quyền của Chi nhánh.

*Thứ tư*, BIDV nên xây dựng cơ chế lương phù hợp đảm bảo cạnh tranh so với các NH khác đối với cán bộ khách hàng cá nhân, xây dựng cơ chế đo lường, đánh giá đến từng vị trí cán bộ KHCN. Kết quả đo lường đánh giá cán bộ QHKH là nền tảng phân loại cán bộ, xếp cấp bậc lương, chi trả thu nhập theo mức độ

hòan thành nhiệm vụ, tạo cơ hội thăng tiến, phát triển. Xây dựng cơ chế cộng tác viên hỗ trợ tín dụng nhằm giảm tải tác nghiệp tín dụng, tăng thời gian cho cán bộ QLKH trong việc bán hàng và quản lý khoản vay.

***3.3.3. Kiến nghị với chính quyền địa phương***

*Thứ nhất,* tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của các phòng giao dịch của BIDV Sơn Tây trên địa bàn, đảm bảo công tác an ninh tại địa bàn.

*Thứ hai*, định kỳ hàng năm nên tổ chức các buổi giao lưu gặp mặt giữa các hiệp hội làng nghề, các hộ kinh doanh, với các ngân hàng thương mại, tạo cơ hội cho ngân hàng và khách hàng tiếp xúc, trao đổi và hợp tác.

*Thứ ba,* đơn giản hóa các thủ tục hành chính tại địa phương, như thủ tục đăng ký giao dịch đảm bảo để người dân nhanh chóng hoàn thiện các thủ tục thế chấp tại ngân hàng.

## TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Từ những nội dung liên quan đến hạn chế và nguyên nhân của thực trạng chất lượng cho vay KHCN chưa cao và trên cơ sở định hướng mục tiêu nâng cao chất lượng cho vay KHCN giai đoạn 2020-2025 của BIDV chi nhánh Sơn Tây, chương 3 của luận văn đã đề xuất các giải pháp để nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại BIDV chi nhánh Sơn Tây gồm: 1) Đẩy mạnh công tác Marketing, nghiên cứu thị trường và hành vi khách hàng cá nhân; 2) Đa dạng hóa khách hàng, thực hiện chiến lược khách hàng hợp lý; 3) Hạn chế nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh; 4) Tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân; 5) Bổ sung các kênh thông tin tín dụng; 6) Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng cán bộ, lãnh đạo quản lý khách hàng, cán bộ thẩm định tín dụng.; 7) Tăng cường cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ thông tin.

Tất cả các đề xuất trên đều hướng đến một mục tiêu chung là nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây, từ đó góp phần vào chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ của BIDV trước các NHTM trong nước và cả nước ngoài trong giai đoạn hội nhập kinh tế quốc tế.

# KẾT LUẬN CHUNG

Nâng cao chất lượng cho vay KHCN luôn là đòi hỏi cấp thiết của mọi NHTM, đặc biệt là trong điều kiện ngành NH cạnh tranh gay gắt như hiện nay thì nó càng trở thành mối quan tâm hàng đầu của các NH cũng như của BIDV Sơn Tây.

Chương 1 của luận văn đã hệ thống hóa và làm rõ hơn các vấn đề lý luận cơ bản về cho vay KHCN như: khái niệm, đặc điểm, vai trò của cho vay KHCN; phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay KHCN và các tiêu chí đánh giá chất lượng cho vay KHCN; kinh nghiệm nâng cao chất lượng cho vay KHCN của một số NHTM.

Trong chương 2, việc nghiên cứu, phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây giai đoạn 2017-2019 cho thấy, cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây đã đạt được những kết quả nhất định đồng thời tồn tại những hạn chế cần khắc phục. Một loạt các nguyên nhân khách quan và chủ quan của thành công và hạn chế là cơ sở cho định hướng, mục tiêu và giải pháp cụ thể ở chương 3 để nâng cao chất lượng cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây trong thời gian tới.

Trong chương 3, luận văn đã trình bày định hướng và mục tiêu phát triển cho vay KHCN của BIDV Sơn Tây giai đoạn 2020 - 2025. Dựa vào những hạn chế đã được phân tích ở chương 2, luận văn đã đề xuất hệ thống các giải pháp có cơ sở khoa học và thực tiễn để nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại BIDV Sơn Tây đồng thời đưa ra các kiến nghị đối với NHNN, BIDV, chính quyền địa phương nhằm tạo điều kiện để nâng cao chất lượng cho vay KHCN của các NHTM nói chung và BIDV Sơn Tây nói riêng.

# DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO


1. Ngân hàng Thương Mại Cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam– chi nhánh Sơn Tây, Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2017, năm 2018, năm 2019.

2. Ngân hàng Thương Mại Cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam Chi nhánh Sơn Tây, Báo cáo thường niên năm 2017, năm 2018, năm 2019.

3. Ngân hàng Thương Mại Cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam, Quy trình về tín dụng bán lẻ năm 2019.

4. Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam (2013) Thông tư số: 02/2013/TT-NHNN ngày 21 tháng 01 năm 2013 của Thống đốc NHNN Quyết định về Phân loại tài sản có, mức trích, và phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sự dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

5. Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam (2016), Thông tư số: 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống đốc NHNN về ban hành Quy định về hoạt động cho vay của Tổ chức tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.

6. PGS. TS. Phan Thị Thu Hà - Giáo trình Ngân hàng Thương mại- Đại học kinh tế quốc dân.

7. Tạ Thị Hoa(2020), "Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sơn Tây", luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Thương Mại.

8. Lê Thị Minh Đức(2019), "Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam-Chi nhánh Quang Minh", luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Thương Mại.

9. Trương Thị Thanh Mai (2018), "Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam- Chi nhánh Đông Đô", luận văn thạc sĩ kinh tế, Học viện ngân hàng.

10. Nguyễn Thị Thanh Hằng (2017), "Giải pháp phát triển dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hà Tây", Luận văn Thạc sỹ Kinh tế, Trường đại học Thương mại .

11. Phạm Thị Thu Hằng (2016), "Phát triển dịch vụ NH bán lẻ tại NH nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Hoa Lư - Tỉnh Ninh Bình", Luận văn thạc sỹ, Học viện Ngân hàng.

12. Hoàng Hồng Nhung(2016): "Nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại NHTMCP Nông Nghiệp và phát triển nông thôn – chi nhánh Hà Nội", luận văn thạc sỹ, Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội.

13. Trịnh Thị Thuỳ (2015), "Phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của BIDV – chi nhánh Thanh Hóa", Luận văn Thạc sỹ Kinh tế Trường đại học Thương mại.

14. Website: www.bidv.com.vn

**PHỤ LỤC I**

**PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI BIDV CHI NHÁNH SƠN TÂY**

Kính chào Bạn,

Phiếu khảo sát này nằm trong một nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triên Việt Nam, chi nhánh Sơn Tây. Chúng tôi cam kết chỉ sử dụng kết quả khảo sát cho mục đích nghiên cứu và tuyệt đổi bảo mật thông tin cá nhân mà bạn cung cấp.

Xin chân thành cảm ơn sự tham gia của bạn!

**Hướng dẫn trả lời:**

Bạn vui lòng cho biết ý kiến của mình bằng cách đánh dấu (X) vào ô trống tương ứng với phương án trả lời của bạn

**I. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI ĐƯỢC HỎI**

Độ tuổi:

Dưới 25 tuổi □ 25 - 34 tuổi □ 35 - 49 tuổi □ 50 - 60 tuổi □ Trên 60 tuổi

Giới tính:

Nam □ Nữ

Nghề nghiệp:

□Làm nội trợ/Lao động tự do

□ Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp trong lĩnh vực tư nhân

□ Nghỉ hưu

□ Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang

□ Sinh viên

Khác *(xin viết cụ thể)*:.....

**II. NỘI DUNG CÂU HỎI**

Câu 1. Bạn đã từng sử dụng sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân của BIDV chi nhánh Sơn Tây chưa?

□ Chưa từng dùng □ Đã từng dung

□ Đang dùng

Câu 2: Bạn đã từng hoặc đang sử dụng loại sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân nào của BIDV chi nhánh Sơn Tây? (*ông/bà có thể lựa chọn nhiều phương án)*

□ Cho vay cầm cố chiết khấu □ Cho vay mua ô tô

□ Cho vay sản xuất kinh doanh □ Cho vay nhà ở

□ Cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản□ Cho vay khác

Câu 3. Nếu. đã từng sử dụng sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân của BIDV chi nhánh Sơn Tây, Bạn vui lòng cho biết đánh giá của Bạn về những yếu tố sau:

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. Các bước, thủ tục, cho vay được niêm yết công khai, rõ ràng | □ Tốt | □Bình thường | □ Không tốt |
| 2. Chính sách cho vay ổn định | □ Tốt | □ Bìnhthường | □ Không tốt |
| 3. Quy định về thành phần của các loại hồ sơ, giấy tờ đơn giản, dễ hiểu | □ Tốt | □ Bìnhthường | □ Không tốt |
| 4.Thời gian giải quyết nhanh chóng | □ Tốt | □ Bìnhthường | □ Không tốt |

Câu 4. Mục đích sử dụng vốn thực tế của Bạn có phù hợp với sản phẩm mà Bạn đã vay chưa?

□ Phù hợp □ Chưa phù hợp

Câu 5. Theo Bạn, thời hạn vay vốn cho các gói sản phâm đã phù hợp chưa?

□ Phù hợp □ Chưa phù hợp

Câu 6. Bạn có gặp trở ngại, khó khăn gì trong quá trình vay vốn cá nhân?

□ Không gặp trở ngại gì □ Lãi suất cho vay cao

□ Chứng minh nguồn thu nhập □ Thời gian giải ngân chậm

□ Ý kiến khác

Câu 7. Bạn có hài lòng về thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên BIDV CN Sơn Tây không?

□Rất hài lòng □ Không hài lòng

□ Chấp nhận được □ Ý kiến khác

Câu 8. Nếu cho thang điểm từ 1 đến 10 để đánh giá về dịch vụ và sản phẩm cho vay cá nhân tại BIDV Sơn Tây thì bạn sẽ đánh giá bao nhiêu điểm?

□ Dưới 5 điểm □ Trên 5 điểm

□ Đạt 5 điểm

Câu 9: Nếu trong thời gian tới bạn có nhu cầu vay vốn ngân hàng thì mục đích vay vốn của bạn là gì? {ông/bà có thể lựa chọn nhiều phương án)

□ Cầm cổ, chiết khấu □ Mua ô tô

□ Sản xuất kinh đoanh □ Mua/sửa nhà ở

□ Khác

Câu 10: Để nâng cao chất lượng dịch vụ sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian tới, theo bạn, BIDV Sơn Tây cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?(bạn có thể chọn nhiều phương án)

□ Mở rộng, đa dạng hóa các loại hình sản phẩm cho vav.

□ Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ khách hàng.

□ Tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục quy trình cho vay.

□Tăng cường công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục cho vay

□ Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục cho vay.

□ Giảm lãi suất cho vay.

□ Cải thiện thái độ giao tiếp của cán bộ ngân hàng.

□ Nâng cao năng lực giải quyết công việc của cán bộ ngân hàng.

□ Khác *(xin viết cụ thể):* ..... .....

**XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ!**