

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



PHẠM THÀNH CHUNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP
VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM –
CHI NHÁNH HOÀN KIẾM**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

HÀ NỘI - NĂM 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



PHẠM THÀNH CHUNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP
VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM –
CHI NHÁNH HOÀN KIẾM**

Chuyên ngành: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Mã ngành: 8340201

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG**

Người Hướng Dẫn Khoa Học: PGS. TS NGUYỄN ĐÀO TÙNG

PGS.TS. PHAN HỮU NGHỊ

HÀ NỘI - NĂM 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tác giả cam kết bằng danh dự cá nhân rằng đề án với đề tài “*Nâng cao chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hoàn Kiếm*” do Tác giả tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật. Các số liệu sử dụng trong đề án có nguồn gốc rõ ràng, đảm bảo chính xác.

Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về tính trung thực của lời cam đoan này.

Tác giả

Phạm Thành Chung

LỜI CẢM ƠN

Đề án là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu kết hợp với kinh nghiệm thực tiễn trong quá trình công tác và sự hướng dẫn nhiệt tình của người hướng dẫn khoa học.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến PGS. TS Nguyễn Đào Tùng, người thầy đã tận tình hướng dẫn Tác giả trong suốt quá trình hoàn thiện bài đề án.

Tác giả xin chân thành cảm ơn các thầy cô giảng dạy trong khóa học, các anh chị trong Viện Đào tạo Sau đại học trường Đại học Kinh tế Quốc dân đã nhiệt tình đào tạo, hỗ trợ và giúp đỡ Tác giả trong suốt quá trình học tập.

Mặc dù với sự nỗ lực cố gắng của bản thân, đề án không tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô, đồng nghiệp, bạn bè và các bạn đọc để đề án được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	v
DANH MỤC BẢNG	vi
DANH MỤC HÌNH	vi
TÓM TẮT ĐỀ ÁN	vii
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết cấu của đề án	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Tổng quan về tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại.....	4
1.1.1. Khái niệm tín dụng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa của ngân hàng thương mại	4
1.1.2. Đặc điểm của tín dụng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại ngân hàng thương mại	5
1.1.3. Quy trình tín dụng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	6
1.2. Chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại .8	8
1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ	8
1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng thương mại	8
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại	12
1.3.1. Nhân tố thuộc về ngân hàng	12
1.3.2. Nhân tố thuộc về khách hàng	15
1.3.3. Nhân tố thuộc về môi trường.....	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HOÀN KIẾM.....	18
2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm	18
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm	18

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm	19
2.1.3. Một số kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023	20
2.2. Thực trạng chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm	23
2.2.1. Các lĩnh vực cho vay khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa của chi nhánh	23
2.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại BIDV Hoàn Kiếm	24
2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023	36
2.3.1. Những kết quả đạt được	36
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	38
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HOÀN KIẾM.....	44
3.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm trong thời gian tới.....	44
3.1.1. Định hướng phát triển chung của Chi nhánh.....	44
3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN của Chi nhánh	45
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm	46
3.2.1. Đổi mới cơ cấu cho vay DNVVN theo định hướng đa dạng hóa phù hợp thị trường mục tiêu	46
3.2.2. Đẩy mạnh hoạt động marketing của chi nhánh	47
3.2.3. Nâng cao trình độ, chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên.....	48
3.2.4. Cải tiến quy trình, chính sách cho vay DNVVN.....	49
3.2.5. Tăng cường công tác kiểm soát chất lượng tín dụng DNVVN	50
3.2.6. Áp dụng cơ chế lãi suất linh hoạt đối với nhóm khách hàng DNVVN.....	52
3.3. Một số kiến nghị	52
3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam.....	52
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước.....	53
KẾT LUẬN	54
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	
KẾT QUẢ KHẢO SÁT	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CBTD	Cán bộ tín dụng
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng – Ngân hàng Nhà nước
DNVVN	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
KHDNVVN	Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ
BIDV	Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam
NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
NHTM	Ngân hàng thương mại
QHKH	Quan hệ khách hàng
SME	Small and Medium Enterprise
TMCP	Thương mại cổ phần
TSBĐ	Tài sản bảo đảm

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Kết quả huy động vốn tại BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023	20
Bảng 2.2. Dư nợ hoạt động cho vay tại BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023	21
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023.....	22
Bảng 2.4. Tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN của chi nhánh giai đoạn 2019– 2023	24
Bảng 2.5. Cơ cấu cho vay KHDNVVN theo kỳ hạn giai đoạn 2019-2023.....	25
Bảng 2.6. Cơ cấu cho vay KHDNVVN theo ngành nghề kinh doanh giai đoạn 2019-2023	26
Bảng 2.7. Cơ cấu cho vay KHDNVVN theo tài sản bảo đảm giai đoạn 2019-2023	27
Bảng 2.8. Thu nhập cho vay khách hàng DNVVN của Chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023	28
Bảng 2.9. Tỷ lệ dư nợ cho vay KHDNVVV/ vốn huy động tại BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019- 2023.....	29
Bảng 2.10. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu KHDNVVN của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023.....	29
Bảng 2.11: Đánh giá khách hàng về sự tin cậy tại BIDV Hoàn Kiếm.....	31
Bảng 2.12: Đánh giá khách hàng về sự đáp ứng tại BIDV Hoàn Kiếm.....	32
Bảng 2.13: Đánh giá khách hàng về sự đảm bảo tại BIDV Hoàn Kiếm.....	33
Bảng 2.14: Đánh giá khách hàng về sự nhiệt tình và cảm thông BIDV Hoàn Kiếm....	34

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Quy trình tín dụng đối với KHDNVVN tại NHTM.....	6
Hình 2.1. Cơ cấu tổ chức của BIDV Hoàn Kiếm	19

TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNVVN) đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế toàn cầu và tại Việt Nam, với những đóng góp to lớn vào tăng trưởng kinh tế và giảm nghèo. Tuy nhiên, các xung đột địa chính trị và sự bất ổn kinh tế toàn cầu đã đặt DNVVN vào tình thế khó khăn, gây ra biến động về chi phí sản xuất và hạn chế khả năng tiếp cận vốn. Trước tình hình này, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) chi nhánh Hoàn Kiếm đã tích cực hỗ trợ DNVVN, tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế về nợ xấu và nợ quá hạn dẫn đến chất lượng tín dụng đối với nhóm khách hàng này chưa đạt nhiều kết quả tốt. Nợ quá hạn của DNVVN tăng từ 62,6 tỷ đồng vào năm 2019 lên 126,5 tỷ đồng vào năm 2023. Nợ xấu của DNVVN cũng tăng từ 32 tỷ đồng vào năm 2019 lên 63,5 tỷ đồng vào năm 2023. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN là rất cấp thiết. Dựa trên bối cảnh này, tôi đã lựa chọn đề tài "***Nâng cao chất lượng tín dụng Doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển chi nhánh Hoàn Kiếm***" nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh.

Tại chương 1, tác giả đã trình bày cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng DNVVN của ngân hàng thương mại. Chất lượng tín dụng DNVVN trong khuôn khổ của đề án được nghiên cứu trên góc độ vốn cho vay được sử dụng đúng mục đích, phù hợp với chính sách tín dụng của ngân hàng, hoàn trả gốc và lãi đúng thời hạn, không chỉ mang lại lợi nhuận cho ngân hàng mà còn nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Căn cứ trên định nghĩa, tác giả đã trình bày các tiêu chí đánh giá chất lượng tín dụng DNVVN của ngân hàng gồm tỷ trọng dư nợ cho vay DNVVN, cơ cấu cho vay DNVVN, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu, tỷ trọng thu nhập từ hoạt động cho vay DNVVN so với tổng thu nhập của ngân hàng, tỷ lệ dư nợ cho vay DNVVN/ vốn huy động và mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay DNVVN của ngân hàng. Bên cạnh đó, tác giả cũng khái quát các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng DNVVN của NHTM.

Trên cơ sở khung lý thuyết xây dựng tại chương 1, nội dung chương 2 đã giới thiệu sơ lược về Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm (quá trình hình thành phát triển, cơ cấu tổ chức, kết quả hoạt động kinh doanh), trình bày và phân tích thực trạng chất lượng tín dụng DNVVN thông qua các phân tích, đánh giá dựa theo các chỉ tiêu ở chương 1. Trong giai đoạn 2019-2023, BIDV chi nhánh Hoàn Kiếm đã đạt nhiều kết quả tích cực trong việc cho vay DNVVN, với tỷ trọng cho vay và thu nhập từ nhóm khách hàng này tăng đáng kể. Tỷ trọng dư nợ DNVVN tăng từ 32,94% (2019) lên 48,25% (2023). Hầu hết các khoản vay đều có tài sản bảo đảm, dù tỷ trọng giảm nhẹ nhưng vẫn ở mức cao (75,21% năm 2023). Ngân hàng thực hiện tốt cam kết cho vay và không có khiếu

nại từ khách hàng. Thu nhập từ DNVVN cũng tăng từ 574 tỷ đồng (2019) lên 830,5 tỷ đồng (2023). Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn được kiểm soát dưới 3%, đồng thời chất lượng phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, được thể hiện qua các đánh giá tích cực về sự tin cậy, đáp ứng và thái độ chuyên nghiệp của nhân viên.

BIDV Hoàn Kiếm đã đạt được nhiều kết quả tích cực nhưng vẫn đối mặt với một số hạn chế trong hoạt động cho vay DNVVN. Nợ quá hạn và nợ xấu của DNVVN tăng đáng kể trong giai đoạn 2019-2023, do ảnh hưởng kinh tế hậu Covid-19 và sự tăng trưởng tín dụng nhanh mà không đi kèm quản lý chất lượng chặt chẽ. Các khoản vay tín chấp tăng, trong khi nhu cầu vay dài hạn của DNVVN để đầu tư sản xuất chưa được đáp ứng tốt, làm giảm khả năng sinh lời. Sản phẩm của BIDV Hoàn Kiếm thiếu sự khác biệt so với đối thủ, chủ yếu tập trung vào các lĩnh vực truyền thống, đặc biệt là nông nghiệp, khiến các doanh nghiệp trong các ngành công nghiệp và dịch vụ khó tiếp cận vốn. Mặc dù có sự gia tăng trong một số năm, tỷ trọng cho vay DNVVN/vốn huy động đã giảm mạnh từ 2021 đến 2023, cho thấy nguồn vốn huy động chưa được sử dụng hiệu quả cho hoạt động tín dụng DNVVN.

Tại chương 3, trên cơ sở đánh giá đúng những mặt mạnh, mặt yếu, tác giả chủ động đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN của BIDV Hoàn Kiếm. Những giải pháp đó là: đổi mới cơ cấu cho vay DNVVN theo định hướng đa dạng hóa phù hợp thị trường mục tiêu; đẩy mạnh hoạt động marketing của chi nhánh; nâng cao trình độ, chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên; cải tiến quy trình, chính sách cho vay DNVVN và tăng cường công tác kiểm soát chất lượng tín dụng DNVVN. Từ đó tác giả đề xuất thêm các kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam và ngân hàng nhà nước có những giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN của BIDV Hoàn Kiếm.

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ở mỗi nền kinh tế, quốc gia hay lãnh thổ trên thế giới, các doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNVVN) luôn đóng một vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh tế-xã hội, và Việt Nam cũng không phải là ngoại lệ. Trong thời gian qua, các DNVVN Việt Nam đã khẳng định vị trí của mình trong nền kinh tế quốc dân với đặc thù năng động, linh hoạt và thích ứng nhanh với những thay đổi của thị trường. Loại hình doanh nghiệp này đã có sự phát triển mạnh mẽ, chiếm hơn khoảng 97% tổng số doanh nghiệp cả nước. Chính vì vậy, phát triển DNVVN từ lâu đã được xác định là “chiến lược lâu dài, nhất quán và xuyên suốt trong chương trình hành động của Chính phủ, là nhiệm vụ trọng tâm trong chính sách phát triển kinh tế” của quốc gia.

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV), chi nhánh Hoàn Kiếm, đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ DNVVN tiếp cận nguồn vốn để phát triển sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, chất lượng tín dụng cho DNVVN tại chi nhánh này còn nhiều hạn chế, thể hiện qua tỷ lệ nợ xấu còn cao và hiệu quả sử dụng vốn chưa đạt kỳ vọng. Nợ quá hạn của DNVVN tăng từ 62,6 tỷ đồng vào năm 2019 lên 126,5 tỷ đồng vào năm 2023. Nợ xấu của DNVVN cũng tăng từ 32 tỷ đồng vào năm 2019 lên 63,5 tỷ đồng vào năm 2023. Trong bối cảnh kinh tế biến động, việc nâng cao chất lượng tín dụng không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng mà còn hỗ trợ DNVVN phát triển bền vững, góp phần thúc đẩy kinh tế địa phương. Việc nâng cao chất lượng tín dụng cho DNVVN tại BIDV chi nhánh Hoàn Kiếm là một nhiệm vụ cấp thiết nhằm đảm bảo nguồn vốn được sử dụng hiệu quả, giảm thiểu rủi ro tín dụng và hỗ trợ doanh nghiệp vượt qua khó khăn.

Nhận thức được bối cảnh thực tiễn đó và cũng căn cứ vào định hướng chung của ngân hàng BIDV, tôi đã quyết định lựa chọn đề tài “***Nâng cao chất lượng tín dụng Doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển chi nhánh Hoàn Kiếm***” làm đề án nghiên cứu thực tiễn, từ đó đưa ra các kiến nghị và đề xuất nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN tại chi nhánh.

2. Mục đích nghiên cứu

Đề án nghiên cứu chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm trong những năm qua để

có cái nhìn tổng quan về hoạt động tín dụng DNVVN, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN tại BIDV Hoàn Kiếm.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu:

Chất lượng tín dụng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng thương mại.

Phạm vi nghiên cứu:

+ Về không gian: Đề án nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm.

+ Về thời gian: Đề án thu thập và sử dụng số liệu chung về chất lượng tín dụng DNVVN trong giai đoạn 2019-2023 của Ngân hàng.

+ Đề án thực hiện khảo sát cán bộ nhân viên tại Ngân hàng trong năm 2024 (Từ tháng 5-6/2024)

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập thông tin

+ Thu thập thông tin từ những dữ liệu sẵn có được thu thập từ báo cáo của Chi nhánh (báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động kinh doanh), từ các NHTM khác, từ các báo cáo, công bố, nghiên cứu của các tạp chí nước ngoài.....

+ Nguồn dữ liệu sơ cấp: dữ liệu điều tra, ghi chú được tác giả thu thập thông qua quá trình nghiên cứu trực tiếp tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm:

Thu thập bằng hình thức điều tra, khảo sát qua các phiếu khảo sát, phỏng vấn chuẩn bị sẵn đối với các KH đang sử dụng sản phẩm tín dụng DNVVN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm bằng 2 hình thức là trực tuyến và truyền thống. Đối với hình thức trực tuyến, tác giả gửi phiếu khảo sát thông qua email và tài khoản mạng xã hội cho khách hàng sau khi nhận được thông báo về việc khách hàng sử dụng sản phẩm tín dụng DNVVN của chi nhánh. Đối với kênh truyền thống, tác giả phát phiếu khảo sát tại các khu vực quầy giao dịch, khu vực phòng chờ thuộc chi nhánh Hoàn Kiếm. Sau khi thu phiếu khảo sát về, số phiếu hợp lệ là 200 phiếu.

Bảng hỏi được sử dụng thang đo Likert 5 cấp độ theo thang điểm từ 1 đến 5, cụ thể Mức 1 - Rất không hài lòng; Mức 2 - Không hài lòng; Mức 3 - Bình thường; Mức 4 - Hài lòng; Mức 5 - Rất hài lòng.

- Phương pháp xử lý, phân tích số liệu

Toàn bộ các dữ liệu thu thập được xử lý trên phần mềm Excel dưới dạng tổng hợp số liệu theo bảng biểu, biểu đồ, theo các mục đích nghiên cứu như theo đối tượng, hình thức, ... trên cơ sở thống kê mô tả.

- Phương pháp thống kê mô tả để mô tả, phân tích đánh giá, so sánh được sử dụng trong phân đánh giá phân tích thực trạng chất lượng tín dụng DNVVN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm.

5. Kết cấu của đề án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án được chia thành 3 chương

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm

CHƯƠNG 1:

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm tín dụng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa của ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một trong những tổ chức tài chính quan trọng nhất của nền kinh tế với hoạt động chủ yếu là thu hút tiền gửi để cấp tín dụng và thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán nhằm mục tiêu lợi nhuận. Theo Joel Bessis (1998), “ngân hàng là loại hình tổ chức tài chính cung cấp một danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng nhất, đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm và dịch vụ thanh toán, đồng thời là tổ chức thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kỳ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế” (Joel Bessis, 1998, tr.24).

Cùng với xu thế phát triển của thế giới và nhu cầu thay đổi thường xuyên của khách hàng, ngân hàng thương mại đã đa dạng hóa các hoạt động dịch vụ tài chính như thẻ thanh toán, chiết khấu, cho thuê tài chính, chuyển tiền, bảo lãnh, bảo hiểm... để thu hút khách hàng. Tuy nhiên, hoạt động tín dụng vẫn được coi là hoạt động quan trọng và được các ngân hàng chú trọng do mang lại lợi nhuận lớn. Theo Luật các tổ chức tín dụng năm 2010 và luật sửa đổi Luật các tổ chức tín dụng năm 2017 thì "*Tín dụng là hình thức bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi*".

Mỗi quốc gia trên thế giới có các tiêu chí và định mức khác nhau để đánh giá DNVVN. Tại Việt Nam, trong nghị định 56/2009/NĐ-CP, DNVVN được định nghĩa "*Doanh nghiệp nhỏ và vừa là cơ sở kinh doanh đã đăng ký kinh doanh theo quy định pháp luật, được chia thành ba cấp: siêu nhỏ, nhỏ, vừa theo quy mô tổng nguồn vốn (tổng nguồn vốn tương đương tổng tài sản được xác định trong bảng cân đối kế toán của doanh nghiệp) hoặc số lao động bình quân năm (tổng nguồn vốn là tiêu chí ưu tiên)*".

Dựa vào các định nghĩa trên, có thể nhận định: Tín dụng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ có thể hiểu là hình thức cấp tín dụng mà trong đó Ngân hàng thương mại đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng một khoản vốn nhất định của

mình cho doanh nghiệp vừa và nhỏ để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi.

Như vậy, tổng kết lại, *tín dụng KHDN vừa và nhỏ tại NHTM là hình thức cho vay mà trong đó NHTM đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho KHDN vừa và nhỏ một khoản tiền dựa trên mục đích, thời gian nhất định và thu lãi trên số tiền đó đồng thời đảm bảo một tỷ lệ lợi nhuận kỳ vọng cho ngân hàng.*

1.1.2. Đặc điểm của tín dụng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại

Dựa theo đặc điểm DNVVN quy định trong nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/06/2009 và đặc điểm của hoạt động tín dụng trong giáo trình Ngân hàng thương mại (PGS.TS. Phan Thị Thu Hà) có thể thấy tín dụng khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại có những đặc điểm chính sau:

Thứ nhất, DNVVN thường vay với quy mô nhỏ, ngắn hạn và trung hạn. Những khoản vay này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của các ngân hàng thương mại hướng đến ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, do hạn chế về vốn, DNVVN gặp khó khăn trong đầu tư vào cơ sở hạ tầng và công nghệ, làm giảm lợi thế cạnh tranh. Họ cũng thiếu minh bạch tài chính và kế hoạch kinh doanh cụ thể, dẫn đến nhu cầu vay cao nhưng quy mô vay vẫn nhỏ vì khó khăn trong thủ tục và tài sản không đáp ứng yêu cầu của ngân hàng.

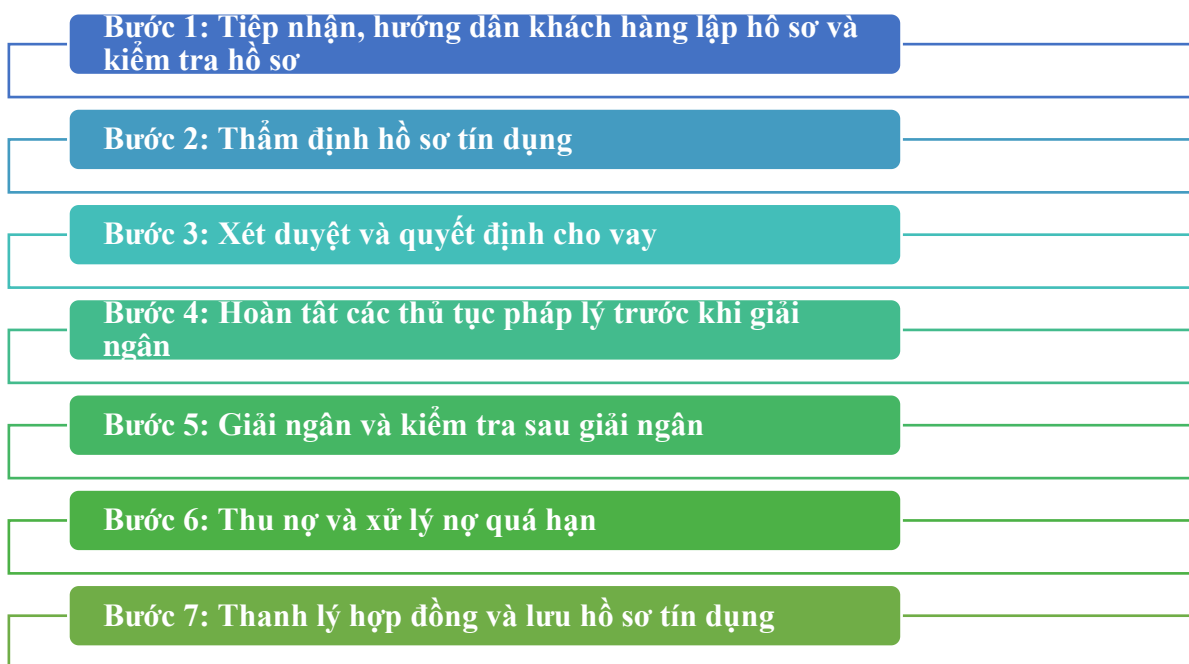
Thứ hai, tín dụng DNVVN tiềm ẩn nhiều rủi ro. Tình hình tài chính của DNVVN dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế xã hội, dẫn đến khả năng thanh khoản kém và khó thu hồi nợ. Ví dụ, trong thời kỳ Covid-19, nhiều DNVVN phải giải thể. Việc DNVVN vay để bổ sung vốn lưu động và đôi khi sử dụng sai mục đích cũng gây rủi ro cho ngân hàng.

Thứ ba, lãi suất vay của DNVVN thay đổi liên tục do nhiều yếu tố như rủi ro và thủ tục phức tạp. Ngân hàng điều chỉnh lãi suất theo tình hình kinh tế, năng lực thanh toán của khách hàng và mức độ cạnh tranh trên thị trường. Khách hàng có khả năng thanh toán tốt có thể được hưởng lãi suất thấp hơn.

Thứ tư, chi phí cho vay DNVVN cao do quy trình nghiêm ngặt và tốn thời gian. Ngân hàng phải đầu tư vào công nghệ, nhân lực và chi phí quản lý khoản vay. DNVVN thiếu chiến lược kinh doanh rõ ràng và quản lý kém, gây khó khăn trong việc hoàn trả. Ngân hàng gặp khó khăn khi thanh lý tài sản bảo đảm của DNVVN, làm tăng chi phí cho vay so với các loại hình cho vay khác.

1.1.3. Quy trình tín dụng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa

Nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng được tiến hành hợp lý và hạn chế tối đa rủi ro, mỗi NHTM đều có một bộ quy trình riêng cho từng nghiệp vụ tín dụng nói chung và tín dụng đối với khách hàng là DNVVN nói riêng. Thông thường, quy trình tín dụng khách hàng DNVVN bao gồm các bước:



Hình 1.1. Quy trình tín dụng đối với KHDNVVN tại NHTM

Bước 1: Tiếp nhận, hướng dẫn khách hàng hồ sơ tín dụng và kiểm tra sơ bộ các thông tin khách hàng đưa ra trên hồ sơ

CBTD hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn đầy đủ và đúng quy định. Hồ sơ gồm:

Hồ sơ pháp lý: Giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh, quyết định bổ nhiệm giám đốc, nghị quyết hội đồng quản trị.

Hồ sơ tài chính: Kế hoạch sản xuất kinh doanh, hợp đồng kinh tế, báo cáo tài chính gần nhất (không quá 2 năm), bảng cân đối kế toán, hợp đồng thuế.

Hồ sơ vay vốn: Giấy đề nghị vay vốn, phương án thanh toán, phương án sản xuất kinh doanh, giấy tờ đảm bảo khoản vay.

CBTD tìm hiểu kỹ thông tin hồ sơ để phân loại khách hàng và quyết định mức tín dụng phù hợp, giúp tiết kiệm thời gian và nguồn lực.

Bước 2: Thẩm định hồ sơ tín dụng: Đây là bước quan trọng nhất trong quy trình tín dụng khách hàng DNVVN, quyết định có cho khách hàng vay hay không, chất lượng tín dụng sẽ như thế nào. CBTD sẽ thẩm định tất cả các nội dung sau:

Lịch sử hình thành và phát triển doanh nghiệp: Xác định tính bền vững của dự án và khả năng phòng ngừa vay vốn bất chính.

Năng lực người điều hành: Đánh giá khả năng duy trì và phát triển doanh nghiệp.

Mục đích vay vốn: Đảm bảo mục đích vay phù hợp với chính sách tín dụng của ngân hàng.

Sản phẩm và dịch vụ kinh doanh: Xác định sức cạnh tranh và tính đặc sắc của sản phẩm, dịch vụ.

Tình hình tài chính và khả năng thanh toán: Xác định doanh số, lợi nhuận và khả năng trả nợ.

Tài sản đảm bảo: Kiểm tra quyền sở hữu, giá trị và khả năng bảo quản tài sản.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay: Trưởng phòng, phó phòng kinh doanh DNVVN xem xét báo cáo thẩm định và yêu cầu bổ sung hoặc chỉnh sửa nếu cần. Hội đồng tín dụng quyết định việc cho vay và chịu trách nhiệm về quyết định này.

Bước 4: Hoàn tất các thủ tục pháp lý trước khi giải ngân: CBTD và các bộ phận liên quan hoàn tất thủ tục pháp lý, nhận tài sản đảm bảo và ký kết hợp đồng bảo đảm tiền vay, hợp đồng tín dụng.

Bước 5: Giải ngân và kiểm tra sau khi giải ngân: Ngân hàng giải ngân vốn cho khách hàng và CBTD kiểm tra mục đích sử dụng tiền vay, theo dõi tình hình hoạt động kinh doanh, quản lý tài sản đảm bảo và đánh giá khả năng trả nợ.

Bước 6: Thu nợ và xử lý nợ quá hạn: CBTD theo dõi việc trả nợ, lập kế hoạch thu hồi nợ và xử lý tài sản đảm bảo nếu khách hàng không trả nợ đúng hạn.

Bước 7: Thanh lý hợp đồng và lưu hồ sơ tín dụng: Sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ, CBTD lập biên bản bàn giao lại tài sản đảm bảo và lưu hồ sơ tín dụng để phân tích và phát triển hoạt động tín dụng.

Quy trình tín dụng khách hàng DNVVN phức tạp và tốn nhiều chi phí hơn so với khách hàng cá nhân do yêu cầu thẩm định và xét duyệt kỹ lưỡng, đặc biệt là về tài sản đảm bảo và thông tin doanh nghiệp. Ngân hàng phải đầu tư nhiều nguồn lực để giảm thiểu rủi ro.

1.2. Chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ

"Chất lượng tín dụng ngân hàng phản ánh mức độ đáp ứng yêu cầu vay vốn hợp lý của khách hàng; phù hợp với chính sách tín dụng, đảm bảo an toàn và mang lại hiệu quả kinh tế cho ngân hàng; đồng thời góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội một cách toàn diện." (Nguyễn Văn Tiến, 2013, tr.123).

Chất lượng tín dụng là chỉ tiêu đánh giá mức độ rủi ro của hoạt động tín dụng ngân hàng, chủ yếu là chất lượng cho vay. Tín dụng ngân hàng bao gồm nhiều hoạt động như cho vay, bảo lãnh, phát hành LC, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán... Tuy nhiên, cho vay là hình thức chính của tín dụng ngân hàng, nên chất lượng tín dụng thường được hiểu là chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại. Để đáp ứng yêu cầu của khách hàng và các bên liên quan, quan hệ tín dụng bao gồm khách hàng, ngân hàng và xã hội. Đối với ngân hàng, chất lượng tín dụng được thể hiện ở việc tuân thủ quy trình nghiệp vụ, chính sách tín dụng của ngân hàng và tuân thủ pháp luật; bảo đảm nguyên tắc hoàn trả đầy đủ và đúng hạn, rủi ro tín dụng phải trong giới hạn cho phép và được kiểm soát.

Tương tự như chất lượng tín dụng chung của ngân hàng thương mại, chất lượng tín dụng đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ được gắn chặt với các hình thức cấp tín dụng mà ngân hàng thương mại áp dụng cho nhóm khách hàng này, dựa trên những điều khoản chặt chẽ trong hợp đồng tín dụng, trong đó cho vay là hình thức chủ yếu.

Căn cứ những định nghĩa trên, chất lượng tín dụng DNVVN của đề án được nghiên cứu trên góc độ vốn cho vay được sử dụng đúng mục đích, phù hợp với chính sách tín dụng của ngân hàng, hoàn trả gốc và lãi đúng thời hạn, không chỉ mang lại lợi nhuận cho ngân hàng mà còn nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ của ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng

❖ Tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN

Dư nợ cho vay KHDNVVN là tổng lượng tiền mà ngân hàng đã cho KHDNVVN vay tính tại một thời điểm nhất định. Tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN trong tổng dư nợ của Ngân hàng được xác định bằng công thức:

Công thức tính:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN} = \frac{\text{Tổng dư nợ cho vay KHDNVVN}}{\text{Tổng dư nợ từ hoạt động cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho ta biết dư nợ của hoạt động cho vay KHDNVVN chiếm bao nhiêu % trong tổng dư nợ của toàn bộ hoạt động cho vay của ngân hàng. Tỷ lệ này tăng qua các năm chứng tỏ hoạt động cho vay KHDNVVN được mở rộng và ngược lại. Tại các ngân hàng hoạt động theo định hướng bán lẻ, chỉ tiêu này cao hơn các ngân hàng hoạt động theo định hướng bán buôn.

❖ *Cơ cấu cho vay KHDNVVN*

$$\text{Cơ cấu dư nợ phân theo mục đích vay} = \frac{\text{Dư nợ theo phân loại}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHDNVVN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này đo lường khả năng đa dạng hóa các sản phẩm cho vay KHDNVVN của ngân hàng. Cơ cấu cho vay theo từng loại hình cho vay càng cao càng chứng tỏ loại hình cho vay đó đang được ngân hàng và khách hàng chú trọng. Dựa vào cơ cấu cho vay, ngân hàng cũng xác định được mức độ rủi ro của các khoản vay. Khi tỷ trọng cho vay có tài sản bảo đảm trong tổng dư nợ tăng sẽ cho thấy chất lượng cho vay tốt (dư nợ tăng và mức độ đảm bảo tăng). Ngược lại khi quy mô dư nợ cho vay tăng nhưng tỷ trọng cho vay có tài sản đảm bảo giảm sẽ tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn cho ngân hàng.

❖ *Thu nhập từ hoạt động cho vay KHDNVV*

Đối với các ngân hàng thương mại thì hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng là hoạt động mang lại nguồn thu nhập lớn nhất và phản ánh chất lượng cũng như hiệu quả từ hoạt động cho vay của ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động cho vay DNVVN} = \frac{\text{Thu nhập từ hoạt động cho vay DNVVN}}{\text{Tổng thu nhập của ngân hàng}} \times 100\%$$

Đây là một chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng của thu nhập từ hoạt động cho vay DNVVN chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập của ngân hàng trong thời gian nhất định. Khi tỷ trọng này càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay DNVVN mang lại nguồn thu nhập lớn cho ngân hàng. Mục đích lớn nhất của hoạt động mở rộng cho vay KHDNVVN là gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Việc tăng doanh số cho vay KHDNVVN phải có kết quả là tăng lợi nhuận trên tổng doanh số cho vay thì mở rộng cho vay mới được coi là đạt hiệu quả.

❖ **Tỷ lệ dư nợ cho vay KHDNVVN/ vốn huy động**

$$\text{Tỷ lệ dư nợ cho vay DNVVN/vốn huy động} = \frac{\text{Tổng dư nợ cho vay DNVVN}}{\text{Tổng vốn huy động}} \times 100\%$$

Khi tỷ lệ này càng cao chứng tỏ số vốn ngân hàng huy động được sử dụng nhiều cho hoạt động cho vay DNVVN. Dựa trên tỷ lệ này, ngân hàng sẽ có chính sách phù hợp với nguồn vốn huy động từ đó đưa ra kế hoạch cụ thể với hoạt động cho vay. Về nguyên tắc, nguồn vốn huy động kỳ hạn nào phải cho vay theo kỳ hạn đó. Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động cũng như trong điều kiện nền kinh tế ổn định, NH có thể sử dụng một phần nguồn vốn có kỳ hạn ngắn để đầu tư vào các tài sản có kỳ hạn dài hơn ở một tỷ lệ có thể kiểm soát. Nếu sử dụng vốn ngắn hạn cho vay dài hạn với tỷ lệ vượt ngưỡng kiểm soát thì tất yếu sẽ dẫn tới việc NH phải chịu sức ép về khả năng thanh toán vì dư nợ cho vay là một tài sản kém lỏng và cho vay dài hạn là loại tài sản kém lỏng nhất.

❖ **Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu**

Tỷ lệ nợ quá hạn: Là chỉ tiêu tương đối, phản ánh tỷ lệ phần trăm tổng dư nợ quá hạn cho vay KHDNVVN trên tổng dư nợ cho vay KHDNVVN tại một thời điểm nhất định. Chỉ tiêu này cho biết cứ 10 đồng dư nợ hiện tại thì có bao nhiêu đồng đã quá hạn.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn DNVVN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay DNVVN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này càng thấp cho thấy ngân hàng có hiệu quả cao trong hoạt động cho vay DNVVN và ngược lại. Ngân hàng cần tiến hành phân loại các nhóm nợ để có thể đánh giá được chất lượng cho vay nhanh chóng và chính xác nhất từ đó có những biện pháp cụ thể đối với từng đối tượng vay để hạn chế tối đa được rủi ro, nâng cao chất lượng khoản vay.

Tỷ lệ nợ xấu: Là chỉ tiêu tương đối, phản ánh tỷ lệ phần trăm tổng nợ xấu của cho vay KHDNVVN trên tổng dư nợ cho vay KHDNVVN tại một thời điểm nhất định.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu DNVVN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay DNVVN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này càng thấp chứng tỏ ngân hàng đang hoạt động hiệu quả, độ an toàn cao và ngược lại. Hiện nay, theo thông lệ quốc tế, tỷ lệ nợ xấu an toàn cho phép là dưới 3%.

1.2.2.2. Nhóm chỉ tiêu định tính

❖ **Mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay KHDNVVN**

Đứng trên góc độ này, Chất lượng cho vay của DNVVN được đánh giá dựa trên sự hài lòng của khách hàng, thể hiện mức độ đánh giá về sản phẩm vay DNVVN của ngân hàng. Đây là một chỉ số quan trọng cho các ngân hàng vì nó phản ánh cả sự đánh giá về chất lượng dịch vụ và sản phẩm hiện tại của ngân hàng từ phía khách hàng, đồng thời chỉ ra các điểm cần cải thiện. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay, phức tạp và khó khăn hơn so với đánh giá chất lượng hàng hóa, bởi nó phụ thuộc vào từng giai đoạn của quy trình từ nghiên cứu, phát triển sản phẩm cho đến chăm sóc khách hàng.

Để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, có nhiều phương pháp đo lường được sử dụng trên toàn cầu thông qua các mô hình khác nhau đã được chứng minh và phổ biến. Một số ví dụ là mô hình chất lượng kỹ thuật - chức năng của Gronroos (1984), mô hình chất lượng khoảng cách của Parasuraman và đồng nghiệp (1985), và đặc biệt là mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF được Cronin và Taylor (1992) phát triển từ mô hình chất lượng khoảng cách. Theo mô hình SERVPERF, mức độ hài lòng của khách hàng được thể hiện qua 5 tiêu chí sau:

a) Sự tin cậy:

- Sẵn lòng và nhanh chóng đáp ứng các yêu cầu liên quan đến dịch vụ cho vay.
- Cung cấp quy trình và phương tiện đáng tin cậy và an toàn.
- Xử lý khiếu nại và thắc mắc chặt chẽ và chính xác.
- Cập nhật liên tục thông tin về nội dung dịch vụ, chi phí và tính năng mới.

b) Sự đáp ứng:

- Nhân viên tại quầy hoặc tổng đài sẵn lòng giải quyết yêu cầu của khách hàng.
- Phục vụ khách hàng nhanh chóng và đúng lúc.
- Cung cấp sản phẩm và dịch vụ đa dạng để đáp ứng các nhu cầu của khách hàng.

c) Sự đảm bảo (Assurance):

- Khả năng truyền đạt sự tin tưởng và tự tin.
- Tạo sự tin tưởng và an tâm cho khách hàng.
- Lịch sự và nhã nhặn trong giao tiếp với khách hàng.

- Kiến thức để trả lời câu hỏi của khách hàng một cách đầy đủ và thấu đáo.

d) Sự nhiệt tình và cảm thông:

- Quan tâm và chăm sóc cá nhân cho khách hàng.
- Hiện thị sự quan tâm đúng mức đối với khách hàng.
- Chú trọng đặc biệt đến quan tâm lớn nhất của khách hàng.
- Hiểu được những nhu cầu đặc biệt của khách hàng.

e) Phương tiện hữu hình:

- Cơ sở vật chất hiện đại.
- Quầy phục vụ và trang thiết bị hấp dẫn.
- Nhân viên có trang phục lịch sự và gọn gàng.
- Các phương tiện trực tuyến thuận tiện để giao dịch.

Những tiêu chí này giúp đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay và đo lường mức độ hài lòng của khách.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại ngân hàng thương mại

1.3.1. Nhân tố thuộc về ngân hàng

❖ Chính sách tín dụng

Hoạt động cho vay là một phần thiết yếu và quan trọng của mỗi ngân hàng thương mại. Do đó, cần có một chính sách tín dụng rõ ràng và hiệu quả để hướng dẫn và đảm bảo các mục tiêu của ngân hàng được thực hiện an toàn và hiệu quả. Chính sách tín dụng, do Hội đồng quản trị đưa ra, bao gồm các quan điểm, chủ trương và định hướng cho hoạt động tín dụng và đầu tư của ngân hàng, phù hợp với chiến lược phát triển và các quy định pháp lý hiện hành.

Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút nhiều khách hàng vay vốn, đảm bảo khả năng sinh lời và phân tán rủi ro. Nó cũng hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng và nhân viên ngân hàng, tăng cường chuyên môn hóa trong phân tích cho vay, tạo sự thống nhất trong hoạt động tín dụng, hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng sinh lời. Chính sách này bao gồm các vấn đề như chính sách khách hàng, quy mô và giới hạn cho vay, lãi suất, thời hạn cho vay, và các khoản đảm bảo.

❖ Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ

Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ đối với hoạt động tín dụng là vô cùng quan trọng, nhằm đánh giá chất lượng tín dụng hiện tại, từ đó phát hiện những thiếu sót và hạn chế rủi ro để nâng cao chất lượng tín dụng. Hoạt động kiểm soát bao gồm: kiểm tra tính hợp pháp của các khoản vay so với quy định pháp luật và chính sách tín dụng; giám sát việc thực hiện cấp tín dụng của bộ phận nghiệp vụ; thẩm định lại tính chính xác của số liệu mà khách hàng cung cấp; kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất mục đích sử dụng vốn vay và tài sản thế chấp của khách hàng để đánh giá hiệu quả sử dụng vốn vay và tài sản bảo đảm tiền vay. Việc kiểm tra, kiểm soát nội bộ này đã góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ thẩm định, từ đó hạn chế các khoản vay có rủi ro cao, kịp thời phát hiện các khoản vay tiềm ẩn rủi ro và đưa ra cảnh báo đối với các khoản vay quá hạn, khó đòi, giúp ngân hàng có phương hướng giải quyết và hạn chế rủi ro.

❖ Quy trình tín dụng

“Quy trình tín dụng là quá trình tổ chức thực hiện cấp tín dụng một cách khoa học, thống nhất và hợp lý phù hợp với năng lực, trình độ và khả năng quản trị rủi ro tín dụng của ngân hàng, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng thu hồi nợ và lãi đúng hạn” (Trần Thị Xuân Hương và cộng sự, 2012, trang 58).

Quy trình cho vay bao gồm từ việc xử lý hồ sơ vay vốn đến khi thu hồi đủ nợ và lãi. Mỗi bước cần được xem xét kỹ lưỡng để đảm bảo hiệu quả và uy tín. Công tác thẩm định là khâu quan trọng nhất, đòi hỏi sự chính xác và chặt chẽ, tuy tốn thời gian nhưng rất cần thiết. Tuy nhiên, doanh nghiệp mong muốn quy trình đơn giản, linh hoạt để nhanh chóng giải ngân vốn, phục vụ mục đích kinh doanh. Do đó, các ngân hàng cần xây dựng quy trình tín dụng gọn nhẹ và khoa học, nhưng vẫn phải chú trọng phân tích tín dụng và giám sát sau khi cho vay để hạn chế rủi ro và đảm bảo hiệu quả. Quy trình rườm rà sẽ làm giảm chất lượng tín dụng của các DNVVN bởi không đáp ứng kịp thời nhu cầu sử dụng vốn dẫn đến nhu cầu vay vốn giảm xuống.

❖ Trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng ngân hàng

Hiện nay, dù khoa học công nghệ phát triển mạnh mẽ, con người vẫn là yếu tố quyết định sự thành công trong hoạt động sản xuất kinh doanh, bao gồm cả các ngân hàng thương mại. Trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ tín dụng ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định vay của khách hàng vì họ là những người tiếp xúc trực tiếp và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng. Hoạt động cho vay tiềm ẩn nhiều rủi ro, và trình độ kém, khả năng phân tích và đánh giá yếu, thiếu trách nhiệm và đạo đức của cán bộ ngân hàng

là những nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng. Trong bối cảnh kinh tế biến động hiện nay, các ngân hàng cần thu thập thông tin, phân loại và xử lý nhanh chóng, chính xác để nắm bắt xu hướng thị trường và nhu cầu của các DNVVN, từ đó đưa ra các gói sản phẩm phù hợp. Do đó, việc có một đội ngũ cán bộ tín dụng am hiểu chuyên môn, có khả năng phân tích, dự báo tốt và đạo đức nghề nghiệp cao sẽ nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với DNVVN của ngân hàng thương mại.

❖ *Hoạt động quản lý rủi ro*

Quản lý rủi ro tín dụng là hoạt động nhằm giảm thiểu tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ xóa nợ, tỷ lệ dự phòng tổn thất tín dụng hàng năm so với tổng cho vay hoặc vốn chủ sở hữu, và tỷ lệ dự phòng tổn thất tín dụng so với tổng cho vay và vốn chủ sở hữu. Hoạt động quản lý rủi ro tín dụng do các phòng ban như Phòng Chế độ tín dụng và đầu tư, Phòng Quản lý rủi ro tín dụng và đầu tư, Phòng Quản lý nợ có vấn đề đảm nhận, với nhiệm vụ định kỳ đánh giá các hoạt động cấp tín dụng cụ thể với từng đối tượng vay vốn, theo ngành nghề kinh tế, địa bàn hoặc khu vực kinh doanh, kiểm tra hạn mức tín dụng, tốc độ tăng trưởng tín dụng, thẩm định và đánh giá lại tài sản bảo đảm, tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản bảo đảm, nhằm đảm bảo việc cấp tín dụng tại các chi nhánh tuân thủ đúng chỉ tiêu trung ương giao và đúng định hướng, điều tiết của NHNN. Bộ phận quản lý rủi ro tín dụng chịu trách nhiệm thường xuyên kiểm tra, giám sát toàn diện các hoạt động của ngân hàng, nhằm kịp thời phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận, sai sót, đồng thời đưa ra các khuyến nghị hoàn thiện cơ chế, chính sách, quy trình nghiệp vụ đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng tuân thủ pháp luật, an toàn và hiệu quả. Vì vậy, bộ phận quản lý rủi ro tín dụng đã được thiết lập thành một bộ máy, từ trụ sở chính đến các chi nhánh trong toàn hệ thống ngân hàng.

❖ *Chính sách Marketing của ngân hàng*

Chính sách Marketing của ngân hàng bao gồm các chiến lược, biện pháp, chương trình và hoạt động nhằm tác động vào việc cung cấp dịch vụ. Marketing giúp ngân hàng tạo ra lợi thế cạnh tranh trong thị trường, đặc biệt trong ngành dịch vụ khó nắm bắt và vô hình. Bằng các chính sách về sản phẩm, phân phối và giá cả, ngân hàng giúp khách hàng hiểu rõ hơn về dịch vụ và phát triển nhu cầu vay vốn.

Để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay DNVVN, ngân hàng thương mại cần tập trung vào marketing toàn diện. Việc thực hiện marketing hiệu quả giúp khách hàng có ấn tượng tích cực về ngân hàng và các dịch vụ, đặc biệt là hoạt động cho vay DNVVN. Điều này sẽ thu hút DNVVN tìm đến ngân hàng vay vốn nhiều hơn, tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng hoạt động cho vay cho doanh nghiệp nhỏ và vừa.

❖ Cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ ngân hàng

Cơ sở vật chất và trang thiết bị công nghệ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay DNVVN của ngân hàng. Thiết bị hiện đại giúp quản lý và giám sát quá trình sử dụng vốn vay hiệu quả, kiểm soát rủi ro và đưa ra các biện pháp phòng ngừa. Cán bộ tín dụng giao dịch với nhiều khách hàng và phân tích hợp đồng, nên trang thiết bị hiện đại giúp tiết kiệm thời gian, công sức và giảm thiểu sai sót. Ngoài ra, chi phí quản lý và nhân công giảm, giúp ngân hàng dễ dàng đưa ra quyết định cho vay, nâng cao chất lượng cho vay DNVVN.

1.3.2. Nhân tố thuộc về khách hàng

Nhu cầu vay vốn của DNVVN: Đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động cho vay. Trong từng thời kỳ thì nhu cầu vay vốn của DNVVN thay đổi khác nhau. Khi nền kinh tế phát triển thì nhu cầu vay vốn của DNVVN tăng cả về số lượng và chất lượng. Khi nền kinh tế gặp nhiều khó khăn trong hoàn cảnh dịch bệnh Covid-19, chiến tranh Nga-Ukraine thì nhu cầu vay vốn của DNVVN có thể giảm đi hoặc chỉ tăng về số lượng, giảm chất lượng. Vậy nên ngân hàng cần nghiên cứu và dự báo được nhu cầu khách hàng kịp thời để đáp ứng được khách hàng, tạo ra lợi thế cạnh tranh với các đối thủ khác.

Uy tín, đạo đức của DNVVN: Khi xét đến quyết định cho vay, cán bộ tín dụng cần chú ý đến uy tín và đạo đức của doanh nghiệp vay (DNVVN), nhằm giảm thiểu rủi ro. Uy tín của DNVVN phản ánh sự sẵn sàng trả nợ và thực hiện cam kết trong hợp đồng, bao gồm chất lượng sản phẩm/dịch vụ, quan hệ với khách hàng, đối tác, và ngân hàng. Đạo đức thể hiện qua tính xác thực thông tin và khả năng chi trả. Tuy nhiên, ngân hàng cũng cần phân tích sâu tình hình tài chính của doanh nghiệp để đưa ra quyết định cho vay chính xác.

Năng lực tổ chức, quản lý, thực hiện các kế hoạch kinh doanh, đầu tư của DNVVN: Chất lượng tín dụng DNVVN phụ thuộc rất lớn vào năng lực tổ chức, quản lý, thực hiện các kế hoạch kinh doanh, đầu tư của doanh nghiệp. Nếu doanh nghiệp quản lý tốt, thực hiện hoạt động kinh doanh hiệu quả sẽ là cơ sở cho DNVVN thực hiện những cam kết hoàn trả nợ đúng hạn như trong hợp đồng vay vốn. Ngược lại, nếu trình độ quản lý của lãnh đạo còn bị hạn chế thì doanh nghiệp rất dễ bị thua lỗ dẫn đến khả năng hoàn trả khoản vay kém, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng. Như vậy, năng lực quản lý của lãnh đạo sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới quyết định cho vay của ngân hàng đồng thời tác động tới chất lượng hoạt động cho vay DNVVN.

1.3.3. Nhân tố thuộc về môi trường

Môi trường kinh tế: Đây là nền tảng cơ bản cho mọi hoạt động kinh tế vì vậy nó có thể tạo ra cơ hội cũng như thách thức đối với ngân hàng trong việc nâng cao chất lượng hoạt động cho vay DNVVN. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định thì hoạt động kinh doanh của các DNVVN hoạt động bình thường, không bị ảnh hưởng bởi lạm phát và khủng hoảng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay của ngân hàng phát triển. Ngược lại, trong thời kỳ kinh tế suy thoái, lạm phát tăng cao, sự bất ổn sẽ bao trùm mọi hoạt động của ngân hàng đồng thời các DNVVN cũng sẽ thu hẹp hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc kinh doanh gặp khó khăn dẫn đến hạn chế trong việc hoàn trả các khoản vay cho ngân hàng theo đúng thời hạn, ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng cho vay của ngân hàng.

Môi trường chính trị: Sự ổn định về chính trị luôn là điều quan tâm đặc biệt của bất kỳ tổ chức kinh tế nào bởi đó là cơ sở cho hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Một môi trường chính trị ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho thu hút đầu tư nước ngoài, các doanh nghiệp yên tâm mở rộng sản xuất hoạt động kinh doanh thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Ngược lại nếu xảy ra các diễn biến gây bất ổn chính trị như: chiến tranh, xung đột đảng phái, cấm vận, bạo động, biểu tình, bãi công,... có thể dẫn đến những thiệt hại cho doanh nghiệp và cả nền kinh tế nói chung (làm tê liệt sản xuất, lưu thông hàng hoá đình trệ,...). Và như vậy, cũng sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới các DNVVN đã vay vốn từ ngân hàng để phục vụ mục đích kinh doanh, sản xuất. Những khoản vay của DNVVN sẽ khó được hoàn trả đầy đủ và đúng hạn, ảnh hưởng xấu đến hiệu quả cho vay DNVVN.

Môi trường pháp lý: Hoạt động nền kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng muốn kinh doanh hiệu quả cần có một hệ thống pháp luật đồng bộ, thống nhất tạo ra hành lang pháp lý vững chắc và tạo một sân chơi bình đẳng cho các ngân hàng hoạt động và cạnh tranh lành mạnh trong khuôn khổ pháp luật, cũng như bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp khách hàng khi tham gia vào các quan hệ giao dịch với ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN của ngân hàng. Hệ thống văn bản pháp luật ban hành sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới quan hệ tín dụng của ngân hàng và các DNVVN. Bên cạnh đó, chính sách tiền tệ, chính sách tài khóa trong từng thời kỳ cũng ảnh hưởng đến việc mở rộng hay thu hẹp quy mô cho vay DNVVN. Một ngân hàng muốn đảm bảo chất lượng tín dụng KHDNVVN nhưng các văn bản pháp lý của nhà nước quy định không rõ ràng, khi xảy ra tranh chấp giữa ngân hàng và khách hàng thì không có cơ sở pháp lý nào để giải quyết tranh chấp chắc chắn sau một thời gian triển khai sẽ gặp phải khó khăn và không muốn mở rộng nữa.

Môi trường văn hoá - xã hội: Các yếu tố như lối sống, thói quen, phong tục tập quán... cũng ảnh hưởng đến hiệu quả và chất lượng hoạt động cho vay khách hàng DNVVN của ngân hàng. Nếu người dân có trình độ dân trí cao sẽ là nền tảng để địa phương có doanh nhân tài ba, quản lý và điều hành doanh nghiệp hiệu quả, từ đó tăng nhu cầu vay vốn của các ngân hàng thương mại để mở rộng hoạt động kinh doanh.

Môi trường công nghệ: Sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật, đặc biệt là trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và trong bối cảnh đại dịch COVID-19, đã thúc đẩy sự số hóa mạnh mẽ trong lĩnh vực ngân hàng. Công nghệ mới cho phép các ngân hàng thương mại không chỉ cải tiến và chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, quản trị, mà còn đổi mới cả hình thức và phương thức phân phối sản phẩm và dịch vụ. Các nền tảng công nghệ hiện đại như Big data cung cấp khả năng phân tích thông tin doanh nghiệp nhanh chóng và chính xác hơn, giúp ngân hàng mở rộng thị trường và đảm bảo chất lượng thông tin cho vay cho doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Đối thủ cạnh tranh: Trong nền kinh tế thị trường thì bất kỳ hoạt động kinh doanh nào cũng đều có cạnh tranh để tồn tại và phát triển, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập kinh tế toàn cầu đang diễn ra mạnh mẽ sâu rộng trên tất cả các lĩnh vực và cạnh tranh trong các lĩnh vực trong và ngoài nước đang diễn ra ngày càng khốc liệt và hoạt động của các ngân hàng riêng cũng không nằm ngoài quy luật đó. Sự xuất hiện các đối thủ cạnh tranh trên thị trường tài chính hiện nay dẫn đến thị phần cho vay KHDNVVN bị chia nhỏ và sự cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM để gia tăng thị phần này của mình. Sự cạnh tranh giữa các NH sẽ đem lại nhiều lựa chọn tối ưu hơn cho KH. Vì vậy chất lượng dịch vụ của NH nào tốt hơn, giá cả phù hợp đáp ứng được nhu cầu của khách hàng thì sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn NH khác. Trong tình trạng đó, nếu ngân hàng không có những chính sách cho vay phù hợp và sự quảng bá tới các DNVVN thì sẽ bị thu hẹp thị phần của mình, hạn chế sự phát triển hoạt động cho vay DNVVN.

CHƯƠNG 2:

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HOÀN KIẾM

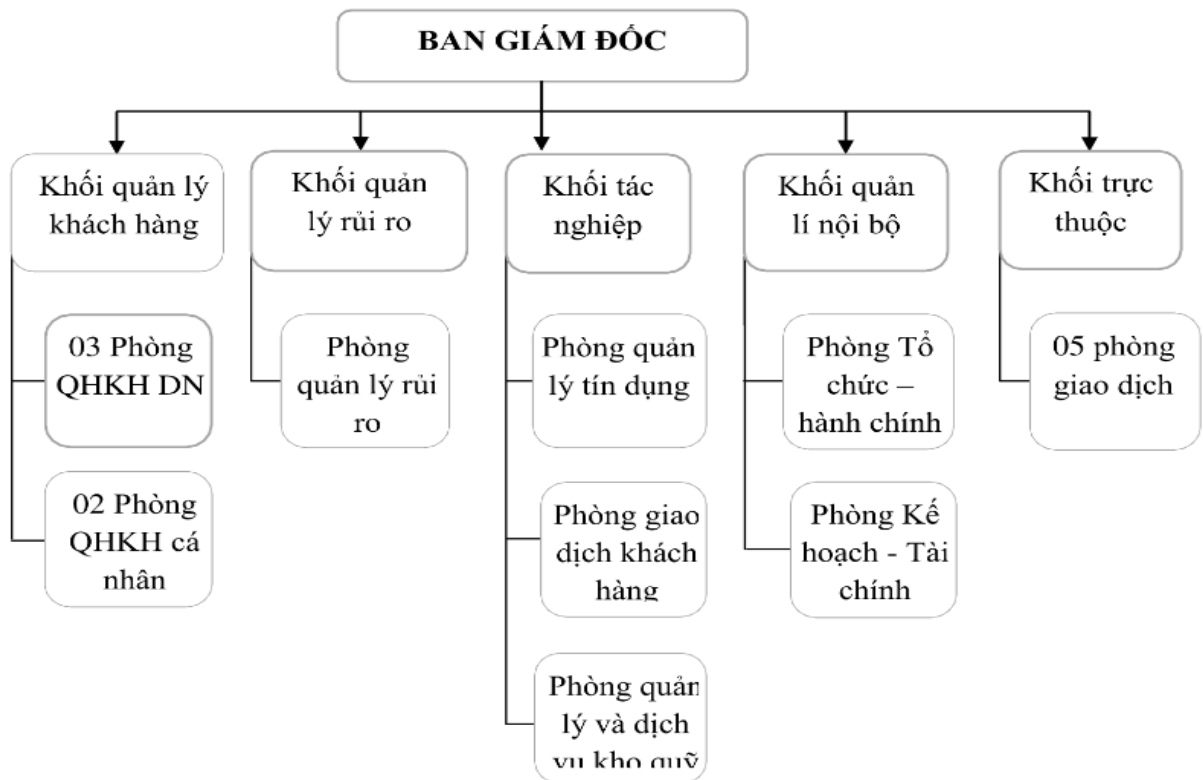
2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm

Vào ngày 26/4/1957, Thủ tướng Chính phủ đã phát hành Nghị định số 177/TTg, chính thức chuyển Vụ Cấp phát vốn Kiến thiết cơ bản thành Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam, trực thuộc Bộ Tài chính, đặt nền móng cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) ngày nay. Bất chấp những khó khăn của kinh tế thế giới và trong nước, BIDV vẫn tiếp tục phát triển ổn định và mạnh mẽ, đặc biệt qua giai đoạn chuyển đổi sang mô hình ngân hàng thương mại cổ phần. Ngân hàng đã thực hiện thành công giai đoạn đầu của Đề án tái cơ cấu, cải thiện hiệu quả hoạt động và nâng cao vị thế thương hiệu. Trong giai đoạn 2016-2020, BIDV hoàn thành mục tiêu kế hoạch kinh doanh, tăng cường năng lực cạnh tranh và góp phần vào sự phát triển của hệ thống tài chính-tiền tệ, phục vụ cho kinh tế xã hội của Việt Nam.

Trên cơ sở sự chấp thuận của NHNN, ngày 27/5/2010, Chủ tịch HĐQT BIDV đã ký quyết định số 469/QĐ-HĐQT về việc mở chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Hoàn Kiếm trực thuộc BIDV. Ngày 19/7/2010, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hoàn Kiếm đã chính thức khai trương và đi vào hoạt động. BIDV Hoàn Kiếm ra đời trên cơ sở tách và nâng cấp từ Phòng Giao dịch 1, Phòng Giao dịch 3 của Chi nhánh Sở Giao dịch 1. BIDV Hoàn Kiếm là chi nhánh thứ 20 của BIDV tại Hà Nội và là chi nhánh thứ 109 trong hệ thống BIDV, trụ sở của BIDV Hoàn Kiếm tại địa chỉ 194 Trần Quang Khải, Phường Lý Thái Tổ, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội. Thời kỳ đầu, BIDV Hoàn Kiếm có 106 cán bộ, tổng tài sản là 2.000 tỷ đồng, tổng dư nợ tín dụng là 675 tỷ đồng. BIDV Hoàn Kiếm hoạt động theo mô hình chi nhánh hỗn hợp, nhiệm vụ trọng tâm là thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ, cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa năng và tiện ích cao cho khách hàng trên nền tảng công nghệ hiện đại nhằm góp phần nâng cao năng lực tài chính, quản lý, công nghệ và trình độ cán bộ trong hệ thống.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm



(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Hình 2.1. Cơ cấu tổ chức của BIDV Hoàn Kiếm

Mô hình tổ chức của BIDV Hoàn Kiếm tuân theo tiêu chuẩn TA2 của BIDV. Ban giám đốc gồm 5 thành viên, với Giám đốc chi nhánh là người đứng đầu, hỗ trợ bởi 4 Phó Giám đốc. Phó Giám đốc 1 phụ trách Khối quan hệ khách hàng doanh nghiệp và cá nhân. Phó Giám đốc 2 chịu trách nhiệm Khối quản lý rủi ro và Phòng tổ chức hành chính. Phó Giám đốc 3 phụ trách Khối tác nghiệp. Phó Giám đốc 4 chịu trách nhiệm phòng Kế hoạch – Tài chính, Tổ điện toán và Khối trực thuộc.

Các phòng giao dịch trực thuộc BIDV Hoàn Kiếm bao gồm: PGD Hàng Vôi (38 Hàng Vôi), PGD Hàng Giấy (59 - 61 Hàng Giấy), PGD Thuốc Bắc (96 Thuốc Bắc), PGD Hàng Chiếu (50 Hàng Chiếu), PGD Hàng Đào (14 Hàng Đào).

Chi nhánh BIDV Hoàn Kiếm có cơ cấu tổ chức bộ máy chặt chẽ, công việc được phân công rõ ràng, không chéo nhau, đảm bảo các phòng thực hiện nhiệm vụ của mình một cách hiệu quả. Đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn cao, đóng góp tích cực vào thành quả hoạt động của BIDV Hoàn Kiếm.

2.1.3. Một số kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023

a, Hoạt động huy động vốn

Bảng 2.1. Kết quả huy động vốn tại BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2019		2020		2021		2022		2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng huy động vốn	15.145		15.273		16.239		19.081		25.478	
1.Theo đối tượng	15.145	100	15.273	100	16.239	100	19.081	100	25.478	100
- Tiền gửi của TCKT	6.867	45,3	7.605	49,8	8.348	51,4	9.378	49,3	14.062	55,2
- Tiền gửi của dân cư	8.278	54,7	7.668	50,2	7.891	48,6	9.703	50,7	11.416	44,8
2. Theo kỳ hạn	15.145	100	15.273	100	16.239	100	19.081	100	25.478	100
- Ngắn hạn	5.932	39,2	6.305	41,3	7.256	44,7	8.695	45,6	11.773	46,2
- Trung, dài hạn	9.213	60,8	8.968	58,7	8.983	55,3	10.386	54,4	13.705	53,8

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Chi nhánh các năm 2019-2023

Từ số liệu từ bảng 2.1, ta có thể thấy tổng huy động vốn tăng đều qua các năm, từ 15.145 tỷ đồng vào năm 2019 lên đến 25.478 tỷ đồng vào năm 2023. Điều này cho thấy sự tăng trưởng ổn định trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

Theo đối tượng huy động vốn: Tỷ trọng tiền gửi của TCKT so với tổng huy động vốn tăng dần qua các năm. Cụ thể, từ 45,3% (6.867 tỷ đồng) vào năm 2019 lên 55,2% (14.062 tỷ đồng) vào năm 2023. Sự tăng trưởng này cho thấy ngân hàng ngày càng thu hút được nhiều tiền gửi từ các tổ chức kinh tế nhờ vào các chính sách lãi suất hấp dẫn của mình. Ngược lại, tỷ trọng tiền gửi của dân cư giảm từ 54,7% (8.278 tỷ đồng) vào năm 2019 xuống 44,8% (11.416 tỷ đồng) vào năm 2023. Mặc dù tỷ lệ phần trăm giảm, nhưng số tiền gửi của dân cư vẫn tăng đều qua các năm. Tốc độ tăng trưởng tiền gửi dân cư không nhanh bằng tiền gửi của TCKT bởi người dân bị ảnh hưởng tâm lý từ những khủng hoảng kinh tế cũng như sự việc xảy ra tại Sacombank dẫn đến e ngại khi gửi tiền

vào các tổ chức tín dụng, điều này cũng làm giảm nguồn vốn từ dân của của BIDV Hoàn Kiếm xuống.

Theo kì hạn huy động vốn: Tỷ trọng tiền gửi ngắn hạn tăng từ 39,2% (5.932 tỷ đồng) vào năm 2019 lên 46,2% (11.773 tỷ đồng) vào năm 2023. Đó là sự thay đổi cơ cấu huy động vốn của chi nhánh khi gia tăng nguồn vốn KKH giúp chi nhánh phí huy động vốn. Tỷ trọng tiền gửi trung và dài hạn giảm từ 60,8% (9.213 tỷ đồng) vào năm 2019 xuống 53,8% (13.705 tỷ đồng) vào năm 2023. Tuy nhiên, số tiền gửi trung, dài hạn vẫn tăng đều qua các năm. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn duy trì được lượng tiền gửi dài hạn ổn định, dù tỷ trọng giảm.

b, Hoạt động cho vay

Hiện nay, cho vay vẫn là hoạt động sinh lời chủ yếu của các NHTM Việt Nam nói chung và của BIDV Hoàn Kiếm nói riêng. Chi nhánh có điểm thuận lợi là hoạt động trên địa bàn rất đông dân cư, nhiều tổ chức kinh tế hoạt động. Hoạt động cho vay của chi nhánh tăng trưởng ổn định qua các năm trong giai đoạn 2019-2023.

Bảng 2.2. Dư nợ hoạt động cho vay tại BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2019		2020		2021		2022		2023	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	%	Số tiền	%
1. Theo kỳ hạn	8.594	100	8.132	100	8.688	100	10.972	100	14.236	100
- Ngắn hạn	5.010	58,3	3.462	42,6	3.499	40,3	3.817	34,8	4.207	29,6
- Trung, dài hạn	3.584	41,7	4.670	57,4	5.189	59,7	7.155	65,2	10.029	70,4
2. Theo ĐTKH	8.594	100	8.132	100	8.688	100	10.972	100	14.236	100
- Cá nhân	2.325	27,1	2.011	24,7	2.414	27,8	4.378	39,9	8.734	61,4
- TCKT	6.269	72,9	6.121	75,3	6.274	72,2	6.594	60,1	5.502	38,6
Tổng dư nợ	8.594		8.132		8.688		10.972		14.236	

Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Chi nhánh các năm 2019-2023

Tổng dư nợ tăng từ 8.594 tỷ đồng vào năm 2019 lên 14.236 tỷ đồng vào năm 2023. Điều này cho thấy sự tăng trưởng trong hoạt động cho vay của ngân hàng qua các năm.

Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn giảm từ 58,3% (5.010 tỷ đồng) vào năm 2019 xuống 29,6% (4.207 tỷ đồng) vào năm 2023. Mặc dù tỷ trọng giảm, dư nợ ngắn hạn vẫn tăng

nhẹ qua các năm. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn duy trì được lượng dư nợ ngắn hạn ổn định, dù tỷ trọng giảm. Tỷ trọng dư nợ trung, dài hạn tăng từ 41,7% (3.584 tỷ đồng) vào năm 2019 lên 70,4% (10.029 tỷ đồng) vào năm 2023. Sự tăng trưởng này nhờ vào sự thay đổi định hướng của chi nhánh theo hội sở chính, tập trung đẩy mạnh hoạt động tín dụng bán lẻ như cho vay mua nhà dự án,...

Khi xem xét theo đối tượng khách hàng, tỷ trọng dư nợ cá nhân tăng từ 27,1% (2.325 tỷ đồng) vào năm 2019 lên 61,4% (8.734 tỷ đồng) vào năm 2023. Sự gia tăng mạnh mẽ này cho thấy ngân hàng đã thành công trong việc mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân, có thể thông qua các sản phẩm vay tiêu dùng, vay mua nhà,...Tỷ trọng dư nợ TCKT giảm từ 72,9% (6.269 tỷ đồng) vào năm 2019 xuống 38,6% (5.502 tỷ đồng) vào năm 2023. Số tiền dư nợ TCKT giảm nhẹ qua các năm, cho thấy sự chuyển dịch trong chiến lược cho vay của ngân hàng từ việc tập trung vào TCKT sang khách hàng cá nhân. Ngân hàng đã điều chỉnh chiến lược cho vay để tăng cường hoạt động cho vay cá nhân và dư nợ trung, dài hạn. Điều này có thể giúp ngân hàng giảm rủi ro và tăng tính ổn định trong hoạt động kinh doanh.

a, Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2019	2020		2021		2022		2023	
	Số tiền	Số tiền	20/19 (%)	Số tiền	21/20 (%)	Số tiền	22/21 (%)	Số tiền	23/22 (%)
Tổng thu nhập	574	575,4	0,24	626,4	8,86	755	20,53	830,5	10
<i>Thu nhập từ lãi</i>	389	396,4	1,9	412,4	4,04	510,2	23,71	573,9	12,49
<i>Thu phí dịch vụ ngân hàng</i>	166,4	157,3	(5,47)	193,6	23,08	219	13,12	220,1	0,5
<i>Thu nhập khác</i>	18,6	21,7	16,67	20,4	(5,99)	25,8	26,47	36,5	41,47
Tổng chi phí	123,6	116,4	(5,83)	122,4	5,15	172	40,52	117,2	(31,86)
Lợi nhuận thuần	450,4	459	1,91	504	9,8	583	15,67	713,3	22,35

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh từ năm 2019-2023 của chi nhánh)

Tổng thu nhập tăng từ 574 tỷ đồng vào năm 2019 lên 830,5 tỷ đồng vào năm 2023. Tỷ lệ tăng trưởng hàng năm dao động từ 0,24% đến 20,53%, cho thấy sự tăng trưởng mạnh mẽ, đặc biệt là vào năm 2022 với mức tăng 20,53%. Thu nhập từ lãi tăng từ 389 tỷ đồng vào năm 2019 lên 573,9 tỷ đồng vào năm 2023. Tỷ lệ tăng trưởng hàng

năm từ 1,9% đến 23,71%, cho thấy sự cải thiện đều đặn, đặc biệt vào năm 2022 với mức tăng 23,71%. Thu nhập từ phí dịch vụ ngân hàng có sự biến động, giảm 5,47% vào năm 2020, sau đó tăng mạnh 23,08% vào năm 2021 và tiếp tục tăng nhẹ vào năm 2022 và 2023. Sự thay đổi này là do trụ sở chính điều chỉnh giảm tỷ lệ phân bổ phí thanh toán hóa đơn đối với chi nhánh đầu mối từ 70% xuống 50%, đồng thời giảm phí đối với khách hàng Vnpay (từ 2% xuống 1.5%/giao dịch thành công). Bên cạnh đó, TSC cũng tăng tỷ lệ phân bổ chi phí POS từ 50% lên 100%.

Tổng chi phí có sự biến động, giảm 5,83% vào năm 2020, sau đó tăng 5,15% vào năm 2021 và tăng mạnh 40,52% vào năm 2022, rồi giảm 31,86% vào năm 2023. Điều này cho thấy sự quản lý chi phí chưa ổn định, nhưng có xu hướng cải thiện vào năm 2023.

Lợi nhuận thuần tăng từ 450,4 tỷ đồng vào năm 2019 lên 713,3 tỷ đồng vào năm 2023. Tỷ lệ tăng trưởng hàng năm dao động từ 1,91% đến 22,35%, cho thấy ngân hàng đã duy trì được sự tăng trưởng lợi nhuận ổn định và mạnh mẽ, đặc biệt vào năm 2023 với mức tăng 22,35%.

2.2. Thực trạng chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm

2.2.1. Các lĩnh vực cho vay khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa của chi nhánh

Theo Quyết định số 1722/QĐ-HĐQT ngày 02/10/2013 của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam về Quy chế cho vay đối với khách hàng, BIDV cung cấp các sản phẩm cho vay sau cho khách hàng DNVVN:

Cho vay ngắn hạn: Bổ sung vốn lưu động để phục vụ nhu cầu sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Cho vay trung/dài hạn: Tài trợ nhu cầu vốn đầu tư trung và dài hạn cho doanh nghiệp.

Cho vay thấu chi doanh nghiệp: Bổ sung vốn lưu động đáp ứng nhu cầu đột xuất của doanh nghiệp bằng lệnh thanh toán không dùng tiền mặt.

Chiết khấu giấy tờ có giá: Ứng tiền cho khách hàng và nhận lại Giấy tờ có giá do BIDV phát hành trước khi đến hạn thanh toán.

Cho vay thi công xây lắp: Bổ sung vốn lưu động cho doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xây dựng và cơ sở hạ tầng.

Cho vay hỗ trợ xuất khẩu: Bổ sung vốn lưu động phục vụ nhu cầu xuất khẩu hàng hóa.

Tài trợ nhập khẩu đảm bảo bằng lô hàng nhập khẩu: Tài trợ vốn lưu động để nhập khẩu nguyên liệu và hàng hóa.

BIDV Hoàn Kiếm hiện tại triển khai toàn bộ các gói sản phẩm tín dụng cho DNVVN của BIDV Hội sở. Có thể thấy các sản phẩm này đã đáp ứng được các mục đích vay vốn của doanh nghiệp, đặc biệt là cho vay ngắn hạn và trung dài hạn để mở rộng sản xuất.

2.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại BIDV Hoàn Kiếm

2.2.2.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng

❖ Tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN

Bảng 2.4. Tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN của chi nhánh giai đoạn 2019– 2023

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Dư nợ cho vay	8.594	8.132	8.688	10.972	14.236
Dư nợ cho vay DNVVN	2.830,9	3.349,6	4.287,5	4.844,8	5.474,7
Tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN (%)	32,94	41,19	49,35	44,16	48,25

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Qua bảng 2.4, ta thấy tỷ trọng dư nợ cho vay KHDNVVN từ năm 2019 đến năm 2023 đã có những biến động đáng chú ý. Vào năm 2019, tỷ trọng này ở mức 32,94%, đến năm 2020, tỷ trọng tăng mạnh lên 41,19%, mặc dù tổng dư nợ cho vay giảm nhẹ, cho thấy ngân hàng đã tăng cường hỗ trợ cho các DNVVN trong bối cảnh khó khăn kinh tế. Năm 2021 tiếp tục chứng kiến sự tăng trưởng, với tỷ trọng dư nợ cho vay DNVVN đạt 49,35%, phản ánh sự ưu tiên của ngân hàng trong việc thúc đẩy phát triển khu vực này. Năm 2022, mặc dù tổng dư nợ cho vay tăng mạnh, tỷ trọng cho vay DNVVN giảm nhẹ xuống 44,16%, nhưng số tiền thực tế cho vay vẫn tăng, cho thấy ngân hàng vẫn duy trì sự hỗ trợ đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đến năm 2023, tỷ trọng này tăng trở lại lên 48,25%, cho thấy ngân hàng đang ngày càng tập trung vào nhóm đối tượng này theo chính sách của hội sở chính. Chi nhánh đã tập trung triển khai một số dự án như dự

án thủy điện Yên Sơn để thu hút thêm khách hàng DNVVN mới. Có thể thấy hoạt động tín dụng của chi nhánh dịch chuyển theo hướng bền vững, tập trung đẩy mạnh tín dụng bán lẻ, SME, giảm dần sự phụ thuộc vào KHDN lớn.

❖ **Cơ cấu cho vay KHDNVVN**

❖ Cơ cấu cho vay KHDNVVN theo kỳ hạn

Bảng 2.5. Cơ cấu cho vay KHDNVVN theo kỳ hạn giai đoạn 2019-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2019		2020		2021		2022		2023	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Theo kỳ hạn	2.830,9	100	3.349,6	100	4.287,5	100	4.844,8	100	5.474,7	100
Ngắn hạn	1.196,3	42,26	1.472,5	43,96	1.754	40,91	1.991,7	41,11	2.297,7	41,97
Trung, dài hạn	1.634,6	57,74	1.877,1	56,04	2.533,5	59,09	2.853,1	58,89	3.177	58,03

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Trong giai đoạn 2019-2023, cơ cấu cho vay KHDNVVN theo kỳ hạn đã có những thay đổi đáng kể. Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn dao động quanh mức 40-43%, với sự tăng nhẹ từ 42,26% vào năm 2019 lên 41,97% vào năm 2023. Điều này cho thấy một sự ổn định tương đối trong việc cho vay ngắn hạn. Có thể thấy các khoản vay ngắn hạn của chi nhánh được đánh giá là tốt, với tỷ trọng ổn định ở mức trên 40%. Các khoản vay ngắn hạn thường có chu kỳ thanh toán nhanh, giúp ngân hàng quay vòng vốn nhanh và giảm thiểu rủi ro về thời gian đáo hạn. Dư nợ trung và dài hạn chiếm tỷ trọng lớn hơn, duy trì ở mức 57-59%. Đặc biệt, tỷ trọng này tăng từ 57,74% vào năm 2019 lên 58,03% vào năm 2023, cho thấy ngân hàng đã chú trọng hơn vào các khoản vay trung và dài hạn, nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa trong các dự án đầu tư dài hạn và phát triển bền vững. Sự phân bổ này phản ánh chiến lược của ngân hàng trong việc cân bằng giữa nhu cầu vốn lưu động ngắn hạn và nhu cầu vốn đầu tư dài hạn của các DNVVN, góp phần thúc đẩy sự phát triển ổn định và bền vững của khu vực này. Mặc dù tổng dư nợ tín dụng tăng trưởng đều, nhưng với tỷ trọng lớn dành cho các khoản vay trung và dài hạn, ngân hàng có thể phải đối mặt với một số rủi ro nhất định, đặc biệt là rủi ro thanh khoản và rủi ro nợ xấu. Nếu nền kinh tế có những biến động tiêu cực, khả năng thu hồi vốn từ các khoản vay dài hạn có thể gặp khó khăn. Do đó, ngân hàng cần có các biện pháp kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo chất lượng tín dụng tốt.

❖ Cơ cấu cho vay KHDNVN theo ngành nghề kinh doanh

Bảng 2.6. Cơ cấu cho vay KHDNVN theo ngành nghề kinh doanh giai đoạn 2019-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2019		2020		2021		2022		2023	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Theo ngành nghề kinh doanh	2.830,9	100	3.349,6	100	4.287,5	100	4.844,8	100	5.474,7	100
Thương mại phân phối	889,5	31,42	1.084,6	32,38	1503,6	35,07	1.645,3	33,96	1.933,7	35,32
Sản xuất	699,5	24,71	926,2	27,65	1291	30,11	1.556,1	32,12	1.494	27,29
Xây lắp	717,9	25,36	873,9	26,09	989,1	23,07	987,9	20,39	1.166,7	21,31
Nông nghiệp	284,8	10,06	383,2	11,44	432,2	10,08	603,2	12,45	691,5	12,63
Khác	239,2	8,45	81,7	2,44	71,6	1,67	52,3	1,08	188,9	3,45

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Trong giai đoạn 2019-2023, cơ cấu cho vay KHDNVN theo ngành nghề kinh doanh đã có những thay đổi đáng kể. Lĩnh vực thương mại phân phối chiếm tỷ trọng cao nhất, từ 31,42% vào năm 2019 tăng lên 35,32% vào năm 2023. Điều này phản ánh sự ưu tiên của ngân hàng trong việc hỗ trợ các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực này. Ngành sản xuất cũng có sự tăng trưởng đáng kể, từ 24,71% vào năm 2019 lên mức cao nhất là 32,12% vào năm 2022, trước khi giảm xuống 27,29% vào năm 2023, cho thấy sự tăng trưởng không ổn định của nhóm ngành này. Ngành sản xuất thường có rủi ro tín dụng thấp hơn do tính ổn định, nhưng việc giảm tỷ trọng của nhóm ngành này cho thấy ngân hàng đang thay đổi chính sách cho vay, hướng đến các khoản vay ngắn hạn mang lại hiệu quả nhanh hơn.

Ngành xây lắp duy trì tỷ trọng xung quanh 20-26%, với mức tăng nhẹ từ 25,36% vào năm 2019 lên 21,31% vào năm 2023, cho thấy ngân hàng đã đầu tư ổn định vào lĩnh vực này. Ngành xây dựng được chi nhánh quan tâm và tập trung phát triển vì ngành này thuộc định hướng phát triển cho vay của hội sở khi nhóm công ty hoạt động lĩnh vực xây dựng mang lại nhiều lợi ích cho ngân hàng hơn từ hoạt động cho vay, bảo lãnh, huy

động vốn. Tuy nhiên ngành này là một trong những lĩnh vực rủi ro cao do sự phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế và biến động trong các dự án đầu tư. Những khoản vay lớn trong ngành này có thể dễ dàng trở thành các khoản nợ quá hạn khi các chủ đầu tư gặp phải các vấn đề. Đối với nông nghiệp, tỷ trọng cũng tăng từ 10,06% vào năm 2019 lên 12,63% vào năm 2023, thể hiện sự chú trọng ngày càng tăng của ngân hàng đối với lĩnh vực này.

❖ Cơ cấu cho vay theo tài sản bảo đảm

Bảng 2.7. Cơ cấu cho vay KHDNVN theo tài sản bảo đảm giai đoạn 2019-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2019		2020		2021		2022		2023	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Theo tài sản bảo đảm	2.830,9	100	3.349,6	100	4.287,5	100	4.844,8	100	5.474,7	100
Có TSBĐ	2220	78,42	2583,5	77,13	3.252,1	75,85	3.683,5	74,03	4.117,5	75,21
Không có TSBĐ	610,9	21,58	766,1	22,87	1.035,4	24,15	1.161,3	25,97	1.357,2	24,79

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Phần lớn các khoản vay đều có tài sản bảo đảm, chiếm tỷ trọng cao và ổn định trong suốt giai đoạn này. Cụ thể, tỷ trọng các khoản vay có TSBĐ giảm nhẹ từ 78,42% vào năm 2019 xuống 75,21% vào năm 2023. Mặc dù có sự giảm nhẹ, tỷ trọng này vẫn duy trì ở mức cao, cho thấy ngân hàng ưu tiên các khoản vay có bảo đảm nhằm giảm thiểu rủi ro. Ngược lại, tỷ trọng các khoản vay không có TSBĐ tăng từ 21,58% vào năm 2019 lên 24,79% vào năm 2023. Điều này phản ánh sự gia tăng trong việc cấp các khoản vay tín chấp, cho thấy ngân hàng đã mở rộng hỗ trợ cho các doanh nghiệp không có tài sản bảo đảm, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tiếp cận nguồn vốn. Cơ cấu cho vay DNVVN theo tài sản bảo đảm cho thấy ngân hàng đã duy trì một cơ cấu cho vay cân bằng giữa việc giảm thiểu rủi ro qua các khoản vay có TSBĐ và mở rộng hỗ trợ cho các doanh nghiệp không có TSBĐ. Điều này giúp ngân hàng vừa bảo đảm an toàn tài chính vừa thúc đẩy sự phát triển của các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

❖ **Thu nhập từ hoạt động cho vay KHDNVVN**

Bảng 2.8. Thu nhập cho vay khách hàng DNVVN của Chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Thu nhập KHDNVVN	574	575,4	626,4	755	830,5
Tổng thu nhập	194,4	199,1	226,8	303,3	341
Thu nhập KHDNVVN/ Tổng thu nhập	33,87	34,61	36,21	40,17	41,06

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Trong giai đoạn 2019-2023, thu nhập từ KHDNVVN có xu hướng tăng trưởng đều đặn, từ 574 tỷ đồng vào năm 2019 lên 830,5 tỷ đồng vào năm 2023. Sự gia tăng này cho thấy ngân hàng đã thành công trong việc mở rộng và phát triển các dịch vụ tài chính dành cho KHDNVVN, góp phần nâng cao thu nhập từ nhóm khách hàng này. Tỷ trọng thu nhập từ KHDNVVN trong tổng thu nhập cũng có xu hướng tăng, từ 33,87% vào năm 2019 lên 41,06% vào năm 2023. Điều này phản ánh sự đóng góp ngày càng lớn của KHDNVVN vào tổng thu nhập của ngân hàng.

Nhìn chung, tỷ trọng thu nhập từ KHDNVVN so với tổng thu nhập liên tục tăng, cho thấy ngân hàng đã và đang tập trung vào việc phát triển và hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Chất lượng tín dụng có thể được đánh giá là tốt khi thu nhập từ KHDNVVN không chỉ tăng đều mà còn chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng thu nhập. Điều này cho thấy ngân hàng đã có sự thẩm định tín dụng và quản lý rủi ro hợp lý với nhóm khách hàng này. Điều này không chỉ giúp nâng cao thu nhập mà còn thúc đẩy sự phát triển bền vững của khu vực DNVVN, đồng thời củng cố vị thế của ngân hàng trong việc hỗ trợ cộng đồng DNVVN

❖ **Tỷ lệ dư nợ cho vay KHDNVVN / vốn huy động**

Tỷ lệ vốn huy động so với dư nợ cho vay KHDNVVN là một trong những thước đo quan trọng được sử dụng trong hoạt động giám sát và quản lý hoạt động ngân hàng để đảm bảo sự ổn định, giảm thiểu rủi ro của hoạt động cho vay.

Bảng 2.9. Tỷ lệ dư nợ cho vay KHDNVVV/ vốn huy động tại BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019- 2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Tổng vốn huy động	15.145	15.273	16.239	19.081	25.478
Tổng dư nợ cho vay NVVN	2.830,9	3.349,6	4.287,5	4.844,8	5.474,7
Tổng dư nợ cho vay NVVN/ Tổng vốn huy động (%)	18,69	21,93	26,4	25,39	21,49

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Theo nguyên tắc, chỉ số LDR (tổng dư nợ/tổng vốn huy động) phải ở dưới 100%, tức là vốn cho vay phải thấp hơn vốn huy động. Tuy nhiên hiện nay, các ngân hàng còn có vốn trực tiếp từ các TCTD khác nên chỉ số LDR có thể ở mức cao hơn. Theo bảng 2.9, tỷ lệ cho vay DNVVN/vốn huy động tăng từ 18,69% vào năm 2019 lên mức cao nhất là 26,4% vào năm 2021, cho thấy ngân hàng đã tăng cường đầu tư vào nhóm DNVVN trong năm này. Tuy nhiên, sau đó, tỷ trọng này giảm xuống 25,39% vào năm 2022 và tiếp tục giảm mạnh xuống 21,49% vào năm 2023.

Mặc dù tổng dư nợ cho vay DNVVN vẫn tăng, nhưng tổng vốn huy động tăng nhanh hơn, dẫn đến sự giảm tỷ trọng. Nhìn chung, ngân hàng đã duy trì một sự gia tăng ổn định trong cả huy động vốn và cho vay DNVVN, mặc dù tỷ trọng dư nợ cho vay DNVVN trên tổng vốn huy động có sự biến động.

❖ **Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu**

Bảng 2.10. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu KHDNVVN của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Tổng dư nợ cho vay KHDNVVN	2.830,9	3.349,6	4.287,5	4.844,8	5.474,7
Nợ quá hạn KHDNVVN	62,6	79,1	113,6	117,2	126,5
Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	2,21%	2,36%	2,65%	2,42%	2,31%
Nợ xấu KHDNVVN	32	39,2	57,9	60,1	63,5
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,13%	1,17%	1,35%	1,24%	1,16%

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2019 – 2023

Nợ quá hạn của KHDNVVN tăng từ 62,6 tỷ đồng vào năm 2019 lên 126,5 tỷ đồng vào năm 2023. Nợ quá hạn của chi nhánh tập trung ở nhóm đối tượng các DNVVN trong lĩnh vực thương mại phân phối và lĩnh vực xây lắp khi doanh thu của họ phụ thuộc nhiều vào tiến độ hoàn thành dự án, dẫn đến khả năng chậm trễ trong công tác thanh khoản. Tỷ lệ nợ quá hạn tăng từ 2,21% vào năm 2019 lên mức cao nhất là 2,65% vào năm 2021, trước khi giảm xuống 2,31% vào năm 2023. Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn có sự biến động, việc duy trì tỷ lệ dưới 3% cho thấy ngân hàng vẫn có các biện pháp quản lý rủi ro tương đối hiệu quả, mặc dù có sự gia tăng về số lượng nợ quá hạn. Nợ xấu của KHDNVVN cũng tăng từ 32 tỷ đồng vào năm 2019 lên 63,5 tỷ đồng vào năm 2023. Nhóm DNVVN trong lĩnh vực sản xuất chiếm tỷ trọng nợ xấu cao nhất bởi trong giai đoạn 2020-2021, nhóm doanh nghiệp này phụ thuộc vào chuỗi cung ứng toàn cầu, bị gián đoạn nghiêm trọng do các lệnh phong tỏa, gây ảnh hưởng đến việc cung ứng nguyên liệu và sản xuất. Tỷ lệ nợ xấu tăng từ 1,13% vào năm 2019 lên mức cao nhất là 1,35% vào năm 2021, sau đó giảm nhẹ xuống 1,16% vào năm 2023. Tỷ lệ nợ xấu tương đối ổn định ở mức dưới 1,5%, cho thấy ngân hàng đã quản lý tốt chất lượng tín dụng, mặc dù số lượng nợ xấu tăng.

Nhìn chung, mặc dù cả nợ quá hạn và nợ xấu đều có xu hướng tăng, tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu đều được duy trì ở mức ổn định và thấp. Điều này phản ánh sự tăng cường quản lý rủi ro và chất lượng tín dụng của ngân hàng đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa. Sự gia tăng trong tổng dư nợ cho vay KHDNVVN cùng với sự kiểm soát hiệu quả các khoản nợ quá hạn và nợ xấu cho thấy ngân hàng đã cân bằng giữa việc mở rộng hỗ trợ và duy trì chất lượng tín dụng.

2.2.2.2. Nhóm chỉ tiêu định lượng

❖ Mức độ hài lòng của khách hàng về hoạt động cho vay KHDNVVN

Để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, có thể sử dụng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF của Cronin và Taylor (1992). Tác giả đã thực hiện khảo sát ngẫu nhiên với 220 khách hàng DNVVN đang vay vốn tại BIDV Hoàn Kiếm bằng cách phát phiếu khảo sát trực tiếp hoặc gửi qua email trong vòng 2 tháng (tháng 5-6/2024). Số lượng khách hàng DNVVN được khảo sát chiếm 36,7% tổng số khách hàng DNVVN của chi nhánh. Sau khi thu phiếu khảo sát về, số phiếu hợp lệ là 200 phiếu.

+ Về sự tin cậy:

Bảng 2.11: Đánh giá khách hàng về sự tin cậy tại BIDV Hoàn Kiếm

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	1	2	3	4	5	Điểm trung bình
Chi nhánh sẵn sàng giải quyết vấn đề hay nhu cầu của khách hàng một cách chân thành và nhiệt tình	0	11,5	26	37	25,5	3,77
Các quy trình cung cấp dịch vụ hoặc phương tiện thực sự đáng tin cậy và an toàn	0	12	27	45,5	15,5	3,65
Quy trình giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của khách hàng được thực hiện đúng và chặt chẽ	0	12	21	44,5	22,5	3,78
Thông tin về các gói sản phẩm được ngân hàng cập nhật liên tục	0	12,5	32,5	48,5	6,5	3,49

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.11 cho thấy chi nhánh được khách hàng đánh giá khá cao về sự tin cậy, với điểm trung bình dao động từ 3,49 đến 3,78. Trong đó, tiêu chí “Quy trình giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của khách hàng được thực hiện đúng và chặt chẽ” được 67% khách hàng đồng ý và hoàn toàn đồng ý và đây cũng là chỉ tiêu được khách hàng đánh giá tốt nhất trong 4 chỉ tiêu về sự tin cậy với điểm trung bình 3,78. Chỉ tiêu “Thông tin về các gói sản phẩm được ngân hàng cập nhật liên tục” là chỉ tiêu được đánh giá thấp nhất với mức điểm trung bình là 3,49. Hiện tại trên website chi nhánh chỉ thể hiện thông tin chung về các sản phẩm cho vay của doanh nghiệp, không có sự phân chia doanh nghiệp lớn và SME cụ thể như MBBank hoặc 1 số ngân hàng khác dẫn đến khách hàng khó theo dõi. Vì vậy, việc cập nhật thông tin về các gói sản phẩm có thể cần được cải thiện để nâng cao sự hài lòng của khách hàng hơn nữa.

+ Về sự đáp ứng

Bảng 2.12: Đánh giá khách hàng về sự đáp ứng tại BIDV Hoàn Kiếm

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	1	2	3	4	5	Điểm trung bình
Nhân viên tại quầy hoặc trực tổng đài luôn sẵn lòng giải quyết các phát sinh, yêu cầu của khách hàng	0,5	10,5	31,5	22	35,5	3,82
Nhân viên phục vụ khách hàng nhanh chóng, đúng lúc	0,5	15,5	24	28,5	31,5	3,75
Các gói sản phẩm cho vay KHDNVVN đa dạng với lãi suất cho vay phù hợp đáp ứng các nhu cầu của khách hàng	1	7,5	29,5	43,5	18,5	3,71

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.12 cho thấy ý kiến đánh giá của khách hàng về sự đáp ứng của Chi nhánh. Trong đó, tiêu chí “Nhân viên trực tại quầy hoặc trực tổng đài luôn sẵn sàng giải quyết các vấn đề phát sinh của khách hàng” được 57,5% khách hàng đồng ý và hoàn toàn đồng ý và đây cũng là chỉ tiêu được khách hàng đánh giá tốt nhất trong 3 chỉ tiêu về sự đáp ứng với điểm trung bình 3,82. Chỉ tiêu “Các gói sản phẩm cho vay KHDNVVN đa dạng với lãi suất cho vay phù hợp đáp ứng các nhu cầu của khách hàng” là chỉ tiêu được đánh giá thấp nhất với mức điểm trung bình là 3,71. Hiện nay các gói sản phẩm của BIDV Hoàn Kiếm dành cho khách hàng DNVVN chủ yếu là các gói sản phẩm truyền thống, chưa có nhiều gói sản phẩm tài trợ doanh nghiệp theo các lĩnh vực kinh doanh để DNVVN lựa chọn như một số ngân hàng khác. Tiêu chí “Nhân viên phục vụ khách hàng nhanh chóng, đúng lúc” chưa thực sự được các khách hàng đánh giá cao bởi quy trình xử lý các khoản vay của chi nhánh còn khá lâu khiến khách hàng không tiếp cận được nguồn vốn đúng thời điểm.

+ Về sự đảm bảo:

Bảng 2.13: Đánh giá khách hàng về sự đảm bảo tại BIDV Hoàn Kiếm

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	1	2	3	4	5	Điểm trung bình
Hành vi của nhân viên ngân hàng ngày càng tạo sự tin tưởng đối với khách hàng	1	6,5	15,5	39,5	37,5	4,06
Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với ngân hàng	0,5	8	15	35,5	39,5	4,01
Nhân viên ngân hàng luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với khách hàng	0	8,5	27,5	42	22	3,78
Nhân viên ngân hàng đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của khách hàng một cách thấu tình đạt lý	0,5	10	29	44	16,5	3,66

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.13 cho thấy ý kiến đánh giá của khách hàng về sự đảm bảo của Chi nhánh. Trong đó, tiêu chí “Hành vi của nhân viên ngân hàng ngày càng tạo sự tin tưởng đối với khách hàng” được 77% khách hàng đồng ý và hoàn toàn đồng ý và đây cũng là chỉ tiêu được khách hàng đánh giá tốt nhất trong 4 chỉ tiêu về sự đảm bảo ứng với điểm trung bình 4,06. Đây là điều rất dễ hiểu bởi BIDV Hoàn Kiếm là chi nhánh của ngân hàng top 1 hiện nay nên tạo được sự tin tưởng, đảm bảo rất lớn cho các doanh nghiệp khi thực hiện giao dịch tại đây. Chỉ tiêu “Nhân viên ngân hàng đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của khách hàng một cách thấu tình đạt lý” là chỉ tiêu được đánh giá thấp nhất với mức điểm trung bình là 3,66. Hiện nay các thủ tục vay vốn của doanh nghiệp luôn là vấn đề lớn đối với các doanh nghiệp khi có nhu cầu vay vốn phát triển hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, chi nhánh chưa thực sự giải thích để khách hàng hiểu rõ cũng như còn máy móc trong khâu xét duyệt hồ sơ dẫn đến sự đánh giá không cao từ phía khách hàng.

+ Về sự nhiệt tình và cảm thông:

Bảng 2.14: Đánh giá khách hàng về sự nhiệt tình và cảm thông BIDV Hoàn Kiếm

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	1	2	3	4	5	Điểm trung bình
Ngân hàng có các chính sách quan tâm đến khách hàng	0	11	17,5	41	30,5	3,91
Nhân viên chủ động thể hiện sự quan tâm đúng mức khách hàng	0	6,5	24	32,5	37	4
Ngân hàng thể hiện sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm lớn nhất của khách hàng	0,5	19	28,5	25	26,5	3,57
Nhân viên có thể hiểu được những nhu cầu đặc biệt của khách hàng	1	20,5	28,5	36	14	3,42

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.14 cho thấy ý kiến đánh giá của khách hàng về sự nhiệt tình và cảm thông của Chi nhánh. Trong đó, tiêu chí “Nhân viên chủ động thể hiện sự quan tâm đúng mức khách hàng” được 69,5% khách hàng đồng ý và hoàn toàn đồng ý và đây cũng là chỉ tiêu được khách hàng đánh giá tốt nhất trong 4 chỉ tiêu về sự nhiệt tình và cảm thông với điểm trung bình 4. Chỉ tiêu “Nhân viên có thể hiểu được những nhu cầu đặc biệt của khách hàng” là chỉ tiêu được đánh giá thấp nhất với mức điểm trung bình là 3,42.

+ Về phương tiện hữu hình:

Bảng 2. 15: Đánh giá khách hàng về phương tiện hữu hình tại BIDV Hoàn Kiếm

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	1	2	3	4	5	Điểm trung bình
Ngân hàng có các trang thiết bị hiện đại	0	6	22,5	47	24,5	3,9
Cơ sở vật chất của các quầy phục vụ tại ngân hàng trông hấp dẫn bắt mắt	0	7,5	33,5	36	23	3,75
Nhân viên của ngân hàng tại quầy có trang phục gọn gàng, lịch sự và nhân viên tổng đài có giọng nói, thái độ dễ nghe	0	6,5	32,5	41	20	3,75
Các phương tiện phục vụ trực tuyến của ngân hàng như tổng đài hay ứng dụng di động thuận tiện để giao dịch	0	2,5	26,5	45	26	3,95

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 2.15 cho thấy ý kiến đánh giá của khách hàng về phương tiện hữu hình của Chi nhánh. Trong đó, tiêu chí “Các phương tiện phục vụ trực tuyến của ngân hàng như tổng đài hay ứng dụng di động thuận tiện để giao dịch” được 71% khách hàng đồng ý và hoàn toàn đồng ý và đây cũng là chỉ tiêu được khách hàng đánh giá tốt nhất trong 4 chỉ tiêu với điểm trung bình 3,95. BIDV Hoàn Kiếm có cơ sở vật chất khá đầy đủ và trang thiết bị và máy móc được nâng cấp thường xuyên trong những năm gần đây thu hút sự chú ý của khách hàng cũng như tạo sự chuyên nghiệp trong công việc khi vấn đề đòi hỏi về công nghệ cao được đặt ra với tất cả các ngân hàng.

Dựa trên kết quả khảo sát có thể thấy được chi nhánh được khách hàng đánh giá khá cao một số khía cạnh như về cơ sở vật chất, độ tin cậy mà ngân hàng mang đến cho khách hàng. Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn có một số khía cạnh không được khách hàng đánh giá cao như các gói sản phẩm cho vay KHDNVVN đa dạng với lãi suất cho vay phù hợp đáp ứng các nhu cầu của khách hàng. Điều này sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới khả năng cạnh tranh của ngân hàng, dẫn đến hoạt động cho vay DNVVN kém phát triển hơn.

Khi khách hàng hài lòng thường có xu hướng sử dụng dịch vụ của ngân hàng một cách đều đặn và gia tăng mức độ gắn kết với ngân hàng. Mức độ hài lòng của khách hàng là yếu tố quan trọng để duy trì và phát triển bền vững hoạt động cho vay DNVVN. Các phản hồi và yêu cầu về cách cải thiện sản phẩm và quy trình vay của các doanh nghiệp giúp ngân hàng thích nghi với nhu cầu thay đổi của thị trường.

2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023

2.3.1. Những kết quả đạt được

Trong 5 năm 2019-2023, với sự phát triển mạnh mẽ cả về số lượng và chất lượng, các DNVVN đã tạo cho các ngân hàng nói chung và Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm nói riêng đã có những cơ hội mở rộng cho vay đối tượng khách hàng này.

Thông qua các số liệu và phân tích trên cho thấy các kết quả đạt được của Chi nhánh trong việc cho vay đối với nhóm khách hàng nhỏ và vừa như sau:.

Thứ nhất, tỷ trọng cho vay KHDNVVN ngày càng tăng

Tuân thủ theo quy định của Hội sở chính Ngân hàng BIDV và Ngân hàng Nhà nước, trong những năm qua Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Hoàn Kiếm đã chủ động mở rộng tiếp thị cho vay DNVVN tới nhiều thành phần, đối tượng trong nền kinh tế, đa dạng hoá ngành nghề cho vay. Việc tập trung vốn tín dụng để tập trung đẩy mạnh cho vay các DNVVN, các cơ sở trong làng nghề, kinh doanh nhỏ lẻ tại khu vực đã khẳng định vai trò quan trọng của ngân hàng trong việc phát triển cơ cấu và quy mô kinh tế của quận, đảm bảo thực hiện đúng chỉ đạo của chính phủ và của ngân hàng nhà nước. Hoạt động tín dụng DNVVN đã đáp ứng được nhu cầu vốn cần thiết phục vụ SXKD của các doanh nghiệp trên địa bàn, dư nợ tín dụng DNVVN năm sau đều có sự tăng trưởng so với năm trước. Theo số liệu đến năm vào năm 2019, tỷ trọng dư nợ DNVVN ở mức 32,94% đến năm 2023 đã tăng lên mức 48,25%.

Thứ hai, chất lượng tín dụng được cải thiện khi cơ cấu cho vay theo TSBD cao

Phần lớn các khoản vay đều có tài sản bảo đảm, chiếm tỷ trọng cao và ổn định trong suốt giai đoạn 2019-2023. Tỷ trọng các khoản vay có TSBD chiếm tỷ trọng 78,42% vào năm 2019, đến năm 2023 tỷ trọng khoản vay có TSBD chiếm 75,21%. Mặc dù có sự giảm nhẹ, tỷ trọng này vẫn duy trì ở mức cao, cho thấy ngân hàng ưu tiên các khoản vay có bảo đảm nhằm giảm thiểu rủi ro.

Thứ ba, thực hiện đảm bảo chất lượng cho vay đã được BIDV Hoàn Kiếm thực hiện tốt

100% các khoản cho vay khách hàng DNVVN từ năm 2019 đến năm 2023 đều được BIDV Hoàn Kiếm thực hiện nghiêm túc, đầy đủ và đúng cam kết trong hợp đồng cho vay. Qua các năm vừa qua, chi nhánh không có bất kỳ ý kiến phản ánh nào của Khách hàng về việc không thực hiện đúng cam kết như hợp đồng. Thông qua việc đảm bảo áp dụng đầy đủ quy trình quy chế về cho vay khách hàng, áp dụng các quy tắc về đạo đức nghề nghiệp và tiêu chuẩn chất lượng phục vụ cũng như nâng cao hiệu quả truyền thông về chính sách khách hàng, chi nhánh đã đảm bảo được chất lượng cho vay của mình.

Thứ tư, thu nhập từ cho vay DNVVN ngày càng tăng

Thu nhập từ KHDNVVN có xu hướng tăng trưởng đều đặn, từ 574 tỷ đồng vào năm 2019 lên 830,5 tỷ đồng vào năm 2023. Tỷ trọng thu nhập từ KHDNVVN trong tổng thu nhập cũng có xu hướng tăng, từ 33,87% vào năm 2019 lên 41,06% vào năm 2023. Nhìn chung, tỷ trọng thu nhập từ KHDNVVN so với tổng thu nhập liên tục tăng, cho thấy ngân hàng đã và đang tập trung vào việc phát triển và hỗ trợ các DNVVN. Điều này không chỉ giúp nâng cao thu nhập mà còn thúc đẩy sự phát triển bền vững của khu vực DNVVN, đồng thời củng cố vị thế của ngân hàng trong việc hỗ trợ cộng đồng DNVVN.

Thứ năm, tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn ở mức an toàn và có thể kiểm soát

Chất lượng dư nợ tín dụng khách hàng DNVVN của Chi nhánh đảm bảo ở mức an toàn (<3%) và có thể kiểm soát, thể hiện sự cố gắng nỗ lực của ngân hàng trong việc thu hồi và xử lý các khoản nợ chậm trễ. Tuy nhiên Chi nhánh cần lưu ý, tăng cường công tác thẩm định và xử lý nợ vay để giảm dư nợ vay quá hạn và nợ xấu vì nợ quá hạn, nợ xấu của Chi nhánh đang có xu hướng tăng.

Thứ sáu, chất lượng phục vụ và chăm sóc khách hàng ngày càng tốt, thể hiện qua các thang đo khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng.

Các chỉ tiêu đánh giá về sự tin cậy, sự đáp ứng và phương tiện hữu hình đều được khách hàng đánh giá với mức điểm trung bình 3,6-3,8. Năng lực phục vụ của chi nhánh cũng được đánh giá cao khi nhân viên luôn sẵn sàng giải quyết các nhu cầu của khách hàng, có thái độ tôn trọng và lịch sự. Khách hàng ngày càng có ấn tượng tốt về Chi nhánh, điều này đã giúp Chi nhánh tạo dựng được niềm tin và qua đó duy trì và mở rộng mối quan hệ đối với khách hàng. Từ thái độ của chuyên viên tư vấn, cán bộ quản lý, giao dịch viên luôn niềm nở, chu đáo và tận tình hướng dẫn khách hàng, thời gian xử lý

các giao dịch nhanh chóng, nhiều ứng dụng phần mềm tiện ích ngân hàng tiên tiến hiện đại giúp cho việc giao dịch diễn ra nhanh chóng.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

Hạn chế

Bên cạnh những kết quả tốt đạt được thì BIDV Hoàn Kiếm không thể tránh khỏi những sai sót, tồn tại, hạn chế cần phải khắc phục để nâng cao chất lượng cho vay KHDNVVN. Một số hạn chế, tồn tại và nguyên nhân của BIDV Hoàn Kiếm cụ thể như sau:

Thứ nhất, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu đang có xu hướng tăng lên.

Một phần do ảnh hưởng tiêu cực của khủng hoảng kinh tế, giai đoạn hậu Covid – 19, tuy nhiên nó cũng phần nào phản ánh mặt trái của việc tăng trưởng nóng quy mô tín dụng trong những năm trước đây nhưng chưa đi cùng với sự quản lý chặt chẽ cần thiết về chất lượng tín dụng. Công tác thu hồi nợ xấu, nợ quá hạn đã được quan tâm nhưng hiệu quả chưa cao. Nợ quá hạn của KHDNVVN tăng từ 62,6 tỷ đồng vào năm 2019 lên 126,5 tỷ đồng vào năm 2023. Tỷ lệ nợ quá hạn tăng từ 2,21% vào năm 2019 lên mức cao nhất là 2,65% vào năm 2021. Nợ xấu của KHDNVVN cũng tăng từ 32 tỷ đồng vào năm 2019 lên 63,5 tỷ đồng vào năm 2023. Tỷ lệ nợ xấu tăng từ 1,13% vào năm 2019 lên mức cao nhất là 1,35% vào năm 2021, sau đó giảm nhẹ xuống 1,16% vào năm 2023.

Thứ hai, tỷ trọng cho vay DNVVN không có TSBĐ và ngắn hạn ngày càng tăng

Tỷ trọng các khoản vay không có TSBĐ tăng từ 21,58% vào năm 2019 lên 24,79% vào năm 2023. Điều này phản ánh sự gia tăng trong việc cấp các khoản vay tín chấp. Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn dao động quanh mức 40-43%, trong khi ngày càng có nhiều DNVVN trên địa bàn có nhu cầu vay vốn dài hạn để đầu tư cho sản xuất kinh doanh. Vì vậy, khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của BIDV Hoàn Kiếm còn hạn chế, giảm khả năng sinh lời của nhóm đối tượng này.

Thứ ba, các sản phẩm tuy phong phú đa dạng nhưng chưa khác biệt với các đối thủ cạnh tranh trên cùng khu vực và hoạt động marketing chưa được chú trọng

Các sản phẩm mà BIDV Hoàn Kiếm cung cấp thì các ngân hàng khác đều đã có, chưa có được một sản phẩm chủ đạo, mang tính đặc thù riêng. Hệ thống sản phẩm còn nặng về các sản phẩm truyền thống, chủ yếu tập trung vào các sản phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp trong khi các hoạt động về công nghiệp và dịch vụ đang ngày càng phát triển, dẫn đến nhiều doanh nghiệp khó tiếp cận vốn.

Thứ tư, tỷ trọng dư nợ cho vay DNVVN/vốn huy động còn thấp

Tỷ lệ cho vay DNVVN/vốn huy động tăng từ 18,69% vào năm 2019 lên mức cao nhất là 26,4% vào năm 2021 sau đó giảm xuống 25,39% vào năm 2022 và tiếp tục giảm mạnh xuống 21,49% vào năm 2023. Có thể thấy nguồn vốn huy động được của chi nhánh chưa tập trung nhiều cho hoạt động tín dụng DNVVN trong khi đây là nhóm đối tượng lớn giúp mang lại nhiều lợi nhuận đồng thời giúp ngân hàng phân tán được rủi ro.

a. Nguyên nhân

- Nguyên nhân chủ quan

Thứ nhất, quy định thẩm định, quyết định cho vay và bảo đảm an toàn vốn trong hệ thống còn nhiều bất cập

Quy trình cho vay tại BIDV Hoàn Kiếm tuân theo Quy định số 379/QĐ-QLTD ngày 24/01/2013 của Tổng Giám đốc, gồm 5 bước chính: tiếp thị khách hàng, lập đề xuất và phê duyệt tín dụng, thẩm định rủi ro, ký kết hợp đồng tín dụng, giải ngân, và kiểm soát sau khi cho vay. Tuy nhiên, trong thực tế hoạt động, quy trình này đôi khi gặp phải các vấn đề khó khăn và rủi ro tiềm ẩn.

Trong công tác thẩm định khách hàng vay vốn: Phòng Quan hệ khách hàng chịu trách nhiệm trực tiếp thẩm định nhu cầu vay vốn của khách hàng, đồng thời định giá tài sản bảo đảm của khách hàng. Tuy nhiên, điều này có thể gây ra rủi ro cho ngân hàng khi nhân viên QHKKH có thể định giá tài sản bảo đảm cao hơn giá trị thực tế (giá trị thị trường) để đạt chỉ tiêu dư nợ hoặc do thông đồng với khách hàng. Trên thực tế, nhiều khách hàng của BIDV Hoàn Kiếm khi xử lý tài sản bảo đảm không đủ để trả nợ gốc và lãi, đặc biệt là các khách hàng có tài sản bảo đảm là hàng hóa, máy móc thiết bị, nhà xưởng.

Trong công tác phân quyền phê duyệt hạn mức cho vay: Theo quy chế phân quyền phê duyệt do BIDV hội sở ban hành, Giám đốc chi nhánh BIDV Hoàn Kiếm được cấp hạn mức phê duyệt lên đến 80 tỷ đồng, trong khi Phó Giám đốc QHKKH được cấp hạn mức phê duyệt là 5 tỷ đồng. Việc trao quyền quá nhiều cho Giám đốc chi nhánh có thể gây ra nhiều rủi ro và tiêu cực.

Trong quá trình ký kết hợp đồng tín dụng: Sau khi được phê duyệt hạn mức, cán bộ QHKKH sẽ tự soạn thảo hợp đồng tín dụng cho khách hàng. Tuy nhiên, hoạt động này tiềm ẩn nhiều rủi ro do cán bộ tín dụng không nắm rõ hết các điều khoản trong hợp đồng, đặc biệt là các điều khoản liên quan đến luật pháp và cần sự tư vấn của bộ phận pháp

ché. Do đó, đã có nhiều khách hàng bị nợ xấu cố tình tránh né các nghĩa vụ mà hợp đồng không ràng buộc cụ thể.

Mặc dù đã có những thay đổi đáng kể trong quy trình cho vay riêng với các DNVVN những năm gần đây nhưng vẫn chưa đạt đến độ gọn nhẹ, hợp lý tối đa cho khách hàng. Trên thực tế, chỉ những khách hàng cũ, truyền thống đã có quan hệ tín dụng tại chi nhánh thì thời gian xét duyệt xử lý hồ sơ mới hợp lý vì đã sẵn có thông tin, ngân hàng chỉ việc cập nhật đánh giá lại, còn những khách hàng mới đôi khi có nhu cầu vay vốn thực sự nhưng không đáp ứng được một số điều kiện về thủ tục giấy tờ mà mất đi cơ hội trở thành khách hàng của Chi nhánh. Thời gian để Chi nhánh tiến hành báo cáo, xét duyệt tín dụng cũng còn kéo dài. Điều này gián tiếp gây khó khăn cho các DNVVN mới tiếp cận.

Thứ hai, công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động cho vay còn chưa được thực hiện chặt chẽ

Hiện nay việc khai thác thông tin đã được hiện đại hóa rất nhiều, tuy nhiên quy trình cập nhật và đánh giá thông tin vẫn còn nhiều điều thiếu sót. Thẩm định tính khả thi của dự án còn căn cứ nhiều vào các báo cáo kết quả phân tích sẵn có mà khách hàng gửi tới. Mà ngày nay, có rất nhiều doanh nghiệp có những kỹ xảo rất tinh vi trong việc làm giả giấy tờ chứng minh pháp lý của doanh nghiệp, làm giả những thông tin kiểm toán... Vì vậy, các nguồn số liệu này chưa có độ tin cậy cao nên đòi hỏi các cán bộ phải tìm hiểu độ chính xác của các số liệu này trước khi tiến hành phân tích.

Thẩm định là khâu quan trọng nhất quyết định đến chất lượng cho vay, tuy nhiên công tác này ở các chi nhánh nói chung còn nhiều hạn chế. Ngân hàng chỉ nắm bắt được các thông tin về khách hàng thông qua những gì mà họ cung cấp chứ chưa đi sâu vào thực tế để kiểm tra, phân tích. Về phần thẩm định dự án thì có một thực trạng đáng lo ngại là: các dự án không có tính khả thi, một khi thực hiện sẽ mang lại tổn thất, nhưng bằng cách nào đó mà nó vẫn được các nhà chức trách có thẩm quyền ký duyệt. Khi doanh nghiệp mang dự án đến ngân hàng xin vay thì được ngân hàng chấp nhận ngay do đã có sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.

Thứ ba, năng lực của đội ngũ cán bộ tín dụng còn hạn chế

BIDV Hoàn Kiếm thực hiện công tác luân chuyển nhân sự theo chính sách của trụ sở chính nên đội ngũ nhân viên tại BIDV Hoàn Kiếm phần lớn là các cán bộ trẻ, có độ tuổi dưới 30, do đó kinh nghiệm trong ngành ngân hàng chưa nhiều. Về chất lượng, đa số cán bộ còn yếu trong các nghiệp vụ, đặc biệt là thẩm định dự án, định giá tài sản bảo đảm, và phân tích hoạt động kinh doanh của khách hàng. Về số lượng, đội ngũ nhân

viên tại chi nhánh vẫn khá mỏng, chưa đáp ứng được tốc độ phát triển của ngân hàng. Cụ thể, chi nhánh thiếu cán bộ quan hệ khách hàng, đặc biệt là cán bộ quan hệ khách hàng doanh nghiệp, dẫn đến tình trạng quá tải công việc. Nếu không được khắc phục, điều này có thể ảnh hưởng đến chất lượng làm việc và gây rủi ro cho ngân hàng.

Các cán bộ tín dụng cũng được khách hàng đánh giá là chưa hiểu hết được những mong muốn của khách hàng cũng như có sự quan tâm đặc biệt đến những nhu cầu lớn của khách hàng. Có nhiều doanh nghiệp muốn vay vốn nhưng gặp rất nhiều khó khăn trong công tác chuẩn bị hồ sơ, đáp ứng đủ điều kiện của chi nhánh. Trong trường hợp đó, nhiều cán bộ chưa khéo léo xử lý cũng như chưa linh hoạt được trong công tác thu thập hồ sơ, thẩm định, giải ngân hoặc giải thích cho khách hàng hiểu rõ quy trình. Như vậy, hiệu quả hoạt động kinh doanh không cao do nhân viên chưa hiểu hết được nhu cầu của khách và khéo léo xử lý trong các trường hợp.

Thứ tư, hoạt động quảng bá các gói sản phẩm chưa được triển khai nhiều

Chi nhánh chưa thực hiện tốt chính sách khách hàng, chưa chú trọng quảng bá hình ảnh của ngân hàng, và còn thiếu các sản phẩm dịch vụ mới để đến với khách hàng, điều này dẫn đến việc lan tỏa và mở rộng thị phần còn hạn chế. Khách hàng biết đến các sản phẩm dịch vụ tín dụng nói chung và sản phẩm dịch vụ dành cho DNVVN nói riêng chủ yếu qua các CBTD và chưa được quảng bá nhiều. Điều này là do khách hàng có nhu cầu vay vốn trực tiếp đến ngân hàng và được nhân viên ngân hàng tư vấn. Sản phẩm tín dụng không chỉ mang lại lợi nhuận cho ngân hàng mà còn có thể giới thiệu nhiều sản phẩm tiện ích khác tại ngân hàng, mở rộng thêm thu nhập cho các hoạt động dịch vụ khác. Do đó, Chi nhánh cần chú trọng và tăng cường hoạt động marketing.

Thứ năm, chính sách cho vay DNVVN của chi nhánh chưa tập trung nhiều vào khách hàng mục tiêu

Hiện tại, cơ cấu cho vay khách hàng DNVVN của chi nhánh BIDV Hoàn Kiếm chưa hợp lý khi tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm tỷ lệ cao. Hiện tại, chi nhánh chưa có chính sách phân loại nhóm đối tượng DNVVN trong lĩnh vực nào là nhóm khách hàng mục tiêu, chỉ đơn giản là tiếp cận nhiều khách hàng, gia tăng quy mô cho vay. Ngân hàng cần có kế hoạch cụ thể về cơ cấu cho vay từng thời kỳ, từ đó xây dựng chiến lược cho vay DNVVN về quy mô và cơ cấu hợp lý để đảm bảo phát triển bền vững và an toàn thanh khoản.

- Nguyên nhân khách quan

Ngoài những hạn chế và nguyên nhân trên, chi nhánh chịu ảnh hưởng từ nhiều nguyên nhân khách quan khác:

Thứ nhất, về phía doanh nghiệp

Năng lực quản trị SXKD của các doanh nghiệp còn hạn chế: phần lớn các DNVVN hoạt động dưới sự quản lý của các lãnh đạo trẻ, ít kinh nghiệm nên hoạt động kinh doanh thiếu sự sáng tạo, chủ động, thị trường kinh doanh chưa đa dạng, hoạt động kinh doanh chưa ổn định dẫn đến khả năng mở rộng còn hạn chế. Do đó, các doanh nghiệp thiếu tầm nhìn trong dài hạn, hoạt động kinh doanh không hiệu quả. Nhiều doanh nghiệp lập phương án SXKD còn sơ sài, thiếu cụ thể, thực tế. Chính vì vậy khiến cho quá trình cấp tín dụng cho các DNVVN gặp khó khăn và gián đoạn. Bên cạnh đó, khả năng lập dự án kinh doanh và lập dự án vay vốn của các DNVVN còn hạn chế, thiếu tính thuyết phục đối với ngân hàng. Các dự án phải bổ sung nhiều thông tin làm mất nhiều thời gian chuẩn bị hồ sơ, bổ sung hồ sơ, phê duyệt dự án ảnh hưởng trực tiếp tới công tác thẩm định, kiểm tra và đưa ra quyết định của ngân hàng

Nguyên nhân khác cũng khá phổ biến là khả năng đáp ứng tài sản bảo đảm của các DNVVN còn thấp. Các DNVVN thường có quy mô vốn nhỏ, nhà xưởng máy móc lạc hậu, giá trị thấp hoặc không đủ hồ sơ pháp lý về quyền sở hữu nên chưa đáp ứng được yêu cầu tài sản đảm bảo của ngân hàng. Bên cạnh đó, các báo cáo tài chính của doanh nghiệp hầu hết không phản ánh đúng thực tế, không được kiểm toán năm, hệ thống sổ sách thiếu minh bạch khiến cán bộ tín dụng gặp khó khăn khi đánh giá năng lực thực sự của doanh nghiệp.

Nhiều DNVVN sử dụng nguồn vốn vay sai mục đích hoặc làm ăn thua lỗ gây nên nợ quá hạn cho chi nhánh. Khi vay vốn tại ngân hàng, khách hàng có tài sản thế chấp nhưng xử lý tài sản không hề dễ dàng, dẫn đến những khó khăn trong công tác thu hồi nợ khi doanh nghiệp làm ăn thua lỗ.

Thứ hai, môi trường pháp luật còn nhiều chông chéo, bất cập luôn có khả năng gây ra những rủi ro khó lường cho các tổ chức tín dụng

Các quy định về pháp luật dành cho DNVVN còn lỏng lẻo, chưa nhất quán, chông chéo và nhiều thủ tục. Điều này làm các DNVVN muốn vay vốn phải cung cấp nhiều hồ sơ giấy tờ khiến các doanh nghiệp này có thể không được đáp ứng nguồn vốn cần thiết kịp thời, thậm chí là không được cấp vốn. Từ trước đến nay những quy định của pháp luật về TSDB, các loại hình đảm bảo một mặt vẫn còn chưa chặt chẽ, xuất hiện nhiều hiện tượng quan liêu của các cán bộ nhà nước, tham nhũng khiến tính chất pháp lý của TSDB không còn được đảm bảo, gây nhiều kẽ hở để các doanh nghiệp có thể lách gây rủi ro cho Ngân hàng. Chính vì vậy nên các NHTM càng thắt chặt điều kiện về TSDB nhất là đối với các DNVVN. Mặt khác các khuôn khổ pháp lý cũng gây nhiều trở

ngại và bó buộc cho các DNVVN trong tình trạng quy mô vốn còn nhỏ lẻ và nhiều khi phụ thuộc vào một số thành phần cá thể. Cũng trong nền tảng pháp lý như vậy, các NHTM nói chung và BIDV nói riêng khi thiết kế các quy trình quy định liên quan đến tài trợ DN DNVVN cũng phải tham chiếu đến quy định của Nhà nước, theo đó cũng sẽ phải yêu cầu cung cấp nhiều hồ sơ giấy tờ theo đúng pháp luật để đảm bảo tuân thủ Pháp luật của nhà nước và an toàn vốn vay cho ngân hàng dẫn đến thời gian phê duyệt kéo dài khiến lỡ dở cơ hội kinh doanh của khách hàng, nhất là đối tượng DNVVN có vòng quay vốn ngắn.

Thứ ba, môi trường kinh tế - xã hội chịu nhiều ảnh hưởng tiêu cực

Nền kinh tế đang trên đường hội nhập nên còn nhiều bất ổn. Sự cạnh tranh của hàng ngoại, thị trường chứng khoán cũng như bất động sản đang trở thành mối đe dọa lớn đối với các nhà đầu tư. Nguy cơ rủi ro cao khiến các nhà đầu tư luôn lo ngại, đặc biệt là những khoản đầu tư trung và dài hạn. Các ngân hàng thương mại cũng bị ảnh hưởng đáng kể bởi tính bất ổn của nền kinh tế, đặc biệt là các DNVVN, những doanh nghiệp dễ tổn thương nhất. Tại BIDV Hoàn Kiếm, phân khúc khách hàng chủ yếu là doanh nghiệp, với số lượng lớn các DNVVN là doanh nghiệp vệ tinh của các tập đoàn đang có hoạt động tín dụng tại BIDV. Mặc dù tính bất ổn trong môi trường kinh tế có thể không gây trở ngại lớn trực tiếp đến các tổng công ty tập đoàn, nhưng sẽ tác động đến các DNVVN. Ngoài ra, trong hai năm 2020 và 2021, diễn biến phức tạp của dịch bệnh Covid-19 và sự căng thẳng giữa Nga và Ukraine đã ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của toàn bộ nền kinh tế, bao gồm các doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đây là những đối tượng chịu ảnh hưởng nặng nề nhất do vốn kinh doanh nhỏ, chủ yếu vốn xoay vòng kinh doanh. Khi kinh doanh bị ngừng trệ do chính sách giãn cách xã hội, vốn bị ứ đọng khiến doanh nghiệp rơi vào tình trạng thiếu vốn kinh doanh. Đây vừa là cơ hội vừa là rủi ro cho BIDV Hoàn Kiếm trong việc nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN.

CHƯƠNG 3:

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HOÀN KIẾM

3.1. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm trong thời gian tới

3.1.1. Định hướng phát triển chung của Chi nhánh

Căn cứ vào mục tiêu chung của BIDV cùng với những phân tích về môi trường kinh doanh, thực trạng hoạt động của chi nhánh, chi nhánh xác định mục tiêu, định hướng hoạt động như sau: Xây dựng chi nhánh BIDV Hoàn Kiếm từng bước lớn mạnh, nâng cao vị thế của BIDV trong khu vực.

Tập trung đẩy mạnh chất lượng tín dụng DNVVN với chiến lược: có nguồn vốn và tổng dư nợ cao; mạng lưới rộng và có chất lượng; có đội ngũ cán bộ giỏi đáp ứng nhu cầu đòi hỏi ngày càng cao của khách hàng; công nghệ và công cụ điều hành ngày càng hiện đại; có khả năng tài chính ngày càng mạnh nhằm phát huy được các ưu thế trong cạnh tranh; giữ vững được địa bàn hoạt động; mở rộng quan hệ với khách hàng kinh doanh có hiệu quả; thắt chặt quan hệ với khách hàng truyền thống đảm bảo tăng trưởng đều đặn, liên tục, an toàn.

Tiếp tục chủ động thực hiện các giải pháp cân đối nguồn vốn hiệu quả, tiết giảm chi phí vốn để tạo nguồn lực tiếp tục triển khai mạnh mẽ các chính sách ưu đãi, giảm lãi suất cho vay và phí dịch vụ, luôn duy trì mặt bằng lãi suất cho vay, phí dịch vụ ở mức thấp, hợp lý nhất, hỗ trợ, đồng hành cùng người dân và doanh nghiệp chịu ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19, phát huy vai trò NHTM chủ lực, trụ cột trong việc cung ứng vốn và dịch vụ tài chính, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn thành phố.

Hoàn chỉnh các giá trị cốt lõi hiện có của BIDV để phù hợp với thực tiễn hoạt động. Cụ thể là 5 giá trị “Chất lượng tin cậy”, “Hướng đến khách hàng”, “Đổi mới phát triển”, “Chuyên nghiệp sáng tạo” và “Trách nhiệm xã hội”. Những giá trị cốt lõi này sẽ được truyền tải vào tư tưởng, thái độ và trở thành “kim chỉ nam” cho mọi hoạt động xuyên suốt của các cấp, các bộ phận và từng cán bộ, đưa vào năng lực cốt lõi của mỗi cán bộ, nhân viên và đại diện cho các giá trị văn hóa tiêu biểu của BIDV.

Hoàn thiện mô hình tổ chức chuyên nghiệp, hiệu quả; các quy trình nghiệp vụ, quy chế, quản trị điều hành, phân cấp ủy quyền và phối hợp giữa các đơn vị hướng đến sản phẩm và khách hàng theo thông lệ quốc tế tốt nhất.

Phát triển nhanh nguồn nhân lực chất lượng cao dựa trên sử dụng và phát triển đội ngũ chuyên gia trong nước và quốc tế làm lực lượng nòng cốt phát triển ổn định và bền vững.

Nâng cao năng lực khai thác, ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh ngân hàng tạo khâu đột phá giải phóng sức lao động, tăng tính lan tỏa của khoa học công nghệ tới mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN của Chi nhánh

Các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế, góp phần tạo ra nhiều sản phẩm, dịch vụ, việc làm và thu nhập cho xã hội. Tuy nhiên, các SMEs hiện đang đối mặt với nhiều thách thức và khó khăn do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19. Vì vậy, BIDV Hoàn Kiếm đã đặt ra mục tiêu và chiến lược nâng cao chất lượng tín dụng DNVVN trong thời gian tới như sau:

Tăng trưởng dư nợ cho vay SMEs ít nhất 20% so với cuối năm 2023: BIDV Hoàn Kiếm đặt mục tiêu tăng trưởng dư nợ cho vay để đáp ứng nhu cầu vốn của doanh nghiệp, thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh, và góp phần vào sự phục hồi kinh tế sau dịch bệnh.

Nâng cao chất lượng tín dụng, giảm tỷ lệ nợ xấu dưới 2% và tỷ lệ nợ quá hạn dưới 3%: Việc duy trì chất lượng tín dụng và giảm tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ quá hạn là yếu tố then chốt để đảm bảo an toàn tín dụng và hiệu quả sử dụng vốn, góp phần vào sự ổn định tài chính của ngân hàng.

Mở rộng quy mô và cải thiện chất lượng dịch vụ cho khách hàng SMEs: BIDV Hoàn Kiếm cam kết nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng cường tỷ lệ hài lòng và trung thành của khách hàng, nhằm xây dựng uy tín và thương hiệu mạnh mẽ trên thị trường.

Tăng cường năng lực quản trị rủi ro và tuân thủ pháp luật trong cho vay SMEs: Chi nhánh tập trung vào quản trị rủi ro hiệu quả và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Ngân hàng Nhà nước và BIDV, nhằm đề phòng và xử lý kịp thời các rủi ro tiềm ẩn.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng bá và hỗ trợ khách hàng SMEs: BIDV Hoàn Kiếm nâng cao việc thông tin về chính sách, sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng, nhằm nâng cao nhận thức và niềm tin của khách hàng.

Ngoài ra, BIDV Hoàn Kiếm cũng đề ra các kế hoạch chi tiết hơn để hỗ trợ SMEs vượt qua khó khăn, bao gồm:

Tạo ra các gói tín dụng ưu đãi cho SMEs, đặc biệt là các doanh nghiệp chịu ảnh hưởng nặng nề từ đại dịch Covid-19, giúp họ tiếp cận nguồn vốn với lãi suất ưu đãi để phục hồi sản xuất.

Phát triển các dịch vụ tài chính và phi tài chính chuyên biệt cho SMEs, bao gồm tư vấn kinh doanh, hỗ trợ pháp lý, đào tạo quản lý tài chính, nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Hợp tác chặt chẽ với các tổ chức hỗ trợ doanh nghiệp như các hiệp hội doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước, nhằm cung cấp các chương trình hỗ trợ toàn diện cho SMEs từ vốn vay đến đào tạo và hỗ trợ xuất khẩu.

Với những mục tiêu và hướng đi này, BIDV Hoàn Kiếm không chỉ nhằm nâng cao chất lượng cho vay SMEs một cách bền vững và hiệu quả, mà còn mong muốn đóng góp vào sự phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội của thành phố Hà Nội nói chung và quận Hoàn Kiếm nói riêng.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Hoàn Kiếm

3.2.1. Đổi mới cơ cấu cho vay DNVVN theo định hướng đa dạng hóa phù hợp thị trường mục tiêu

Hiện tại, cơ cấu cho vay khách hàng DNVVN của chi nhánh BIDV Hoàn Kiếm chưa hợp lý khi tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm tỷ lệ cao. Ngân hàng cần có kế hoạch cụ thể về cơ cấu cho vay từng thời kỳ, từ đó xây dựng chiến lược cho vay DNVVN về quy mô và cơ cấu hợp lý để đảm bảo phát triển bền vững và an toàn thanh khoản. Chi nhánh nên căn cứ vào nhu cầu sử dụng vốn hiện tại và tương lai của các DNVVN để lập kế hoạch cho vay chi tiết. Trên cơ sở kế hoạch này, hội sở sẽ giao chỉ tiêu cho từng chi nhánh sao cho phù hợp với thể mạnh và đặc điểm kinh doanh của từng chi nhánh.

Đồng thời, cần xác định rõ đối tượng khách hàng tiềm năng cho vay trung và dài hạn. Mặc dù cho vay trung và dài hạn mang lại nhiều lợi nhuận hơn, nhưng cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro. Vì vậy, chi nhánh cần tiếp cận và đánh giá kỹ lưỡng nhóm đối tượng này để đảm bảo an toàn trước khi giải ngân. Bên cạnh đó, cần thường xuyên rà soát, theo dõi dòng tiền và đánh giá khả năng trả nợ của doanh nghiệp.

Cơ cấu nguồn vốn cho vay theo ngành nghề: Hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp, đặc biệt là nông nghiệp công nghệ cao, ngày càng được nhà nước quan tâm và phát triển. BIDV Hoàn Kiếm cần tập trung phát triển cho vay đối với các DNVVN trong lĩnh vực này, vì đây là lĩnh vực cốt lõi của nước ta. Khi tiếp cận cho vay với các doanh

nghiệp này, chi nhánh có thể giới thiệu nhiều dịch vụ khác như thanh toán quốc tế trong xuất nhập khẩu và dịch vụ thẻ cho nhân viên công ty, giúp mở rộng quy mô hoạt động và tăng sự hiện diện trong khu vực.

Cho vay theo tài sản đảm bảo: Tỷ lệ cho vay theo tài sản đảm bảo tại chi nhánh khá cao, nhưng tỷ lệ cho vay không có tài sản đảm bảo đang tăng dần qua các năm, đây là một cảnh báo cần lưu ý. Với những DNVVN vay vốn bằng tín chấp, chi nhánh cần lựa chọn các doanh nghiệp có vốn nhà nước, công ty cổ phần, công ty TNHH, hoặc các doanh nghiệp có cơ cấu tổ chức ổn định, hoạt động công khai minh bạch và lành mạnh để giảm thiểu rủi ro cho các khoản vay.

3.2.2. *Đẩy mạnh hoạt động marketing của chi nhánh*

Trong bối cảnh kinh tế hiện nay, hoạt động marketing, thiết lập kênh phân phối, quảng cáo và chăm sóc khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển kinh doanh, đặc biệt là trong cho vay KHDNVVN. Sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại khiến thị phần của BIDV Hoàn Kiếm thấp hơn so với các ngân hàng khác. Do đó, marketing là yếu tố không thể thiếu để nâng cao khả năng nhận diện thương hiệu và tính cạnh tranh của chi nhánh. BIDV Hoàn Kiếm nên tập trung vào các giải pháp sau:

Liên kết với các hiệp hội và tổ chức hỗ trợ doanh nghiệp vừa và nhỏ: BIDV Hoàn Kiếm nên hợp tác với các hiệp hội và quỹ bảo lãnh tín dụng cho DNVVN để mở rộng quan hệ với các doanh nhân và giới thiệu nền tảng số SMEasy được BIDV triển khai với mục tiêu hướng đến cung cấp tổng thể các giải pháp dịch vụ tài chính và phi tài chính dành cho DNVVN theo mô hình “One Stop Shop” - Một điểm đến, đa dịch vụ. Đây là nền tảng số đầu tiên tại Việt Nam do ngân hàng phát triển trên Website và ứng dụng Mobile App, sở hữu các tính năng vượt trội, giao diện thân thiện, cá nhân hóa người dùng, đem lại cho khách hàng những trải nghiệm mới mẻ và khác biệt. Đồng thời, kết hợp với các hiệp hội này để kiểm soát tình hình và năng lực của các doanh nghiệp, thu thập thông tin và nhu cầu để có những chính sách phù hợp.

Tăng cường quảng bá và tuyên truyền hình ảnh: Chi nhánh nên tạo dựng hình ảnh là một địa điểm giao dịch thuận lợi và an toàn. Các hình thức quảng bá như phát tờ rơi, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, và gặp gỡ trực tiếp các khách hàng tiềm năng cần được thực hiện. Tổ chức hội nghị KHDNVVN hàng năm và thu thập ý kiến góp ý từ khách hàng để cải tiến dịch vụ cũng là những hoạt động cần thiết.

Liên kết với các công ty liên quan đến sản phẩm tài chính: BIDV Hoàn Kiếm cần chủ động tìm kiếm khách hàng và liên kết với các công ty liên quan để cung ứng dịch

vụ hiệu quả hơn, đảm bảo có được khách hàng có năng lực tín dụng tốt và xây dựng mối quan hệ lâu dài.

Thành lập phòng chuyên trách marketing và tìm kiếm khách hàng: Việc thành lập phòng marketing chuyên biệt hoặc khuyến khích mỗi cán bộ ngân hàng đều tham gia marketing sẽ giúp đẩy mạnh hoạt động marketing của chi nhánh. Thay đổi phong cách làm việc và nâng cao tính chuyên nghiệp của nhân viên cũng tạo ấn tượng tốt cho khách hàng.

Đào tạo nhân viên trở thành kênh truyền tải thông tin hiệu quả: Nhân viên nên được đào tạo để nhắn tin, gọi điện, và gửi email thông báo về các sản phẩm mới, lãi suất cho vay, và các gói ưu đãi. Chi nhánh cũng nên chỉnh trang lại hình ảnh quảng bá tại trụ sở, các điểm ATM, và các POS. Quảng bá sản phẩm cho vay DNVVN trên các màn hình led tại thang máy của các tòa văn phòng trong khu vực và tiếp cận khách hàng qua chiến lược marketing đa nền tảng trên các mạng xã hội như Facebook, Instagram, Twitter, Tiktok, Youtube.

3.2.3. Nâng cao trình độ, chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên

Nhân tố con người đóng vai trò quan trọng trong thành công của mọi tổ chức, bao gồm cả hoạt động kinh doanh ngân hàng. Để đánh giá mức độ hoạt động hiệu quả của một tổ chức, việc đánh giá lực lượng nhân sự là rất quan trọng. Trong hoạt động cho vay của BIDV Hoàn Kiếm, các cán bộ cho vay đảm nhận nhiều công việc quan trọng như thẩm định khách hàng, đánh giá dự án và phương án kinh doanh, giám sát quá trình cho vay và xử lý các vấn đề phát sinh sau khi cho vay. Điều này đòi hỏi các bộ phận cho vay phải có trình độ chuyên môn cao, năng lực vững vàng, tâm huyết, trung thực và khách quan trong các hoạt động đánh giá và báo cáo.

Để nâng cao trình độ cho các cán bộ, BIDV Hoàn Kiếm có thể tổ chức các hội thảo, buổi trao đổi hoặc đào tạo về các nội dung liên quan đến hoạt động cho vay đối với DNVVN. Điều này giúp cải thiện nghiệp vụ và kỹ năng cho các cán bộ trong quá trình thẩm định, cho vay và giám sát quá trình trả nợ của doanh nghiệp.

Việc bố trí cán bộ phù hợp với năng lực và trình độ là rất quan trọng. Cần thường xuyên kiểm soát nội bộ và đánh giá chất lượng công việc của từng cán bộ. Đánh giá nên được thực hiện bằng cách thu thập ý kiến của khách hàng để có cái nhìn khách quan nhất.

BIDV Hoàn Kiếm cần thiết lập các chế độ thưởng phạt công minh. Đối với những cán bộ vi phạm quy chế, quy định, cần áp dụng xử lý nghiêm khắc. Đồng thời, đối với những cán bộ hoàn thành tốt nhiệm vụ, cần có chế độ khen thưởng khích lệ để động viên.

Hình ảnh cán bộ cho vay cần phải đạt chuẩn mực cao. Cán bộ cần phải thành thạo các kỹ năng nghiệp vụ, hiểu biết sâu rộng, có khả năng làm việc độc lập hoặc nhóm và có kỹ năng thuyết trình, đàm phán, phân tích và giải quyết vấn đề. Đồng thời, cần rèn luyện đạo đức nghề nghiệp và xây dựng chuẩn mực để đảm bảo tính trung thực và độc lập trong hành vi nghề nghiệp của cán bộ và nhân viên.

Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát chéo cần được tăng cường để điều chỉnh và xử lý kịp thời đối với những trường hợp vi phạm.

Về việc tuyển dụng nhân sự, BIDV Hoàn Kiếm cần có chính sách tuyển dụng hợp lý, tiêu chí tuyển dụng rõ ràng và minh bạch. Nên ưu tiên lựa chọn sinh viên có thành tích xuất sắc từ các trường đại học uy tín và những cá nhân có kinh nghiệm phù hợp với lĩnh vực tuyển dụng.

3.2.4. Cải tiến quy trình, chính sách cho vay DNVVN

Tăng tốc xét duyệt vốn: Khách hàng mong muốn vay vốn nhanh chóng để đáp ứng nhu cầu kinh doanh cấp bách. Cán bộ tín dụng cần thẩm định và hoàn thiện hồ sơ nhanh chóng nhưng vẫn tuân thủ quy trình tín dụng để giảm thiểu rủi ro.

Đơn giản hóa thủ tục Thủ tục cho vay cần phù hợp với mọi đối tượng khách hàng. Cán bộ tín dụng nên hướng dẫn cụ thể về các giấy tờ cần thiết. Mẫu biểu cần ngắn gọn và dễ hiểu để hỗ trợ khách hàng.

Thời hạn và lãi suất cho vay: Thời hạn cho vay cần phù hợp với chu kỳ kinh doanh của doanh nghiệp, dựa trên mục đích vay vốn như đầu tư tài sản cố định hay vốn lưu động. Lãi suất là yếu tố quan trọng với DNVVN do ảnh hưởng đến chi phí và lợi nhuận. Ngân hàng có thể đề xuất với hội sở chính áp dụng lãi suất linh hoạt theo thời hạn vay và từng khách hàng.

Chính sách tài sản bảo đảm: Cần nhắc điều chỉnh quy định cho vay cho khách hàng quen thuộc, có lịch sử tín dụng tốt nhưng thiếu tài sản bảo đảm.

Thẩm định linh hoạt: Đối với doanh nghiệp có quan hệ tín dụng lâu năm và uy tín, có thể áp dụng hình thức cho vay tín chấp, thế chấp hàng tồn kho, khoản phải thu, hoặc tài sản hình thành từ vốn vay.

Việc rút ngắn thời gian xét duyệt vốn không chỉ giúp khách hàng giải quyết khó khăn mà còn nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng.

3.2.5. Tăng cường công tác kiểm soát chất lượng tín dụng DNVVN

Việc quản lý vốn vay sau khi giải ngân bao gồm theo dõi, giám sát và kiểm tra xem khách hàng có sử dụng vốn đúng mục đích hay không, và hiệu quả sử dụng vốn ra sao. Đây là khâu quan trọng giúp ngân hàng đánh giá mức độ rủi ro của khoản vay. Hiện tại, mặc dù đã có nhiều nỗ lực, hoạt động kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay của BIDV Hoàn Kiếm vẫn chưa được thực hiện đầy đủ và nghiêm ngặt. Thực tế, nhiều cán bộ tín dụng chỉ chú trọng đến công tác phân tích tín dụng trước khi cho vay và xem nhẹ việc kiểm tra sau khi cho vay, dẫn đến tình trạng doanh nghiệp vay vốn sử dụng vốn sai mục đích, khiến ngân hàng không thể kiểm soát được. Điều này là một trong những nguyên nhân làm tăng tình trạng nợ quá hạn và nợ khó đòi của ngân hàng trong thời gian qua. Đặc biệt, với khách hàng chứa đựng nhiều rủi ro như DNVVN, chi nhánh BIDV Hoàn Kiếm cần nâng cao hơn nữa công tác quản lý rủi ro. Chi nhánh cần xác định được dòng tiền vào ra của doanh nghiệp để lên phương án cho vay và thu nợ phù hợp, đồng thời giám sát chặt chẽ các khoản vay để phát hiện sớm những rủi ro và có giải pháp ứng phó kịp thời.

Phối hợp đồng bộ với các bộ, ngành và địa phương: Ngoài ra, cần có sự phối hợp đồng bộ từ chính sách của các bộ, ngành, địa phương nhằm góp phần tháo gỡ khó khăn cho sản xuất, kinh doanh, hỗ trợ, thúc đẩy các động lực tăng trưởng, kích thích tổng cầu. Đồng thời, tăng cường minh bạch hóa tài chính doanh nghiệp để ngân hàng có cơ sở tiếp cận, thẩm định, và cấp tín dụng cho các dự án khả thi, đủ pháp lý. Chi nhánh cần chủ động liên hệ với các cán bộ quản lý khu vực để nắm bắt thông tin về tình hình hoạt động của các doanh nghiệp, từ đó có những phương án hỗ trợ kịp thời. Đề xuất các sở, ban, ngành, và các Hiệp hội doanh nghiệp địa phương tiếp tục hỗ trợ và phối hợp với BIDV Hoàn Kiếm trong việc kết nối ngân hàng - doanh nghiệp, nắm bắt những khó khăn, vướng mắc để kịp thời tháo gỡ, nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng một cách nhanh chóng.

Ngăn ngừa và xử lý nợ quá hạn, nợ xấu: Ngăn ngừa và xử lý nợ quá hạn, nợ xấu là biện pháp nhằm hạn chế tối đa những thiệt hại có thể xảy ra trong hoạt động cho vay. Để nâng cao chất lượng cho vay DNVVN, trước hết, ngân hàng phải sớm nhận biết, phát hiện những khoản nợ có vấn đề, tiến hành phân loại nợ theo quy định của NHNN, và trích lập dự phòng rủi ro. Từ đó, có những biện pháp phòng ngừa và xử lý kịp thời khi khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Cán bộ tín dụng phải nắm bắt kịp thời tình hình kinh doanh của doanh nghiệp, định kỳ hàng tháng, quý thực hiện rà soát, đánh giá tình hình khoản vay. Xử lý nợ quá hạn, nợ xấu cần có những biện pháp cụ thể như phân tích nguyên nhân nợ quá hạn của từng khách hàng, từ đó đưa ra các biện pháp tháo gỡ. Đối với các

nguyên nhân khách quan bất khả kháng, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp như gia hạn nợ, thu nợ dần, đồng thời giúp khách hàng vượt qua khó khăn và có biện pháp phục hồi kinh doanh, trả nợ ngân hàng. Kiểm soát chặt chẽ dòng tiền của doanh nghiệp để thu hồi nợ kịp thời. Nếu khách hàng cố tình chây ì không trả nợ, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp mạnh, phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý, thu hồi nợ.

Chi nhánh cần kiên quyết, đôn đốc cán bộ quản lý khách hàng thu hồi nợ, áp dụng các biện pháp giải quyết dứt điểm nợ tồn đọng theo đúng quy trình nghiệp vụ và quy định của pháp luật; có biện pháp thu hồi nợ từ tài sản bảo đảm để thu hồi vốn vay và bù đắp các khoản chi phí khác.

Tích cực triển khai đồng bộ các giải pháp hạn chế nợ xấu phát sinh gia tăng, xử lý nợ xấu thông qua sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro, bán nợ, xử lý tài sản bảo đảm, hỗ trợ khách hàng tìm kiếm đối tác mua lại tài sản bảo đảm hoặc mua, bán sang nhượng công ty để có nguồn tiền thu hồi nợ xấu.

Thực hiện đánh giá, xác định các khoản nợ xấu đủ điều kiện để bán nợ cho Công ty quản lý tài sản của các TCTD Việt Nam (VAMC).

Tập trung nguồn lực, chỉ đạo sát sao, yêu cầu xây dựng phương án thu hồi nợ đến từng khách hàng ngay từ đầu năm nhằm tập trung quyết liệt thu hồi nợ ngoại bảng.

Nghiên cứu, đánh giá để đẩy mạnh các biện pháp xử lý nợ theo hình thức bán nợ, gán nợ, chuyển nợ thành vốn góp, cơ chế linh hoạt trong xử lý miễn giảm lãi để khuyến khích khách hàng nỗ lực xử lý tài sản bảo đảm hoặc huy động nguồn khác để trả nợ ngân hàng.

Đối với cán bộ để xảy ra nợ quá hạn, nợ tồn đọng phát sinh nhiều, thời gian kéo dài nhưng do nguyên nhân khách quan, lãnh đạo ngân hàng có thể giao chỉ tiêu cụ thể và tiếp tục thu hồi nợ. Đối với những khoản nợ quá hạn, nợ xấu do nguyên nhân chủ quan thì tùy theo mức độ nghiêm trọng của vụ việc, có những biện pháp xử lý thích hợp như chịu trách nhiệm đi đòi nợ, bồi thường bằng vật chất, đào tạo lại, sắp xếp lại lao động, nếu không đáp ứng yêu cầu công việc thì chuyển sang làm công việc khác.

Nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh phải được xác định là trách nhiệm của cả bộ máy hoạt động tín dụng, do đó, cần phải xây dựng cơ chế xử lý nợ rõ ràng, phân chia trách nhiệm đến từng cá nhân liên quan, trong đó, trách nhiệm trước hết thuộc về người đứng đầu trong hoạt động tín dụng. Việc xử lý nợ xấu phải được công khai, minh bạch, có sự chỉ đạo thông suốt từ trên xuống dưới để tạo ra sức mạnh đoàn kết và đồng bộ trong quá trình xử lý nợ mới mang lại hiệu quả cao.

3.2.6. Áp dụng cơ chế lãi suất linh hoạt đối với nhóm khách hàng DNVVN

Lãi suất vốn luôn được coi là công cụ cạnh tranh truyền thống và hiệu quả của các ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, thực tế hoạt động tín dụng tại BIDV Hoàn Kiếm cho thấy khả năng thu hút DNVVN còn nhiều hạn chế, đặc biệt trong bối cảnh các ngân hàng khác cũng cạnh tranh gay gắt. Do đó, để nâng cao khả năng cạnh tranh, BIDV Hoàn Kiếm cần xây dựng một chính sách lãi suất hấp dẫn hơn, mềm dẻo và linh hoạt, phù hợp với tình hình thị trường và nhu cầu của từng đối tượng khách hàng.

Ngân hàng sẽ đưa ra một mức lãi suất chung cho tất cả các thành phần kinh tế dựa trên khung lãi suất mà Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định. Tuy nhiên, tùy thuộc vào từng đối tượng khách hàng và đặc điểm cụ thể của khoản vay, BIDV Hoàn Kiếm nên áp dụng các mức lãi suất linh hoạt hơn, hình thành trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng, để vừa đảm bảo lợi ích của ngân hàng, vừa mang lại giá trị thiết thực cho doanh nghiệp.

Đối với các DNVVN, BIDV Hoàn Kiếm có thể thiết lập mức lãi suất dựa vào độ tín nhiệm của doanh nghiệp và xu thế sản xuất kinh doanh trên thị trường. Các doanh nghiệp có độ tín nhiệm cao hoặc hoạt động trong lĩnh vực tiềm năng có thể được hưởng mức lãi suất ưu đãi hơn. Điều này không chỉ giúp BIDV Hoàn Kiếm nâng cao sức cạnh tranh, mà còn tạo điều kiện để các doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận vốn vay với chi phí hợp lý, từ đó cải thiện hoạt động kinh doanh và góp phần phát triển nền kinh tế.

Việc áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt này sẽ giúp BIDV Hoàn Kiếm tối ưu hóa doanh thu từ các khoản vay, đảm bảo nguồn thu đủ để bù đắp chi phí và mang lại lợi nhuận cho ngân hàng, đồng thời hỗ trợ các DNVVN phát triển bền vững.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam

Thứ nhất, giúp các chi nhánh nâng cao năng lực phục vụ khách hàng: BIDV cần xây dựng và hoàn thiện bộ tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp cho từng bộ phận cụ thể. Hiện tại, chỉ có bộ tiêu chuẩn đối với bộ phận giao dịch viên và bộ phận Quan hệ khách hàng.

Trong công tác tuyển dụng nhân sự, mặc dù đã có những cải tiến so với các năm trước, việc thay đổi hình thức thi tuyển theo hình thức tập trung đã hạn chế được những tiêu cực khi giao toàn quyền cho chi nhánh tuyển dụng nhân sự. Tuy nhiên, cần đơn giản hóa các hồ sơ cần khi ứng tuyển để giảm khó khăn cho các ứng viên, bao gồm việc bỏ các thủ tục sao y bản chính hồ sơ và chỉ yêu cầu các giấy tờ cần thiết sau khi ứng tuyển đã có kết quả đậu.

Trong công tác đào tạo, BIDV cần tổ chức nhiều hơn các buổi đào tạo về sản phẩm và kỹ năng giao tiếp cho nhân viên, ít nhất là 01 buổi học mỗi tháng cho mỗi nhân

viên. Đồng thời, cần thiết lập rõ ràng các hình thức thưởng phạt đối với những nhân viên có thành tích xuất sắc và những nhân viên không tuân thủ nội quy khóa học.

Thứ hai, BIDV cần xây dựng và hoàn thiện quy trình cho vay đối với khách hàng DNVVN gồm việc đơn giản hóa thủ tục vay vốn và tăng cường số lượng cán bộ có chất lượng để xử lý hồ sơ vượt hạn mức chi nhánh trình lên.

Thứ ba về chính sách lãi suất, BIDV cần phát triển chiến lược kinh doanh linh hoạt để cân bằng nguồn vốn và cho vay, đồng thời tận dụng các nguồn vốn ưu đãi từ các chương trình tín dụng quốc tế và các nguồn tài trợ khác để giảm lãi suất vay cho DNVVN.

Cuối cùng, để phát triển thương hiệu, BIDV cần tăng cường quảng bá hình ảnh và các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng trên các phương tiện truyền thông, đồng thời nâng cấp website để truyền tải hình ảnh và thông tin một cách chuyên nghiệp và dễ dàng tiếp cận đến khách hàng.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đóng vai trò quan trọng trong hệ thống ngân hàng, là cơ quan quản lý nhà nước đối với hoạt động tài chính - tiền tệ, ảnh hưởng trực tiếp đến các ngân hàng thương mại. Để tạo ra môi trường kinh tế ổn định và cạnh tranh lành mạnh, NHNN cần tiếp tục nâng cao vai trò của mình trong hoạt động điều hành chính sách tiền tệ.

Đối với việc ban hành cơ chế cho vay riêng phù hợp với DNVVN, NHNN cần nghiên cứu và đưa ra các hướng dẫn rõ ràng và linh hoạt hơn, dựa trên khả năng tài chính của doanh nghiệp và phương án kinh doanh hiệu quả, không chỉ dựa vào tài sản thế chấp. Điều này sẽ giúp giải quyết khó khăn về vốn cho các DNVVN, đồng thời thúc đẩy phát triển kinh tế toàn diện.

Để hỗ trợ ngân hàng thương mại trong việc thu thập thông tin, NHNN cần hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng, đặc biệt là nâng cấp Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia (CIC) để cung cấp số liệu chính xác và tin cậy. Việc kết hợp với các Tổ chức Tín dụng Thanh toán sẽ giúp tăng cường thông tin hai chiều, cũng như phối hợp hiệu quả trong việc bảo lãnh cho vay vốn cho DNVVN.

Cuối cùng, NHNN cần căn cứ vào tình hình kinh tế để điều hành chính sách tiền tệ một cách cẩn thận và hiệu quả, đảm bảo sự ổn định của môi trường kinh tế. Quản lý lãi suất, cung cấp và rút lui tiền mặt, cũng như kiểm soát tỉ giá hối đoái là những yếu tố quan trọng để phát triển các ngân hàng thương mại.

KẾT LUẬN

Với kết cấu nội dung bao gồm 3 chương, đề án đã giúp tác giả bổ sung những kiến thức nền tảng về hoạt động cấp tín dụng doanh nghiệp, chất lượng tín dụng doanh nghiệp và các giải pháp để nâng cao, từ đó giải quyết những mục tiêu đặt ra, cụ thể như sau:

Một là, hệ thống hóa những lý luận cơ bản về hoạt động tín dụng, chất lượng hoạt động tín dụng đối với DNNVV, cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động này của các NHTM nói chung và tại BIDV Hoàn Kiếm nói riêng.

Hai là, phân tích thực trạng chất lượng hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Hoàn Kiếm. Trên cơ sở phân tích, đưa ra những nhận xét, đánh giá nhưng kết quả đạt được, tìm ra những hạn chế, nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại Chi nhánh.

Ba là, đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Hoàn Kiếm, đồng thời đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và Hội sở Ngân hàng BIDV.

Qua đó, đề án có ý nghĩa thiết thực trong việc góp phần đưa ra những lý luận có tính hệ thống về chất lượng tín dụng DNNVV, phân tích thực tế thực trạng để từ đó đề xuất các giải pháp, kiến nghị nhằm kiểm soát rủi ro tiềm ẩn, nâng cao chất lượng tín dụng DNNVV. Tăng trưởng tín dụng đi đôi với phát triển bền vững, lâu dài. Vì vậy, những kết quả của nghiên cứu là hết sức cần thiết.

Tuy nhiên, do thời gian nghiên cứu hạn hẹp, cũng như trình độ còn hạn chế nên đề án không tránh khỏi những thiếu sót, kính mong nhận được sự nhận xét, đóng góp chân thành của các thầy cô, bạn bè và những người quan tâm để luận văn được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo thường niên, Báo cáo tài chính Ngân hàng BIDV Hoàn Kiếm giai đoạn 2019-2023
2. Ngân hàng Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam (2019 - 2023), Báo cáo tín dụng
3. NHNN Việt Nam (2016), Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc NHNN Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của TCTD, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, Hà Nội
4. Quốc hội (2010), *Luật các tổ chức tín dụng*, Hà Nội
5. Quốc hội (2017), *Luật sửa đổi bổ sung một số điều luật các Tổ chức tín dụng*, Hà Nội
6. Lê Văn Tư, Giáo trình ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản tài chính, Hà Nội
7. Nguyễn Văn Nam, Vương Trọng Nghĩa (2004), giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại, NXB tài chính
8. Nguyễn Minh Kiều (2008), “*Nghiệp vụ ngân hàng*”, NXB Thống Kê, TP Hồ Chí Minh
9. Joel Bessis (1998), “*Risk Management in Banking*”
10. PGS.TS. Phan Thị Thu Hà (2014), giáo trình Ngân hàng thương mại, nhà xuất bản Kinh tế quốc dân
11. Cronin, J.J., Taylor, S.A. (1992), “*Measuring service quality: A reexamination and extension*”
12. Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010, có hiệu lực ngày 01 tháng 01 năm 2011, Nxb Tư pháp, Hà Nội
13. Ngân hàng nhà nước (2001), Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về việc ban hành quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng
14. Nghị định 56/2009/NĐ-CP ngày 30/06/2009 của Chính Phủ về trợ giúp phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ
15. NHNN Việt Nam (2021), Thông tư 11/2021/TT-NHNN ngày 30/07/2021 của Thống đốc NHNN Việt Nam quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng rủi ro để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài
16. Nguyễn Văn Tiến (2013), “*Tín dụng ngân hàng*”, NXB Thống Kê

PHỤ LỤC

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ CHO VAY KHDNVVN TẠI BIDV HOÀN KIẾM

BIDV Hoàn Kiếm xin kính chào quý khách!

Nhóm nghiên cứu chúng tôi đang điều tra mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng tín dụng đối với Doanh nghiệp vừa và nhỏ tại BIDV Hoàn Kiếm nhằm cải thiện chất lượng loại hình dịch vụ này.

Xin vui lòng dành ít thời gian trả lời các câu hỏi trong bảng sau. Thông tin của quý khách sẽ được giữ bí mật và chỉ được dùng cho mục đích nêu trên.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý khách!

Xin chân thành cảm ơn!

Thời gian góp ý: Ngàytháng.... ..năm 2024

A. Thông tin cá nhân

1. Thông tin khách hàng

Họ tên :

Địa chỉ:

Điện thoại: Email:

2. Khoản vay của Quý khách có kỳ hạn nào:

Ngắn hạn

Trung hạn

Dài hạn

B. Khảo sát về chất lượng dịch vụ phục vụ KHDNVVN mà BIDV Hoàn Kiếm cung cấp:

1-Hoàn toàn không đồng ý

2-Không đồng ý

3-Bình thường

4-Đồng ý

5-Hoàn toàn đồng ý

1. Anh/chị đánh giá thế nào về sự tin cậy của Chi nhánh:

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Chi nhánh sẵn sàng giải quyết vấn đề hay nhu cầu của khách hàng một cách chân thành và nhiệt tình					
2	Các quy trình cung cấp dịch vụ hoặc phương tiện thực sự đáng tin cậy và an toàn					
3	Quy trình giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của khách hàng được thực hiện đúng và chặt chẽ					
4	Thông tin về các gói sản phẩm được ngân hàng cập nhật liên tục					

2. Anh/chị đánh giá thế nào về sự đáp ứng tại Chi nhánh:

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Nhân viên tại quầy hoặc trực tổng đài luôn sẵn lòng giải quyết các phát sinh, yêu cầu của khách hàng					
2	Nhân viên phục vụ khách hàng nhanh chóng, đúng lúc					
3	Các gói sản phẩm cho vay KHDNVVN đa dạng với lãi suất cho vay phù hợp đáp ứng các nhu cầu của khách hàng					
4	Nhân viên tại quầy hoặc trực tổng đài luôn sẵn lòng giải quyết các phát sinh, yêu cầu của khách hàng					

3. Quý khách đánh giá thế nào về sự đảm bảo tại chi nhánh

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Hành vi của nhân viên ngân hàng ngày càng tạo sự tin tưởng đối với khách hàng					
2	Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với ngân hàng					
3	Nhân viên ngân hàng luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với khách hàng					
4	Nhân viên ngân hàng đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của khách hàng một cách thấu tình đạt lý					

4. Quý khách đánh giá thế nào về sự nhiệt tình và cảm thông tại Chi nhánh

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Ngân hàng có các chính sách quan tâm đến khách hàng					
2	Nhân viên chủ động thể hiện sự quan tâm đúng mức khách hàng					
3	Ngân hàng thể hiện sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm lớn nhất của khách hàng					
4	Nhân viên có thể hiểu được những nhu cầu đặc biệt của khách hàng					

5. Quý khách đánh giá thế nào về phương tiện hữu hình tại Chi nhánh

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Ngân hàng có các trang thiết bị hiện đại					
2	Cơ sở vật chất của các quầy phục vụ tại ngân hàng trông hấp dẫn bắt mắt					
3	Nhân viên của ngân hàng tại quầy có trang phục gọn gàng, lịch sự và nhân viên tổng đài có giọng nói, thái độ dễ nghe					
4	Các phương tiện phục vụ trực tuyến của ngân hàng như tổng đài hay ứng dụng di động thuận tiện để giao dịch					

6. Anh/chị sẽ giới thiệu dịch vụ cho vay KHDNVVN của BIDV Hoàn Kiếm với người thân và bạn bè không?

Có

Không

7. Một số góp ý khác của quý khách để chúng tôi cải tiến chất lượng sản phẩm và phục vụ khách hàng tốt hơn:

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý khách hàng!

KẾT QUẢ KHẢO SÁT
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ TÍN DỤNG DNVVN
TẠI BIDV HOÀN KIẾM

1. Sự tin cậy của Chi nhánh:

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Chi nhánh sẵn sàng giải quyết vấn đề hay nhu cầu của khách hàng một cách chân thành và nhiệt tình	0	23	52	74	51
2	Các quy trình cung cấp dịch vụ hoặc phương tiện thực sự đáng tin cậy và an toàn	0	24	54	91	31
3	Quy trình giải quyết các khiếu nại, thắc mắc của khách hàng được thực hiện đúng và chặt chẽ	0	24	42	89	45
4	Thông tin về các gói sản phẩm được ngân hàng cập nhật liên tục	0	25	65	97	13

2. Sự đáp ứng tại Chi nhánh:

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Nhân viên tại quầy hoặc trực tổng đài luôn sẵn lòng giải quyết các phát sinh, yêu cầu của khách hàng	1	21	63	44	71
2	Nhân viên phục vụ khách hàng nhanh chóng, đúng lúc	1	31	48	57	63
3	Các gói sản phẩm cho vay NHBL đa dạng với lãi suất cho vay phù hợp đáp ứng các nhu cầu của khách hàng	2	15	59	87	37

3. Sự đảm bảo tại chi nhánh

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Hành vi của nhân viên ngân hàng ngày càng tạo sự tin tưởng đối với khách hàng	2	13	31	79	75
2	Khách hàng cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch với ngân hàng	1	16	30	71	79
3	Nhân viên ngân hàng luôn tỏ ra lịch sự, nhã nhặn với khách hàng	0	17	55	84	44
4	Nhân viên ngân hàng đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của khách hàng một cách thấu tình đạt lý	1	20	58	88	33

4. Sự nhiệt tình và cảm thông tại Chi nhánh

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Ngân hàng có các chính sách quan tâm đến khách hàng	0	22	35	82	61
2	Nhân viên chủ động thể hiện sự quan tâm đúng mức khách hàng	0	13	48	65	74
3	Ngân hàng thể hiện sự chú ý đặc biệt đến những quan tâm lớn nhất của khách hàng	1	38	57	50	53
4	Nhân viên có thể hiểu được những nhu cầu đặc biệt của khách hàng	2	41	57	72	28

5. Phương tiện hữu hình tại Chi nhánh

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Ngân hàng có các trang thiết bị hiện đại	0	12	45	94	49
2	Cơ sở vật chất của các quầy phục vụ tại ngân hàng trông hấp dẫn bắt mắt	0	15	67	72	46
3	Nhân viên của ngân hàng tại quầy có trang phục gọn gàng, lịch sự và nhân viên tổng đài có giọng nói, thái độ dễ nghe	0	13	65	82	40
4	Các phương tiện phục vụ trực tuyến của ngân hàng như tổng đài hay ứng dụng di động thuận tiện để giao dịch	0	5	53	90	52