

1. TIẾNG VIỆT

TRANG THÔNG TIN ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SỸ

Tên đề tài: Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Sông Hàn

Ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số : 8340201

Họ và tên học viên: TRẦN THỊ PHƯƠNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Ngọc Anh

Cơ sở đào tạo: Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng

Tóm tắt: Thị trường cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) kinh doanh là một lĩnh vực tiềm năng lớn đối với các ngân hàng thương mại (NHTM) tại Việt Nam, trong đó Ngân hàng VietinBank nói riêng cũng đang nhìn nhận đây là cơ hội để phát triển. Việc mở rộng hoạt động cho vay KHCN kinh doanh không chỉ là xu hướng mà còn là một chiến lược dài hạn, nhằm nâng cao lợi nhuận và gia tăng thị phần cho các ngân hàng. Trong những năm gần đây, các NHTM đã tập trung rất nhiều nguồn lực vào việc chiếm lĩnh thị trường này thông qua nhiều phương thức như cải thiện sản phẩm vay, giảm lãi suất cạnh tranh, và đặc biệt là nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Điều này tạo ra môi trường cạnh tranh mạnh mẽ giữa các ngân hàng khi họ đều đặt mục tiêu mang lại hiệu quả kinh doanh cao nhất.

Nhận thức rõ được tầm quan trọng của cho vay KHCN kinh doanh, VietinBank chi nhánh Sông Hàn đã tích cực triển khai nhiều biện pháp để đẩy mạnh hoạt động cho vay trong lĩnh vực này. Trong suốt thời gian qua, chi nhánh không ngừng cải tiến quy trình cho vay, tìm cách tối ưu hóa dịch vụ và sản phẩm, từ đó khẳng định vai trò là một ngân hàng đa năng, hiện đại, với mục tiêu phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng cá nhân. Những nỗ lực đó đã mang lại những kết quả bước đầu đáng khích lệ, đóng góp không nhỏ vào thành tích kinh doanh chung của toàn hệ thống VietinBank. Chi nhánh Sông Hàn đã tạo dựng được lòng tin và uy tín với khách hàng, mở rộng được thị phần và kiểm soát tỷ lệ nợ xấu.

Tuy nhiên, bên cạnh những thành công đạt được, VietinBank chi nhánh Sông Hàn vẫn còn gặp không ít khó khăn và thách thức trong quá trình triển khai hoạt động cho vay KHCN kinh doanh. Một số vấn đề nổi bật bao gồm: thị trường cho vay đang có sự cạnh tranh khốc liệt từ các ngân hàng đối thủ, sự biến động của nền kinh tế và ảnh hưởng từ dịch COVID-19 khiến một số khách hàng khó khăn trong việc trả nợ đúng hạn. Điều này đòi hỏi VietinBank cần phải có những giải pháp cụ thể, hiệu quả để duy trì sự tăng trưởng và đảm bảo hoạt động kinh doanh bền vững.

Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay KHCN kinh doanh tại VietinBank chi nhánh Sông Hàn là rất cần thiết và mang nhiều ý nghĩa. Đề án này đã tiến hành phân tích và tìm hiểu thực trạng của hoạt động cho vay tại chi nhánh, từ đó đưa ra nhiều giải pháp thiết thực nhằm hoàn thiện và tối ưu hóa lợi nhuận. Một số giải pháp quan trọng được đề xuất bao gồm: rà soát lại hệ khách hàng hiện hữu để tận dụng tối đa cơ hội cho vay, tư vấn thuyết phục khách hàng giải ngân hết hạn mức đã được phê duyệt, cũng như chuyển các khoản dư nợ từ tổ chức tín dụng khác về chi nhánh. Chi nhánh cũng cần tập trung chăm sóc khách hàng, khai thác các khách hàng đang sử dụng các sản phẩm liên quan đến hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

Ngoài ra, một trong những giải pháp cần thiết khác là cơ cấu lại tỷ trọng dư nợ từ ngắn hạn sang trung và dài hạn để tối ưu hóa lợi nhuận. Đặc biệt, VietinBank chi nhánh Sông Hàn cần mở rộng phát triển khách hàng mới thuộc các ngành nghề đang phục hồi mạnh mẽ sau dịch COVID-19. Để làm được điều này, chi nhánh cần đẩy mạnh công tác quảng bá, marketing, đa dạng hóa các sản phẩm cho vay nhằm tăng trưởng thị phần và phát triển số lượng khách hàng mới. Đồng thời, việc tăng cường quản trị rủi ro

cũng là yếu tố sống còn, giúp nhận diện rủi ro sớm và giữ vững tỷ lệ nợ xấu dưới mức 0.5%. Cuối cùng, nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng sẽ giúp VietinBank chi nhánh Sông Hàn giữ vững vị thế trong lòng khách hàng.

Từ khóa: cho vay KHCN kinh doanh; KHCN kinh doanh VietinBank Sông Hàn; giải pháp phát triển hoạt động cho vay KHCN kinh doanh; hoàn thiện hoạt động cho vay KHCN kinh doanh; Nâng cao hiệu quả cho vay KHCN kinh doanh

Người hướng dẫn khoa học

Đà Nẵng, ngày tháng năm

Họ và tên học viên

Trần Thị Phương

Khoa quản lý chuyên ngành

2. TIẾNG ANH

INFORMATION PAGE OF MASTER THESIS

Name of thesis: Lending activities for individual business customers at Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade - Song Han Branch

Major: Banking and Finance

Full name of Master student: TRAN THI PHUONG

Supervisors: TS. NGUYEN NGOC ANH

Training institution: University of Economics - Danang University

Abstract: The market for lending to individual business customers (IBC) is a highly potential sector for commercial banks (CB) in Vietnam, with VietinBank, in particular, recognizing it as an opportunity for growth. Expanding the IBC lending business is not only a trend but also a long-term strategy aimed at increasing profits and market share for banks. In recent years, CBs have been investing significant resources into capturing this market through various means such as improving loan products, offering competitive interest rates, and especially enhancing customer service quality. This has created a highly competitive environment among banks as they all strive to achieve the highest business efficiency.

Fully aware of the importance of lending to IBC, VietinBank's Sông Hàn branch has actively implemented numerous measures to promote lending activities in this sector. Over time, the branch has continuously improved its loan processes, seeking to optimize services and products, thereby affirming its role as a versatile, modern bank with the goal of best meeting the needs of individual customers. These efforts have brought about encouraging initial results, contributing significantly to the overall business performance of the entire VietinBank system. The Sông Hàn branch has successfully built trust and credibility with customers, expanded its market share, and effectively controlled its non-performing loan (NPL) ratio.

However, despite these achievements, VietinBank's Sông Hàn branch still faces numerous difficulties and challenges in implementing its IBC lending operations. Notable issues include fierce competition in the lending market from rival banks, economic fluctuations, and the impacts of the COVID-19 pandemic, which have made it difficult for some customers to repay their loans on time. These challenges require VietinBank to develop specific and effective solutions to maintain growth and ensure sustainable business operations.

In this context, researching solutions to develop IBC lending activities at VietinBank's Sông Hàn branch is essential and meaningful. This project has analyzed and examined the current state of lending activities at the branch and has proposed several practical solutions to improve and optimize profitability. Key solutions proposed include reviewing the existing customer base to maximize lending opportunities, advising and persuading customers to fully disburse their approved loan limits, and transferring outstanding loans from other financial institutions to the branch. The branch also needs to focus on customer care, leveraging existing customers who are using products related to business activities at the branch.

Additionally, another important solution is restructuring the loan portfolio from short-term to medium- and long-term loans to optimize profits. Especially, VietinBank's Sông Hàn branch needs to expand and develop new customers in industries that are recovering strongly after the COVID-19 pandemic. To achieve this, the branch must strengthen its marketing efforts, diversify its loan products, and enhance its market share and customer base. At the same time, enhancing risk management is crucial to identifying early risks and maintaining the NPL ratio below 0.5%. Finally, improving service quality and ensuring the best customer experience will help VietinBank's Sông Hàn branch maintain its position in the hearts of its customers.

Key words: Lending to individual business customers; Individual business customers at VietinBank Song Han; Solutions for developing lending activities for individual business customers; Improving lending activities for individual business customers; Enhancing the efficiency of lending to individual business customers