



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



VƯƠNG THIỆN Ý

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN SẢN XUẤT
KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG**

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

Đà Nẵng – Năm 2025

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

Người hướng dẫn khoa học: TS. TRẦN NGUYỄN TRÂM ANH

Phản biện 1: PGS.TS Đặng Hữu Mẫn

Phản biện 2: TS. Thái Quốc Khánh

Đề án đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Đề án tốt nghiệp thạc sĩ Tài chính – Ngân hàng họp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 01 tháng 11 năm 2025

Có thể tìm hiểu đề án tại:

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề án

Trong giai đoạn hiện nay, nền kinh tế Việt Nam đang có những bước chuyển biến mạnh mẽ, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng. Thị trường tín dụng ghi nhận tốc độ tăng trưởng cao, phản ánh nhu cầu vốn ngày càng lớn của cả cá nhân lẫn doanh nghiệp. Riêng trong nửa đầu năm 2025, dư nợ tín dụng toàn hệ thống đã đạt mức 16,73 triệu tỷ đồng, tăng 7,14% so với cuối năm 2024. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy sự phục hồi nhanh của nền kinh tế sau giai đoạn chịu tác động từ đại dịch COVID-19 và biến động kinh tế thế giới.

Trong bối cảnh đó, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) nói chung và Chi nhánh Nam Đà Nẵng nói riêng luôn xác định cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh là mảng trọng yếu, có ý nghĩa chiến lược đối với sự phát triển bền vững. Được thành lập ngày 15/10/2019, chi nhánh nhanh chóng khẳng định vị thế là chi nhánh loại I, hạng I với uy tín lâu đời, tiềm lực tài chính mạnh mẽ và đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp. Chỉ sau vài năm hoạt động, Agribank Nam Đà Nẵng đã trở thành đơn vị chủ lực cung ứng tín dụng trên địa bàn, thu hút lượng lớn tiền gửi dân cư và chiếm thị phần đáng kể trong hoạt động cho vay.

Đặc biệt, cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh giữ vai trò chủ đạo, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ khách hàng cá nhân. Tính đến 31/12/2024, dư nợ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh đạt 5.205 tỷ đồng – cao nhất trong các sản phẩm cho vay cá nhân. Điều này khẳng định hoạt động cho vay cá nhân SXKD không chỉ đáp ứng nhu cầu vốn của kinh tế hộ gia đình, cá thể mà còn đóng góp quan trọng vào tăng trưởng kinh tế địa phương.

Tuy nhiên, hoạt động này vẫn tồn tại một số hạn chế. Cụ thể, mục tiêu tăng trưởng dư nợ chưa đạt kế hoạch bình quân 10–

12%/năm; cơ cấu ngành nghề cho vay còn tập trung nhiều vào lĩnh vực bán buôn, bán lẻ, tiềm ẩn rủi ro tập trung. Bên cạnh đó, chi nhánh chưa xây dựng hệ thống khảo sát khách hàng để đánh giá chất lượng dịch vụ; đội ngũ cán bộ còn thiếu kỹ năng ứng dụng công nghệ số, ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh. Ngoài ra, việc chưa bóc tách rõ thu nhập – chi phí từ hoạt động cho vay chưa rõ ràng, gây khó khăn cho quản trị và chiến lược phát triển; Thủ tục xử lý hồ sơ phức tạp, chậm được số hóa;

Từ những thực trạng nêu trên, tác giả đi sâu và phân tích *“Hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng”* để từ đó đề xuất những giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cá nhân kinh doanh tại chi nhánh trong thời gian tới.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ của đề án

Mục tiêu chung của đề án là đề xuất các giải pháp thiết thực và khả thi nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Agribank Nam Đà Nẵng. Để đạt được mục tiêu này, đề án xác định một số mục tiêu cụ thể: (i) phân tích thực trạng hoạt động cho vay cá nhân SXKD tại chi nhánh giai đoạn 2022–2024; (ii) đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân; (iii) trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp hoàn thiện, vừa đảm bảo tăng trưởng tín dụng, vừa nâng cao hiệu quả, chất lượng dịch vụ và kiểm soát rủi ro.

Để hiện thực hóa các mục tiêu trên, đề án tập trung triển khai ba nhiệm vụ chủ yếu. Thứ nhất, hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay cá nhân SXKD trong ngân hàng thương mại, từ khái niệm, đặc điểm đến các tiêu chí đánh giá kết quả. Thứ hai, phân tích bối cảnh kinh tế, pháp lý, xã hội ảnh hưởng đến hoạt động cho vay, đồng thời đánh giá thực trạng tại Agribank Nam Đà Nẵng dựa trên số liệu thực tế giai đoạn 2022–2024. Thứ ba, đề xuất một số giải pháp hoàn

thiện hoạt động cho vay cá nhân SXKD tại chi nhánh, gắn với xu thế phát triển chung của ngành ngân hàng và điều kiện thực tế địa phương.

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

Đối tượng nghiên cứu của đề án là hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Agribank Nam Đà Nẵng. Khách hàng ở đây bao gồm cá nhân và hộ kinh doanh, không bao gồm doanh nghiệp tư nhân. Nội dung nghiên cứu tập trung vào thực trạng triển khai và giải pháp hoàn thiện. Không gian nghiên cứu giới hạn trong phạm vi chi nhánh Nam Đà Nẵng. Về thời gian, đề án sử dụng số liệu giai đoạn 2022–2024 để phân tích và đánh giá.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề án sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo tổng kết, báo cáo kết quả kinh doanh, báo cáo về trích lập dự phòng rủi ro... của Agribank Nam Đà Nẵng trong giai đoạn nghiên cứu. Sau đó, áp dụng các phương pháp thống kê, phân tích và so sánh để đánh giá thực trạng hoạt động cho vay cá nhân SXKD. Việc kết hợp nhiều phương pháp cho phép đảm bảo tính khách quan, toàn diện và khoa học trong kết quả nghiên cứu, từ đó làm cơ sở để đề xuất giải pháp phù hợp.

5. Bố cục đề án

Đề án được chia thành ba chương: Chương 1 trình bày cơ sở lý luận về hoạt động cho vay cá nhân SXKD trong ngân hàng thương mại tiếp theo là Chương 2 phân tích thực trạng hoạt động cho vay cá nhân SXKD tại Agribank Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2024 và Chương 3 đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay cá nhân SXKD tại chi nhánh, phù hợp với định hướng phát triển trong thời gian tới.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại ngân hàng thương mại

1.1.1. Cá nhân kinh doanh

Theo khoản 1 Điều 2 Thông tư 40/2021/TT-BTC định nghĩa: “Hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh là cá nhân cư trú có hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc tất cả các lĩnh vực, ngành nghề sản xuất kinh doanh theo quy định của pháp luật.”

Theo khoản 1 điều 82 Nghị định 168/2025/NĐ-CP có quy định: “Hộ kinh doanh do một cá nhân hoặc các thành viên hộ gia đình đăng ký thành lập và chịu trách nhiệm bằng toàn bộ tài sản của mình đối với hoạt động kinh doanh của hộ. Trường hợp hộ kinh doanh do các thành viên hộ gia đình đăng ký thành lập thì các thành viên ủy quyền bằng văn bản cho một thành viên làm người đại diện hộ kinh doanh trong quá trình hoạt động kinh doanh. Văn bản ủy quyền của các thành viên hộ gia đình cho một thành viên làm người đại diện hộ kinh doanh phải được công chứng hoặc chứng thực theo quy định của pháp luật.”

1.1.2. Cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Theo khoản 5 điều 2 Thông tư 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 quy định về cho vay của các tổ chức tín dụng của Thống Đốc ngân hàng Nhà nước Việt Nam: "Cho vay phục vụ hoạt động kinh doanh, hoạt động khác (sau đây gọi là hoạt động kinh doanh) là việc tổ chức tín dụng cho vay đối với khách hàng là pháp nhân, cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngoài quy định tại khoản 4¹ Điều

¹Khoản 4, điều 2, Thông tư 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016: Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống là việc tổ chức tín dụng cho vay đối với khách hàng là cá nhân để thanh toán các chi phí cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân đó, gia đình của

này , bao gồm nhu cầu vốn của pháp nhân, cá nhân đó và nhu cầu vốn của hộ kinh doanh, doanh nghiệp tư nhân mà cá nhân đó là chủ hộ kinh doanh, chủ doanh nghiệp tư nhân”.

1.1.3. Đặc điểm cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại ngân hàng thương mại

Hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh có những đặc điểm về:

Quy mô vay vốn gồm các cá nhân, hộ kinh doanh. Lãi suất cho vay thường tùy thuộc vào thời hạn, hình thức, tình hình tài chính, uy tín người vay, hình thức cho vay. Hạn mức vay vốn tùy thuộc vào nhu cầu, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm. Thủ tục vay vốn thường đơn giản hơn so với doanh nghiệp. Rủi ro thường gặp về việc quản lý dòng tiền, lách nhằm hàng, biến động nền kinh tế. Chi phí thường lớn và cần vốn liên tục để xoay vòng.

1.2. Nội dung của hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

1.2.1. Mục tiêu hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Mục tiêu hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh không chỉ hướng đến tăng trưởng quy mô dư nợ và lợi nhuận bền vững, mà còn gắn với định hướng hỗ trợ khu vực kinh tế cá thể và hộ kinh doanh – nhóm khách hàng chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu lao động và tạo ra giá trị gia tăng đáng kể cho nền kinh tế và phát triển tín dụng đi đôi với quản trị rủi ro và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

1.2.2. Tổ chức, triển khai hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại ngân hàng thương mại

Để triển khai hiệu quả, ngân hàng thương mại cần trải qua nhiều bước. Trước hết, nghiên cứu thị trường và xác định khách hàng mục tiêu là yêu cầu quan trọng, nhằm phân tích nhu cầu tín dụng, khả

năng tiếp cận và hành vi tài chính của từng nhóm khách hàng. Việc này giúp ngân hàng xây dựng chân dung khách hàng và phát triển sản phẩm tín dụng phù hợp.

Tiếp theo, ngân hàng cần xây dựng sản phẩm và chính sách cho vay đa dạng, minh bạch, đảm bảo dễ tiếp cận và đáp ứng nhu cầu đa dạng. Quá trình quảng bá sản phẩm cũng có vai trò quan trọng, giúp khách hàng hiểu rõ lợi ích và tiếp cận dịch vụ thuận tiện thông qua nhiều kênh khác nhau, cả trực tuyến và truyền thống.

Nâng cao chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt, thể hiện ở quy trình nhanh gọn, trải nghiệm khách hàng tốt, ứng dụng công nghệ và chăm sóc khách hàng hiệu quả. Đồng thời, kiểm soát rủi ro tín dụng xuyên suốt toàn bộ quy trình, từ khâu thẩm định đến giám sát sau vay, là nền tảng đảm bảo an toàn vốn. Ngân hàng có thể ứng dụng công nghệ phân tích dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo để nâng cao độ chính xác trong đánh giá rủi ro.

1.3. Tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại ngân hàng thương mại

1.3.1. Về quy mô cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Quy mô cho vay được phản ánh qua dư nợ, số lượng khách hàng và dư nợ bình quân. Dư nợ được so sánh với kế hoạch nhằm đánh giá mức độ hoàn thành mục tiêu. Số lượng khách hàng phản ánh khả năng mở rộng thị phần và tính lan tỏa của tín dụng. Dư nợ bình quân cho thấy mức vốn trung bình mỗi khách hàng được vay, phản ánh năng lực tiếp cận vốn của nhóm cá nhân kinh doanh.

Dư nợ vay bình quân cá nhân sản xuất kinh doanh

$$= \frac{\text{Dư nợ vay cá nhân sản xuất kinh doanh}}{\text{Tổng số cá nhân sản xuất kinh doanh còn dư nợ}}$$

1.3.2. Về cơ cấu cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Cơ cấu cho vay được xem xét theo kỳ hạn vay, ngành nghề và

hình thức bảo đảm. Dư nợ theo kỳ hạn phản ánh chiến lược tín dụng và mức độ chấp nhận rủi ro của ngân hàng. Cơ cấu theo ngành nghề giúp nhận diện mức độ tập trung tín dụng, từ đó có giải pháp phân tán rủi ro. Cơ cấu theo hình thức bảo đảm tín dụng thể hiện tỷ lệ giữa vay có tài sản bảo đảm và tín chấp, đảm bảo cân bằng giữa an toàn và khả năng tiếp cận vốn.

Tỷ trọng dư nợ kỳ hạn

$$= \frac{\text{Dư nợ kỳ hạn}}{\text{Tổng dư nợ CN sản xuất kinh doanh}} \times 100\%$$

Tỷ trọng theo ngành nghề

$$= \frac{\text{Dư nợ ngành nghề}}{\text{Tổng dư nợ CN sản xuất kinh doanh}} \times 100\%$$

Tỷ trọng dư nợ có bảo đảm

$$= \frac{\text{Dư nợ cá nhân sản xuất kinh doanh có bảo đảm}}{\text{Tổng dư nợ cá nhân sản xuất kinh doanh}} \times 100\%$$

1.3.3. Về phương pháp ra quyết định cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Để ra quyết định cấp tín dụng đối với một cá nhân vay sản xuất kinh doanh thì phương pháp 5C (Five CS of Credit) và phương pháp định lượng – Chấm điểm tín dụng giúp ngân hàng đánh giá khách hàng trên nhiều khía cạnh phù hợp với đặc thù khách hàng này. Hai phương pháp này là công cụ hỗ trợ quan trọng để nâng cao hiệu quả ra quyết định cho vay của ngân hàng. Trong đó phương pháp 5C: Character (Tư cách người vay); Capacity (Năng lực trả nợ); Capital (Vốn tự có); Collateral (tài sản bảo đảm); Conditions (Điều kiện) và phương pháp định lượng - chấm điểm tín dụng giúp tính toán một điểm số tín dụng từ đó giúp đánh giá khách hàng để cấp tín dụng, lãi suất, hạn mức vay.

1.3.4. Về mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Rủi ro tín dụng được đánh giá thông qua tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ trích lập dự phòng, hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ. Nợ xấu phản ánh tình trạng khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ gốc và/hoặc lãi theo hợp đồng tín dụng được phân loại thành năm nhóm theo quy định, trong đó nhóm 3, 4, 5 được coi là nợ xấu. Tỷ lệ nợ xấu phản ánh mức độ an toàn tín dụng.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

$$= \frac{\text{Tổng dư nợ xấu cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

Trong khi đó, việc trích lập dự phòng được thực hiện theo hướng dẫn và quy định hiện hành của Nhà nước nhằm bảo đảm an toàn tài chính cho tổ chức tín dụng trong quá trình hoạt động. Khi tỷ lệ này gia tăng, nó không chỉ cho thấy mức độ rủi ro tín dụng mà ngân hàng đang phải gánh chịu, mà còn có thể làm suy giảm khả năng quay vòng vốn, ảnh hưởng đến thanh khoản và năng lực tài chính của tổ chức tín dụng.

Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng

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

1.3.5. Về phương pháp định giá lãi suất trong cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Mặc dù có thể áp dụng nhiều phương pháp định giá lãi suất khác nhau, song trên thực tế, các ngân hàng chủ yếu xác định lãi suất cho vay dựa trên lãi suất cơ sở kết hợp với biên lợi nhuận và phần bù rủi ro tương ứng. Công thức định giá tổng quát được thể hiện như sau:

Lãi suất cho vay tiêu dùng = Chi phí huy động vốn + Rủi ro tổn thất dự kiến + Phần bù kỳ hạn với các khoản vay dài hạn + Lợi

nhuận cận biên

1.3.6. Về hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh thể hiện khả năng sinh lời của hoạt động này. Các nhóm chỉ tiêu được sử dụng bao gồm: doanh thu cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh trên tổng doanh thu cho vay cá nhân của ngân hàng, lợi nhuận từ hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh, thu nhập bình quân trên từng sản phẩm cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh theo từng chương trình hay từng gói sản phẩm cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh mà ngân hàng đã triển khai.

1.3.7. Về chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh phản ánh sự hài lòng của khách hàng về quy trình, thủ tục, thái độ phục vụ. Một số yếu tố để đánh giá chất lượng dịch vụ như: Sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ, cảm thông và phương tiện hữu hình (ví dụ: như cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, ứng dụng công nghệ, hồ sơ minh bạch,...). Các yếu tố này có thể được đánh giá thông qua việc khảo sát khách hàng đã sử dụng dịch vụ hay tổ chức các buổi hội thảo khách hàng để phỏng vấn, đánh giá cảm nhận thực tế mà chất lượng dịch vụ của ngân hàng mang lại.

CHƯƠNG 2

HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG

2.1. Bối cảnh tác động đến hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.1.1. Môi trường kinh tế

Trong giai đoạn 2022–2024, kinh tế Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng chịu nhiều tác động từ các biến động toàn cầu. Đại dịch COVID-19 kéo dài, lạm phát gia tăng, cùng chính sách tiền tệ thắt chặt của Ngân hàng Nhà nước nhằm ổn định kinh tế vĩ mô đã khiến mặt bằng lãi suất có thời điểm lên tới 12%/năm. Đây là gánh nặng kép cho cá nhân sản xuất kinh doanh khi vừa chịu chi phí đầu vào tăng, vừa phải gánh lãi vay cao, khiến khả năng tiếp cận vốn ngân hàng bị hạn chế.

Cơ cấu khách hàng của Agribank Nam Đà Nẵng tập trung nhiều vào ngành bán buôn, bán lẻ, dịch vụ lưu trú và ăn uống – những lĩnh vực chịu ảnh hưởng mạnh trong biến động kinh tế. Điều này làm gia tăng rủi ro tín dụng. Dù chi nhánh đã thử nghiệm sản phẩm mới như cho vay nông nghiệp xanh hay tín dụng gắn với chương trình OCOP, nhưng doanh số chưa đáng kể. Trong khi đó, cạnh tranh trong ngành ngân hàng ngày càng khốc liệt khi nhiều đối thủ liên tục nâng lãi suất huy động, khiến nguồn vốn giá rẻ khó tiếp cận. Tuy nhiên, chi nhánh vẫn đạt kết quả tích cực nhờ cơ cấu nợ, giữ nguyên nhóm nợ theo Thông tư 02/2023/TT-NHNN và triển khai gói vay ưu đãi từ 5%/năm hỗ trợ khách hàng phục hồi sau dịch.

2.1.2. Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý cũng có nhiều thay đổi quan trọng. Luật Thuế Giá trị gia tăng 48/2024/QH15 yêu cầu cá nhân sản xuất kinh doanh kê khai, nộp thuế đầy đủ. Tuy nhiên, nhiều hộ kinh doanh tại Đà Nẵng vẫn né thuế, không xuất hóa đơn hợp lệ, gây khó khăn trong thẩm định hồ sơ vay vốn. Do đó, Agribank Nam Đà Nẵng buộc phải siết chặt tính pháp lý hồ sơ, khiến thủ tục thêm phức tạp. Bên cạnh đó, việc định giá tài sản bảo đảm do đơn vị thẩm định độc lập thực hiện cũng khiến nhiều trường hợp hạn mức vay thấp hơn nhu cầu, khách hàng phải chuyển sang ngân hàng khác. Dù vậy, chi nhánh đã hợp tác thành công với Công ty Thẩm định giá

ECOVIS.AFA, triển khai hệ thống định giá thống nhất, giúp giảm chi phí, hạn chế rủi ro và nâng cao độ tin cậy. Nhìn chung, môi trường pháp lý vừa tạo rào cản, vừa thúc đẩy chi nhánh chuẩn hóa hoạt động và hướng đến tín dụng bền vững.

2.1.3. Môi trường văn hoá xã hội

Yếu tố văn hóa – xã hội có ảnh hưởng lâu dài và trực tiếp đến hoạt động tín dụng. Sau đại dịch, Đà Nẵng chứng kiến sự dịch chuyển lao động mạnh mẽ, nhiều người rời thành phố, làm thu hẹp nhóm khách hàng cá nhân kinh doanh. Thói quen sử dụng vốn phi chính thức vẫn phổ biến, nhiều hộ e ngại tiếp cận ngân hàng do thủ tục rườm rà hoặc thiếu kiến thức tài chính. Đặc thù kinh doanh nhỏ lẻ, mang tính mùa vụ trong du lịch, dịch vụ và nông nghiệp làm nhu cầu vốn ngắn hạn tăng nhưng thiếu ổn định. Cùng với đó, thiên tai thường xuyên tại miền Trung như bão lũ, xâm nhập mặn ảnh hưởng lớn đến khả năng trả nợ.

Bên cạnh đó, hành vi khách hàng trẻ thay đổi rõ rệt: họ ưa chuộng vay vốn qua kênh số, yêu cầu thủ tục nhanh, trải nghiệm hiện đại. Tuy nhiên, nhiều cán bộ ngân hàng lớn tuổi chưa kịp thích ứng, khiến chi nhánh chậm triển khai các giải pháp số hóa phù hợp. Dù vậy, sự hỗ trợ của chính quyền, các hiệp hội doanh nhân, phong trào khởi nghiệp và chính sách an sinh xã hội mở ra cơ hội để Agribank Nam Đà Nẵng mở rộng tệp khách hàng.

2.2. Thực tiễn triển khai hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

2.2.1. Mục tiêu cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

Sau đại dịch, kinh tế Đà Nẵng dần phục hồi, mở cửa du lịch, phát triển dịch vụ và đẩy mạnh chuyển đổi số. Trong bối cảnh đó,

Agribank Nam Đà Nẵng xác định mục tiêu tăng trưởng dư nợ cá nhân SXKD bình quân 10–12%/năm, cao hơn tốc độ chung của chi nhánh. Đồng thời, chi nhánh định hướng tăng tỷ trọng cho vay lĩnh vực ưu tiên như nông nghiệp sạch, công nghiệp hỗ trợ, kinh tế xanh, du lịch bền vững, phù hợp chiến lược phát triển địa phương.

Một mục tiêu quan trọng khác là duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 2%. Do đặc thù cá nhân, hộ kinh doanh thường có quy mô nhỏ, dễ bị ảnh hưởng bởi thị trường và thiên tai, chi nhánh gắn chặt mục tiêu tăng trưởng với kiểm soát rủi ro, tuân thủ Thông tư 11/2021/TT-NHNN về phân loại nợ và trích lập dự phòng.

Ngoài ra, chi nhánh chú trọng xây dựng chính sách khách hàng linh hoạt, lãi suất cạnh tranh, đồng thời triển khai các biện pháp giám sát tín dụng chặt chẽ. Khách hàng có lịch sử tín dụng tốt được ưu tiên, còn những khách hàng có chất lượng thấp thì giảm hạn mức. Các giải pháp xử lý nợ cũng được chuẩn bị cụ thể cho từng trường hợp. Với khách hàng gặp khó khăn do thiên tai, dịch bệnh, chi nhánh có chính sách hỗ trợ kịp thời, tạo điều kiện phục hồi sản xuất

2.2.2. Công tác triển khai hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng năm 2022-2024

Chi nhánh thực hiện nghiên cứu thị trường để xác định khách hàng mục tiêu. Các nhóm khách hàng chính gồm: (i) bán buôn, bán lẻ – nhu cầu vốn lưu động ngắn hạn, xoay vòng nhanh nhưng chịu rủi ro biến động giá; (ii) lưu trú và ăn uống – nhu cầu vốn trung và dài hạn cho đầu tư cơ sở vật chất, rủi ro do tính mùa vụ; (iii) xây dựng – nhu cầu đa dạng từ ngắn đến dài hạn, rủi ro phụ thuộc chính sách đất đai và bất động sản. Các ngành khác như chế biến, nông nghiệp xanh, OCOP phát triển chậm, chưa tạo đột phá.

Trên cơ sở đó, Agribank Nam Đà Nẵng xây dựng danh mục sản phẩm cho vay đa dạng: cho vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động (lãi

suất từ 4,5%/năm), cho vay trung hạn đầu tư cơ sở vật chất (từ 5,5%/năm), cho vay dài hạn cho dự án khả thi (từ 5,5%/năm), cho vay thấu chi (9%/năm), cho vay trả góp (từ 5,5%/năm), gói tín dụng ưu đãi ngắn hạn hỗ trợ sau dịch (từ 3,5%/năm), gói vay lĩnh vực ưu tiên (nông nghiệp sạch, OCOP, du lịch bền vững với lãi suất từ 4,5%/năm), và gói vay tích hợp dịch vụ số ngân hàng.

Bên cạnh thiết kế sản phẩm, chi nhánh đẩy mạnh quảng bá thông qua hội thảo, truyền thông truyền thống kết hợp nền tảng số. Chính sách lãi suất và phí dịch vụ được điều chỉnh linh hoạt, ưu đãi cho khách hàng truyền thống và lĩnh vực ưu tiên. Công tác quản trị rủi ro cũng được tăng cường với các tiêu chí thẩm định chặt chẽ, phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro để xác định hạn mức, lãi suất và tài sản bảo đảm phù hợp.

2.3. Kết quả hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

2.3.1. Về quy mô cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Dư nợ cho vay cá nhân SXKD tại Agribank Nam Đà Nẵng chiếm tỷ trọng lớn trong cho vay khách hàng cá nhân (chiếm 65,62% năm 2024) cùng với số lượng cá nhân sản xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng gần 1/2 trong tổng khách hàng cá nhân. Khẳng định hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh là mảng trọng tâm của Chi nhánh. Mặc dù dư nợ vẫn ghi nhận mức tăng trưởng, tuy nhiên việc chưa hoàn thành kế hoạch đã phản ánh nhu cầu cấp thiết về những giải pháp mang tính đột phá nhằm thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa sự phát triển trong lĩnh vực này.

2.3.2. Về cơ cấu

Cơ cấu dư nợ chủ yếu tập trung vào ngành thương mại – dịch vụ,

đặc biệt là bán buôn, bán lẻ với dư nợ tại thời điểm năm 2024 là 3.683 tỷ đồng so với tổng dư nợ cá nhân sản xuất kinh doanh 5.205 tỷ đồng. Dư nợ theo kỳ hạn vẫn thiên về ngắn hạn với tỷ trọng chiếm 88,76%, trong khi tỷ trọng trung và dài hạn còn hạn chế. Về hình thức bảo đảm, các khoản vay có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng lớn 95,33%, trong khi tín dụng bảo đảm không bằng tài sản chưa phát triển tương xứng, do rủi ro cao.

2.3.3. Về phương pháp cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Chi nhánh thực hiện thẩm định cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh theo đúng quy định của Agribank, kết hợp phương pháp 5C và hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ để xếp hạng khách hàng từ A1–A12 (nợ nhóm 1), B1–B3 (nợ nhóm 2), D1 (nợ nhóm 3), D2 (nợ nhóm 4) đến D3 (nợ nhóm 5). Việc đánh giá tập trung vào lịch sử tín dụng, uy tín cá nhân, năng lực trả nợ dựa trên dòng tiền và mức vốn tự có (15–20%). Khoảng 95% khoản vay được bảo đảm bằng tài sản, đồng thời Chi nhánh phân tích môi trường kinh doanh để xác định hạn mức phù hợp.

2.3.4. Về mức độ kiểm soát rủi ro

Chi nhánh đã kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn, dưới 2%. Công tác trích lập dự phòng được thực hiện nghiêm túc theo quy định, bảo đảm khả năng ứng phó rủi ro. Nhờ đó, dù đối diện nhiều biến động, hoạt động cho vay cá nhân SXKD vẫn duy trì ổn định và an toàn.

2.3.5. Về lãi suất trong cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Chi nhánh Nam Đà Nẵng điều chỉnh chính sách lãi suất cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh theo bối cảnh kinh tế và định hướng của Agribank, áp dụng nguyên tắc bù đắp chi phí, rủi ro và đảm bảo cạnh tranh. Cơ chế FTP được triển khai sâu rộng để xác định đúng chi phí vốn, hỗ trợ xây dựng lãi suất minh bạch. Giai đoạn 2022–2023, lãi suất duy trì 8–9,5%/năm do lạm phát và nhu cầu vốn cao. Từ 2024,

chi nhánh giảm 0,8–1,7%/năm theo chính sách nói lỏng tiền tệ, tăng khả năng cạnh tranh.

2.3.6. Về hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Việc đánh giá khả năng sinh lời của phân khúc cho vay này vẫn chưa thể thực hiện một cách chính xác và toàn diện. Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng chưa thực hiện tách bạch thu nhập và chi phí phát sinh theo từng sản phẩm, gói vay hay nhóm khách hàng cụ thể, dẫn đến khó xác định chính xác mức độ đóng góp của cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh vào tổng lợi nhuận. Trong thời gian sắp đến, cần xây dựng và hoàn thiện hệ thống kế toán quản trị chi tiết hơn, cho phép bóc tách chi phí vốn, chi phí quản lý và doanh thu lãi thuần cho từng phân khúc khách hàng. Trên cơ sở đó, hiệu quả và khả năng sinh lời của hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh mới có thể được phản ánh một cách toàn diện và chính xác hơn.

2.3.7. Về chất lượng dịch vụ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Để đánh giá chất lượng dịch vụ, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã tổ chức hội thảo định kỳ hàng quý triển khai giới thiệu gói tín dụng cá nhân sản xuất kinh doanh mới đi kèm với dịch vụ mà ngân hàng đang cung cấp, cùng với tiến hành khảo sát trực tiếp khách hàng cũng như ghi nhận ý kiến phản hồi sau khi sử dụng dịch vụ, chương trình, gói vay từ đó giúp ngân hàng có cơ sở để phân tích và điều chỉnh hoạt động. Tuy nhiên, do chưa áp dụng hình thức bảng khảo sát chính thức đối với khách hàng nên dữ liệu thu thập được còn mang tính định tính, thiếu cơ sở chứng minh khoa học.

2.4. Đánh giá chung về tình hình thực hiện hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.4.1. Những kết quả đạt được

Agribank Nam Đà Nẵng đã đạt nhiều kết quả tích cực: tăng trưởng dư nợ ổn định, mở rộng thị phần khách hàng cá nhân, đa dạng hóa sản phẩm cho vay, duy trì nợ xấu ở mức thấp, đồng thời hỗ trợ khách hàng vượt qua khó khăn sau đại dịch.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh kết quả đạt được, vẫn còn nhiều hạn chế. Cơ cấu ngành nghề chưa đa dạng, tập trung vào thương mại – dịch vụ dễ dẫn đến rủi ro tập trung. Thủ tục vay vốn còn phức tạp, chưa được số hóa toàn diện. Chi nhánh chưa tách bạch doanh thu – chi phí từ cho vay cá nhân SXKD, khiến việc đánh giá hiệu quả gặp khó khăn. Chưa có hệ thống khảo sát khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ. Năng lực công nghệ số của một số cán bộ còn hạn chế, ảnh hưởng đến quá trình chuyển đổi số. Nguyên nhân xuất phát từ cả yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong thời gian đến

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Nam Đà Nẵng xác lập kế hoạch kinh doanh năm 2025 theo hướng lấy tăng trưởng tín dụng là trọng tâm, gắn với nâng cao năng lực tài chính – nhân sự và tuân thủ quy định an toàn hoạt động. Tín dụng tập trung vào lĩnh vực thiết yếu như nông nghiệp công nghệ cao,

chuỗi giá trị nông sản, tín dụng xanh và hỗ trợ khách hàng chịu ảnh hưởng thiên tai, dịch bệnh. Đồng thời, chi nhánh phát triển chính sách khách hàng, sản phẩm dịch vụ đa dạng và lãi suất cạnh tranh.

Năm 2025, chi nhánh chú trọng đào tạo, phát triển năng lực cán bộ theo hướng hiện đại và thích ứng chuyển đổi số. Về tài chính, chi nhánh duy trì tuân thủ các tỷ lệ an toàn, tối ưu hóa chi phí và tăng hiệu quả sử dụng vốn theo chuẩn Basel II. Kế hoạch kinh doanh đặt mục tiêu tăng huy động vốn 8–10% và tăng dư nợ 10–13%, ưu tiên nông nghiệp – nông thôn và doanh nghiệp nhỏ. Tỷ lệ nợ xấu mục tiêu dưới 1%, nợ nhóm 2 dưới 1,5%, nợ nhóm 5 dưới 1%. Chi nhánh cũng đặt mục tiêu thu hồi nợ tối thiểu 50 tỷ đồng và tăng thu dịch vụ phi tín dụng 6,3%. Về quản trị tài chính – tiền lương, các đơn vị xây dựng kế hoạch tăng 3–5%, gắn thu nhập với hiệu quả để thúc đẩy động lực và chuyên nghiệp hóa môi trường làm việc.

3.1.2. Định hướng hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Mục tiêu đầu tiên theo pháp lệnh là tăng trưởng dư nợ bền vững gắn với hỗ trợ, chăm sóc, phục vụ khách hàng, chi nhánh đặt mục tiêu tăng trưởng dư nợ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh đạt trung bình từ 10–12%/năm, ưu tiên cấp tín dụng cho các ngành nghề phù hợp với đặc thù địa phương như thương mại dịch vụ, bán buôn bán lẻ, lưu trú – ăn uống, xây dựng, tín dụng xanh, sản phẩm OCOP,... Song song với đó Chi nhánh phối hợp địa phương và truyền thông để quảng bá tín dụng. Định hướng tiếp theo là đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên thông thạo kỹ năng công nghệ số cùng với xây dựng hành trình khách hàng liền mạch từ tiếp cận, đăng ký vay, phê duyệt tín dụng đến giải ngân và quản lý khoản vay, tất cả thực hiện trực tuyến. Về định hướng tăng cường ứng dụng công nghệ và cải tiến quy trình quản lý dữ liệu tại chi nhánh thông qua số hóa hồ sơ, xây dựng cơ sở

dữ liệu nội bộ và tích hợp công cụ hỗ trợ thẩm định. Giải pháp này giúp tăng tốc xử lý, giảm chi phí, minh bạch tín dụng và nâng cao khả năng theo dõi khách hàng.

3.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

3.2.1. Xây dựng gói cho vay theo xếp hạng khách hàng và đa dạng hóa gói vay theo từng mục đích vay

3.2.1.1. Mục tiêu của giải pháp

- Xây dựng các gói cho vay cụ thể theo xếp hạng khách hàng và làm đa dạng chương trình, gói vay để thu hút, kích cầu khách hàng là cá nhân sản xuất kinh doanh, bảo đảm mục tiêu tăng trưởng dư nợ ổn định 10–12%/năm từ 2026 đến 2028.

- Phân hóa ngành nghề, giảm bớt sự tập trung vào nhóm ngành bán buôn bán lẻ, tăng cường các sản phẩm mới như tín dụng xanh, tín dụng công nghệ cao giảm thiểu rủi ro tập trung.

3.2.1.2. Cơ sở thực hiện giải pháp

Dựa vào cơ sở thực tiễn xu hướng thị trường tại địa bàn về du lịch và ưu tiên tiêu dùng xanh, và thực trạng chi nhánh mới chỉ tập trung cho vay thương mại truyền thống, tập trung quá nhiều vào ngành bán buôn bán lẻ. Cùng với đó Chính phủ đã ban hành Nghị định 08/2022/NĐ-CP về khuyến khích các tổ chức tín dụng ưu tiên bố trí nguồn vốn để tài trợ, cho vay ưu đãi thuộc danh mục phân loại xanh.

3.2.1.3. Nội dung của giải pháp

Trong nội dung giải pháp, chi nhánh sẽ tiến hành phân hạng khách hàng thành năm nhóm: Phổ thông, Silver, Gold, Titanium và Platinum, dựa trên các tiêu chí định lượng như CIC, quy mô kinh doanh, tài sản bảo đảm, và tiêu chí định tính như uy tín, năng lực quản trị, mức độ gắn kết với ngân hàng.

Song song với việc sử dụng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ và thiết kế thêm hệ thống xếp hạng cấp chi nhánh, từ đó thiết kế các gói vay tín dụng cụ thể, đảm bảo mục đích đáp ứng sự tương thích cao nhất với từng phân hạng khách hàng. Việc cá thể hóa các gói vay không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro.

Ngoài ra, sản phẩm tín dụng cần được thiết kế theo hướng đa dạng hóa, đáp ứng sát với từng nhóm nhu cầu thực tiễn của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh, từ đó bảo đảm khả năng tiếp cận vốn rộng rãi với mức lãi suất hợp lý. Hiện nay, mặt bằng lãi suất cho vay tại chi nhánh được đánh giá là tương đối cạnh tranh so với thị trường. Tuy nhiên, thay vì duy trì cách tiếp cận truyền thông chung chung dưới tên gọi “gói vay cá nhân sản xuất kinh doanh”, chi nhánh sẽ tái cấu trúc hoạt động tiếp thị và truyền thông bằng cách phân tách thành nhiều chương trình quảng bá chuyên biệt, gắn với từng nhu cầu cụ thể như: gói vay vốn Nông nghiệp xanh sạch, gói vay Nâng cấp cải tạo cơ sở sản xuất kinh doanh, gói vay Sản phẩm OCOP, hay gói vay Mua xe điện, xe phục vụ sản xuất kinh doanh.

3.2.1.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

Để triển khai hiệu quả giải pháp xây dựng gói cho vay theo phân hạng khách hàng kết hợp đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, chi nhánh cần đồng bộ bốn điều kiện then chốt: nhân lực, tài chính, công nghệ và tổ chức điều hành. Đội ngũ cán bộ tín dụng phải được đào tạo chuyên sâu, thường xuyên bồi dưỡng nghiệp vụ; nguồn tài chính được phân bổ hợp lý cho nghiên cứu, phát triển sản phẩm và truyền thông; hạ tầng công nghệ hiện đại phục vụ chấm điểm tín dụng, quản lý và marketing số; cùng với cơ chế điều hành thống nhất, khoán chỉ tiêu minh bạch và phối hợp liên thông các bộ phận. Đây là nền tảng bảo đảm tăng trưởng tín dụng an toàn, bền vững giai đoạn 2026–2028.

3.2.2. Thiết lập bảng hệ thống khảo sát khách hàng vay cá nhân sản xuất kinh doanh

3.2.2.1 Mục tiêu của giải pháp

Giải pháp nhằm xây dựng hệ thống khảo sát khách hàng vay cá nhân SXKD đồng bộ, thu thập phản hồi khách quan và kịp thời. Qua đó, chi nhánh nắm rõ nhu cầu, mức độ hài lòng, khó khăn, kỳ vọng khách hàng, từ đó cải tiến quy trình, nâng cao trải nghiệm và tối ưu chính sách tín dụng.

3.2.2.2. Cơ sở thực hiện giải pháp

Trên cơ sở thực tiễn chi nhánh chưa có hệ thống khảo sát khách hàng vay cá nhân SXKD khoa học, chủ yếu dựa vào trao đổi nội bộ nên dữ liệu thiếu khách quan, hạn chế phân tích nhu cầu. Giải pháp phải tuân thủ luật An toàn thông tin mạng 86/2015/QH13, bảo mật dữ liệu và phù hợp định hướng “Agribank tốt hơn mỗi ngày”

3.2.2.3. Nội dung của giải pháp

Để nâng cao hiệu quả cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh, Chi nhánh Nam Đà Nẵng cần xây dựng hệ thống khảo sát khách hàng bài bản, đồng bộ và ứng dụng công nghệ số. Bảng khảo sát điện tử được thiết kế khoa học, tập trung vào các yếu tố then chốt như quy trình vay, thời gian giải ngân, chất lượng phục vụ và khó khăn của khách hàng. Công cụ khảo sát trực tuyến như Google Forms giúp giảm chi phí, tăng tốc độ thu thập và phân tích dữ liệu. Kết quả khảo sát sẽ được phân loại theo nhóm khách hàng, sản phẩm, địa bàn, cung cấp báo cáo định kỳ phục vụ điều hành chiến lược, điều chỉnh chính sách và cải tiến dịch vụ. Bên cạnh đó, ứng dụng kỹ thuật phân tích dữ liệu nâng cao sẽ hỗ trợ dự báo nhu cầu, quản trị rủi ro và nâng cao chất lượng sản phẩm tín dụng. Hệ thống cũng cho phép phản hồi và xử lý nhanh ý kiến khách hàng, tạo văn hóa lắng nghe và cải tiến liên tục. Chi nhánh cần phối hợp với đơn vị công nghệ thông tin để đảm bảo bảo mật, đào tạo cán bộ triển khai khảo sát và quản lý dữ liệu. Đây là

giải pháp chiến lược giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng, tối ưu quy trình phục vụ, củng cố vị thế cạnh tranh và hướng tới phát triển bền vững trong kỷ nguyên số.

3.2.2.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

Giải pháp khảo sát khách hàng vay cá nhân SXKD đòi hỏi nhân lực được đào tạo kỹ năng khảo sát, phân tích dữ liệu và sử dụng công cụ số; tài chính hợp lý cho đào tạo, bảo trì hệ thống; hạ tầng công nghệ bảo mật, ổn định; tổ chức thực hiện minh bạch, phối hợp liên thông; đồng thời tuân thủ pháp luật bảo vệ dữ liệu khách hàng

3.2.3. Nâng cao năng lực số cho nguồn nhân lực tại Chi nhánh

3.2.3.1 Mục tiêu của giải pháp

Giải pháp hướng tới nâng cao năng lực số cho toàn bộ cán bộ Chi nhánh Nam Đà Nẵng, đặc biệt IT, tín dụng, thẩm định và quản lý khách hàng. Đồng thời, đào tạo chuyên sâu cho cán bộ chủ chốt nhằm đề xuất quy trình tăng trưởng dư nợ cá nhân sản xuất kinh doanh, tăng thêm số lượng khách hàng và quản trị rủi ro hiệu quả.

3.2.3.2. Cơ sở thực hiện giải pháp

Trên cơ sở thực tiễn chuyển đổi số mạnh mẽ, năng lực số của cán bộ Chi nhánh Nam Đà Nẵng còn hạn chế, thiếu đào tạo về AI, phân tích dữ liệu, chấm điểm tín dụng, dẫn đến xử lý thủ công, kém hiệu quả. Cơ sở pháp lý từ Quyết định 942/QĐ-TTg và 810/QĐ-NHNN tạo hành lang thúc đẩy đào tạo nhân lực số.

3.2.3.3. Nội dung của giải pháp

Trong bối cảnh chuyển đổi số, Agribank Nam Đà Nẵng tập trung nâng cao năng lực công nghệ và ứng dụng AI cho cán bộ, đặc biệt trong mảng tín dụng bán lẻ. Mục tiêu là xây dựng nền tảng tri thức và kỹ năng số, cải tiến quy trình thẩm định, xử lý hồ sơ, đánh giá và chăm sóc khách hàng. Chi nhánh triển khai đào tạo hai cấp độ: cơ bản cho cán bộ tín dụng, giao dịch viên mới (36 buổi, giới thiệu AI, công cụ số và đạo đức sử dụng) và nâng cao cho cán bộ chủ lực, IT,

nhân sự tiềm năng (60 buổi, phân tích dữ liệu, dự báo rủi ro, thực hành tình huống). Quá trình kết hợp trực tiếp và trực tuyến, có kiểm tra và báo cáo kết quả. Cán bộ IT được đào tạo xây dựng dashboard giám sát KPI, hỗ trợ chuyển đổi số. Nội dung đào tạo được lồng ghép vào kế hoạch nhân lực, gắn KPI cá nhân và cập nhật theo xu hướng công nghệ, nâng cao năng lực số, tăng tính cạnh tranh và tạo nền tảng ngân hàng số hiện đại.

3.2.3.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

Giải pháp nâng cao năng lực số tại Agribank Nam Đà Nẵng cần đồng bộ bốn yếu tố: nhân lực, tài chính, công nghệ và tổ chức. Cán bộ phải được đào tạo, phân nhóm, gắn kết kết quả học với KPI. Chi nhánh cần phân bổ ngân sách, đầu tư hạ tầng, giám sát chặt chẽ và ban hành kế hoạch dài hạn

3.3. Một số kiến nghị, đề xuất với Trụ sở chính nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

3.3.1. Cập nhật thêm trường hạch toán tách riêng doanh thu và chi phí từ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

3.3.1.1 Mục tiêu của giải pháp

Nhằm phân tích hiệu quả tài chính chi tiết theo từng phân khúc khách hàng, đặc biệt là hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh và để phục vụ hoạch định chiến lược, điều hành hoạt động tín dụng và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro, đánh giá hiệu quả sinh lời của từng sản phẩm tín dụng, từ đó góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh và đi kèm với mục tiêu kiểm soát rủi ro.

3.3.1.2. Cơ sở thực hiện giải pháp

Trên cơ sở thực tiễn hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tăng trưởng tốt nhưng chưa được đánh giá chính xác do thiếu phân tích thu-chi chi tiết. Giải pháp dựa trên cơ sở pháp lý vững chắc gồm Luật Kế toán và các Thông tư hướng dẫn, bảo đảm việc ghi nhận, trình bày minh bạch và quản lý tài chính chính xác.

3.3.1.3. Nội dung của giải pháp

Để đạt mục tiêu, Chi nhánh cần xây dựng hệ thống hạch toán chi tiết nhằm phân tích doanh thu và chi phí cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh theo ngành nghề, gói sản phẩm và phân khúc khách hàng. Phòng Kế hoạch và Quản lý rủi ro sẽ thiết lập báo cáo doanh thu từ lãi vay, phân tách theo ngành và sản phẩm, đồng thời tạo mã định danh riêng để nâng cao độ chính xác dữ liệu. Báo cáo mở rộng bao gồm phí dịch vụ, chi phí vốn, chi phí vận hành, nợ xấu, dự phòng rủi ro và các khoản thu liên quan, giúp đánh giá hiệu quả từng sản phẩm. Chi nhánh cũng triển khai báo cáo quản trị nội bộ theo quý để hỗ trợ Ban Giám đốc điều hành chiến lược, điều chỉnh lãi suất và định hướng marketing. Công tác kiểm tra dữ liệu nhóm nợ trên IPCAS được tăng cường nhằm đảm bảo thông tin chính xác phục vụ quản trị rủi ro và kiểm soát nợ xấu. Toàn bộ hệ thống được vận hành trên nền tảng công nghệ kế toán hiện đại, tích hợp quản lý rủi ro và KPI nhằm tối ưu hóa quản trị tài chính.

3.3.1.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

Giải pháp yêu cầu đồng bộ về nhân lực, tài chính, công nghệ và tổ chức. Cán bộ cần được đào tạo chuyên sâu, hệ thống kế toán IPCAS nâng cấp tích hợp quản lý thu nhập – chi phí, gắn với quản lý rủi ro và KPI. Ban Giám đốc chỉ đạo, phân công trách nhiệm, giám sát định kỳ và đảm bảo phối hợp liên thông.

3.3.2. Số hóa quy trình và hiện đại hóa công nghệ phục vụ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

3.3.2.1 Mục tiêu của giải pháp

nhằm mục đích chủ yếu là nâng cao hiệu quả và chất lượng toàn bộ quy trình cho vay vốn, từ tiếp nhận hồ sơ đến phê duyệt và giải ngân. Cụ thể, giải pháp hướng đến việc tối ưu hóa thủ tục vay vốn hiện còn phức tạp và nhiều bước thủ công, giảm thiểu sai sót do khách hàng và cán bộ tín dụng không nắm vững quy định pháp luật

mới, đặc biệt là Luật Quản lý thuế số 48/2024/QH15.

3.3.2.2. Cơ sở thực hiện giải pháp

Với cơ sở thực tiễn đang chịu tác động lớn từ những hạn chế về thủ tục vay vốn còn phức tạp và quá trình giải ngân chưa kịp thời và việc áp dụng Luật Quản lý thuế số 48/2024/QH15 gây khó khăn cho nhiều khách hàng chưa nắm rõ các quy định này, gây ra sai sót trong hồ sơ và phát sinh thêm thời gian thẩm định, kéo dài quá trình xét duyệt tín dụng. Cùng với cơ sở pháp lý là Quyết định 810/QĐ-NHNN về kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng và Thông tư 09/2020/TT-NHNN về quản lý hoạt động ngân hàng trên nền tảng số cung cấp hành lang pháp lý cho việc số hóa hồ sơ, hợp đồng điện tử, và triển khai các công nghệ hỗ trợ xử lý nghiệp vụ nhanh chóng.

3.3.2.3. Nội dung của giải pháp

Giải pháp số hóa quy trình và hiện đại hóa công nghệ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Agribank Nam Đà Nẵng được xem là yêu cầu cấp thiết nhằm khắc phục hạn chế trong quy trình hiện tại. Việc áp dụng hệ thống quản lý hồ sơ vay điện tử, tích hợp cơ sở dữ liệu thuế, CIC và phần mềm phòng chống rửa tiền giúp hồ sơ được kiểm tra tính hợp lệ ngay từ đầu, giảm thiểu sai sót và nâng cao tính minh bạch. Bên cạnh đó, ứng dụng AI và công cụ phân tích dữ liệu lớn hỗ trợ thẩm định chính xác, phát hiện rủi ro, chấm điểm tín dụng tự động, dự báo nhu cầu vốn và phân loại khách hàng.

Trong khâu giải ngân, hợp đồng điện tử, chữ ký số và quản lý tài liệu số giúp đơn giản hóa thủ tục, cho phép khách hàng giao dịch từ xa, theo dõi tiến độ xử lý và nhận thông báo tự động. Đồng thời, chi nhánh xây dựng quy trình giám sát với các chỉ số như thời gian xử lý, tỷ lệ sai sót, tỷ lệ giải ngân đúng hạn và mức độ hài lòng khách hàng để liên tục cải tiến.

Việc triển khai giải pháp dựa trên sự phối hợp chặt chẽ giữa các

phòng ban, gắn với đào tạo chuyên sâu cho cán bộ, kết hợp hình thức học trực tiếp và trực tuyến. Giải pháp này không chỉ rút ngắn thời gian, giảm thủ tục rườm rà mà còn nâng cao trải nghiệm khách hàng, giúp chi nhánh thích ứng nhanh với xu thế chuyển đổi số toàn diện của ngành ngân hàng.

3.3.2.4. Điều kiện thực hiện giải pháp

Để số hóa quy trình cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Agribank Nam Đà Nẵng, chi nhánh cần đồng bộ nhiều yếu tố. Về nhân lực, cán bộ phải được đào tạo về công nghệ số, AI và pháp luật để nâng cao năng lực thẩm định và quản lý hồ sơ. Về công nghệ, cần đầu tư hạ tầng hiện đại, ứng dụng AI kết hợp dữ liệu CIC để phân tích, dự báo và đảm bảo an ninh mạng. Về tài chính, cần nguồn vốn mạnh, quản lý minh bạch và hợp tác với đối tác công nghệ. Phối hợp phòng ban và tuân thủ pháp luật là yếu tố quyết định hiệu quả.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại các ngân hàng thương mại giữ vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển của khu vực kinh tế cá thể – một bộ phận nền tảng của kinh tế Việt Nam. Theo Thông tư 40/2021/TT-BTC và Nghị định 168/2025/NĐ-CP, cá nhân và hộ kinh doanh được phép vay vốn để phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh hợp pháp. Phân khúc này có đặc thù riêng về quy mô, tài sản bảo đảm, kỳ hạn vay và mức độ rủi ro cao hơn so với doanh nghiệp lớn, do đó ngân hàng phải áp dụng phương pháp thẩm định và quản trị rủi ro phù hợp. Mục tiêu không chỉ là tăng trưởng dư nợ, mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ, trải nghiệm khách hàng và đảm bảo tín dụng phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững.

Tại Agribank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng, hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh đã đạt được nhiều kết quả tích cực, thể

hiện qua dư nợ tăng trưởng hàng năm, công tác kiểm soát nợ xấu hiệu quả và luôn duy trì tỷ lệ dưới 2%. Chi nhánh cũng chủ động triển khai các biện pháp xử lý nợ, đồng thời hỗ trợ khách hàng phục hồi sau đại dịch thông qua cơ cấu nợ, giảm áp lực tài chính và duy trì quan hệ tín dụng bền vững. Bên cạnh đó, Chi nhánh đã ký kết hợp tác với đơn vị thẩm định giá nhằm tiêu chuẩn hóa quy trình thẩm định tài sản bảo đảm, góp phần hạn chế rủi ro. Tuy nhiên, hoạt động cho vay phân khúc này vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục để tiếp tục phát triển dư nợ cá nhân sản xuất kinh doanh trong thời gian tới.

Từ những phân tích trên đây, đề án xây dựng ba nhóm giải pháp trọng tâm, bao gồm: (1) Xây dựng gói cho vay theo xếp hạng khách hàng và đa dạng hóa gói vay theo từng mục đích vay, (2) Thiết lập bảng hệ thống khảo sách khách hàng vay cá nhân sản xuất kinh doanh, (3) Nâng cao năng lực số cho nguồn nhân lực tại Chi nhánh. Đề án cũng đưa ra hai nhóm kiến nghị gồm: (1) Cập nhật thêm trường hạch toán tách riêng doanh thu và chi phí từ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh, (2) Số hóa quy trình và hiện đại hóa công nghệ phục vụ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Với những phân tích và giải pháp đề ra, đề án hy vọng sẽ góp phần giúp Agribank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng hoàn thiện hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh theo hướng lấy tăng trưởng tín dụng có kiểm soát làm trọng tâm. Trong quá trình thực hiện đề tài, mặc dù đã có nhiều nỗ lực và tâm huyết đầu tư vào quá trình nghiên cứu, tuy nhiên, do hạn chế về thời gian, năng lực chuyên môn cũng như điều kiện tiếp cận dữ liệu thực tiễn, đề tài khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Kính mong nhận được sự những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để đề án được hoàn thiện hơn.