

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**



PHẠM THANH KHA

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY HẠN MỨC QUY MÔ
NHỎ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI
NHÁNH BẮC ĐIỆN BÀN QUẢNG NAM**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP
THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG**

Mã số: 8340201

Đà Nẵng – 2025

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

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đỗ Khắc Trung

Phản biện 1: TS. Phan Đăng My Phương

Phản biện 2: TS. Phan Thị Sông Thương

Đề án sẽ 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, ĐHQĐHN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, nhu cầu vay vốn với hạn mức nhỏ và thời gian linh hoạt của cá nhân, hộ gia đình tại khu vực ven đô – nơi giáp ranh giữa các vùng nông thôn Quảng Nam cũ và thành thị Đà Nẵng ngày càng tăng, nhằm phục vụ sản xuất – kinh doanh, tiêu dùng, cải thiện đời sống. Tuy nhiên, khả năng tiếp cận vốn tín dụng chính thức của các đối tượng này còn hạn chế do thủ tục phức tạp, yêu cầu tài sản bảo đảm và năng lực tài chính còn yếu, dẫn đến một bộ phận phải tìm đến tín dụng phi chính thức với nhiều rủi ro.

Trong bối cảnh đó, sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ (HMQMN) của Agribank được thiết kế để hỗ trợ tốt hơn cho nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ, góp phần mở rộng tín dụng bán lẻ, thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội địa phương và hạn chế tín dụng đen. Đây cũng là một trong những sản phẩm trọng tâm nhằm hiện thực hóa chủ trương của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước về phát triển tín dụng phục vụ nông nghiệp, nông thôn.

Tại Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam, hoạt động cho vay HMQMN đã góp phần tăng số lượng khách hàng vay vốn, đáp ứng nhu cầu tài chính của nhiều hộ gia đình và cá nhân. Tuy nhiên, thực tế hoạt động cho vay HMQMN tại chi nhánh vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế như quy mô dư nợ giảm sút, thủ tục còn

rườm rà, chất lượng tín dụng chưa ổn định và việc ứng dụng công nghệ chưa thật sự hiệu quả.

Trong bối cảnh Agribank định hướng đẩy mạnh tín dụng bán lẻ, đặc biệt với sản phẩm HMQMN, việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay HMQMN tại Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn là hết sức cần thiết. Nghiên cứu này vừa có ý nghĩa thực tiễn đối với chi nhánh trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động, vừa mang tính khoa học trong việc vận dụng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ vào hoạt động tín dụng bán lẻ.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu tổng quát: Đề án nghiên cứu nhằm đề xuất giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Phân tích thực trạng triển khai sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam.

+ Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam trong thời gian tới.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề án là: Hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Nghiên cứu hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam.

- Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam

- Về thời gian: Dữ liệu để phân tích, đánh giá hoạt động được thu thập trong khoảng thời gian từ năm 2022 – 2024, đảm bảo phản ánh thực trạng trong thời gian gần đây.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp điều tra, thu thập số liệu: Sử dụng báo cáo tổng kết kinh doanh, báo cáo tín dụng hằng năm của chi nhánh và các tài liệu nội bộ liên quan. Đồng thời tiến hành khảo sát thông qua bảng hỏi đối với cá nhân, hộ gia đình đang sử dụng hoặc đã từng sử dụng sản phẩm nhằm thu thập ý kiến khách hàng về sản phẩm, đánh giá hiệu quả và mức độ hài lòng.

- Phương pháp tổng hợp, phân tích: Sau khi thu thập dữ liệu, tiến hành thống kê, xử lý và phân tích để làm rõ mối liên hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay HMQMN, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả triển khai sản phẩm tại chi nhánh..

6. Bố cục đề án

Ngoài Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo và Phụ lục, đề án gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam.

- Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay KHCN là hình thức tín dụng mà ngân hàng cấp vốn cho cá nhân, hộ gia đình có đủ năng lực pháp luật và hành vi để sử dụng vốn vào mục đích hợp pháp, phù hợp với quy định. Đây là mảng tín dụng quan trọng, góp phần mở rộng đối tượng phục vụ và đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng, đồng thời giữ vai trò thiết yếu trong hoạt động tín dụng của NHTM.

1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

- Đối tượng và mục đích vay vốn: Bao gồm cá nhân, hộ gia đình có năng lực pháp luật và hành vi dân sự, mục đích vay vốn hợp pháp, đa dạng như tiêu dùng, mua sắm, xây dựng – sửa chữa nhà ở, hay phục vụ sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ.

- Thời hạn cho vay: Được xác định tùy nhu cầu và khả năng hoàn trả của khách hàng, gồm vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

- Phương thức cho vay: Áp dụng linh hoạt nhiều hình thức như cho vay từng lần, cho vay hợp vốn, cho vay lưu vụ, cho vay theo hạn mức, cho vay dự phòng, cho vay theo hạn mức thấu chi, cho vay quay vòng hoặc cho vay tuần hoàn.

- Lãi suất và chi phí vay vốn: Xác định dựa trên thời hạn vay, mục đích sử dụng vốn và mức độ tín nhiệm khách hàng. Ngoài

lãi suất, khách hàng còn phải trả các khoản chi phí liên quan theo thỏa thuận và quy định pháp luật. Đồng thời, ngân hàng yêu cầu áp dụng các biện pháp bảo đảm tiền vay để hạn chế rủi ro và nâng cao trách nhiệm trả nợ.

1.1.3. Mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân

- Mở rộng quy mô và thị phần cho vay
- Đa dạng hóa cơ cấu cho vay
- Nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả tín dụng
- Kiểm soát và hạn chế rủi ro tín dụng
- Đảm bảo tăng trưởng thu nhập và lợi nhuận

1.2. Nội dung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

1.2.1. Mục tiêu cho vay khách hàng cá nhân

1.2.2. Các hoạt động triển khai cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

1.3. Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

1.3.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng cho vay khách hàng cá nhân

1.3.2. Chất lượng tín dụng

1.3.3. Thu nhập và hiệu quả tài chính từ cho vay khách hàng cá nhân

1.3.4. Chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY HẠN MỨC QUY MÔ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC ĐIỆN BÀN QUẢNG NAM

2.1. Hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam

2.1.1. Khái niệm về sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ

Cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Agribank là hình thức cấp tín dụng linh hoạt, theo đó ngân hàng thỏa thuận với khách hàng về việc duy trì một hạn mức tín dụng nhất định trong thời gian xác định. Khách hàng có thể rút vốn nhiều lần để đáp ứng nhu cầu sản xuất – kinh doanh, tiêu dùng hoặc chi tiêu thiết yếu, phù hợp với khả năng tài chính và năng lực trả nợ.

2.1.2. Những đặc điểm cơ bản của sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ

Sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Agribank hướng đến cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, tiêu dùng thiết yếu, thường là nhóm khách hàng có thu nhập trung bình – thấp, ít tài sản đảm bảo. Khoản vay tối đa 500 triệu đồng, thời hạn đến 36 tháng, linh hoạt theo nhu cầu vốn và khả năng trả nợ của khách hàng.

Đặc điểm nổi bật là thủ tục đơn giản, không yêu cầu tài sản bảo đảm trong một số trường hợp (dưới 100–200 triệu đồng), chủ yếu dựa vào uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng. Hồ sơ vay

vốn được ký kết theo mẫu Hợp đồng tín dụng hạn mức theo mẫu nội bộ của Agribank, với quy định thẩm định và đánh giá lại trước mỗi lần giải ngân.

Phương thức giải ngân: cho vay từng lần trong hạn mức, cho vay thấu chi qua tài khoản thanh toán hoặc phát hành thẻ tín dụng. Điều này giúp khách hàng tiếp cận vốn kịp thời, linh hoạt, giảm áp lực thủ tục và hỗ trợ tốt hơn cho nhu cầu vốn nhỏ lẻ, ngắn hạn.

2.1.3. Mục tiêu hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam

2.1.4. Triển khai hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam

2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

2.2.1. Nhân tố bên ngoài

- Chính sách pháp lý và điều hành của Nhà nước
- Thị trường tài chính – ngân hàng
- Đặc điểm kinh tế - xã hội địa phương
- Tình hình kinh tế vĩ mô

2.2.2. Nhân tố bên trong

- Thái độ và phong cách phục vụ của cán bộ tín dụng
- Quy trình, thủ tục và thời gian xử lý hồ sơ
- Hạ tầng công nghệ và khả năng số hoá dịch vụ

2.3. Thực trạng cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam giai đoạn 2022–2024

2.3.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ

Trong giai đoạn 2022–2024, dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Agribank Bắc Điện Bàn có xu hướng tăng về số tiền và tỷ trọng, song tốc độ tăng trưởng chậm dần, từ 19,0% năm 2022 xuống còn 11,4% năm 2024. Mặc dù giá trị dư nợ chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng dư nợ, nhưng số lượng khách hàng chiếm trên 50% tổng số khách hàng có quan hệ tín dụng, phản ánh vai trò xã hội rõ nét của sản phẩm trong việc đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng của hộ gia đình, tiểu thương và cá nhân kinh doanh nhỏ.

Đáng chú ý, dư nợ bình quân/khách hàng duy trì mức ổn định khoảng 192–203 triệu đồng, cho thấy sản phẩm hướng đến đông đảo khách hàng nhỏ lẻ với quy mô khoản vay thấp, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận vốn, thúc đẩy sản xuất kinh doanh và tiêu dùng địa phương. Nhìn chung, sản phẩm vừa khẳng định vai trò xã hội, vừa tạo lợi thế cạnh tranh nhờ phục vụ phân khúc khách hàng rộng lớn, mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại.

2.3.2. Cơ cấu dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ

- Cơ cấu dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ theo Khách hàng sử dụng vốn: Trong giai đoạn 2022–2024, dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ của chi nhánh chủ yếu tập trung ở nhóm hộ gia đình, chiếm khoảng 60–63% tổng dư nợ, trong khi khách hàng cá

nhân chỉ chiếm 36–37%. Cơ cấu này cho thấy sản phẩm phù hợp hơn với hộ gia đình có nhu cầu vốn ổn định và lâu dài cho sản xuất, kinh doanh và đời sống. Dư nợ bình quân/khách hàng đạt khoảng 192–203 triệu đồng, trong đó hộ gia đình có mức cao hơn so với khách hàng cá nhân.

- Cơ cấu dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ theo Mục đích sử dụng vốn: Giai đoạn 2022–2024, cơ cấu cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại chi nhánh có sự chuyển dịch rõ rệt: cho vay nông nghiệp giảm từ 47,9% năm 2022 xuống 44,1% năm 2024; cho vay SXKD nhỏ lẻ tăng từ 38,1% lên 42,3%; trong khi cho vay tiêu dùng dao động ổn định ở mức 13–14%. Xu hướng này phản ánh sự dịch chuyển cơ cấu kinh tế địa phương theo hướng giảm dần nông nghiệp, gia tăng nhu cầu vốn cho SXKD và tiêu dùng.

- Cơ cấu dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ theo thời hạn vay: Giai đoạn 2022–2024, dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Chi nhánh chủ yếu tập trung vào các khoản vay trung hạn, chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu. Năm 2022 dư nợ trung hạn đạt 48.259 triệu đồng (80,5%), năm 2023 giảm còn 41.807 triệu đồng (78,4%), đến 2024 tăng lên 44.123 triệu đồng (77,4%). Cơ cấu này phản ánh xu hướng tín dụng ổn định, phù hợp nhu cầu vốn trung hạn của khách hàng, nhất là trong sản xuất – kinh doanh, đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và duy trì tính linh hoạt.

- Cơ cấu dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ theo hình thức bảo đảm: Năm 2022, dư nợ có bảo đảm đạt 41.704 triệu đồng (69,6%), không có bảo đảm 18.243 triệu đồng (30,4%), phù hợp với

chính sách ưu tiên tín dụng nông nghiệp – nông thôn. Năm 2023, tỷ trọng không có bảo đảm giảm còn 25,9%, có bảo đảm tăng lên 74,1%. Đến 2024, dư nợ có bảo đảm đạt 50.633 triệu đồng (81,0%), không có bảo đảm 11.896 triệu đồng (19,0%). Điều này phản ánh xu hướng thắt chặt tín dụng, kiểm soát rủi ro và duy trì an toàn vốn, khi cho vay gắn liền với tài sản bảo đảm ngày càng chiếm ưu thế.

2.3.3. Rủi ro tín dụng đối với hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ

Giai đoạn 2022–2024, chất lượng tín dụng cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Chi nhánh nhìn chung ổn định, nợ nhóm 1 chiếm tỷ trọng rất cao (trên 99%), nợ xấu duy trì mức thấp (từ 0,2% trở xuống). Nếu so với toàn chi nhánh, dư nợ nhóm 2 và nhóm 3–5 trong sản phẩm này chiếm tỷ trọng thấp, góp phần quan trọng vào việc đảm bảo chất lượng tín dụng và hạn chế rủi ro chung. Điều này khẳng định sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ tuy không lớn về giá trị nhưng đóng vai trò thiết thực trong hỗ trợ vốn hộ gia đình, cá nhân, góp phần duy trì an toàn tín dụng và tạo nền tảng cho mở rộng quy mô trong thời gian tới.

2.3.4. Hiệu quả tài chính hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ

Giai đoạn 2022–2024, tổng doanh thu từ hoạt động cho vay tại Chi nhánh tăng trưởng khá (bình quân trên 30%/năm). Riêng sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ, doanh thu duy trì ổn định nhưng tỷ trọng đóng góp trong tổng doanh thu có xu hướng giảm dần, từ 27,2% năm 2022 xuống 20,6% năm 2024. Điều này phản

ánh tốc độ tăng trưởng chậm hơn so với các sản phẩm tín dụng khác, dù sản phẩm vẫn giữ vai trò cung cấp vốn cho nhóm khách hàng cá nhân, hộ gia đình sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ. Nhìn chung, cho vay hạn mức quy mô nhỏ có ý nghĩa xã hội rõ nét, hỗ trợ đúng đối tượng “tam nông” và hộ kinh doanh cá thể, song hiệu quả tài chính chưa cao so với một số sản phẩm tín dụng thương mại khác.

2.3.5. Chất lượng dịch vụ cho vay đối với sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ

Khảo sát về lãi suất và thủ tục vay: Khách hàng đánh giá lãi suất còn cao, trong khi thủ tục vay vẫn phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến sự hài lòng. Tuy vậy, quy trình vay vốn nhìn chung vẫn được đánh giá ở mức khá, thể hiện qua điểm trung bình khoảng 3,3–3,4/5.

Khảo sát về chất lượng phục vụ của cán bộ tín dụng: Khách hàng đánh giá cao sự tận tâm, chuyên nghiệp và thái độ giao tiếp của cán bộ tín dụng, với điểm trung bình từ 4,6–4,8/5 – mức cao nhất trong các tiêu chí. Đây là yếu tố then chốt giúp chi nhánh giữ được sự gắn kết và niềm tin của khách hàng.

Khảo sát về dịch vụ chăm sóc khách hàng: Các hoạt động “chăm sóc sau vay” chưa được thực hiện hiệu quả, mức độ hài lòng của khách hàng còn hạn chế (điểm trung bình 3,1–3,6/5). Tuy nhiên, việc thông báo lịch trả nợ qua SMS giúp tăng tính minh bạch và hỗ trợ quản lý nợ, được khách hàng đánh giá khá cao (4,7/5).

Khảo sát về cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ: Khách hàng hài lòng với sự khang trang, sạch sẽ của trụ sở và tính minh

bạch trong niềm yết lõi suất, điểm trung bình 4,3–4,5/5. Ngược lại, dịch vụ ngân hàng điện tử (Agribank Plus) còn hạn chế do thu phí và hay gặp lỗi kỹ thuật, khiến chi nhánh chưa có lợi thế cạnh tranh so với các ngân hàng khác.

2.4. Đánh giá kết quả cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam

2.4.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn đạt được những kết quả tích cực. Quy mô dư nợ duy trì ổn định, cơ cấu tín dụng có sự chuyển dịch hợp lý, chất lượng tín dụng được kiểm soát tốt, nợ xấu hầu như không phát sinh. Sản phẩm mang lại hiệu quả tài chính nhất định, đồng thời góp phần đáp ứng nhu cầu vốn thiết yếu cho hộ gia đình và cá nhân. Khảo sát khách hàng cho thấy mức độ hài lòng cao về thủ tục đơn giản, thuận tiện, thái độ phục vụ và sự tin cậy của ngân hàng. Những kết quả này khẳng định vai trò quan trọng của sản phẩm trong hoạt động tín dụng bán lẻ của chi nhánh.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

- Hạn chế: Mặc dù cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn duy trì ổn định, song tốc độ tăng trưởng còn chậm, tỷ trọng trong cơ cấu tín dụng giảm dần, đóng góp vào thu nhập và lợi nhuận chưa tương xứng. Sản phẩm HMQMN tại chi nhánh vẫn còn mang tính chung, chưa thực sự cá nhân hóa theo từng nhóm khách hàng. Tỷ lệ cho vay không có tài

sản bảo đảm ngày càng giảm, làm hạn chế khả năng tiếp cận vốn. Chất lượng dịch vụ còn hạn chế ở khâu chăm sóc, phản hồi và quy trình xử lý hồ sơ, khiến trải nghiệm khách hàng chưa cao.

- Nguyên nhân của những hạn chế chủ yếu do: Cơ cấu kinh tế địa phương dịch chuyển sang công nghiệp – dịch vụ làm nhu cầu vốn thay đổi, trong khi sản phẩm còn hạn chế về hạn mức, kỳ hạn và ưu đãi; Cơ chế sản phẩm chưa linh hoạt, chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng chưa tạo khác biệt, công tác truyền thông – quảng bá còn yếu; Khách hàng: kỳ vọng ngày càng cao về khoản vay dài hạn, lãi suất cạnh tranh và dịch vụ sau vay, khiến mức độ hài lòng ở một số tiêu chí chưa cao.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY HẠN MỨC QUY MÔ NHỎ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC ĐIỆN BÀN QUẢNG NAM

3.1. Căn cứ đề xuất giải pháp

3.1.1. Định hướng phát triển cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại chi nhánh

Trong thời gian tới, Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn định hướng phát triển cho vay hạn mức quy mô nhỏ theo hướng mở rộng quy mô dư nợ, nâng cao chất lượng, bảo đảm an toàn và hiệu quả. Chi nhánh tập trung đa dạng hóa đối tượng khách hàng, phát triển sản phẩm phù hợp với nhu cầu vốn nhỏ lẻ và chu kỳ kinh doanh của hộ gia đình, cá nhân. Đồng thời, chú trọng đơn giản thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó, chi nhánh đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và số hóa quy trình nhằm tăng tính minh bạch, giảm thiểu rủi ro, hỗ trợ khách hàng tiếp cận vốn nhanh chóng. Định hướng này phù hợp với mục tiêu phát triển tín dụng bán lẻ của Agribank, khẳng định vai trò chi nhánh trong phát triển kinh tế - xã hội địa phương.

3.1.2. Mục tiêu hoàn thiện hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại chi nhánh

- Quy mô dư nợ: Phần đầu nâng tỷ trọng cho vay HMQMN đạt 15% dư nợ KHCN vào năm 2027, tăng trưởng bình quân 10–12%/năm.

- Chất lượng dịch vụ: Cải thiện sự hài lòng về lãi suất, thủ tục, thời gian xử lý, thái độ phục vụ; duy trì chỉ số hài lòng trên 4,3/5.

- An toàn tín dụng: Kiểm soát tỷ lệ nợ xấu dưới 1,5%, tăng cường cảnh báo sớm và giám sát sau vay để đảm bảo an toàn hệ thống.

- Ứng dụng công nghệ: Đẩy mạnh số hóa quy trình, e-form, nộp hồ sơ trực tuyến; nâng tỷ lệ khách hàng áp dụng trích nợ tự động đạt 75%, tăng minh bạch và giảm rủi ro.

- Sự gắn bó khách hàng: Nâng tỷ lệ khách hàng tái vay HMQMN trên 65%, củng cố niềm tin và sự trung thành của khách hàng.

- Hiệu quả tài chính: Tăng lợi nhuận từ HMQMN, kết hợp với dịch vụ ngân hàng điện tử, bảo hiểm, bảo lãnh để nâng hiệu quả kinh doanh.

3.1.3. Căn cứ lý luận và thực tiễn

Căn cứ lý luận: Các giải pháp dựa trên khung pháp lý về hoạt động tín dụng của Ngân hàng Nhà nước, quy định nội bộ Agribank và cơ sở lý thuyết hiện đại về chất lượng dịch vụ (mô hình SERVQUAL, SERVPERF).

Căn cứ thực tiễn: Thực trạng giai đoạn 2022–2024 cho thấy dư nợ HMQMN giảm tỷ trọng, thủ tục còn phức tạp, lãi suất và chất lượng dịch vụ chưa đáp ứng tốt; khảo sát khách hàng phản ánh sự hài lòng còn hạn chế ở một số tiêu chí.

Tổng hợp: Từ cơ sở lý luận và thực tiễn, cùng với nhu cầu vốn của cá nhân, hộ gia đình và định hướng tín dụng bán lẻ của Agribank, cần xây dựng hệ thống giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay HMQMN.

3.2. Các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại chi nhánh

3.2.1. Hoàn thiện sản phẩm & chính sách phí, lãi suất

- Phân nhóm khách hàng: cụ thể (trồng trọt, chăn nuôi, kinh doanh, dịch vụ nhỏ...) để điều chỉnh thời hạn vay tương ứng với chu kỳ kinh doanh, thời vụ của từng nhóm.

- Điều chỉnh chính sách lãi suất: Áp dụng cơ chế lãi suất theo mức độ tín nhiệm và khuyến khích khách hàng sử dụng thêm dịch vụ ngân hàng; kết hợp chính sách ưu đãi $-0,3\%/năm$ cho khách hàng sử dụng dịch vụ số và sản phẩm HMQMN.

- Tăng cường minh bạch & tư vấn khách hàng: Công khai thông tin lãi suất qua nhiều kênh, CBTD chủ động tư vấn rõ ràng về lợi ích từng gói vay, giúp khách hàng yên tâm, tăng mức độ hài lòng và khả năng tái vay.

3.2.2. Phát triển khách hàng và nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng

- Tiếp thị khách hàng mới: Tổ chức chương trình tại địa phương, phối hợp các hội đoàn thể và mở rộng truyền thông qua kênh số.

- Chăm sóc khách hàng hiện hữu: Thực hiện chăm sóc định kỳ, nhắc lịch trả nợ, áp dụng ưu đãi nhỏ để giữ chân và khuyến khích tái vay.

- Bổ sung nhân sự hợp đồng chuyên trách: Bố trí đội ngũ riêng cho công tác chăm sóc khách hàng, đảm bảo tính chuyên nghiệp và hiệu quả.

3.2.3. Chuẩn hoá quy trình và hiện đại hoá cơ sở vật chất – công nghệ

- Chuẩn hóa quy trình cho vay: Rà soát loại bỏ thủ tục trùng lặp, đơn giản hóa biểu mẫu, xây dựng checklist; giúp CBTD kiểm soát hồ sơ chặt chẽ, rút ngắn thời gian thẩm định và nâng cao chất lượng xử lý tín dụng.

- Đẩy mạnh số hóa hồ sơ và xử lý trực tuyến: Triển khai lưu trữ và xử lý giấy tờ bằng điện tử, áp dụng e-form cho khách hàng khai báo trực tuyến; tích hợp vào hệ thống IPCAS để giảm thời gian nhập liệu, hạn chế giấy tờ thủ công, nâng cao sự thuận tiện.

- Nâng cấp cơ sở vật chất: Trang bị đầy đủ máy tính, máy quét, thiết bị công nghệ hiện đại cho CBTD; đảm bảo hạ tầng Internet ổn định, không gian giao dịch chuyên nghiệp, hỗ trợ xử lý trực tuyến và e-form.

- Ứng dụng công nghệ vào hoạt động cho vay: Tăng cường kết nối IPCAS, tích hợp công cụ tính toán, nhắc nợ tự động qua SMS/Zalo, bổ sung chức năng tra cứu khoản vay trên mobile banking; từng bước ứng dụng AI trong phân tích dữ liệu và dự báo rủi ro.

- Ứng dụng công nghệ trong giám sát và thu nợ: Sử dụng dữ liệu giao dịch và cảnh báo sớm để phòng ngừa rủi ro; triển khai hệ thống cảnh báo nợ xấu, hỗ trợ CBTD theo dõi khách hàng hiệu quả, góp phần giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả quản trị tín dụng.

- Đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin: Cài đặt phần mềm diệt virus, quản lý truy cập dữ liệu, thiết lập cơ chế sao lưu, mã hóa và kiểm soát quyền truy cập để nâng cao tính bảo mật và độ tin cậy trong giao dịch trực tuyến.

3.2.4. Quản trị rủi ro và giám sát sau vay

- Hoàn thiện quy trình giám sát: Chuẩn hóa quy trình, xây dựng hệ thống kiểm tra minh bạch để phát hiện sớm dấu hiệu rủi ro.

- Ứng dụng công nghệ: Sử dụng dữ liệu và cảnh báo tự động (như IPCAS, SMS) để theo dõi, nhắc nhở và kịp thời hỗ trợ khách hàng.

- Phối hợp hỗ trợ khách hàng: CBTD cần đồng hành, tư vấn biện pháp xử lý phù hợp và định hướng sang sản phẩm ổn định hơn khi có khó khăn trả nợ.

3.2.5. Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ

- Đào tạo chuyên môn nghiệp vụ: Tăng cường huấn luyện về pháp luật, sản phẩm tín dụng, kỹ năng thẩm định, phân tích và quản trị rủi ro; gắn với tình huống thực tế để CBTD áp dụng ngay vào công việc.

- Nâng cao kỹ năng công nghệ số: Trang bị khả năng sử dụng công cụ số (IPCAS, e-form, Internet Banking...), đồng thời tổ chức tập huấn cách khai thác dữ liệu và hỗ trợ khách hàng qua kênh trực tuyến, tiết kiệm thời gian và tăng tiện ích.

- Phát triển kỹ năng mềm: Chú trọng rèn luyện giao tiếp, lắng nghe và xử lý tình huống; tổ chức trao đổi, sinh hoạt nghiệp vụ để nâng cao kỹ năng phục vụ, tạo sự thân thiện và gắn bó với khách hàng.

3.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ

- Xây dựng cơ chế kiểm tra thường xuyên: CBTD thực hiện rà soát hồ sơ sau khi giải ngân theo checklist; Phòng Khách hàng phối hợp Ban Giám đốc kiểm tra chéo, kiểm tra ngẫu nhiên để phát hiện sớm sai sót.

- Tăng cường vai trò kiểm soát nội bộ: Phòng Kế toán & Ngân quỹ đối chiếu số liệu tín dụng, đảm bảo minh bạch; các sai sót được báo cáo và khắc phục trong 7 ngày.

- Gắn trách nhiệm cá nhân với kết quả công việc: CBTD chịu trách nhiệm về chất lượng hồ sơ, kết quả kiểm soát là căn cứ đánh giá và khen thưởng – kỷ luật hàng năm, vừa nâng cao trách nhiệm vừa khuyến khích làm việc cẩn trọng.

3.3. Điều kiện tổ chức thực hiện các giải pháp

- Sự chỉ đạo và đồng bộ từ Ban Giám đốc: Đảm bảo giải pháp triển khai đúng định hướng, gắn với trách nhiệm cụ thể cho từng phòng ban và CBTD.

- Nguồn nhân lực chất lượng: Cần đội ngũ CBTD có năng lực chuyên môn, kỹ năng tốt; đồng thời bổ sung nhân sự chuyên trách chăm sóc khách hàng.

- Nguồn lực tài chính và cơ sở vật chất: Đầu tư trang thiết bị, hạ tầng công nghệ (IPCAS, AI, ngân hàng điện tử) để nâng cao hiệu quả quản lý và phục vụ khách hàng.

- Cơ chế phối hợp nghiệp vụ: Ban Giám đốc, Phòng Khách hàng và Phòng Kế toán & Ngân quỹ phối hợp chặt chẽ trong triển khai và giám sát.

- Hệ thống giám sát, đánh giá kịp thời: Theo dõi tỷ trọng dư nợ, nợ xấu, thời gian xử lý... để kịp thời chấn chỉnh, gắn với cơ chế thi đua – khen thưởng và kỷ luật.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế địa phương đang chuyển dịch mạnh mẽ, nhu cầu vốn của các cá nhân, hộ gia đình kinh doanh nhỏ lẻ ngày càng tăng cao, hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ giữ vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ phát triển kinh tế hộ, tạo việc làm và góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế – xã hội. Đối với Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam, đây là một sản phẩm chiến lược, không chỉ giúp mở rộng thị phần tín dụng bán lẻ mà còn củng cố hình ảnh của ngân hàng là người bạn đồng hành tin cậy của khách hàng trên địa bàn.

Trong thời gian qua, chi nhánh đã đạt được nhiều kết quả tích cực về quy mô tín dụng nói chung, thủ tục cho vay ngày càng thuận tiện, đội ngũ cán bộ tín dụng được khách hàng đánh giá cao về thái độ phục vụ. Tuy nhiên, dư nợ cho vay hạn mức quy mô nhỏ lại chưa tăng trưởng tương xứng, thậm chí có dấu hiệu giảm so với các sản phẩm tín dụng khác. Bên cạnh đó, hoạt động HMQMN vẫn bộc lộ nhiều hạn chế: sản phẩm chủ yếu dừng ở ngắn và trung hạn, chưa đáp ứng nhu cầu dài hạn của khách hàng; lãi suất còn kém linh hoạt; công tác chăm sóc sau vay chưa chuyên nghiệp; ứng dụng công nghệ và cơ sở vật chất còn hạn chế; công tác giám sát và kiểm soát nội bộ chưa thật sự chủ động. Những hạn chế này nếu không được khắc phục sẽ ảnh hưởng đến khả năng mở rộng và duy trì vai trò của sản phẩm HMQMN tại chi nhánh.

Xuất phát từ cơ sở lý luận, phân tích thực trạng và kết quả nghiên cứu, đề án đã đề xuất sáu nhóm giải pháp đồng bộ nhằm

hoàn thiện hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ tại chi nhánh. Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện sản phẩm và chính sách lãi suất; chuẩn hóa và số hóa quy trình cho vay; phát triển khách hàng và nâng cao dịch vụ chăm sóc; quản trị rủi ro và giám sát sau vay; nâng cao năng lực cán bộ tín dụng; tăng cường cơ sở vật chất, ứng dụng công nghệ; và đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ. Nếu được triển khai đồng bộ, các giải pháp này sẽ giúp chi nhánh vừa nâng cao quy mô tín dụng, vừa kiểm soát tốt rủi ro, vừa tăng cường mức độ hài lòng và gắn bó của khách hàng.

Với đề án này, kỳ vọng rằng những kết quả nghiên cứu, phân tích và hệ thống giải pháp đưa ra không chỉ mang tính lý luận mà còn có giá trị thực tiễn, giúp Agribank Chi nhánh Bắc Điện Bàn Quảng Nam nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay hạn mức quy mô nhỏ, giảm thiểu rủi ro tín dụng, tối ưu hóa lợi nhuận và đóng góp tích cực cho sự phát triển kinh tế – xã hội địa phương. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để chi nhánh phát triển bền vững, giữ vững vai trò tiên phong của Agribank trong lĩnh vực tín dụng nông nghiệp, nông thôn và bán lẻ.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, đề án vẫn còn một số hạn chế nhất định. Thứ nhất, phạm vi nghiên cứu chủ yếu tập trung tại một chi nhánh và trong giai đoạn thời gian tương đối ngắn, do đó chưa phản ánh đầy đủ xu hướng biến động dài hạn của sản phẩm cho vay hạn mức quy mô nhỏ. Thứ hai, dữ liệu phân tích chủ yếu dựa trên báo cáo nội bộ và khảo sát ở quy mô nhỏ nên mức độ khái quát còn hạn chế, chưa khai thác sâu các yếu tố định lượng

tác động đến hiệu quả cho vay. Thứ ba, đề án chưa phân tích so sánh với các chi nhánh tương đồng hoặc với các ngân hàng khác trong khu vực, nên các đánh giá về năng lực cạnh tranh mới chỉ dừng lại ở phạm vi nội bộ chi nhánh.