

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



BÙI MINH TÚ

**HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN SẢN XUẤT KINH
DOANH TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI
GÒN THƯƠNG TÍN – CHI NHÁNH QUẢNG NAM**

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

Mã số: 8340201

Đà Nẵng – 2026

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

Người hướng dẫn khoa học: TS. VÕ HOÀNG DIỄM TRINH

Phản biện 1: PGS.TS Đặng Tùng Lâm

Phản biện 2: GS.TS Nguyễn Khắc Quốc Bảo

Đề án 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 06 tháng 06 năm 2026.

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 2023–2025, cho vay cá nhân kinh doanh tiếp tục giữ vai trò quan trọng trong định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của các ngân hàng thương mại, đặc biệt tại địa bàn Quảng Nam – nơi cá nhân và hộ kinh doanh hoạt động đa dạng trong các lĩnh vực thương mại, dịch vụ, vận tải, nông nghiệp, thủy sản và vật liệu xây dựng. Tại Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam, dư nợ cho vay cá nhân kinh doanh đến ngày 31/12/2025 đạt 2.061 tỷ đồng, cho thấy chi nhánh đã từng bước mở rộng quy mô cho vay và đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn của nhóm khách hàng này.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay cá nhân kinh doanh tại chi nhánh vẫn còn một số hạn chế như cơ cấu dư nợ tập trung vào một số ngành nghề, khách hàng thiếu báo cáo tài chính đầy đủ, dòng tiền kinh doanh chưa được tách bạch rõ ràng, việc thẩm định còn phụ thuộc nhiều vào tài sản bảo đảm và mức độ ứng dụng chuyển đổi số còn hạn chế. Vì vậy, việc nghiên cứu đề án “Hoạt động cho vay cá nhân kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Quảng Nam” là cần thiết nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay theo hướng tăng trưởng có chọn lọc, kiểm soát rủi ro, nâng cao chất lượng thẩm định và phù hợp với định hướng phát triển tín dụng bán lẻ an toàn, hiệu quả.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ của đề án

Mục tiêu tổng quát của đề án là phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay CN SXKD tại Sacombank – Chi nhánh Quảng

Nam, từ đó đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay trong thời gian tới. Nhiệm vụ nghiên cứu tập trung vào ba nội dung: làm rõ cơ sở lý luận, phân tích thực trạng giai đoạn 2023–2025, và đề xuất các giải pháp phù hợp với điều kiện của chi nhánh.

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

Đối tượng nghiên cứu là hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam, bao gồm cá nhân và hộ kinh doanh, không bao gồm doanh nghiệp tư nhân. Phạm vi nghiên cứu tập trung vào thực trạng và giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tại chi nhánh trong giai đoạn 2023–2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập dữ liệu
- Phương pháp phân tích dữ liệu

5. Bố cục đề án

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề án gồm ba chương:

Chương 1 Trình bày cơ sở lý luận

Chương 2 Phân tích thực trạng hoạt động cho vay CN SXKD tại Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam

Chương 3 Đề xuất giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay trong thời gian đến.

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

Cá nhân kinh doanh là cá nhân hoặc hộ kinh doanh tham gia hoạt động kinh doanh hợp pháp nhưng không tổ chức theo mô hình doanh nghiệp. Đặc điểm nổi bật của nhóm này là quy mô thường nhỏ, hoạt động gắn với hộ gia đình, trách nhiệm tài sản gắn với cá nhân hoặc thành viên hộ kinh doanh.

1.1.2. Cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Cho vay CN SXKD là việc ngân hàng cấp tín dụng cho cá nhân hoặc hộ kinh doanh nhằm bổ sung vốn lưu động, đầu tư tài sản, mở rộng cơ sở kinh doanh hoặc phục vụ các nhu cầu hợp pháp liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh. Khoản vay được thực hiện trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi trong thời hạn thỏa thuận.

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

Hoạt động cho vay CN SXKD có bốn đặc điểm chính: khách hàng phân tán và quy mô nhỏ; nhu cầu vốn linh hoạt theo chu kỳ kinh doanh; hồ sơ tài chính thường chưa đầy đủ; rủi ro phụ thuộc vào dòng tiền, thị trường, năng lực quản lý và biến động ngành nghề. Vì

vậy, ngân hàng phải kết hợp thẩm định hồ sơ, tài sản bảo đảm, dòng tiền và khảo sát thực tế.

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

Hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh hướng đến mục tiêu mở rộng quy mô tín dụng, đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ kinh doanh, đồng thời tạo thu nhập ổn định cho ngân hàng. Bên cạnh mục tiêu tăng trưởng dư nợ và số lượng khách hàng, ngân hàng cần bảo đảm chất lượng tín dụng, kiểm soát nợ xấu, nâng cao hiệu quả sinh lời và cải thiện chất lượng dịch vụ đối với nhóm khách hàng này.

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

- Nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng mục tiêu
- Xây dựng sản phẩm, chính sách cho vay
- Quảng bá sản phẩm cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh
- Nâng cao chất lượng dịch vụ
- Kiểm soát rủi ro tín dụng

1.3. Tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Đề án sử dụng các nhóm tiêu chí đánh giá gồm: quy mô cho vay, cơ cấu cho vay, mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng, kết quả hoạt động và chất lượng dịch vụ. Cụ thể, quy mô được phản ánh qua dư nợ, tốc độ tăng trưởng dư nợ, số lượng khách hàng; cơ cấu được xem xét

theo kỳ hạn, ngành nghề và hình thức bảo đảm; rủi ro được đánh giá qua nợ xấu và dự phòng; kết quả hoạt động thể hiện qua thu nhập và khả năng sinh lời; chất lượng dịch vụ thể hiện qua thời gian xử lý hồ sơ, mức độ hài lòng và khả năng tiếp cận vốn.

CHƯƠNG 2

HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI SACOMBANK – CHI NHÁNH QUẢNG NAM

2.1. Bối cảnh tác động đến hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

2.1.1. Môi trường bên ngoài

Môi trường kinh tế giai đoạn 2023–2025 tạo điều kiện cho nhu cầu tín dụng phục hồi, đặc biệt ở nhóm hộ kinh doanh cần vốn lưu động. Tại Quảng Nam, các lĩnh vực bán lẻ, dịch vụ, vận tải, nông nghiệp, thủy sản và ngành nghề truyền thống tạo nên khách hàng rộng cho ngân hàng. Tuy vậy, biến động chi phí đầu vào, sức mua, cạnh tranh ngân hàng và tính mùa vụ làm tăng yêu cầu kiểm soát rủi ro.

Môi trường pháp lý chuyển dịch theo hướng minh bạch hóa hoạt động hộ kinh doanh, tăng yêu cầu về chứng từ, hóa đơn, dòng tiền và nghĩa vụ thuế. Sự thay đổi này vừa hỗ trợ ngân hàng có thêm cơ sở đánh giá dòng tiền, vừa đặt ra yêu cầu khách hàng phải hoàn thiện hồ sơ tài chính tốt hơn. Về văn hóa – xã hội, hoạt động kinh doanh tại địa phương còn dựa nhiều vào uy tín cá nhân, quan hệ cộng đồng và kinh nghiệm thực tế, nên thẩm định cần kết hợp thông tin chính thức với khảo sát thực địa.

2.1.2. Môi trường bên trong

Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam có mạng lưới gồm chi nhánh và nhiều phòng giao dịch như Chu Lai, Nam Phước, Thăng

Bình, Hội An, Đại Lộc, Quế Sơn. Mạng lưới này giúp chi nhánh bám sát địa bàn, tiếp cận khách hàng CN SXKD và kiểm soát khoản vay thuận lợi hơn. Đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn, cùng hệ sản phẩm tiền vay, tài khoản thanh toán, thẻ, chuyển tiền, bảo hiểm và ngân hàng số là nền tảng để chi nhánh phát triển khách hàng theo hướng toàn diện.

2.2. Thực tiễn triển khai hoạt động cho vay CN SXKD giai đoạn 2023–2025

2.2.1. Mục tiêu cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Trong giai đoạn 2023–2025, chi nhánh xác định cho vay CN SXKD là mảng quan trọng của tín dụng bán lẻ. Mục tiêu là mở rộng dư nợ, tăng số lượng khách hàng, nâng tỷ trọng cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh trong cơ cấu khách hàng cá nhân, đồng thời giữ chất lượng tín dụng ở mức an toàn.

2.2.2. Công tác triển khai hoạt động cho vay

Công tác triển khai hoạt động cho vay CN SXKD tại Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam được thực hiện theo đúng các nội dung cơ bản đã trình bày ở mục 1.2.2, bao gồm: nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng mục tiêu; xây dựng sản phẩm, chính sách cho vay; quảng bá sản phẩm cho vay CN SXKD; nâng cao chất lượng dịch vụ; và kiểm soát rủi ro tín dụng.

Về nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng mục tiêu, chi nhánh triển khai cho vay trên cơ sở bám sát đặc điểm kinh tế

địa phương và nhu cầu vốn của cá nhân, hộ kinh doanh trên địa bàn. Đối tượng khách hàng được xác định thông qua việc rà soát khách hàng hiện hữu, khách hàng đã tắt toán, khách hàng có dòng tiền tài khoản nhưng chưa vay vốn và nhóm hộ kinh doanh có nhu cầu bổ sung vốn thường xuyên. Chi nhánh ưu tiên các khách hàng có hoạt động kinh doanh ổn định, lịch sử tín dụng tốt, dòng tiền tương đối rõ ràng và có quan hệ giao dịch với Sacombank.

Về xây dựng sản phẩm, chính sách cho vay, chi nhánh vận dụng các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu vốn lưu động, đầu tư tài sản, vay từng lần, vay theo hạn mức, vay thấu chi hoặc các sản phẩm linh hoạt khác theo quy định của Sacombank. Chính sách cho vay được triển khai trên cơ sở xem xét mục đích vay vốn, khả năng trả nợ, tài sản bảo đảm, lịch sử tín dụng CIC và mức độ gắn bó của khách hàng với ngân hàng.

Về quảng bá sản phẩm cho vay CN SXKD, chi nhánh kết hợp giữa tiếp cận trực tiếp và khai thác các kênh khách hàng hiện hữu. Cán bộ khách hàng chủ động đi thị trường, tiếp cận hộ kinh doanh tại địa bàn, chăm sóc khách hàng đang giao dịch, đồng thời tận dụng kênh điện thoại, Zalo, điểm giao dịch và giới thiệu từ khách hàng cũ để mở rộng tệp khách hàng vay vốn.

Về nâng cao chất lượng dịch vụ, chi nhánh chú trọng tư vấn rõ ràng về điều kiện vay, hồ sơ, hạn mức, lãi suất và phương án trả nợ. Việc hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ ngay từ đầu giúp hạn chế bổ sung nhiều lần, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Đồng thời, hoạt động cho vay cũng được gắn với các dịch vụ tài khoản thanh toán, thẻ, ngân hàng số, bảo hiểm và chuyển tiền nhằm phục vụ khách hàng toàn diện hơn.

Về kiểm soát rủi ro tín dụng, chi nhánh thực hiện thẩm định khách hàng thông qua kiểm tra CIC, mục đích vay vốn, tài sản bảo đảm, dòng tiền trả nợ và thực tế hoạt động kinh doanh. Do nhiều khách hàng CN SXKD chưa có báo cáo tài chính đầy đủ, cán bộ tín dụng phải kết hợp hồ sơ khách hàng cung cấp với khảo sát thực tế, công nợ, hàng tồn kho, doanh thu ước tính và uy tín của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ. Nhờ đó, hoạt động cho vay vừa bảo đảm mở rộng quy mô, vừa gắn với yêu cầu kiểm soát chất lượng tín dụng.

2.3. Kết quả hoạt động cho vay CN SXKD giai đoạn 2023–2025

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

Quy mô cho vay CN SXKD tăng qua các năm. Dư nợ tăng từ 1.572 tỷ đồng năm 2023 lên 1.752 tỷ đồng năm 2024 và 2.061 tỷ đồng năm 2025. Số lượng khách hàng vay CN SXKD cũng tăng từ 1.341 khách hàng năm 2023 lên 1.799 khách hàng năm 2025. Điều

này cho thấy chi nhánh đã mở rộng được tệp khách hàng và duy trì tăng trưởng tín dụng đối với phân khúc này.

Chỉ tiêu chính	2023	2024	2025	Nhận xét tóm tắt
Dư nợ CN SXKD (tỷ đồng)	1.572	1.752	2.061	Tăng liên tục, năm 2025 tăng mạnh hơn năm 2024
Số KH vay CN SXKD	1.341	1.493	1.799	Tệp khách hàng mở rộng, đặc biệt năm 2025
Tỷ trọng trong dư nợ KHCN (%)	66,9	65,7	67,2	CN SXKD vẫn là nhóm dư nợ chủ lực
Tỷ lệ dư nợ ngắn hạn (%)	89,9	90,2	91,0	Cơ cấu thiên về vốn lưu động ngắn hạn
Tỷ trọng dư nợ có TSBĐ (%)	94,5	96,5	95,2	Phụ thuộc lớn vào tài sản bảo đảm
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,5	1,7	1,6	Nợ xấu thấp, được kiểm soát
Dự phòng rủi ro (tỷ đồng)	16,5	18,9	22,1	Tăng cùng quy mô dư nợ và yêu cầu thận trọng

Bảng tóm tắt trên cho thấy hoạt động cho vay CN SXKD tăng về quy mô nhưng vẫn cần cải thiện chất lượng tăng trưởng, nhất là dư nợ bình quân, đa dạng ngành nghề và mức độ dựa vào dòng tiền thay vì chủ yếu dựa vào tài sản bảo đảm.

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

Theo kỳ hạn, dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng rất cao, từ 89,9% năm 2023 lên 91,0% năm 2025. Cơ cấu này phù hợp đặc điểm CN SXKD tại địa phương do nhu cầu chủ yếu là bổ sung vốn lưu động, nhập hàng, xoay vòng kinh doanh. Tuy nhiên, tỷ trọng trung dài hạn

còn thấp cho thấy khả năng khai thác nhu cầu đầu tư mở rộng cơ sở kinh doanh, máy móc, phương tiện hoặc tài sản cố định chưa cao.

Theo ngành nghề, dư nợ tập trung nhiều vào bán buôn, bán lẻ và nông lâm, thủy, hải sản; các ngành xây dựng, lưu trú, dịch vụ ăn uống và nhóm ngành khác có quy mô nhỏ hơn. Cơ cấu này phản ánh đúng đặc điểm kinh tế địa phương nhưng cũng tạo rủi ro tập trung nếu khách hàng phụ thuộc nhiều vào công nợ, giá đầu vào, mùa vụ hoặc sức mua thị trường.

Theo hình thức bảo đảm, dư nợ có tài sản bảo đảm luôn chiếm trên 94% tổng dư nợ CN SXKD. Điều này giúp ngân hàng tăng mức độ an toàn, nhưng cũng cho thấy hoạt động cho vay còn phụ thuộc lớn vào tài sản bảo đảm, trong khi việc đánh giá dòng tiền và khả năng trả nợ chưa trở thành cơ sở chính đối với nhiều khách hàng.

2.3.3. Về rủi ro cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh

Tỷ lệ nợ xấu CN SXKD duy trì ở mức thấp, lần lượt là 1,5%, 1,7% và 1,6% trong giai đoạn 2023–2025. Mặc dù nợ xấu tuyệt đối tăng cùng quy mô dư nợ, tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát, phản ánh chi nhánh có sự thận trọng trong lựa chọn khách hàng, thẩm định và giám sát sau vay. Dự phòng rủi ro tăng từ 16,5 tỷ đồng lên 22,1 tỷ đồng, phù hợp với xu hướng mở rộng dư nợ và yêu cầu chủ động kiểm soát rủi ro.

2.3.4. Về kết quả hoạt động cho vay CN SXKD

Hoạt động cho vay CN SXKD đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh của chi nhánh thông qua tăng trưởng dư nợ, mở rộng khách hàng và tạo cơ hội bán chéo sản phẩm. Tuy nhiên, hiệu quả

sinh lời cần được đánh giá đầy đủ hơn trên cơ sở thu nhập lãi thuần, chi phí vốn, chi phí dự phòng và mức độ sử dụng dịch vụ đi kèm của khách hàng.

2.3.5. Về chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ thể hiện ở khả năng tư vấn, thời gian xử lý hồ sơ, thái độ phục vụ và mức độ phù hợp của sản phẩm. Chi nhánh có lợi thế về mạng lưới và đội ngũ cán bộ am hiểu địa bàn, nhưng vẫn cần rút ngắn thời gian xử lý, chuẩn hóa hướng dẫn hồ sơ, tăng ứng dụng công nghệ và thu thập phản hồi khách hàng để cải thiện trải nghiệm vay vốn.

2.4. Đánh giá chung về tình hình thực hiện hoạt động cho vay CN SXKD

2.4.1. Những kết quả đạt được

Thứ nhất, quy mô dư nợ và số lượng khách hàng vay CN SXKD tăng qua các năm, khẳng định vai trò của phân khúc này trong tín dụng bán lẻ của chi nhánh. Thứ hai, chi nhánh đã duy trì được tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp, thực hiện trích lập dự phòng theo hướng thận trọng. Thứ ba, mạng lưới giao dịch và đội ngũ cán bộ giúp chi nhánh bám sát địa bàn, tiếp cận đa dạng khách hàng. Thứ tư, sản phẩm cho vay tương đối phong phú, có thể đáp ứng nhu cầu vốn lưu động và một phần nhu cầu đầu tư của cá nhân, hộ kinh doanh.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

Các hạn chế chính gồm: tăng trưởng dư nợ chưa thật sự tương xứng với tiềm năng; cơ cấu ngành nghề còn tập trung; dư nợ bình quân chưa tăng rõ nét; hoạt động cho vay phụ thuộc nhiều vào tài sản

bảo đảm; công tác thẩm định gặp khó do khách hàng thiếu báo cáo tài chính và dòng tiền chưa minh bạch; chất lượng dịch vụ và dữ liệu khảo sát khách hàng chưa được đo lường thường xuyên. Nguyên nhân đến từ cạnh tranh ngân hàng, đặc điểm nhỏ lẻ của hộ kinh doanh, thay đổi chính sách thuế, hạn chế về dữ liệu, quy trình giấy tờ và mức độ ứng dụng công nghệ chưa đồng đều.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI SACOMBANK – CHI NHÁNH QUẢNG NAM

3.1. Định hướng hoạt động cho vay CN SXKD trong thời gian đến

3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh

Chi nhánh cần tiếp tục phát triển tín dụng bán lẻ theo hướng an toàn, hiệu quả và gắn với khai thác hệ sinh thái khách hàng. Tăng trưởng dư nợ phải đi cùng kiểm soát rủi ro, nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển CASA, thẻ, ngân hàng số và các sản phẩm bán chéo.

3.1.2. Định hướng hoạt động cho vay CN SXKD

Đối với phân khúc CN SXKD, định hướng trọng tâm là mở rộng khách hàng có chọn lọc, ưu tiên khách hàng có dòng tiền rõ, lịch sử tín dụng tốt, ngành nghề ổn định và khả năng sử dụng thêm dịch vụ ngân hàng. Chi nhánh cần giảm dần sự phụ thuộc vào tài sản bảo đảm bằng cách tăng cường đánh giá dòng tiền, dữ liệu giao dịch và uy tín kinh doanh.

3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay CN SXKD

3.2.1. Tập trung đẩy mạnh tiếp cận khách hàng và hoạt động cho vay

Mục tiêu của giải pháp là mở rộng tệp khách hàng và tăng dư nợ CN SXKD có kiểm soát. Chi nhánh cần phân bổ chỉ tiêu theo từng phòng giao dịch, lập danh sách khách hàng mục tiêu theo địa bàn,

ngành nghề và nguồn dữ liệu nội bộ; ưu tiên nhóm khách hàng có giao dịch tài khoản, khách hàng đã tắt toán, hộ kinh doanh ổn định và khách hàng có nhu cầu bổ sung vốn lưu động thường xuyên.

Nội dung thực hiện gồm tăng cường đi thị trường, chăm sóc khách hàng hiện hữu, khai thác khách hàng từ dòng tiền thanh toán, phối hợp với các tổ chức địa phương, tiếp cận theo cụm ngành nghề và theo chu kỳ kinh doanh. Điều kiện thực hiện là có dữ liệu khách hàng, cơ chế theo dõi tiến độ, sự phối hợp giữa chi nhánh và phòng giao dịch, đồng thời vẫn tuân thủ thẩm định CIC, dòng tiền, tài sản bảo đảm và mục đích vay. Kết quả kỳ vọng là tăng số lượng khách hàng, tăng dư nợ và nâng cao hiệu quả khai thác địa bàn.

3.2.2. Hoàn thiện việc triển khai chính sách và sản phẩm cho vay theo hướng linh hoạt, cạnh tranh trong phạm vi cho phép

Giải pháp này nhằm giúp chi nhánh vận dụng chính sách hiện hành phù hợp hơn với từng nhóm khách hàng, từng mức độ rủi ro và từng giá trị quan hệ. Nội dung trọng tâm là phân nhóm khách hàng dựa trên CIC, dòng tiền, rủi ro ngành nghề, tài sản bảo đảm và mức độ sử dụng sản phẩm dịch vụ tại Sacombank; từ đó áp dụng chính sách lãi suất, hạn mức, thời hạn, phí và mức độ ưu tiên xử lý hồ sơ phù hợp trong khung cho phép.

Điều kiện thực hiện là cán bộ phải có công cụ chấm điểm đơn giản, dữ liệu cập nhật và hướng dẫn thống nhất. Kết quả kỳ vọng là tăng tính cạnh tranh của sản phẩm, giữ chân khách hàng tốt, khuyến khích khách hàng chuyển dòng tiền qua ngân hàng, đồng thời vẫn kiểm soát rủi ro theo chất lượng từng phân khúc.

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

Mục tiêu là thu thập phản hồi khách hàng một cách thường xuyên để nhận diện vướng mắc về hồ sơ, thời gian xử lý, lãi suất, hạn mức, thái độ phục vụ và nhu cầu sản phẩm. Nội dung khảo sát nên ngắn gọn, dễ hiểu, có thang điểm đánh giá và phần góp ý mở; có thể thực hiện sau giải ngân, khi tái cấp hạn mức hoặc khi chăm sóc khách hàng định kỳ.

Điều kiện thực hiện là có mẫu khảo sát thống nhất, phân công trách nhiệm cho cán bộ và tổng hợp định kỳ theo phòng giao dịch, ngành nghề, nhóm khách hàng. Kết quả kỳ vọng là chi nhánh có dữ liệu thực tế để cải thiện chất lượng dịch vụ, điều chỉnh cách hướng dẫn hồ sơ, phát hiện nhu cầu vay thêm và xử lý kịp thời các phản ánh chưa hài lòng.

3.2.4. Đẩy mạnh số hóa quy trình tác nghiệp và ứng dụng công nghệ AI trong phạm vi phù hợp

Mục tiêu là rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thao tác thủ công và nâng cao năng suất cán bộ. Nội dung thực hiện gồm số hóa danh mục hồ sơ, chuẩn hóa biểu mẫu, lưu trữ tài liệu dùng chung, sử dụng công cụ hỗ trợ tìm kiếm quy định, kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ và gợi ý nội dung soạn thảo ban đầu trong phạm vi cho phép.

Điều kiện thực hiện là phải tuân thủ bảo mật thông tin, phân quyền truy cập, không đưa dữ liệu khách hàng nhạy cảm vào công cụ không được phép, đồng thời đào tạo cán bộ sử dụng công nghệ đúng mục đích. Kết quả kỳ vọng là giảm thời gian từ khi nhận đủ hồ sơ

đến giải ngân từ khoảng 2 ngày xuống còn khoảng 1–1,5 ngày đối với hồ sơ đủ điều kiện, giúp cán bộ có thêm thời gian tiếp cận khách hàng và bán hàng.

Tóm tắt các giải pháp đề xuất

Nhóm giải pháp	Trọng tâm thực hiện	Kết quả kỳ vọng
Tiếp cận khách hàng	Rà soát khách hàng hiện hữu, đi thị trường theo địa bàn/ngành nghề, khai thác dòng tiền tài khoản	Tăng khách hàng, tăng dư nợ có chọn lọc
Chính sách và sản phẩm	Phân nhóm khách hàng theo CIC, dòng tiền, ngành nghề, TSBD và mức độ gắn bó, casa	Tăng tính cạnh tranh, giữ khách hàng tốt
Khảo sát khách hàng	Thu thập phản hồi về hồ sơ, thời gian xử lý, lãi suất, hạn mức và thái độ phục vụ	Có dữ liệu cải thiện dịch vụ
Số hóa và AI	Chuẩn hóa biểu mẫu, lưu trữ hồ sơ dùng chung, hỗ trợ tìm kiếm quy định và kiểm tra hồ sơ	Rút ngắn thời gian xử lý, tăng năng suất cán bộ

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh có vai trò quan trọng đối với ngân hàng thương mại nói chung và Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam nói riêng. Đây là mảng tín dụng vừa góp phần mở rộng quy mô cho vay, gia tăng nguồn thu cho ngân hàng, vừa hỗ trợ cá nhân, hộ kinh doanh có thêm nguồn vốn để duy trì và phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh. Trên cơ sở hệ thống hóa các vấn đề lý luận về cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh, đề án đã làm rõ các nội dung cơ bản như khái niệm, đặc điểm, nội dung triển khai và các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay đối với nhóm khách hàng này.

Thông qua việc phân tích thực trạng tại Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam, đề án cho thấy hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại chi nhánh đã đạt được một số kết quả tích cực. Quy mô dư nợ và số lượng khách hàng vay đều có xu hướng tăng; cơ cấu cho vay tương đối phù hợp với đặc điểm khách hàng địa phương, tập trung chủ yếu vào nhu cầu vốn ngắn hạn, các lĩnh vực thương mại, dịch vụ, nông lâm thủy hải sản và một số ngành nghề kinh doanh phổ biến trên địa bàn. Bên cạnh đó, chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được kiểm soát, tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức thấp và công tác trích lập dự phòng rủi ro được thực hiện theo hướng thận trọng.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại chi nhánh vẫn còn một số hạn chế nhất định. Dư nợ bình quân trên mỗi khách hàng chưa tăng rõ nét, cơ cấu ngành nghề còn tập trung vào một số lĩnh vực truyền thống, hoạt động cho vay vẫn phụ thuộc

nhiều vào tài sản bảo đảm. Ngoài ra, công tác thẩm định khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh còn gặp khó khăn do nhiều khách hàng chưa có báo cáo tài chính rõ ràng, sổ sách kinh doanh chưa đầy đủ, dòng tiền chưa được tách bạch. Việc đánh giá hiệu quả sinh lời và chất lượng dịch vụ cũng chưa thật sự toàn diện do dữ liệu nội bộ và khảo sát khách hàng còn hạn chế.

Từ những kết quả và hạn chế nêu trên, đề án đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh tại Sacombank – Chi nhánh Quảng Nam trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc đẩy mạnh tiếp cận khách hàng, hoàn thiện triển khai chính sách và sản phẩm cho vay trong phạm vi cho phép, xây dựng hệ thống khảo sát khách hàng, nâng cao chất lượng thẩm định, kiểm soát rủi ro và tăng cường ứng dụng công nghệ, AI trong quy trình tác nghiệp. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần giúp chi nhánh phát triển hoạt động cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững hơn.