



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

THÁI HỒ QUỲNH NGÂN

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY VỐN LƯU
ĐỘNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI
NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
– CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

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

Đà Nẵng, Năm 2026

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Nguyễn Thị Thiều Quang

Phản biện 1: PGS.TS. Đặng Hữu Mẫn

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

1 MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang trên đà phát triển và hội nhập với thế giới, các dịch vụ của ngân hàng càng trở nên quan trọng, đặc biệt đối với sản phẩm, dịch vụ liên quan đến tín dụng. Đối với khách hàng là cá nhân kinh doanh, việc vay vốn được xem như là một giải pháp tài chính với mục đích đáp ứng nguồn vốn trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Với sản phẩm này, khách hàng có thể lựa chọn vay bằng hình thức bằng tài sản hoặc theo dòng tiền kinh doanh để có thể chủ động hạn mức trong hoạt động của mình.

Trên địa bàn Đà Nẵng nói riêng và khu vực miền Trung nói chung, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng (Vietcombank Đà Nẵng) được xem là một trong những ngân hàng uy tín, đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ tín dụng, hỗ trợ vốn đối với khách hàng cá nhân kinh doanh với mục tiêu giải quyết các nhu cầu cấp tín dụng của khách hàng. Quy trình cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân của Chi nhánh vẫn chưa hoàn thiện do quy trình còn chồng chéo giữa nhiều bộ phận dẫn đến tốc độ hồ sơ cấp tín dụng xử lý còn chậm, thời lượng xử lý hồ sơ trung bình khoảng 7-10 ngày/hồ sơ. Như vậy, việc giải quyết các vấn đề trên không những phục vụ cho hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân mà còn vừa của ngân hàng đồng thời thể hiện rõ vai trò chủ chốt của ngân hàng đối với nền kinh tế, đó là hỗ trợ vốn giúp cá nhân kinh doanh chủ động trong dòng tiền kinh doanh từ đó giúp cho việc hoạt động diễn ra thuận lợi, suôn sẻ.

Đề án này cũng sẽ giúp tôi làm rõ những vấn đề tồn tại trong quá trình cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Đà Nẵng, từ đó đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện hoạt động này, nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Như vậy, thông qua việc thực hiện đề án tốt nghiệp: “Hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng”, tôi hy vọng sẽ cung cấp được những gợi ý thiết thực cho ngân hàng trong việc cải thiện quy trình cho vay vốn lưu động, đồng thời tạo ra những giá trị hữu ích cho các Ngân hàng trên địa bàn nói chung và Ngân hàng Vietcombank Chi nhánh Đà Nẵng nói riêng.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ của đề án

Mục tiêu nghiên cứu:

- Phân tích, đánh giá và đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

Nhiệm vụ nghiên cứu:

(1) Phân tích, đánh giá thực tiễn hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2026 - 2030.

(2) Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

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

Đối tượng nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu là hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

- Đối tượng khảo sát là khách hàng cá nhân tại Vietcombank – Chi nhánh Đà Nẵng

Phạm vi nghiên cứu:

- **Về nội dung:** Đề án nghiên cứu hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh
- **Về thời gian:** Phạm vi thời gian từ năm 2023 đến năm 2025.
- **Về không gian:** Đề án chỉ tập trung nghiên cứu tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nhằm nghiên cứu các vấn đề đặt ra, đề án sử dụng những phương pháp sau: Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp, thứ cấp; Phương pháp phân tích số liệu.

5. Bố cục của đề tài

Ngoài phần danh mục bảng biểu sơ đồ, mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của đề án được kết cấu bao gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.
- Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng
- Chương 3: Giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn

lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY VỐN LƯU ĐỘNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

1.1.1. Khái niệm cá nhân kinh doanh

Theo khoản 1 Điều 3 Nghị định 39/2007/NĐ-CP, cá nhân kinh doanh được nêu rõ như sau: “Cá nhân hoạt động thương mại là cá nhân tự mình hàng ngày thực hiện một, một số hoặc toàn bộ các hoạt động được pháp luật cho phép về mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ và các hoạt động nhằm mục đích sinh lợi khác nhưng không thuộc đối tượng phải đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật về đăng ký kinh doanh và không gọi là “thương nhân” theo quy định của Luật Thương mại”.

Bên cạnh đó, theo khoản 1 Điều 79, Nghị định 01/2021/NĐ-CP ngày 04/01/2021 đã có định nghĩa về hộ kinh doanh như sau: “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 các thành viên hộ gia đình đăng ký hộ kinh doanh thì ủy quyền cho một thành viên làm đại diện hộ kinh doanh. Cá nhân đăng ký hộ kinh doanh, người được các thành viên hộ gia đình ủy quyền làm đại diện hộ kinh doanh là chủ hộ kinh doanh”.

1.1.2. Cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

1.1.2.1. Khái niệm

Hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, từ đó NHTM cho vay hoặc cam kết cấp tín dụng cho cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngắn

hạn trong quá trình sản xuất kinh doanh nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra liên tục (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, 2016); mục đích tạo ra lợi nhuận trong thời gian tối đa 1 năm với nguyên tắc có hoàn trả gốc và lãi.

1.1.2.2. Đặc điểm của cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

Theo Thông tư 06/2023/TT-NHNN ngày 28/06/2023 đã định nghĩa đối với phương thức cho vay như sau: “Tổ chức tín dụng xác định và thoả thuận với khách hàng hạn mức cho vay tối đa duy trì trong một khoảng thời gian nhất định. Một năm ít nhất một lần, tổ chức tín dụng xem xét xác định lại hạn mức cho vay tối đa và thời gian duy trì hạn mức này”. Trong các phương thức cho vay, cho vay theo hạn mức tín dụng phù hợp nhất đối với nhu cầu vốn sử dụng vốn vay theo chu kỳ của khách hàng.

1.2. Nội dung của hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

1.2.1. Phân tích bối cảnh và mục tiêu kinh doanh

Môi trường kinh doanh có tác động đáng kể đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng, vì vậy phải dựa trên bối cảnh trong từng thời kỳ để đặt ra mục tiêu, định hướng chiến lược kinh doanh phù hợp. Môi trường kinh doanh bao gồm các yếu tố bên ngoài như tỷ lệ tăng trưởng kinh tế, môi trường pháp lý, môi trường văn hóa - xã hội... và các yếu tố xuất phát từ bên trong ngân hàng như quy định, định hướng chính sách cho vay, thủ tục quy trình vay vốn, trình độ cán bộ, khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng... Việc xác định được đúng mục tiêu kinh doanh như tăng trưởng lợi nhuận, quản trị rủi ro, kiểm soát tỷ lệ nợ xấu, tuân thủ hạn mức tăng trưởng tín dụng,..., từ đó ngân hàng phải quyết

định xem nên mở rộng hay siết chặt dòng vốn lưu động đối với phân khúc khách hàng cá nhân và điều chỉnh những chính sách tín dụng phù hợp.

1.2.2. Tổ chức, triển khai các hoạt động cho vay vốn đối với khách hàng cá nhân

- a. Xác định tệp khách hàng mục tiêu, nghiên cứu thị trường*
- b. Xây dựng sản phẩm cho vay phù hợp*
- c. Quảng bá, tuyên truyền sản phẩm cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân*
- d. Chất lượng dịch vụ cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân*
- e. Kiểm soát rủi ro tín dụng*

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

1.3.1. Quy mô cho vay

Quy mô cho vay thể hiện qua các tiêu chí Tổng dư nợ cho vay, Doanh số cho vay và Số lượng khách hàng vay trong đó:

Tổng dư nợ cho vay là chỉ tiêu thể hiện tổng số tiền mà ngân hàng cấp cho khách hàng tại một thời điểm. Dư nợ càng cao chứng tỏ quy mô cho vay càng lớn.

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tổng khối lượng tiền mà ngân hàng đã cho vay trong một thời gian cụ thể. Doanh số cho vay chính là chỉ tiêu theo thời kỳ, qua đó có thể đánh giá quy mô và tốc độ mở rộng, tăng trưởng tín dụng của NHTM đối với nền kinh tế trong một khoảng thời gian nhất định (Trần và cộng sự, 2012).

Số lượng khách hàng vay là chỉ tiêu đánh giá mức độ tiếp cận,

thâm nhập thị trường của NHTM. Số lượng khách hàng không chỉ là con số thống kê mà còn thể hiện rõ nét chiến lược, mô hình hình kinh doanh và năng lực của ngân hàng. Số lượng khách hàng vay vốn càng tăng thể hiện sự phù hợp của sản phẩm cho vay, đang được thị trường chấp nhận rộng rãi và cũng như giảm thiểu rủi ro.

Dur nợ bình quân trên một khách hàng cá nhân vay vốn lưu động: là chỉ tiêu đánh giá mức độ sử dụng vốn vay của khách hàng phục vụ sản xuất kinh doanh trong một thời gian cụ thể

1.3.2. Cơ cấu cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

Cơ cấu Dur nợ cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân dựa trên tài sản bảo đảm: giúp ngân hàng xác định được tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân có bảo đảm bằng tài sản bảo đảm.

Cơ cấu Dur nợ cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân theo từng lĩnh vực kinh doanh trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân: giúp ngân hàng đánh giá được mức độ phân bổ rủi ro của từng lĩnh vực kinh doanh.

Cơ cấu Dur nợ cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân: giúp ngân hàng đánh giá được mức độ phân bổ nguồn vốn cho vay, đưa ra những định hướng và chiến lược mở rộng hay kiểm soát hoạt động cho vay KHCN kinh doanh trong từng giai đoạn.

1.3.3. Chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân

Chất lượng cho vay vốn lưu động đối với Doanh nghiệp có thể được đo lường qua các chỉ tiêu sau:

+ Quy mô các nhóm nợ

- + Tỷ lệ nợ xấu
- + Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro

1.3.4. Chất lượng dịch vụ cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

Chất lượng dịch vụ cho vay là mức độ đáp ứng của ngân hàng đối với kỳ vọng và nhu cầu của khách hàng cá nhân thông qua chính sách, quy trình, lãi suất, nhân sự, chi phí, cơ sở vật chất, các ưu đãi đặc biệt và sự uy tín khi thực hiện vay vốn. Chi tiêu này được đo lường định tính thông qua cảm nhận và sự hài lòng của khách hàng thông qua các tiêu chí đánh giá về: sản phẩm vay vốn, thời gian và quy trình xử lý, chất lượng dịch vụ, tiện ích giao dịch, cơ sở vật chất, xây dựng hình ảnh,...

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong Chương 1, đề án đã tập trung làm rõ những vấn đề lý luận cốt lõi về hoạt động cho vay vốn lưu động dành cho nhóm khách hàng cá nhân kinh doanh. Cụ thể, chương này đã khái quát hóa định nghĩa về cá nhân kinh doanh, phân tích bản chất của hình thức cấp tín dụng này, đồng thời xác định các tiêu chí nhằm đo lường và đánh giá hiệu quả hoạt động.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY VỐN LƯU ĐỘNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.1. Các nhân tố bên trong

Các yếu tố như chính sách tín dụng, lãi suất cho vay, quy trình thủ tục và năng lực cán bộ tín dụng đóng vai trò then chốt. Chẳng hạn, trong năm 2025, tăng trưởng tín dụng của Vietcombank Đà Nẵng đạt khoảng 12,8%, cao hơn mức trung bình toàn hệ thống là 10%, cho thấy sự chủ động trong mở rộng cho vay nhưng vẫn đặt trong khuôn khổ kiểm soát rủi ro.

2.1.2. Các nhân tố bên ngoài

2.1.2.1. Môi trường kinh tế

a, Mục tiêu tăng trưởng GDP

Bước sang năm 2025, tốc độ tăng trưởng GDP của Việt Nam đạt 8,02% (Tổng cục Thống kê, 2026) được xem là sự bứt tốc mạnh mẽ sau sự phục hồi mạnh mẽ của khu vực Công nghiệp - Xây dựng.

b, Lạm phát

Trong bối cảnh lạm phát chịu áp lực từ chi phí đẩy trong việc tăng nóng của bất động sản, sự suy giảm sức mua của người tiêu dùng kéo theo tình trạng đình trệ trong khâu tiêu thụ, tác động tiêu cực đến doanh thu của các chủ thể kinh doanh.

c, Lãi suất

Đến 3 tháng cuối năm 2025, khi tín dụng chảy vào bất động sản tăng đột biến chiếm hơn 23,68% khiến thanh khoản hệ thống chịu áp lực và đẩy chi phí huy động vốn đầu vào tăng cao, lúc này lãi suất tăng thêm từ 1 – 2%/năm.

2.1.2.2. Môi trường pháp lý

Theo Nghị định 68/2026/NĐ-CP thì phương pháp nộp thuế khoán chính thức bị bãi bỏ khi chuyển sang các phương pháp kê khai hoặc tỷ lệ phần trăm trên doanh thu thực tế của cá nhân kinh doanh nhằm đảm bảo sự công bằng.

2.1.2.3. Môi trường về văn hoá – xã hội

Xét trên thực tiễn tại Đà Nẵng, lợi thế về mức độ dân số (khoảng 1,27 triệu người), tỷ lệ đô thị hóa cao (87,8%) cùng với dân số trong độ tuổi lao động dồi dào đã tạo ra dư địa phát triển rất lớn cho phân khúc tín dụng cho khách hàng cá nhân.

2.1.2.4. Các yếu tố cạnh tranh

Những yếu tố cạnh tranh trong hoạt động cho vay vốn lưu động giữa các NHTM hiện nay bao gồm thời gian xử lý, thẩm định, giải ngân hồ sơ vay vốn, lãi suất, biểu phí, tính chuyên nghiệp của cán bộ tín dụng,...

2.2. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1. Mục tiêu cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Dựa trên định hướng chiến lược và mục tiêu tổng quát được Hội sở giao phó tại các kỳ Hội nghị tổng kết thường niên, Ban

lãnh đạo Vietcombank Chi nhánh Đà Nẵng đã cụ thể hóa thành các hành động bám sát thực tiễn địa bàn như sau: tái cơ cấu danh mục tín dụng theo hướng an toàn và hiệu quả, tối ưu hóa quy mô và lợi nhuận, nâng cao năng lực quản trị rủi ro và xử lý nợ

2.2.2. Thực trạng hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.2.1. Xác định tệp khách hàng mục tiêu, nghiên cứu thị trường

Đối tượng khách hàng mục tiêu mà Vietcombank Đà Nẵng hướng đến trong cho vay vốn lưu động là các khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh có hoạt động sản xuất kinh doanh thực tế, có dòng tiền rõ ràng và chứng minh được nguồn thu nhập ổn định từ hoạt động kinh doanh.

2.2.2.2. Thực trạng xây dựng sản phẩm, chính sách cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

Hiện nay, hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng được triển khai đồng bộ dựa trên hệ thống khung sản phẩm chuẩn hóa của toàn hệ thống

2.2.2.3. Thực trạng chính sách tuyên truyền sản phẩm cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Công tác quảng bá sản phẩm cho vay vốn đối với khách hàng cá nhân kinh doanh tại Vietcombank Đà Nẵng hiện đang được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau, chủ yếu dựa trên các kênh truyền thông nội bộ và mạng lưới khách hàng hiện hữu.

2.2.2.4. Thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Việc khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ đối với dịch vụ hoạt động vay vốn của ngân hàng thông qua sự trải nghiệm trong suốt vòng đời của một khoản vay từ những bước đầu tiên khi tiếp xúc với cán bộ tín dụng về tìm hiểu thông tin sản phẩm vay, bổ sung hồ sơ giải ngân, trong suốt quá trình sử dụng vốn vay và cho đến khi đã thực hiện tất toán khoản vay.

2.2.2.5. Thực trạng thực hiện quy trình cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- a, Thu thập, rà soát hồ sơ pháp lý và hồ sơ tài sản bảo đảm
- b, Thẩm định hồ sơ vay và quyết định cho vay
- c, Thẩm định, đánh giá tài sản bảo đảm
- d, Soạn thảo hồ sơ, hợp đồng
- e, Giải ngân
- f, Nhắc nợ, thu nợ đến hạn, quá hạn
- g, Kiểm tra sau cho vay

2.2.2.6. Thực trạng kiểm soát rủi ro trong cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Với mục tiêu tối thiểu hoá rủi ro, chi nhánh đã đề ra các biện pháp áp dụng để kiểm soát các khoản vay được phân loại từ nhóm 2 đến nhóm 5 một cách chặt chẽ. Đồng thời, thông tin dư nợ được cập nhật thường xuyên, phục vụ công tác phân tích và xử lý kịp thời khi phát hiện dấu hiệu bất thường. Việc chủ động

theo dõi này giúp hạn chế tình trạng khoản vay bị chuyển nhóm nợ xấu, nâng cao tính chủ động trong quản trị rủi ro.

2.3. Kết quả hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Quy mô khách hàng

- Dư nợ cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân: Qua giai đoạn 2023 - 2025, tuy Vietcombank Đà Nẵng vẫn phát huy tốt hoạt động, khai thác khách hàng cá nhân nhưng chưa có sự đột phá và vẫn còn khá thấp so với tỷ trọng cho vay bất động sản. Đây cũng là một thách thức lớn mà Vietcombank Đà Nẵng cần phải giải quyết trong thời gian đến.

- Số lượng khách hàng và dư nợ bình quân trên một KHCN kinh doanh vay vốn lưu động: dư nợ bình quân trên mỗi KHCN duy trì ổn định trên mức 3,1 tỷ đồng/khách hàng xuyên suốt 3 năm, với một nhịp giảm nhẹ 5,95% (tương đương 31 triệu đồng) vào năm 2025

2.3.2. Cơ cấu cho vay

Các lĩnh vực kinh doanh của khách hàng cá nhân tại Vietcombank Đà Nẵng từ năm 2023 – 2025 khá đa dạng, phần lớn tập trung vào các ngành hàng thiết yếu như dịch vụ ăn uống, tạp hoá, may mặc điều này thể hiện chi nhánh đang thực hiện tốt việc phân bổ các lĩnh vực kinh doanh hợp lý, phù hợp theo định hướng của NHNN hiện nay khi tập trung vào các ngành hàng bán lẻ.

2.3.3. Chất lượng tín dụng

Bức tranh tín dụng giai đoạn 2023 đến năm 205 cho thấy Vietcombank Đà Nẵng đã thực hiện thành công "mục tiêu kép":

vừa duy trì đà tăng trưởng dư nợ khách hàng cá nhân kinh doanh, vừa nâng cao được chất lượng tài sản. Với tỷ lệ nợ xấu và nợ nhóm 2–5 được neo ở mức thấp, cùng lớp đệm dự phòng luôn đảm bảo đúng quy định để sẵn sàng ứng phó rủi ro, có thể khẳng định chi nhánh đang sở hữu năng lực quản trị rủi ro tín dụng rất hiệu quả, tạo tiền đề vững chắc cho sự phát triển an toàn của mảng tín dụng đối với khách hàng cá nhân kinh doanh.

2.3.4. Chất lượng dịch vụ

Thông qua việc khảo sát chất lượng dịch vụ của khách hàng cá nhân đối với sản phẩm vay vốn lưu động tại Vietcombank Đà Nẵng nhìn chung đạt ở mức hài lòng và rất hài lòng khi chiếm tỷ trọng 39,7%, 47,6% tương ứng. Đối với sản phẩm, dịch vụ phần lớn khách hàng cảm thấy rất hài lòng khi Vietcombank Đà Nẵng đưa ra nhiều lựa chọn cho khách hàng trong kỳ hạn cho vay và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Ngoài ra, về thời gian, quy trình xử lý và tính minh bạch về thông tin, hồ sơ khiến khách hàng cảm thấy rất hài lòng chứng tỏ việc Vietcombank Đà Nẵng đã và đang kiểm soát tốt thời gian chờ của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Mặc dù 52,4% khách hàng lựa chọn cảm thấy rất hài lòng đối với sự rõ ràng, chi tiết của biểu phí nhưng đến 7,9% khách hàng đánh giá lãi suất cho vay hiện nay vẫn chưa có tính cạnh tranh, khác biệt rõ ràng so với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn. Đối với chất lượng phục vụ và cơ sở vật chất, đa số khách hàng cảm thấy từ hài lòng cho đến rất hài lòng cũng thể hiện được hình ảnh của Vietcombank Đà Nẵng được sự ưu ái trong lòng khách hàng.

2.3.5. Hiệu quả sinh lời từ hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

Thông qua các số liệu từ năm 2023 - 2025, có thể rút ra một số kết luận về hiệu quả cấp tín dụng. Nhìn chung, hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Đà Nẵng đang duy trì ở mức ổn định, dao động trong khoảng 1,780% đến 2,012%. Đặt trong bối cảnh thị trường vốn nội tệ cạnh tranh khốc liệt, đây được xem là mức sinh lời phù hợp, đồng thời cho thấy cơ chế điều hành giá vốn nội bộ (FTP) đang tác động trực tiếp đến năng lực bảo vệ biên thu nhập lãi thuần (NIM).

2.4. Đánh giá chung về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

2.4.1. Kết quả đạt được

Vietcombank Đà Nẵng trong giai đoạn 2023-2025 không chỉ tập trung vào mục tiêu mở rộng quy mô tín dụng đối với khách hàng cá nhân kinh doanh mà còn chú trọng trong việc kiểm soát tốt chất lượng tín dụng từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh của chi nhánh. Qua đó, càng củng cố vị thế “anh cả” trong khu vực miền Trung – Tây Nguyên càng đánh dấu được cột mốc 50 năm thành lập và hoạt động của Vietcombank Đà Nẵng.

2.4.2. Một số hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1. Một số hạn chế, tồn tại

Qua kết quả kinh doanh các năm từ 2023 đến 2025, hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Đà Nẵng đã đạt được những kết quả theo chiều hướng tốt, song bên cạnh đó vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần xem xét và cải thiện để không ảnh hưởng đến hiệu quả tiếp cận,

khai thác đối với tệp khách hàng cá nhân kinh doanh này trong thời gian đến. Đầu tiên, mặc dù tỷ trọng vay vốn của khách hàng cá nhân kinh doanh có xu hướng tăng tuy nhiên tỷ trọng còn thấp. Tiếp đến, công tác kiểm tra khoản vay trước, trong và sau khi giải ngân chưa có sự chủ động. Cuối cùng, mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm tín dụng. Thông qua phân tích dữ liệu, có thể thấy các sản phẩm tín dụng hiện tại vẫn tồn tại một số điểm nghẽn trong sự linh hoạt, điều kiện cấp tín dụng, tốc độ giải quyết, xử lý hồ sơ, cũng như chưa thực sự bám sát nhu cầu của khách hàng cá nhân kinh doanh.

2.4.2.2. Nguyên nhân

Những điểm nghẽn nêu trên xuất phát từ các yếu tố khách quan và chủ quan. Về mặt khách quan, khách hàng kinh doanh hiện tại có những đặc thù như quy mô nhỏ, nền tảng tài chính mỏng, chưa có hệ thống tổng hợp số liệu. Về mặt chủ quan, chính sách tín dụng của chi nhánh hiện vẫn mang tính đại trà, thiếu sự 'may đo' chuyên biệt cho từng phân khúc hay lĩnh vực đặc thù; đi kèm với đó là quy trình cấp tín dụng còn rườm rà so với năng lực đáp ứng của khách hàng. Để khắc phục những rào cản từ đặc thù doanh nghiệp cũng như sức ép cạnh tranh khốc liệt của thị trường, chi nhánh cần bứt phá khỏi các khuôn mẫu cũ, khẩn trương thiết kế những giải pháp tín dụng linh hoạt và mang tính chiến lược hơn trong giai đoạn tới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã khắc họa bức tranh toàn cảnh về thực trạng nghiệp vụ cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Đà Nẵng giai đoạn 2023–2025. Dựa trên chuỗi dữ liệu thực tiễn, nghiên cứu đã đánh giá toàn diện các tiêu chí: từ bối cảnh triển khai, quy mô và chất lượng dư nợ, năng lực kiểm soát rủi ro cho đến mức độ hài lòng của khách hàng.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY VỐN LƯU ĐỘNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. Căn cứ nhằm đề xuất giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng

3.1.1. Định hướng và mục tiêu hoạt động của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

Vietcombank triển khai các định hướng kinh doanh gắn với chiến lược phát triển đến năm 2025, tầm nhìn 2030, kiên định phương châm “Đổi mới – Hiệu quả – Bền vững” cùng quan điểm điều hành “Trách nhiệm – Kỷ cương – Kết nối – Sáng tạo”. Theo đó, trong năm 2025, ngân hàng tập trung thực hiện sáu đột phá chiến lược: Triển khai chiến lược dài hạn; Đổi mới mô hình tăng trưởng; Phát triển khách hàng và sản phẩm dịch vụ; Kiện toàn tổ chức và nguồn nhân lực; Triển khai phương án tái cơ cấu; Nâng cao hiệu quả quản trị và kinh doanh vốn.

3.1.2. Định hướng và mục tiêu hoạt động của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2026 - 2030

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam-CN Đà Nẵng đã không ngừng lớn mạnh, khẳng định vị thế tiên phong trong ngành tài chính – ngân hàng Việt Nam, bao gồm: Xây dựng nền tảng ngân hàng bán lẻ hiện đại; Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và ngân hàng số; Phát triển khách hàng cá nhân và tín dụng bán lẻ; Mở rộng mạng lưới và nâng cao chất lượng dịch vụ; Định

hướng và mục tiêu gắn với Trung tâm Tài chính Quốc tế Đà Nẵng.

3.2. Các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng

3.2.1. Điều chỉnh chính sách, ưu đãi về phí, lãi suất đối với sản phẩm cho vay vốn khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

Mục tiêu của giải pháp này là đưa ra những chính sách, ưu đãi đối với KHCN kinh doanh nhằm tháo gỡ những rào cản lớn nhất hiện nay trong việc tiếp cận nguồn vốn ngân hàng, đồng thời vẫn bảo đảm nguyên tắc an toàn – hiệu quả trong hoạt động của Vietcombank Đà Nẵng.

3.2.2. Tăng cường ứng dụng công nghệ số trong quy trình kiểm tra trước, trong và sau khi giải ngân

Mục tiêu của giải pháp này là việc áp dụng công nghệ số vào quy trình thu thập, quản lý, thẩm định và giám sát tín dụng không những giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, minh bạch trong số liệu, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động vay vốn.

3.2.3. Cải thiện chất lượng dịch vụ đối với sản phẩm cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân

Mục tiêu của giải pháp này chính là cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ của khách hàng cá nhân đối với sản phẩm cho vay vốn lưu động tại Vietcombank chi nhánh Đà Nẵng. Với giải pháp này, chi nhánh không chỉ giữ chân được khách hàng cũ mà còn khai thác thêm nguồn khách hàng mới từ các đối tác của những khách hàng hiện hữu.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ tại các ngân hàng thương mại hiện nay, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế phục hồi sau dịch và chuyển hướng sang phát triển bền vững. Với vai trò là một trong những chi nhánh chủ lực của hệ thống Vietcombank tại khu vực miền Trung, Vietcombank Đà Nẵng đã từng bước mở rộng dư nợ cho vay vốn lưu động khách hàng cá nhân kinh doanh, kiểm soát rủi ro và từng bước cải thiện chất lượng dịch vụ.

Từ những phân tích trên, đề án đã xây dựng các nhóm giải pháp trọng tâm, bao gồm: (1) Điều chỉnh chính sách, ưu đãi về phí, lãi suất đối với sản phẩm cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân, (2) Tăng cường ứng dụng công nghệ số trong quy trình kiểm tra trước, trong và sau khi giải ngân, (4) Cải thiện chất lượng dịch vụ đối với sản phẩm cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân. Các giải pháp này được thiết kế đồng bộ, có tính khả thi cao và bám sát với định hướng phát triển của Vietcombank giai đoạn đến.

Với những phân tích và giải pháp đề xuất, đề án kỳ vọng sẽ góp phần giúp Vietcombank Đà Nẵng nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay vốn lưu động đối với khách hàng cá nhân kinh doanh, từng bước chuyển dịch cơ cấu tín dụng theo hướng an toàn – hiệu quả – bền vững, đồng thời đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế – xã hội tại địa phương.