

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



HỒ TẤN TUẤN

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

HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỔI VỚI KHÁCH
HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
TÂY GIANG QUẢNG NAM

Đà Nẵng, Năm 2026

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS.ĐINH BẢO NGỌC

Phản biện 1: PGS.TS Thái Thị Hồng Ân

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Thanh Cường

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 6 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, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng, hoạt động tín dụng ngân hàng đóng vai trò then chốt trong việc cung ứng vốn cho nền kinh tế, đặc biệt là lĩnh vực doanh nghiệp. Trong đó, cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp không chỉ mang lại nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng mà còn góp phần thúc đẩy sản xuất kinh doanh, tạo việc làm và phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam là một trong những ngân hàng thương mại nhà nước giữ vai trò chủ lực trong việc cung cấp tín dụng cho khu vực nông nghiệp, nông thôn và doanh nghiệp. Tuy nhiên, tại các chi nhánh miền núi như Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam, hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp vẫn còn gặp nhiều khó khăn như: quy mô doanh nghiệp nhỏ, năng lực tài chính hạn chế, thông tin chưa minh bạch, rủi ro tín dụng cao, cùng với điều kiện địa lý và kinh tế - xã hội còn nhiều hạn chế. Cụ thể, tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam thời gian thẩm định còn dài (thời gian bình quân hoàn thành việc xét duyệt cho vay là 04 ngày; sai sót trong quá trình thẩm định, cho vay, công tác kiểm tra sau cho vay chưa chặt chẽ cũng ảnh hưởng đến rủi ro cho Ngân hàng. Bên cạnh đó, đa số doanh nghiệp hoạt động trên địa bàn Tây Giang chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ, vốn điều lệ phổ biến dưới 10 tỷ đồng. Phần lớn doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực nông – lâm nghiệp, thương mại nhỏ lẻ, xây dựng dân dụng và dịch vụ, quy mô lao động bình quân chỉ khoảng 10–30 lao động/doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các tổ chức tín dụng, yêu cầu nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro và tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Điều này đòi hỏi các chi nhánh ngân hàng, đặc biệt là ở khu vực khó khăn, cần có những giải pháp phù hợp nhằm hoàn

thiện quy trình, chính sách và chất lượng cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp.

Xuất phát từ những vấn đề trên, việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam là cần thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn. Vì vậy, tác giả lựa chọn đề tài: ***“Hoàn thiện hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam”*** làm đề tài đề án tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng, với mong muốn vận dụng cơ sở lý luận đã học để phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp phù hợp với điều kiện thực tiễn của đơn vị.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu của đề án

Mục tiêu đề án nhằm phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam. Từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động này tại Chi nhánh theo hướng an toàn, hiệu quả và phù hợp với điều kiện thực tiễn của địa phương.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu được cụ thể hóa thành những nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại;
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tại Agribank Chi nhánh Tây Giang, chỉ ra kết quả, hạn chế và nguyên nhân;
- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay, nâng cao hiệu quả kinh doanh và kiểm soát rủi ro tín dụng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của đề án là thực tiễn hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung: Nghiên cứu tập trung vào hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

Về thời gian: Số liệu nghiên cứu được thu thập và phân tích trong giai đoạn 2023 – 2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài, tác giả sử dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu thứ cấp

Tổng hợp tài liệu lý luận (giáo trình, bài báo, văn bản pháp lý...) và thu thập số liệu từ báo cáo tài chính, báo cáo tín dụng, tài liệu nội bộ của Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam để phục vụ phân tích thực trạng.

- Phương pháp phân tích thống kê, tổng hợp và diễn giải

Sử dụng các chỉ tiêu như quy mô, tốc độ tăng trưởng, cơ cấu dư nợ, tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu... để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam, chỉ ra kết quả, hạn chế và nguyên nhân; làm cơ sở đề xuất giải pháp.

- Phương pháp so sánh

So sánh các chỉ tiêu qua các năm và giữa các nhóm chỉ tiêu nhằm đánh giá xu hướng biến động và hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh.

- Phương pháp điều tra khảo sát

Khảo sát khách hàng về thời gian thủ tục vay vốn, sản phẩm cho vay, lãi suất, thời gian xử lý hồ sơ, quy trình, thái độ phục vụ của cán bộ ngân hàng,...

Tham vấn ý kiến cán bộ phụ trách địa bàn trong công tác tín dụng về tình hình cho vay khách hàng doanh nghiệp.

5. Kết cấu đề án

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo và Phụ lục, nội dung chính của đề tài được kết cấu thành 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng doanh nghiệp

Theo giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại của Học viện Ngân hàng, “Cho vay khách hàng doanh nghiệp là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại đối với các doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh và đầu tư phát triển, trên cơ sở hoàn trả cả gốc và lãi theo thời hạn đã thỏa thuận”.

1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng doanh nghiệp

- Đối tượng khách hàng đa dạng
- Quy mô khoản vay thường lớn và thời hạn linh hoạt
- Mức độ rủi ro phụ thuộc nhiều vào hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và biến động của thị trường
- Yêu cầu cao về công tác thẩm định và quản lý sau cho vay
- Chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của khung pháp lý và quy định nội bộ

1.1.3. Phương thức cho vay khách hàng doanh nghiệp

- Cho vay từng lần

Mỗi khoản vay được ký hợp đồng riêng, áp dụng cho nhu cầu vốn không thường xuyên, giúp ngân hàng kiểm soát chặt chẽ nhưng thủ tục khá phức tạp.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng

Ngân hàng cấp một hạn mức trong thời gian nhất định, doanh nghiệp được rút và trả linh hoạt, phù hợp vốn lưu động thường xuyên nhưng cần theo dõi dòng tiền chặt chẽ.

- Cho vay theo dự án đầu tư

Tài trợ trung và dài hạn cho các dự án lớn, dựa trên thẩm định hiệu quả dự án, có quy mô vốn lớn và rủi ro cao, yêu cầu giám sát chặt chẽ.

- Cho vay hợp vốn (đồng tài trợ)

Nhiều ngân hàng cùng tham gia tài trợ một dự án lớn, giúp phân tán rủi ro nhưng việc phối hợp giữa các bên phức tạp.

- Cho vay theo hạn mức thấu chi

Cho phép doanh nghiệp chi vượt số dư tài khoản trong hạn mức nhất định, đáp ứng nhu cầu ngắn hạn nhưng lãi suất cao và rủi ro nếu quản lý dòng tiền kém.

1.1.4. Rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng doanh nghiệp

- Thông tin bất cân xứng
- Rủi ro do sử dụng vốn sai mục đích
- Rủi ro từ sự phụ thuộc vào thị trường và đối tác
- Rủi ro do năng lực quản trị và quản lý tài chính yếu kém
- Rủi ro do năng lực tài chính hạn chế
- Rủi ro từ môi trường kinh tế và pháp lý

1.2. NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Mục tiêu hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại

- Mục tiêu về quy mô cho vay doanh nghiệp
- Mục tiêu về cơ cấu cho vay doanh nghiệp
- Mục tiêu về chất lượng dịch vụ cho vay doanh nghiệp
- Mục tiêu về kiểm soát rủi ro tín dụng cho vay doanh nghiệp
- Mục tiêu về kết quả tài chính cho vay doanh nghiệp

1.2.2. Nội dung hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Hoạch định chính sách cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp

1.2.2.2. Tổ chức quản lý hoạt động cho vay doanh nghiệp

1.2.2.3. Tổ chức triển khai hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp

1.2.3. Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại

1.2.3.1. Quy mô cho vay

- Dư nợ cho vay KHDN

$$\text{Tỷ trọng DN KHDN/tổng DN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay KHDN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

- Dư nợ bình quân

- Số lượng khách hàng doanh nghiệp vay vốn

1.2.3.2. Cơ cấu cho vay

- Theo kỳ hạn cho vay

- Theo ngành nghề, lĩnh vực kinh tế:

- Theo loại tiền cho vay:

- Theo hình thức bảo đảm tiền vay:

1.2.3.3. Thị phần

1.2.3.4. Chất lượng dịch vụ

- Mức độ đơn giản và thuận tiện của thủ tục vay vốn

- Thời gian xử lý hồ sơ và giải ngân

- Thái độ phục vụ và trình độ chuyên môn của cán bộ

- Mức độ hài lòng của khách hàng doanh nghiệp

1.2.3.5. Mức độ rủi ro tín dụng

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu (\%)} = \frac{\text{Tổng dư nợ xấu KHDN}}{\text{Tổng dư nợ KHDN}} \times 100\%$$

$$\text{Tỷ lệ dự phòng rủi ro tín dụng CVDN (\%)} = \frac{\text{Số tiền dpRR CVDN}}{\text{Tổng dư nợ CVDN}} \times 100\%$$

$$\text{Tỷ lệ xóa nợ ròng} = \frac{\text{Tổng nợ bị xóa} - \text{Thu hồi từ khoản vay đã bị xóa}}{\text{Dư nợ cho vay bình quân}} \times 100\%$$

1.2.3.6. Kết quả tài chính

Thu nhập ròng từ cho vay KHDN = Lãi suất cho vay bình quân $\times$ Dư nợ bình quân $\times$ Tỷ lệ thu lãi

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂY GIANG QUẢNG NAM

2.1. Nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay doanh nghiệp tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

2.1.1. Nhân tố bên ngoài

2.1.1.1. Môi trường kinh tế

2.1.1.2. Môi trường pháp lý

2.1.1.3. Nhân tố xã hội và môi trường cạnh tranh

2.1.1.4. Nhân tố điều kiện tự nhiên

2.1.1.5. Nhân tố công nghệ

2.1.2. Nhân tố bên trong

2.1.2.1. Chiến lược và định hướng phát triển của ngân hàng

2.1.2.2. Năng lực tài chính

2.1.2.3. Quy trình và chính sách tín dụng nội bộ

2.1.2.4. Chất lượng nguồn nhân lực

2.1.2.5. Công nghệ và cơ sở vật chất

2.1.2.6. Công tác quản trị rủi ro tín dụng

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

2.2.1. Mục tiêu cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

- Định hướng tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp theo kế hoạch được giao.

- Tập trung kiểm soát và nâng cao chất lượng tín dụng.

- Triển khai theo định hướng phục vụ phát triển kinh tế địa phương, những ngành nghề phù hợp với điều kiện thực tế tại địa bàn miền núi.

2.2.2. Công tác tổ chức hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

*** Mô hình phân cấp, phân quyền**

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam quản được thực hiện theo mô hình phân cấp quản lý được xây dựng trên cơ sở chức năng và quyền hạn của từng vị trí công tác.

*** Quy trình tín dụng cho vay khách hàng doanh nghiệp**

Quy trình cho vay khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh bao gồm các bước cơ bản:

Bước 1: Tiếp nhận và thu thập thông tin khách hàng

Bước 2: Lập và hoàn thiện hồ sơ vay vốn

Bước 3: Thẩm định Phương án sản xuất kinh doanh và năng lực tài chính

Bước 4: Phê duyệt cấp tín dụng

Bước 5: Ký kết hợp đồng, giải ngân và quản lý sau cho vay

*** Nội dung thẩm định cho vay khách hàng doanh nghiệp**

- Thẩm định pháp lý khách hàng

- Thẩm định tài chính

- Thẩm định mục đích sử dụng vốn

- Thẩm định tài sản bảo đảm

2.2.3. Thực trạng triển khai hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

- Công tác tìm kiếm, đánh giá và lựa chọn khách hàng

- Thiết kế và cung ứng sản phẩm tín dụng và lãi suất cho vay

Bảng 2. Các gói ưu đãi lãi suất cho vay áp dụng dành cho

	Cố định 06 tháng đầu tiên	Cố định 12 tháng đầu tiên	Cố định 18 tháng đầu tiên
Thời hạn giải ngân tối thiểu	18 tháng	03 năm	05 năm
Lãi suất (%/năm)	5,5	6,2	6,3

- Cung cấp các dịch vụ tài chính đi kèm
- Chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng
- Kiểm soát rủi ro trong cho vay doanh nghiệp
- Yếu tố nhân sự và công nghệ.

2.3. Kết quả của hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

2.3.1. Quy mô dư nợ và tăng trưởng tín dụng doanh nghiệp

a) Dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp

Bảng 2.1. Dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp giai đoạn 2023–2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024		Năm 2025	
	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng	Giá trị	Tăng trưởng
Tổng dư nợ	251.657	353.676	40,54%	473.539	33,89%
Dư nợ khách hàng doanh nghiệp	15.037	22.092	46,91%	25.632	16,02%
Tỷ trọng so với tổng dư nợ (%)	5,98	6,25	6,92	5,41	2,95

(Nguồn: Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam)

b) Số lượng khách hàng và hiệu quả khai thác

Bảng 2.2. Số lượng khách hàng cho vay doanh nghiệp giai đoạn 2023 – 2025

Danh mục	2023	2024	2025
Số lượng Khách hàng vay doanh nghiệp	15	18	20
Dư nợ bình quân/cán bộ	1.504	2.209	2.563
Tăng trưởng (%)		3	2

(Nguồn: Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam)

2.3.2. Cơ cấu dư nợ doanh nghiệp

Bảng 2.3. Cơ cấu sản phẩm cho vay khách hàng doanh nghiệp 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Sản phẩm	2023		2024		2025	
	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)
Bổ sung nguồn vốn lưu động (Buôn bán VLXD, gia công cơ khí,...)	9.770	65	15.341	69	17.525	68
Mua phương tiện vận tải	5.267	35	6.751	31	8.107	32
Tổng dư nợ KHDN	15.037	100	22.092	100	25.632	100

(Nguồn: Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam)

Bảng 2.4. Cơ cấu dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp theo thời hạn vay giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Thời hạn vay	2023		2024		2025	
	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)	Dư nợ	Tỷ trọng (%)
Cho vay ngắn hạn	10.526	70,0	15.906	72,0	18.711	73,0
Cho vay trung và dài hạn	4.511	30,0	6.186	28,0	6.921	27,0

Tổng dư nợ KHDN	15.037	100	22.092	100	25.632	100
-----------------	--------	-----	--------	-----	--------	-----

(Nguồn: Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam)

2.3.3. Chất lượng tín dụng và công tác kiểm soát rủi ro

Bảng 2.5. Tỷ lệ nợ xấu KHDN giai đoạn 2023–2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Tiêu chí	2023	2024	2025
Dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp	15.037	22.092	25.632
- Nợ xấu	300	600	900
- Tỷ lệ nợ xấu (%)	2,00%	2,72%	3,51%
- Nợ nhóm 2 KHDN	200	300	200
- Tỷ lệ nợ N2 KHDN/DNKHDN (%)	1,33%	1,36%	0,78%

(Nguồn: Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam)

Bảng 2.6. Tỷ lệ trích lập dự phòng giai đoạn 2023–2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Tiêu chí	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
Dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp	15.037	22.092	25.632	7.055	47	3.540	16
Trích lập dự phòng trong năm	153	241	292	88	58	52	21
- Trích lập dự phòng chung	113	166	192	53	47	27	16
- Trích lập dự phòng cụ thể	40	75	100	35	88	25	33

Tiêu chí	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
Tỷ lệ trích lập dự phòng trong năm/ Tổng dư nợ cho vay doanh nghiệp (%)	1,02%	1,09%	1,14%				
Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể/ Tổng dư nợ cho vay doanh nghiệp (%)	0,27%	0,34%	0,39%				
Nợ nhóm 2	200	300	200	100	50	(100)	(33)
- Tỷ trọng (%)	1,33%	1,36%	0,78%	0,03	2,10	(0,58)	(43)
- Số tiền trích lập	10	15	10	5	50	(5)	(33)
Nợ nhóm 3	300	600	900	300	100	300	50
- Tỷ trọng (%)	2,00%	2,72%	3,51%	0,72	36,13	0,80	29
- Số tiền trích lập	30	60	90				

(Nguồn: Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam)

2.3.4. Chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Bảng 2.7. Đặc điểm khách hàng doanh nghiệp

Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Cơ cấu doanh nghiệp		
<i>Doanh nghiệp tư nhân</i>	14	38,9
<i>Công ty TNHH</i>	19	52,8
<i>Hợp tác xã</i>	3	8,3
Lĩnh vực hoạt động		
<i>Nông – lâm nghiệp</i>	16	44,4
<i>Thương mại – dịch vụ</i>	15	41,7

<i>Xây dựng</i>	5	13,9
Thời gian quan hệ tín dụng		
<i>Quan hệ tín dụng ≤ 1 năm</i>	20	55,6
<i>Quan hệ tín dụng > 1 năm</i>	16	44,4

(Nguồn: xử lý dữ liệu khảo sát)

Bảng 2.8. Đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng doanh nghiệp

TT	Chỉ tiêu	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Thủ tục vay vốn rõ ràng, dễ hiểu	3,0%	12,0%	50,0%	28,0%	7,0%
2	Hồ sơ vay vốn đơn giản, dễ thực hiện	3,4%	11,6%	48,6%	30,0%	6,4%
3	Lãi suất cho vay hợp lý	5,0%	20,0%	58,3%	13,3%	3,4%
4	Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng	4,0%	16,0%	47,2%	26,0%	6,8%
5	Nhân viên phục vụ nhiệt tình, chuyên nghiệp	2,0%	6,0%	31,0%	45,0%	16,0%
6	Nhân viên tư vấn rõ ràng, hỗ trợ kịp thời	2,1%	6,2%	30,6%	44,1%	17,0%
7	Ngân hàng có uy tín, tạo được niềm tin	1,6%	4,0%	36,1%	42,3%	16,0%
8	Sản phẩm tín dụng đa dạng, phù hợp	4,2%	12,5%	47,2%	29,1%	7,0%

(Nguồn: xử lý dữ liệu khảo sát)

2.4. Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Tổng thể, hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Agribank Tây Giang Quảng Nam trong giai đoạn 2023–2025:

2.4.1. Những kết quả đạt được

Trong thời gian qua, hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam đã đạt được một số kết quả tích cực sau:

- Tăng trưởng dư nợ cho vay
- Phát triển khách hàng và dịch vụ ngân hàng
- Tuân thủ đúng quy trình và quy định của Agribank

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1. Những hạn chế

- Quy mô tín dụng doanh nghiệp còn nhỏ và tăng trưởng chưa ổn định
- Chất lượng thẩm định và thông tin khách hàng còn hạn chế
- Sản phẩm tín dụng và dịch vụ hỗ trợ chưa đa dạng
- Quy trình và thủ tục cho vay còn tương đối phức tạp
- Công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay chưa thật sự thường xuyên
- Chất lượng nguồn nhân lực và ứng dụng công nghệ còn hạn chế

2.4.2.2. Nguyên nhân

Những hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang, Quảng Nam xuất phát từ tổng hợp nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả yếu tố khách quan từ môi trường kinh tế - xã hội và các nguyên nhân chủ quan thuộc về doanh nghiệp và ngân hàng.

- Yếu tố khách quan, điều kiện kinh tế – xã hội
- Về phía ngân hàng và khách hàng, chính sách tín dụng của Agribank.

CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂY GIANG QUẢNG NAM

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

Trên cơ sở kết quả phân tích tại Chương 2, hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong thời gian tới cần được định hướng theo các nội dung sau:

Thứ nhất, tăng trưởng tín dụng gắn với kiểm soát rủi ro.

Thứ hai, phát triển tín dụng theo chiều sâu

Thứ ba, đa dạng hóa danh mục tín dụng

Thứ tư, gắn hoạt động tín dụng với phát triển kinh tế địa phương.

3.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam

3.2.1. Mở rộng quy mô tín dụng doanh nghiệp

3.2.1.1. Mục tiêu của giải pháp

Thứ nhất, gia tăng số lượng khách hàng doanh nghiệp.

Thứ hai, nâng cao tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp.

Thứ ba, mở rộng phạm vi tiếp cận tín dụng đến các doanh nghiệp.

Thứ tư, góp phần gia tăng thu nhập từ hoạt động tín dụng và các dịch vụ ngân hàng đi kèm.

3.2.1.2. Cơ sở của giải pháp

Theo phân tích tại Chương 2.

3.2.1.3. Nội dung giải pháp

Thứ nhất, xây dựng và phát triển cơ sở dữ liệu khách hàng doanh nghiệp tiềm năng

Thứ hai, tăng cường hoạt động tiếp cận và phát triển khách hàng

Thứ ba, xây dựng chính sách tín dụng linh hoạt và phù hợp

Thứ tư, kết hợp mở rộng tín dụng với phát triển dịch vụ ngân hàng

3.2.1.4. Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp

- Về nhân lực: Đào tạo về kỹ năng phát triển khách hàng, phân tích doanh nghiệp và tư vấn tài chính.

- Về tài chính: Đảm bảo nguồn vốn ổn định.

- Về công nghệ: Ứng dụng hệ thống quản lý khách hàng và dữ liệu tín dụng.

- Về cơ chế chính sách: Linh hoạt trong việc áp dụng chính sách tín dụng

- Về môi trường bên ngoài: Sự hỗ trợ từ chính quyền địa phương.

3.2.2. Đa dạng hóa cơ cấu tín dụng

3.2.2.1. Mục tiêu của giải pháp

Thứ nhất, điều chỉnh cơ cấu dư nợ theo hướng hợp lý

Thứ hai, mở rộng phạm vi tài trợ tín dụng

Thứ ba, từng bước cân đối cơ cấu tín dụng theo thời hạn cho vay

Thứ tư, nâng cao khả năng thích ứng của danh mục tín dụng.

3.2.2.2. Cơ sở của giải pháp

Về cơ sở thực tiễn: kết quả phân tích tại Chương 2.

Về cơ sở lý luận: theo nguyên tắc quản trị rủi ro tín dụng của NHTM.

3.2.2.3. Nội dung giải pháp

Thứ nhất, định hướng lại danh mục tín dụng theo ngành nghề.

Thứ hai, đa dạng hóa cơ cấu tín dụng theo thời hạn.

Thứ ba, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng doanh nghiệp

Thứ tư, kết hợp đa dạng hóa với quản trị rủi ro tín dụng.

Thứ năm, nâng cao khả năng phân tích ngành và thị trường.

3.2.2.4. Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp

- Về nhân lực: Có năng lực phân tích ngành và đánh giá dự án đầu tư, đồng thời được đào tạo về quản trị danh mục tín dụng.

- Về tài chính: Đảm bảo nguồn vốn trung và dài hạn.

- Về công nghệ và thông tin: Cần có hệ thống thông tin hỗ trợ phân tích dữ liệu ngành nghề và theo dõi cơ cấu tín dụng theo thời gian.

- Về cơ chế chính sách: Sự linh hoạt trong chính sách tín dụng từ hội sở.

- Về môi trường kinh doanh: Chính sách hỗ trợ doanh nghiệp từ chính quyền.

3.2.3. Nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro

3.2.3.1. Mục tiêu của giải pháp

- Đảm bảo an toàn tín dụng
- Nâng cao chất lượng hồ sơ tín dụng
- Cân bằng danh mục tín dụng
- Tăng cường quản trị rủi ro chủ động

3.2.3.2. Cơ sở thực tiễn và pháp lý của giải pháp

Cơ sở thực tiễn: Phân tích tại Chương 2.

Cơ sở pháp lý: Luật các Tổ chức tín dụng 2010; quy định nội bộ của Agribank và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước.

3.2.3.3. Nội dung giải pháp

Thứ nhất: Chuẩn hóa và nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng

Thứ hai: Tăng cường kiểm soát rủi ro sau cho vay

Thứ ba: Đa dạng hóa danh mục và cơ cấu tín dụng

Thứ tư: Nâng cao năng lực nguồn nhân lực tín dụng

Thứ năm: Giám sát và đánh giá hiệu quả giải pháp

3.2.3.4. Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp

- Nhân lực: Đào tạo về phân tích dòng tiền, đánh giá rủi ro.

- Tài chính: Dự trù chi phí cho đào tạo, phần mềm quản lý rủi ro.

- Cơ sở vật chất và công nghệ: Máy tính, phần mềm quản lý khách hàng.

- Sự ủng hộ của lãnh đạo chi nhánh: Ban Giám đốc cần triển khai quyết liệt.

3.2.4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay

3.2.4.1. Mục tiêu của giải pháp

Thứ nhất: Nâng cao chất lượng tín dụng

Thứ hai: Bảo đảm an toàn hệ thống tín dụng

Thứ ba: Tối ưu hóa hiệu quả kinh tế từ hoạt động cho vay

Thứ tư: Củng cố uy tín và quan hệ khách hàng.

3.2.4.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn của giải pháp

Cơ sở lý thuyết

- Nguyên tắc kiểm soát rủi ro tín dụng

- Các mô hình giám sát tín dụng hiện đại

- Nguyên tắc 5R

Cơ sở thực tiễn tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng

Nam

- Thực trạng: Chi nhánh hiện vẫn gặp hạn chế trong kiểm tra sau cho vay, đặc biệt với doanh nghiệp vừa và nhỏ, dẫn đến một số dấu hiệu rủi ro chưa được phát hiện kịp thời.

- Thực tế: Dư nợ doanh nghiệp tập trung vào lâm nghiệp, xây dựng và thương mại dịch vụ, các ngành nghề chịu ảnh hưởng mạnh từ thiên tai, biến động thị trường.

3.2.4.3. Nội dung giải pháp

- Xây dựng quy trình kiểm tra, giám sát sau cho vay chuẩn hóa

- Tăng cường nhân lực và chuyên môn

- Ứng dụng công nghệ và hệ thống giám sát

- Các biện pháp hỗ trợ doanh nghiệp sau cho vay

- Kết quả kỳ vọng sau khi thực hiện giải pháp

3.2.4.4. Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp

- Nhân lực: Cần bổ sung chuyên viên giám sát rủi ro doanh nghiệp, đào tạo nâng cao kỹ năng phân tích dòng tiền, đánh giá phương án kinh doanh.

- Tài chính: Đầu tư phần mềm quản lý tín dụng, công cụ báo cáo.

- Cơ sở vật chất: Máy tính, phòng làm việc riêng cho bộ phận kiểm soát.

- Sự ủng hộ từ lãnh đạo: Ban Giám đốc chi nhánh và các phòng ban phải phối hợp đồng bộ.

- Pháp lý và quy định nội bộ: Tuân thủ Quy chế cho vay, Quy định nội bộ Agribank và các hướng dẫn pháp luật liên quan đến tín dụng doanh nghiệp.

3.2.5. Giảm phụ thuộc vào tài sản bảo đảm

3.2.5.1. Mục tiêu của giải pháp

Đa dạng hóa hình thức cấp tín dụng

Nâng cao chất lượng tín dụng

Thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương

Tăng tính cạnh tranh và linh hoạt.

3.2.5.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn của giải pháp

Cơ sở lý thuyết

- Nguyên tắc cấp tín dụng hiện đại

- Mô hình đánh giá tín dụng doanh nghiệp

Cơ sở thực tiễn tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng

Nam

- Thực tế tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam tất cả các khoản dư nợ cho vay doanh nghiệp được có đảm bảo 100% giá trị tài sản đảm bảo.

- Hạn chế: Nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ, đặc biệt trong nông – lâm nghiệp, chưa có tài sản cố định lớn.

3.2.5.3. Nội dung giải pháp

- Thay đổi phương pháp thẩm định tín dụng

- Đa dạng hóa hình thức bảo đảm
- Triển khai công cụ giám sát sau cho vay
- Hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao năng lực quản lý tài chính
- Kết quả kỳ vọng sau khi thực hiện giải pháp

3.2.5.4. Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp

- Nhân lực: Đào tạo kỹ năng đánh giá dòng tiền, phân tích báo cáo tài chính

- Công cụ quản lý: Hệ thống quản lý tín dụng
- Hỗ trợ từ Ban Giám đốc: Ban Giám đốc chi nhánh cần ủng hộ

- Cơ sở pháp lý: Tuân thủ quy định nội bộ Agribank, Luật Các tổ chức tín dụng và hướng dẫn Ngân hàng Nhà nước về cho vay doanh nghiệp.

- Hợp tác với đối tác và tổ chức bảo lãnh.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

3.2.6.1. Mục tiêu của giải pháp

Cải thiện kỹ năng thẩm định tín dụng

Nâng cao năng lực kiểm soát rủi ro

Đảm bảo tính chuyên nghiệp và minh bạch trong quy trình tín dụng

Tăng khả năng đáp ứng các yêu cầu đổi mới tín dụng.

3.2.6.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn của giải pháp

Cơ sở lý thuyết

- Quản trị nguồn nhân lực trong ngân hàng
- Mô hình nâng cao năng lực chuyên môn
- Kinh nghiệm quốc tế

Cơ sở thực tiễn tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng

Nam

- Nhân lực tín dụng tại chi nhánh hiện đang chưa đồng đều về năng lực

- Hoạt động cho vay doanh nghiệp còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân

- Đào tạo chuyên môn hiện có chưa thường xuyên.

3.2.6.3. Nội dung giải pháp

- Đào tạo và phát triển chuyên môn
- Chuẩn hóa quy trình và công cụ làm việc
- Đánh giá năng lực và chính sách khuyến khích
- Hợp tác và học hỏi kinh nghiệm

3.2.6.4. Kết quả kỳ vọng sau khi thực hiện giải pháp

- Cán bộ tín dụng nắm vững kiến thức chuyên môn và kỹ năng thực hành, giảm rủi ro tín dụng.
- Quy trình thẩm định được chuẩn hóa, minh bạch và hiệu quả hơn.
- Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, tăng sự gắn kết của nhân viên với chi nhánh.
- Hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận vốn dễ dàng hơn, thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương.

3.2.6.5. Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp

Nhân lực: Cần bố trí cán bộ tham gia đào tạo liên tục

- Công cụ quản lý: Hệ thống quản lý tín dụng
- Hỗ trợ Ban Giám đốc chi nhánh: Phê duyệt kế hoạch đào tạo
- Cơ sở pháp lý: Tuân thủ các quy định của Agribank, Ngân hàng Nhà nước
- Định hướng phát triển lâu dài.

3.2.7. Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng

3.2.7.1. Mục tiêu của giải pháp

Tăng sự hài lòng, tin tưởng và gắn kết của khách hàng với chi nhánh.

Hỗ trợ mở rộng mạng lưới khách hàng doanh nghiệp

Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng

Góp phần phát triển thương hiệu Agribank tại khu vực Tây Giang

3.2.7.2. Cơ sở lý thuyết và thực tiễn của giải pháp

Cơ sở lý thuyết

- Khái niệm dịch vụ ngân hàng và trải nghiệm khách hàng
- Mô hình SERVQUAL
- Chính sách dịch vụ ngân hàng hiện đại.

Cơ sở thực tiễn tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng

Nam

- Khách hàng doanh nghiệp chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ, vừa
- Chất lượng dịch vụ còn hạn chế ở một số khía cạnh
- Sự hài lòng của khách hàng.

3.2.7.3. Nội dung giải pháp

- Chuẩn hóa quy trình dịch vụ khách hàng
- Nâng cao kỹ năng và thái độ phục vụ của cán bộ tín dụng
- Ứng dụng công nghệ nâng cao trải nghiệm khách hàng
- Chính sách chăm sóc và gắn kết khách hàng

3.2.7.4. Kết quả kỳ vọng sau khi thực hiện giải pháp

- Khách hàng trải nghiệm dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện, minh bạch và chuyên nghiệp.
- Sự hài lòng và gắn kết khách hàng tăng, tạo cơ sở mở rộng dư nợ doanh nghiệp và nâng cao hiệu quả kinh doanh.
- Quy trình dịch vụ chuẩn hóa, giúp cán bộ dễ dàng quản lý, kiểm soát và nâng cao chất lượng phục vụ.

3.2.7.5. Điều kiện tổ chức thực hiện giải pháp

Nhân lực: Đào tạo kỹ năng tư vấn, giao tiếp và quản lý rủi ro

- Công cụ và cơ sở vật chất: Hệ thống quản lý khách hàng (CRM), ngân hàng điện tử, phần mềm cảnh báo rủi ro và hạ tầng mạng ổn định.
- Hỗ trợ lãnh đạo chi nhánh: Phê duyệt các chương trình đào tạo.
- Cơ sở pháp lý và quy định: Tuân thủ các quy định.
- Định hướng lâu dài: Thiết lập KPI.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế địa phương còn nhiều khó khăn nhưng tiềm năng phát triển vẫn còn lớn, hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

Đề tài đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng thương mại, làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò cũng như các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả tín dụng doanh nghiệp. Trên cơ sở đó, đề tài đã tiến hành phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh trong giai đoạn 2023–2025, qua đó chỉ ra những kết quả đạt được cũng như những hạn chế và nguyên nhân tồn tại.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh đã có sự tăng trưởng về quy mô, cơ cấu tín dụng từng bước được điều chỉnh phù hợp với đặc điểm kinh tế địa phương, chất lượng tín dụng cơ bản được kiểm soát. Tuy nhiên, quy mô tín dụng còn nhỏ, cơ cấu chưa đa dạng, rủi ro tín dụng vẫn tiềm ẩn và chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế.

Trên cơ sở đó, đề tài đã đề xuất một hệ thống giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại chi nhánh, bao gồm các giải pháp về mở rộng tín dụng, đa dạng hóa danh mục, nâng cao chất lượng tín dụng, tăng cường quản lý rủi ro, cải thiện nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đồng thời, đề tài cũng đưa ra các kiến nghị đối với Agribank cấp trên và chính quyền địa phương nhằm hỗ trợ triển khai các giải pháp một cách hiệu quả.

Tóm lại, đề tài có ý nghĩa cả về mặt lý luận và thực tiễn, góp phần cung cấp cơ sở khoa học và thực tiễn cho việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại Agribank Chi nhánh Tây Giang Quảng Nam trong thời gian tới.