

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG  
KHOA KINH TẾ**



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Đề tài:**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT  
KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN  
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – CHI NHÁNH  
ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN**

|                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| Giáo viên hướng dẫn | : Th.S Nguyễn Thị Nga My |
| Sinh viên thực hiện | : Lê Phương Ni           |
| Mã số sinh viên     | : 2254020018             |
| Niên khóa           | : 2022 – 2026            |
| Lớp                 | : 22NH1                  |

*Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026*

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn đến quý thầy cô trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng – những người đã truyền đạt và mang đến cho em nhiều hiểu biết giúp em có một nền tảng kiến thức về chuyên ngành trong suốt thời gian học tập và rèn luyện tại trường. Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn cô ThS. Nguyễn Thị Nga My đã dành thời gian quý giá của mình trong suốt thời gian qua để tận tình hướng dẫn, góp ý, giúp đỡ để em có thể hoàn thành tốt bài báo cáo lần này.

Cùng với đó, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ngân hàng TMCP Bản Việt – CN Đà Nẵng – PGD Sông Hàn đã tiếp nhận hướng dẫn và tạo điều kiện cho em có cơ hội được thực tập tại Ngân hàng. Sự giúp đỡ tận tình của Ngân hàng đã giúp em phần nào hiểu thêm về công việc thực tế, tích lũy thêm kinh nghiệm quý báu phục vụ cho công việc sau này.

Sau cùng, em xin kính chúc tất cả quý thầy cô trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, Ngân Hàng TMCP Bản Việt – CN Đà Nẵng – PGD Sông Hàn thật nhiều sức khỏe và có thể hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và mục tiêu đã đề ra.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Lê Phương Ni

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn

## MỤC LỤC

|                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....                                  | 1  |
| <b>1.1. Cơ sở lý luận cho vay của Ngân hàng Thương mại</b> .....                                                                                                    | 1  |
| <i>1.1.1. Khái niệm cho vay của Ngân hàng Thương mại</i> .....                                                                                                      | 1  |
| <i>1.1.2. Nguyên tắc cho vay của Ngân hàng Thương mại</i> .....                                                                                                     | 1  |
| <i>1.1.3. Điều kiện cho vay của Ngân hàng Thương mại</i> .....                                                                                                      | 2  |
| <i>1.1.4. Phân loại cho vay của Ngân hàng Thương mại</i> .....                                                                                                      | 3  |
| <b>1.2. Cơ sở lý luận cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại</b> .....                                                     | 6  |
| <i>1.2.1. Khái niệm cho vay đối với sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân</i> ..                                                                           | 6  |
| <i>1.2.2. Đặc điểm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân</i> .....                                                                                 | 6  |
| <i>1.2.3. Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân</i> .....                                                                                | 7  |
| <i>1.2.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân</i> .....                                                                                  | 9  |
| <b>1.3. Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại</b> .....                                              | 11 |
| <i>1.3.1. Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại</i> .....                               | 11 |
| <i>1.3.2. Chỉ tiêu đánh giá mức độ phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại</i> .....                   | 12 |
| <i>1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại</i> .....                  | 16 |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1</b> .....                                                                                                                                      | 20 |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN</b> ..... | 21 |
| <b>2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn</b> .....                                                 | 21 |
| <b>2.1.1. Quá trình hình thành của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn</b> .....                                   | 21 |
| <b>2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn</b> .....                                         | 22 |

|                                                                                                                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2.1.3.Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn .....</b>                                                                                       | <b>27</b> |
| <b>2.1.4.Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025 ...</b>                                                          | <b>29</b> |
| <b>2.2.Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn .....</b>                            | <b>37</b> |
| <i>2.2.1.Nguyên tắc và điều kiện cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn .....</i>                              | <i>37</i> |
| <i>2.2.2.Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn .....</i>                                             | <i>38</i> |
| <i>2.2.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn .....</i>                                                                      | <i>40</i> |
| <b>2.3.Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn .....</b>                                             | <b>42</b> |
| <i>2.3.1.Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....</i>            | <i>42</i> |
| <i>2.3.2.Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....</i>                      | <i>46</i> |
| <i>2.3.3.Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....</i>   | <i>53</i> |
| <i>2.3.4.Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....</i> | <i>58</i> |
| <i>2.3.5.Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....</i>                   | <i>59</i> |
| <i>2.3.6.Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....</i>                    | <i>62</i> |

|                                                                                                                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2.4.Đánh giá chung hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025 .....</b> | <b>63</b> |
| <b>2.4.1.Kết quả đạt được .....</b>                                                                                                                                                                             | <b>64</b> |
| <b>2.4.2.Hạn chế .....</b>                                                                                                                                                                                      | <b>66</b> |
| <b>2.4.3.Nguyên nhân .....</b>                                                                                                                                                                                  | <b>68</b> |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....</b>                                                                                                                                                                                   | <b>68</b> |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN .....</b>           | <b>72</b> |
| <b>3.1.Định hướng, phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 .....</b>   | <b>72</b> |
| <b>3.1.1.Định hướng chung của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn .....</b>                                                                                    | <b>72</b> |
| <b>3.1.2.Định hướng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn .....</b>                                   | <b>73</b> |
| <b>3.2.Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn .....</b>                 | <b>75</b> |
| <b>3.3.Một số kiến nghị đề ra .....</b>                                                                                                                                                                         | <b>89</b> |

## DANH SÁCH BẢNG BIỂU

| <b>Bảng</b> | <b>Tên bảng biểu</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Trang</b> |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Bảng 2.1    | Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025                                                                     | 29           |
| Bảng 2.2    | Tình hình cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 2025                                                                            | 32           |
| Bảng 2.3    | Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025                                                     | 35           |
| Bảng 2.4    | Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025                 | 44           |
| Bảng 2.5    | Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025                           | 48           |
| Bảng 2.6    | Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025        | 55           |
| Bảng 2.7    | Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025 | 61           |
| Bảng 2.8    | Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025                        | 65           |

|          |                                                                                                                                                                                   |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.9 | Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025 | 66 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

### **DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ**

| <b>Hình</b> | <b>Tên bảng biểu</b>                                                           | <b>Trang</b> |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Hình 1      | Logo BVBank                                                                    | 21           |
| Hình 2      | Cơ cấu tổ chức của BVBank – CN Đà Nẵng – PGD Sông Hàn                          | 23           |
| Hình 3      | Quy trình cho vay SXKD đối với KHCN của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn | 40           |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| <b>Từ viết tắt</b> | <b>Dịch nghĩa</b>       |
|--------------------|-------------------------|
| CSTT               | Chính sách tiền tệ      |
| GP                 | Giấy phép               |
| KHCN               | Khách hàng cá nhân      |
| KHDN               | Khách hàng doanh nghiệp |
| NHNN               | Ngân hàng nhà nước      |
| NHTM               | Ngân hàng thương mại    |
| PGD                | Phòng giao dịch         |
| SXKD               | Sản xuất kinh doanh     |
| TT                 | Thông tư                |
| TMCP               | Thương mại cổ phần      |
| TCTD               | Tổ chức tín dụng        |

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang từng bước phục hồi và phát triển theo hướng ổn định, khu vực kinh tế cá thể và hộ kinh doanh cá nhân ngày càng giữ vai trò quan trọng trong việc tạo việc làm, thúc đẩy tăng trưởng và phát triển kinh tế địa phương. Cùng với sự gia tăng về số lượng hộ kinh doanh và nhu cầu vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh ngày càng lớn và đa dạng. Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân vì vậy trở thành một trong những mảng cho vay quan trọng của các ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng, việc phát triển phân khúc khách hàng cá nhân kinh doanh được xem là hướng đi tiềm năng nhằm mở rộng thị phần và gia tăng lợi nhuận. Xuất phát từ yêu cầu thực tiễn đó, việc nghiên cứu các giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là cần thiết và có ý nghĩa cả về mặt lý luận lẫn thực tiễn.

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại nhằm đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ hoạt động kinh doanh của cá nhân, hộ gia đình và hộ kinh doanh cá thể. Đối với nền kinh tế, hoạt động này góp phần hỗ trợ khu vực kinh tế tư nhân phát triển, thúc đẩy lưu thông hàng hóa và tạo thêm việc làm cho xã hội. Đối với các ngân hàng thương mại, phân khúc khách hàng cá nhân kinh doanh không chỉ giúp đa dạng hóa danh mục tín dụng, phân tán rủi ro mà còn tạo nguồn thu ổn định từ lãi vay và các dịch vụ đi kèm. Đồng thời, việc phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân còn giúp ngân hàng xây dựng mối quan hệ lâu dài, tạo nền tảng để mở rộng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác.

Trên thế giới, hoạt động cho vay đối với cá nhân kinh doanh và hộ kinh doanh nhỏ lẻ đã được nhiều ngân hàng chú trọng phát triển, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế số và xu hướng khởi nghiệp gia tăng. Các ngân hàng không ngừng cải tiến quy trình thẩm định, ứng dụng công nghệ và tăng cường quản trị rủi ro nhằm nâng cao chất lượng tín dụng. Tại Việt Nam, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khu vực hộ kinh doanh và doanh nghiệp siêu nhỏ, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ngày càng chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng dư nợ tín dụng. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro do đặc điểm quy mô vốn nhỏ, tính minh bạch tài chính chưa cao

và khả năng chống chịu trước biến động thị trường còn hạn chế. Vì vậy, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp phát triển phù hợp là yêu cầu cần thiết đối với các ngân hàng thương mại, đặc biệt là các ngân hàng có định hướng phát triển mảng bán lẻ.

Tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng của đơn vị. Nguồn thu từ phân khúc này góp phần duy trì hoạt động kinh doanh ổn định và hỗ trợ chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động này vẫn còn một số hạn chế về quy mô tăng trưởng, cơ cấu khách hàng và chất lượng tín dụng trước áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng lớn trên địa bàn. Do đó, việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị là yêu cầu cấp thiết trong giai đoạn hiện nay.

Xuất phát từ những lý do trên, tôi lựa chọn đề tài **“Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025. Từ đó, đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn giai đoạn tiếp theo.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, vai trò hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

+ Phân tích thực trạng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025.

+ Đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo.

### **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là gì? Vai trò của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân?

- Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 như thế nào?

- Các giải pháp cần thiết nào nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo?

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi không gian: đề tài thực hiện tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn.

+ Phạm vi thời gian: đề tài phân tích phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong thời gian 2023 – 2025

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích đối với hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn.

### **6. Ý nghĩa của đề tài**

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, vai trò hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay sản xuất

kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Cùng với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo.

## **7. Cấu trúc đề tài**

Chương 1: Cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại

Chương 2: Thực trạng phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025

Chương 3: Giải pháp phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

## **1.1. Cơ sở lý luận cho vay của Ngân hàng Thương mại**

### ***1.1.1. Khái niệm cho vay của Ngân hàng Thương mại***

Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay. (Theo khoản 7 điều 4 – Toàn văn Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15)

Như vậy, cho vay của ngân hàng thương mại là hoạt động cấp tín dụng cơ bản, trong đó ngân hàng cung ứng vốn cho khách hàng sử dụng trong một thời gian nhất định và phải hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi theo thỏa thuận. Đây không chỉ là nghiệp vụ mang lại nguồn thu nhập chủ yếu cho ngân hàng mà còn giữ vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy lưu thông vốn và hỗ trợ phát triển kinh tế.

### ***1.1.2. Nguyên tắc cho vay của Ngân hàng Thương mại***

Ngân hàng cho vay chủ yếu bằng nguồn vốn huy động nên cần thiết phải đề ra và thực hiện các nguyên tắc nhất định, điều này không chỉ có ý nghĩa đối với ngân hàng mà còn có ý nghĩa quan trọng đối với khách hàng tiền gửi và nền kinh tế. Việc thực hiện nguyên tắc tín dụng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay và góp phần hạn chế rủi ro.

Ở Việt Nam hiện nay, theo “Quy chế cho vay của các Tổ chức tín dụng đối với khách hàng” của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, khách hàng vay vốn của ngân hàng phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau đây:

Một là: Sử dụng vốn vay phải đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Sử dụng vốn vay đúng mục đích là điều kiện tiên quyết để ngân hàng đảm bảo hiệu quả tín dụng và khả năng thu hồi đủ nợ vay khi hợp đồng tín dụng đáo hạn, bởi vậy cho vay đúng mục đích không chỉ là nguyên tắc mà còn là phương châm hoạt động của ngân hàng. Đối với toàn bộ nền kinh tế, bất kỳ khoản vay nào cũng đều phải hướng đến mục tiêu và yêu cầu phát triển kinh tế – xã hội trong từng giai đoạn. Đối với khách hàng, vốn vay cũng phải đáp ứng được từng mục đích cụ thể và phù hợp với đặc điểm từng ngành nghề, từng loại khách hàng để giúp khách hàng thực hiện được

mục tiêu kinh doanh của mình. Bởi vậy, khi vay vốn của ngân hàng trong bất kỳ trường hợp nào khách hàng cũng phải trình bày rõ mục đích của việc sử dụng vốn để làm gì (chẳng hạn: trồng cây gì? nuôi con gì? làm cái gì? v.v...). Khi khoản vay đã được ngân hàng chấp nhận thì mục đích sử dụng vốn vay cũng sẽ được ghi vào hợp đồng tín dụng. Ngân hàng sẽ thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay xem khách hàng sử dụng vốn có đúng mục đích đã ghi trong hợp đồng hay không? Nếu phát hiện thấy khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, ngân hàng có thể chấm dứt hợp đồng trước hạn hoặc có thể áp dụng các chế tài cần thiết.

Hai là: Hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Hoàn trả là một trong các chức năng của tín dụng, đặc biệt trong quan hệ tín dụng ngân hàng, ngân hàng thương mại vừa là người đi vay lại vừa là người cho vay. Bởi vậy để duy trì chức năng trung gian tín dụng của mình ngân hàng yêu cầu khách hàng phải thực hiện nguyên tắc hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng, có thực hiện được nguyên tắc này ngân hàng mới làm tốt vai trò con nợ của mình đối với khách hàng tiền gửi và đảm bảo an toàn trong kinh doanh tín dụng.

### ***1.1.3. Điều kiện cho vay của Ngân hàng Thương mại***

Điều kiện cho vay là cơ sở để ngân hàng xem xét và quyết định cấp tín dụng, đồng thời cũng là căn cứ để ngân hàng theo dõi, giám sát và xử lý các tình huống phát sinh trong suốt quá trình cho vay. Trên thực tế, ở hầu hết các quốc gia, các ngân hàng thương mại đều đặt ra những điều kiện cho vay chặt chẽ nhằm hạn chế rủi ro tín dụng và đảm bảo khả năng thu hồi vốn.

Tại Việt Nam, điều kiện cho vay được quy định trong các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Các Tổ chức tín dụng. Theo đó, các tổ chức tín dụng chỉ xem xét cho vay khi khách hàng đáp ứng đầy đủ một số điều kiện cơ bản.

Thứ nhất, khách hàng vay vốn phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật. Đối với doanh nghiệp là pháp nhân, phải có năng lực pháp luật dân sự. Đối với các đối tượng khác như cá nhân, đại diện hộ gia đình, chủ doanh nghiệp tư nhân hoặc thành viên hợp danh của công ty hợp danh, phải có đầy đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự theo quy định.

Thứ hai, mục đích sử dụng vốn vay phải hợp pháp. Khách hàng phải sử dụng vốn vay đúng mục đích đã cam kết, phù hợp với nội dung giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc không trái với quy định của pháp luật hiện hành.

Thứ ba, khách hàng phải có khả năng tài chính để đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết. Điều này thể hiện ở việc khách hàng phải có tỷ lệ vốn chủ sở hữu tối thiểu tham gia vào quá trình sản xuất, kinh doanh hoặc cung cấp dịch vụ theo quy định của từng tổ chức tín dụng. Ngoài ra, một số tổ chức tín dụng còn đặt ra các yêu cầu bổ sung như doanh nghiệp vay không có nợ quá hạn kéo dài trên sáu tháng tại chính tổ chức tín dụng đó, hoặc phải mua bảo hiểm đối với tài sản là đối tượng vay vốn nếu pháp luật có quy định.

Thứ tư, khách hàng phải có dự án đầu tư hoặc phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi và hiệu quả, hoặc phương án phục vụ đời sống phù hợp với quy định của pháp luật. Dự án hoặc phương án vay vốn phải đảm bảo tính khả thi, có đủ điều kiện để triển khai trong thực tế và dự kiến tạo ra nguồn thu nhập đủ để bù đắp chi phí cũng như thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho tổ chức tín dụng.

Thứ năm, khách hàng phải thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Căn cứ vào uy tín, năng lực tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng, tổ chức tín dụng có quyền quyết định cho vay có bảo đảm bằng tài sản hoặc cho vay không có bảo đảm bằng tài sản, đồng thời phải tự chịu trách nhiệm đối với quyết định cấp tín dụng của mình.

Đối với khách hàng là đơn vị hạch toán phụ thuộc của một pháp nhân, đơn vị vay vốn phải có giấy ủy quyền vay vốn của đơn vị chủ quản và cam kết trả nợ thay trong trường hợp đơn vị phụ thuộc không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ.

Nhìn chung, các điều kiện vay vốn nêu trên có thể được từng ngân hàng cụ thể hóa tùy theo đặc điểm hoạt động kinh doanh, đối tượng khách hàng, loại khoản vay và phương thức cho vay nhằm đảm bảo phù hợp với thực tiễn hoạt động tín dụng của từng tổ chức tín dụng.

#### ***1.1.4. Phân loại cho vay của Ngân hàng Thương mại***

##### ***a. Theo thời hạn cho vay***

- Cho vay ngắn hạn: Thời hạn cho vay đến một năm và được sử dụng để bổ sung, bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu vay vốn ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung hạn: Thời hạn cho vay từ trên một năm đến năm năm (theo quy định của Việt Nam) dùng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh. Bên cạnh đó, nó còn được dùng đầu tư vào tài sản lưu động thường xuyên của doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp mới thành lập.

- Cho vay dài hạn: Thời hạn tín dụng từ trên 5 năm, tối đa có thể lên đến 20, 30 thậm chí 40 năm. Loại cho vay này dùng để đáp ứng các nhu cầu đầu tư dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

Cách phân chia theo thời gian giúp cho ngân hàng tính toán các luồng cho vay, mức cho vay trong một khoảng thời gian nhất định. Nghiệp vụ truyền thống của các ngân hàng là cho vay ngắn hạn nhưng từ khoảng thập niên 70 trở lại đây, các ngân hàng đã chuyển sang kinh doanh tổng hợp, trong đó thường tìm cách nâng tỉ trọng cho vay trung dài hạn.

#### *a. Theo mục đích sử dụng vốn vay*

- Cho vay bất động sản: Là loại cho vay liên quan đến việc mua sắm và xây dựng nhà ở, đất đai hay bất động sản.

- Cho vay công nghiệp, thương mại, dịch vụ: Là loại cho vay ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp hoạt động trong những lĩnh vực này.

- Cho vay nông nghiệp: Là loại cho vay để trang trải các chi phí sản xuất nông nghiệp như mua phân bón, thuốc trừ sâu, giống cây trồng, thức ăn gia súc, lao động, nhiên liệu.

- Cho các định chế tài chính khác vay: Hình thức phổ biến nhất là cho vay trên thị trường liên ngân hàng.

- Cho vay cá nhân: Là loại cho vay để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng cá nhân.

- Cho thuê: Cho thuê của các định chế tài chính bao gồm thuê vận hành, thuê và mua lại, thuê tài chính. Tài sản cho thuê thường là bất động sản và động sản chủ yếu là máy móc thiết bị.

#### *b. Theo hình thức đảm bảo*

- Cho vay có đảm bảo đối vật: Là hình thức cho vay mà số tiền được cấp ra dựa trên tài sản đảm bảo (cầm cố, thế chấp). Các tài sản dùng đảm bảo nợ vay phải hội đủ các điều kiện về tính thị trường, ổn định. Các hình thức cho vay có đảm bảo như đảm

bảo bằng các chứng khoán (giấy tờ có giá), bằng hợp đồng thầu khoán, bằng vật tư hàng hóa, bằng bất động sản.

- Cho vay có đảm bảo đối nhân: Là sự cam kết của một hay nhiều người về việc trả nợ ngân hàng thay cho khách hàng vay vốn khi khách hàng vay vốn không trả được nợ vay đến hạn. Người đứng ra đảm bảo phải hội đủ hai điều kiện về năng lực pháp lý và năng lực tài chính. Thông thường, người đứng ra đảm bảo là các ngân hàng, các tổ chức tài chính, các doanh nghiệp. Các cá nhân muốn đứng ra bảo đảm thường phải có tài sản đảm bảo nợ vay.

#### *c. Theo phương pháp hoàn trả*

- Cho vay trả góp: Đây là loại cho vay mà việc hoàn trả vốn và lãi theo định kỳ. Loại cho vay này thường áp dụng cho các khoản cho vay có thời gian dài như cho vay bất động sản, cho vay tiêu dùng đối với những tài sản có giá trị cao. Ngoài ra, hình thức này còn áp dụng cho một số loại cho vay có giá trị nhỏ như cho vay đối với những nhà kinh doanh nhỏ (cho vay chợ), cho vay tài trợ trang thiết bị nông nghiệp.

- Cho vay phi trả góp: Là loại cho vay thanh toán một lần theo kỳ hạn đã thỏa thuận.

- Cho vay hoàn trả theo yêu cầu: chẳng hạn như hình thức thấu chi, cho vay qua thẻ tín dụng.

#### *d. Theo xuất xứ tín dụng*

- Cho vay trực tiếp: Ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu vay và họ trực tiếp trả nợ vay ngân hàng.

- Cho vay gián tiếp: Là khoản cho vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước, chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán như chiết khấu thương phiếu, mua các phiếu bán hàng tiêu dùng, máy móc nông nghiệp trả góp hay mua nợ.

#### *e. Theo hình thức cho vay*

- Thấu chi: Là hình thức cho vay gắn liền với việc sử dụng tài khoản tiền gửi vãng lai của cá nhân hoặc doanh nghiệp thông qua việc sử dụng quá số dư trong một hạn mức cho phép, với một thời hạn, phí do ngân hàng quy định. Quyền được thấu chi có thể chia thành hai loại:

+ Quyền thấu chi mặc định: Đây là hình thức thấu chi phổ biến nhất. Quyền này được ngân hàng cấp cho khách hàng và được ghi rõ trong điều kiện sử dụng tài khoản.

Khách hàng có quyền rút quá số dư một mức cho phép mà không cần phải thông báo trước cho ngân hàng.

- + Quyền thấu chi thỏa thuận: Khi khách hàng muốn rút quá số dư, khách hàng phải xin phép ngân hàng.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Cho vay để tạo thuận lợi cho thanh toán của khách hàng:

- + Tương tự như thấu chi nhưng áp dụng cho những khoản vay lớn, quan trọng hơn.

- + Cho vay rút vốn một lần, thời gian ngắn, có thể đi kèm với một khoản vay khác hoặc với một khoản doanh thu.

- + Cho vay đối với những hoạt động kinh doanh theo mùa vụ như khách sạn, nông nghiệp.

- + Chiết khấu giấy tờ có giá: như kỳ phiếu thương mại, các chứng chỉ tiền gửi,...

- Cho vay tiêu dùng cá nhân: Là hình thức cho vay ngắn và trung hạn với lãi suất thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng. Thời hạn trung bình của hình thức cho vay này ở các nước Châu Âu thường là hai năm. Việc trả nợ thường được trả hàng tháng với số tiền cố định. Cho vay tiêu dùng cá nhân thường là cho vay để mua phương tiện đi lại hoặc du lịch hoặc cho vay đối với sinh viên. Đối với những khách hàng tốt, ngân hàng còn cấp cho khách hàng một tập séc để rút tiền.

## **1.2. Cơ sở lý luận cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại**

### ***1.2.1. Khái niệm cho vay đối với sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân***

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại, trong đó ngân hàng cung cấp một khoản vốn cho cá nhân hoặc hộ kinh doanh nhằm phục vụ các hoạt động sản xuất, kinh doanh như mua nguyên vật liệu, đầu tư máy móc thiết bị, mở rộng quy mô kinh doanh hoặc bổ sung vốn lưu động. Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả cả gốc và lãi cho ngân hàng theo thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Hoạt động cho vay này góp phần hỗ trợ cá nhân và hộ kinh doanh có thêm nguồn vốn để duy trì và phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, đồng thời tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng tín dụng và gia tăng lợi nhuận.

### ***1.2.2. Đặc điểm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân***

Đối tượng vay vốn là cá nhân hoặc hộ kinh doanh: Khách hàng vay vốn chủ yếu là các cá nhân hoặc hộ gia đình có hoạt động sản xuất, kinh doanh như buôn bán nhỏ, dịch vụ, sản xuất thủ công, hoặc kinh doanh hộ cá thể. Quy mô hoạt động của nhóm khách hàng này thường nhỏ và phụ thuộc nhiều vào năng lực quản lý cũng như kinh nghiệm kinh doanh của người vay.

Mục đích vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh: Khoản vay được sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho các hoạt động như mua nguyên vật liệu, bổ sung vốn lưu động, đầu tư máy móc thiết bị, mở rộng quy mô sản xuất hoặc phát triển hoạt động kinh doanh của cá nhân, hộ kinh doanh.

Quy mô khoản vay thường không lớn: So với các khoản vay dành cho doanh nghiệp, giá trị khoản vay đối với khách hàng cá nhân thường nhỏ hơn. Điều này xuất phát từ quy mô sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân thường hạn chế và khả năng tài chính cũng không lớn.

Nguồn trả nợ phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập từ hoạt động kinh doanh: Khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân thường dựa vào lợi nhuận thu được từ hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc các nguồn thu nhập hợp pháp khác của cá nhân. Do đó, ngân hàng phải đánh giá kỹ hiệu quả phương án kinh doanh và khả năng tạo ra dòng tiền của khách hàng.

Mức độ rủi ro tương đối cao: Do hoạt động kinh doanh của cá nhân thường chịu ảnh hưởng lớn từ biến động thị trường, kinh nghiệm quản lý và khả năng tài chính hạn chế nên rủi ro tín dụng đối với loại hình cho vay này có thể cao hơn so với một số khoản vay khác. Vì vậy, ngân hàng thường yêu cầu tài sản bảo đảm hoặc áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro phù hợp.

Thủ tục cho vay tương đối linh hoạt: Để đáp ứng nhu cầu vốn nhanh của khách hàng cá nhân, ngân hàng thường thiết kế quy trình và thủ tục vay vốn đơn giản, linh hoạt hơn so với cho vay doanh nghiệp nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ các quy định về tín dụng.

### ***1.2.3. Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân***

#### **➤ Theo thời hạn cho vay KHCN**

Cho vay ngắn hạn: là hình thức cho vay có thời hạn không quá 12 tháng. Loại hình tín dụng này chủ yếu nhằm đáp ứng nhu cầu vốn lưu động của khách hàng trong quá

trình sản xuất kinh doanh như mua nguyên vật liệu, hàng hóa hoặc chi trả các chi phí phục vụ hoạt động kinh doanh trong thời gian ngắn.

Cho vay trung hạn: đây là các khoản vay có thời hạn từ trên 12 tháng đến 60 tháng. Nguồn vốn vay trung hạn thường được sử dụng cho các mục đích như đầu tư mua sắm máy móc thiết bị, cải tiến kỹ thuật, nâng cấp công nghệ hoặc mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh.

Cho vay dài hạn: là các khoản tín dụng có thời hạn trên 60 tháng. Hình thức cho vay này thường được sử dụng để tài trợ cho các nhu cầu đầu tư có quy mô lớn và thời gian thu hồi vốn dài như xây dựng cơ sở sản xuất, mở rộng nhà xưởng hoặc đầu tư đổi mới trang thiết bị phục vụ hoạt động kinh doanh.

➤ Theo tài sản đảm bảo cho vay KHCN

Cho vay có tài sản đảm bảo: đây là hình thức cho vay được thực hiện trên cơ sở khách hàng phải có tài sản bảo đảm cho khoản vay như cầm cố, thế chấp hoặc có sự bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba. Việc yêu cầu tài sản bảo đảm nhằm giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ do gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh hoặc do những biến động bất lợi của thị trường.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: đây là hình thức cho vay mà ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng dựa chủ yếu vào uy tín, năng lực tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng mà không yêu cầu tài sản thế chấp hoặc cầm cố. Hình thức này thường áp dụng đối với những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, tình hình tài chính ổn định và có mối quan hệ tín dụng lâu dài với ngân hàng.

➤ Theo mục đích vay vốn cho vay KHCN

Cho vay bổ sung vốn lưu động: là khoản vay nhằm đáp ứng nhu cầu thiếu hụt vốn lưu động trong quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng. Nguồn vốn vay được sử dụng để thanh toán tiền nguyên vật liệu, hàng hóa, chi phí sản xuất hoặc các khoản chi phí cần thiết phục vụ hoạt động kinh doanh.

Cho vay đầu tư tài sản cố định: là khoản vay được sử dụng để đầu tư vào các tài sản có giá trị lớn và thời gian sử dụng lâu dài như máy móc, thiết bị, phương tiện vận tải hoặc các tài sản phục vụ trực tiếp cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

➤ Theo phương thức cho vay KHCN

Cho vay từng lần: đây là hình thức cho vay phổ biến đối với các khách hàng có nhu cầu vay vốn không thường xuyên. Theo phương thức này, mỗi lần vay vốn ngân hàng và khách hàng sẽ thực hiện đầy đủ các thủ tục vay vốn và ký kết hợp đồng tín dụng riêng. Trong suốt thời gian sử dụng vốn vay, ngân hàng sẽ theo dõi và kiểm soát mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Nếu phát hiện dấu hiệu vi phạm hợp đồng, ngân hàng có thể yêu cầu thu hồi nợ trước hạn hoặc chuyển khoản vay sang nợ quá hạn. Lãi suất của khoản vay có thể được áp dụng theo hình thức cố định hoặc thả nổi tùy theo thỏa thuận giữa hai bên.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là hình thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng thỏa thuận xác định một hạn mức tín dụng tối đa trong một khoảng thời gian nhất định. Hạn mức tín dụng được xác định dựa trên kế hoạch sản xuất kinh doanh, nhu cầu vốn và khả năng tài chính của khách hàng. Trong thời gian hiệu lực của hạn mức, khách hàng có thể vay và trả nhiều lần nhưng tổng dư nợ tại bất kỳ thời điểm nào cũng không được vượt quá hạn mức đã được cấp.

Cho vay ngoài hạn mức: Trong một số trường hợp đặc biệt, khi nhu cầu vốn của khách hàng phát sinh vượt quá hạn mức tín dụng đã được cấp, ngân hàng có thể xem xét cấp thêm khoản vay ngoài hạn mức. Tuy nhiên, việc cấp tín dụng ngoài hạn mức phải được ngân hàng thẩm định và chấp thuận theo quy định.

Cho vay thấu chi: Đây là hình thức cho vay mà ngân hàng cho phép khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán trong một giới hạn nhất định và trong thời gian đã thỏa thuận. Hạn mức thấu chi được xác định dựa trên khả năng tài chính và uy tín của khách hàng.

Cho vay luân chuyển: Là hình thức cho vay dựa trên sự luân chuyển của hàng hóa trong quá trình sản xuất kinh doanh. Theo đó, ngân hàng có thể cấp vốn cho khách hàng để mua hàng hóa hoặc nguyên vật liệu và sẽ thu hồi nợ khi hàng hóa được tiêu thụ.

Cho vay trả góp: Đây là phương thức cho vay mà khách hàng hoàn trả nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ hạn đã được thỏa thuận trước trong hợp đồng tín dụng. Phương thức này thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn nhằm tài trợ cho việc mua sắm tài sản cố định hoặc đầu tư phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

#### ***1.2.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân***

- Đối với khách hàng:

Đối với khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh, nguồn vốn vay từ ngân hàng đóng vai trò rất quan trọng trong việc phát triển hoạt động kinh doanh. Cho vay sản xuất kinh doanh giúp khách hàng có thêm nguồn vốn để triển khai hoặc mở rộng các phương án kinh doanh khả thi, đặc biệt trong trường hợp nguồn vốn tự có không đủ để đáp ứng nhu cầu đầu tư. Bên cạnh đó, việc tiếp cận nguồn vốn tín dụng từ ngân hàng giúp khách hàng chủ động hơn trong việc quản lý dòng tiền, tận dụng cơ hội kinh doanh và nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh. Ngoài ra, các khoản vay với thời hạn và phương thức trả nợ linh hoạt còn giúp khách hàng có thể cân đối nguồn thu nhập và thực hiện nghĩa vụ trả nợ một cách hợp lý.

➤ Đối với các NHTM:

Cho vay sản xuất kinh doanh là một trong những sản phẩm tín dụng chủ lực của ngân hàng thương mại, đặc biệt đối với nhóm khách hàng cá nhân có hoạt động kinh doanh, và đóng vai trò quan trọng trên nhiều phương diện. Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân gia tăng, tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng quy mô tín dụng, tăng doanh số cho vay và qua đó nâng cao nguồn thu từ hoạt động tín dụng. Đồng thời, thông qua hoạt động này, ngân hàng còn có cơ hội cung cấp thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ khác như thanh toán, chuyển tiền, ngân hàng điện tử và các dịch vụ tài chính liên quan, góp phần cải thiện hiệu quả kinh doanh tổng thể. Bên cạnh đó, việc phát triển và đa dạng hóa các khoản vay sản xuất kinh doanh cũng giúp ngân hàng phân tán rủi ro tín dụng, hạn chế tình trạng tập trung vốn vào một nhóm khách hàng hoặc một lĩnh vực kinh tế nhất định.

➤ Đối với nền kinh tế:

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh giữ vai trò quan trọng đối với sự phát triển của nền kinh tế thông qua việc cung cấp nguồn vốn cho các cá nhân và hộ kinh doanh, từ đó tạo điều kiện mở rộng quy mô sản xuất, gia tăng sản lượng và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Sự phát triển này góp phần làm tăng nguồn thu cho ngân sách nhà nước, giúp Nhà nước có thêm điều kiện để thực hiện hiệu quả các chính sách phát triển kinh tế – xã hội, đầu tư cho giáo dục, an sinh xã hội và các công trình trọng điểm. Đồng thời, tín dụng sản xuất kinh doanh còn tạo động lực thúc đẩy các ngành kinh tế mũi nhọn phát triển, mở rộng hoạt động thương mại và dịch vụ. Việc cung cấp vốn cũng giúp khai thác hiệu quả các nguồn lực như đất đai, lao động và tài nguyên thiên nhiên,

qua đó góp phần phát triển cơ sở hạ tầng và tăng cường cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Bên cạnh đó, nguồn vốn tín dụng còn hỗ trợ duy trì và phát triển các ngành nghề truyền thống, khuyến khích hình thành ngành nghề mới, góp phần giải quyết việc làm và nâng cao thu nhập cho người lao động. Đặc biệt, trong bối cảnh nền kinh tế gặp khó khăn, hoạt động này còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ phục hồi sản xuất, kích thích đầu tư và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

### **1.3. Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại**

#### ***1.3.1. Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại***

Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được xem là một trong những định hướng quan trọng của các ngân hàng thương mại trong bối cảnh nhu cầu vốn của khu vực hộ kinh doanh và cá nhân ngày càng gia tăng. Tuy nhiên, sự phát triển của hoạt động này không chỉ được hiểu là gia tăng quy mô cho vay mà còn phải đảm bảo hiệu quả, an toàn và bền vững trong dài hạn.

Dưới góc độ của ngân hàng thương mại, phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân cần được đánh giá trên cả phương diện định lượng và định tính. Về mặt định lượng, sự phát triển được thể hiện thông qua việc gia tăng dư nợ cho vay, tốc độ tăng trưởng cho vay, số lượng khách hàng vay vốn, doanh số cho vay và thu nợ, cũng như tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh trong tổng dư nợ. Bên cạnh đó, các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng như tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ quá hạn và khả năng sinh lời từ hoạt động cho vay cũng là những thước đo quan trọng. Về mặt định tính, sự phát triển còn thể hiện ở việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, cải tiến quy trình cho vay và mở rộng phạm vi tiếp cận vốn cho các cá nhân, hộ kinh doanh. Đồng thời, ngân hàng cần đảm bảo cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng tín dụng với yêu cầu kiểm soát rủi ro, phù hợp với chiến lược kinh doanh và năng lực quản trị của từng ngân hàng.

Như vậy, phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân không chỉ đơn thuần là mở rộng quy mô cho vay mà còn bao hàm việc nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đảm bảo chất lượng tín dụng và góp phần hỗ trợ phát triển kinh

tế – xã hội. Đây cũng chính là cơ sở để xây dựng hệ thống các chỉ tiêu đánh giá mức độ phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại.

### ***1.3.2. Chỉ tiêu đánh giá mức độ phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại***

#### ***a. Chỉ tiêu về quy mô***

##### **➤ Chỉ tiêu doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân**

Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho các cá nhân và hộ kinh doanh vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ tiêu này bao gồm toàn bộ số tiền đã cho vay trong kỳ, không phụ thuộc vào việc khoản vay đã được thu hồi hay chưa.

Thông qua doanh số cho vay, có thể đánh giá mức độ mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng đối với nhóm khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh. Khi doanh số cho vay tăng qua các năm, điều đó cho thấy ngân hàng đang mở rộng quy mô cấp tín dụng và đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu vốn của các cá nhân, hộ kinh doanh. Ngược lại, nếu doanh số cho vay giảm, có thể phản ánh xu hướng thu hẹp tín dụng hoặc nhu cầu vay vốn của khách hàng suy giảm.

Mức chênh lệch doanh số cho vay giữa các kỳ cho phép xác định tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay. Nếu doanh số tăng trưởng ổn định và liên tục, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang phát triển theo chiều hướng tích cực.

$$\text{Chênh lệch} = \text{Doanh số cho vay SXKD KHCN kỳ này} - \text{Doanh số cho vay SXKD KHCN kỳ trước}$$

Ngoài ra, tỷ trọng doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong tổng doanh số cho vay cũng phản ánh vai trò của nhóm khách hàng này trong danh mục tín dụng của ngân hàng. Khi tỷ trọng tăng, chứng tỏ ngân hàng đang chú trọng phát triển tín dụng đối với khu vực cá nhân kinh doanh.

$$\text{Tỷ trọng} = (\text{Doanh số cho vay SXKD KHCN} / \text{Tổng doanh số cho vay}) \times 100\%$$

##### **➤ Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân**

Doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân thể hiện tổng số tiền ngân hàng đã thu hồi từ các khoản vay của cá nhân và hộ kinh doanh trong

một kỳ nhất định. Chỉ tiêu này phản ánh khả năng thu hồi vốn cũng như hiệu quả sử dụng vốn vay của khách hàng.

Khi doanh số thu nợ cao, điều đó cho thấy các khoản vay được hoàn trả đúng hạn, ngân hàng thu hồi vốn tốt và có điều kiện tiếp tục cấp tín dụng cho các khách hàng khác. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ thấp có thể là dấu hiệu cho thấy khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh hoặc công tác quản lý tín dụng chưa hiệu quả.

Sự biến động của doanh số thu nợ qua các kỳ giúp đánh giá xu hướng cải thiện hoặc suy giảm trong khả năng thu hồi vốn của ngân hàng.

$$\text{Chênh lệch} = \text{Doanh số thu nợ SXKD KHCN kỳ này} - \text{Doanh số thu nợ SXKD KHCN kỳ trước}$$

Việc xem xét tỷ trọng doanh số thu nợ SXKD KHCN trong tổng doanh số thu nợ cũng giúp đánh giá mức độ đóng góp của hoạt động này đối với khả năng thu hồi vốn chung của ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng} = (\text{Doanh số thu nợ SXKD KHCN} / \text{Tổng doanh số thu nợ}) \times 100\%$$

➤ Chỉ tiêu dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phản ánh tổng số tiền ngân hàng đã cho vay nhưng đến thời điểm báo cáo khách hàng vẫn chưa hoàn trả. Đây là chỉ tiêu thể hiện quy mô tín dụng hiện tại của ngân hàng đối với lĩnh vực sản xuất kinh doanh của cá nhân và hộ kinh doanh.

Khi dư nợ tăng qua các năm, điều đó cho thấy ngân hàng đang mở rộng hoạt động cho vay và nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh ngày càng lớn. Ngược lại, dư nợ giảm có thể do ngân hàng thắt chặt tín dụng hoặc do khách hàng giảm nhu cầu vay vốn.

Sự thay đổi dư nợ giữa các kỳ cho thấy mức độ biến động của quy mô tín dụng. Dư nợ tăng trưởng ổn định ở mức hợp lý phản ánh hoạt động cho vay phát triển tích cực nhưng vẫn đảm bảo an toàn.

$$\text{Chênh lệch} = \text{Dư nợ SXKD KHCN kỳ này} - \text{Dư nợ SXKD KHCN kỳ trước}$$

Tỷ trọng dư nợ SXKD KHCN trong tổng dư nợ cho vay cũng là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ ưu tiên của ngân hàng đối với nhóm khách hàng này.

$$\text{Tỷ trọng} = (\text{Dư nợ SXKD KHCN} / \text{Tổng dư nợ cho vay}) \times 100\%$$

b. Các chỉ tiêu phản ánh về chất lượng cho vay

➤ Nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Căn cứ khoản 1 Điều 10 Thông tư 31/2024/TT – NHNN ngày 30/06/2024, quy định ngân hàng, TCTD phi ngân hàng thực hiện phân loại nợ, (trừ các khoản trả thay theo cam kết ngoại bảng) theo 05 nhóm như sau:

- Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn
- Nhóm 2: Nợ cần chú ý
- Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn
- Nhóm 4: Nợ nghi ngờ
- Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn

Trong đó, nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3 đến nhóm 5. Đây là các khoản vay mà khách hàng gặp khó khăn trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ hoặc có dấu hiệu không có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi.

Đối với cho vay sản xuất kinh doanh KHCN, nợ xấu thường phát sinh khi hoạt động kinh doanh của khách hàng thua lỗ, thị trường biến động bất lợi hoặc năng lực tài chính suy giảm. Khi nợ xấu gia tăng, rủi ro tín dụng của ngân hàng tăng lên, ảnh hưởng đến khả năng thu hồi vốn và hiệu quả hoạt động. Ngược lại, việc kiểm soát tốt nợ xấu thể hiện công tác thẩm định và quản lý tín dụng được thực hiện hiệu quả.

- Tỷ lệ nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Tỷ lệ nợ xấu phản ánh mức độ rủi ro của danh mục cho vay sản xuất kinh doanh KHCN. Chỉ tiêu này cho biết tỷ lệ phần trăm nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN.

Tỷ lệ nợ xấu thấp cho thấy các khoản vay được quản lý tốt và khả năng thu hồi vốn cao, tạo điều kiện để ngân hàng tiếp tục mở rộng tín dụng. Ngược lại, tỷ lệ cao cho thấy rủi ro gia tăng và ngân hàng cần có biện pháp kiểm soát.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = (\text{Nợ xấu SXKD KHCN} / \text{Tổng dư nợ SXKD KHCN}) \times 100\%$$

- Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Hệ số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng từ các khoản cho vay sản xuất kinh doanh KHCN trong một kỳ nhất định. Hệ số cao cho thấy ngân hàng thu hồi vốn hiệu quả, khách hàng trả nợ đúng hạn và dòng vốn tín dụng được luân chuyển tốt. Hệ số thấp cho thấy nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và rủi ro tín dụng.

$$\text{Hệ số thu nợ} = \text{Doanh số thu nợ SXKD KHCN} / \text{Doanh số cho vay SXKD KHCN}$$

- Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Bên cạnh các chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay như doanh số cho vay, dư nợ cho vay hay số lượng khách hàng vay, mức độ phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân còn được đánh giá thông qua khả năng tạo thu nhập của hoạt động này. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là khoản thu mà ngân hàng nhận được chủ yếu từ lãi cho vay và các khoản phí liên quan phát sinh trong quá trình cấp tín dụng. Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của hoạt động cho vay và mức độ đóng góp của phân khúc khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh vào kết quả hoạt động của ngân hàng.

Thu nhập từ hoạt động cho vay phụ thuộc vào nhiều yếu tố như quy mô dư nợ, lãi suất cho vay, chất lượng khoản vay và khả năng thu hồi nợ của ngân hàng. Trong đó, lãi suất cho vay là nhân tố tác động trực tiếp đến mức thu nhập mà ngân hàng đạt được. Khi lãi suất cho vay tăng thì thu nhập từ lãi cũng có xu hướng tăng theo. Tuy nhiên, ngân hàng cần xây dựng mức lãi suất hợp lý nhằm đảm bảo khả năng cạnh tranh trên thị trường, đồng thời tránh tạo áp lực tài chính quá lớn cho khách hàng vay vốn. Nếu lãi suất quá cao sẽ làm gia tăng chi phí vốn của khách hàng, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh và khả năng trả nợ.

Ngoài ra, sự gia tăng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân cũng tạo điều kiện giúp ngân hàng gia tăng nguồn thu nhập. Mặc dù các khoản vay của khách hàng cá nhân thường có giá trị nhỏ hơn so với khách hàng doanh nghiệp nhưng số lượng khoản vay lớn và nhu cầu vay vốn ngày càng tăng đã góp phần mở rộng nguồn thu cho ngân hàng, đồng thời thể hiện hiệu quả phát triển của hoạt động cho vay này.

Để đánh giá chính xác hơn khả năng sinh lời của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, có thể sử dụng chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ lãi trên tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này phản ánh một đồng dư nợ cho vay bình quân tạo ra bao nhiêu đồng thu nhập từ lãi cho ngân hàng, qua đó thể hiện mức độ sinh lời cũng như khả năng kiểm soát chi phí trong hoạt động cho vay.

*Tỷ lệ thu nhập từ lãi cho vay SXKD đối với KHCN = (Thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN / Tổng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN) x 100%*

Bên cạnh đó, để đánh giá mức độ đóng góp của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân vào tổng thu nhập của ngân hàng, có thể sử dụng

chỉ tiêu tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng. Chỉ tiêu này cho biết thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao cho thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh và đóng góp tích cực vào khả năng sinh lời của ngân hàng.

*Tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay SXKD đối với KHCN/Tổng thu nhập từ lãi = (Thu nhập từ lãi cho vay SXKD đối với KHCN/Tổng thu nhập từ lãi) x 100%*

Như vậy, nhóm chỉ tiêu về thu nhập không chỉ phản ánh quy mô mở rộng của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân mà còn thể hiện hiệu quả sinh lời và mức độ đóng góp của hoạt động này đối với ngân hàng thương mại. Việc kết hợp các chỉ tiêu về quy mô và thu nhập sẽ giúp ngân hàng đánh giá toàn diện hơn mức độ phát triển của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

### **1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại**

#### **a. Nhân tố khách quan**

##### **➤ Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội**

Tình hình kinh tế vĩ mô có tác động trực tiếp đến nhu cầu vay vốn cũng như khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân hoạt động sản xuất kinh doanh. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập và mức tiêu dùng của xã hội được cải thiện, các hộ kinh doanh và cá nhân có xu hướng mở rộng hoạt động, từ đó làm gia tăng nhu cầu vay ngân hàng. Ngược lại, khi kinh tế suy thoái hoặc biến động mạnh, hoạt động kinh doanh có thể bị thu hẹp, lợi nhuận giảm sút và rủi ro mất khả năng trả nợ gia tăng.

Ngoài ra, các yếu tố như lạm phát, thất nghiệp, thu nhập bình quân đầu người, tỷ giá hay biến động thị trường cũng ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của cá nhân vay vốn và khả năng tiếp cận tín dụng.

##### **➤ Môi trường văn hóa**

Trình độ dân trí, nhận thức tài chính và thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng của người dân có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân. Ở những khu vực có hiểu biết tài chính tốt và ý thức tuân thủ nghĩa vụ cao, khách hàng thường quản lý vốn hiệu quả và trả nợ đúng hạn, giúp ngân hàng giảm rủi ro tín dụng.

Ngược lại, tâm lý e ngại vay vốn, thói quen sử dụng tiền mặt hoặc thiếu minh bạch về thông tin tài chính có thể làm hạn chế khả năng tiếp cận vốn ngân hàng của cá nhân sản xuất kinh doanh.

➤ Môi trường pháp lý

Hệ thống pháp luật và các quy định của Nhà nước đóng vai trò định hướng và kiểm soát hoạt động tín dụng của ngân hàng. Các quy định về điều kiện vay vốn, lãi suất, tài sản bảo đảm, phân loại nợ và xử lý nợ xấu đều ảnh hưởng trực tiếp đến việc triển khai cho vay đối với khách hàng cá nhân. Nếu khung pháp lý rõ ràng, ổn định và minh bạch, ngân hàng sẽ thuận lợi trong việc mở rộng tín dụng. Ngược lại, những vướng mắc trong thủ tục pháp lý hoặc xử lý tài sản bảo đảm có thể khiến ngân hàng thận trọng hơn khi cho vay cá nhân.

➤ Môi trường cạnh tranh

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại, tổ chức tài chính và các công ty công nghệ tài chính ngày càng gia tăng. Điều này buộc các ngân hàng phải cải tiến sản phẩm tín dụng, đơn giản hóa thủ tục và nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng cá nhân.

Đối với người vay, cạnh tranh tạo ra nhiều lựa chọn về lãi suất và điều kiện vay. Tuy nhiên, đối với ngân hàng, áp lực cạnh tranh đòi hỏi phải cân bằng giữa mục tiêu mở rộng tín dụng và kiểm soát rủi ro.

➤ Môi trường khoa học - công nghệ

Sự phát triển của công nghệ ngân hàng số giúp nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ tín dụng đối với khách hàng cá nhân. Các công nghệ như trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn hay chấm điểm tín dụng tự động giúp ngân hàng đánh giá khách hàng nhanh chóng và chính xác hơn. Ngoài ra, các nền tảng trực tuyến cho phép khách hàng đăng ký vay vốn thuận tiện mà không cần đến trực tiếp ngân hàng. Tuy nhiên, việc ứng dụng công nghệ cũng đòi hỏi chi phí đầu tư lớn và đặt ra yêu cầu cao về bảo mật thông tin.

➤ Chính sách của nhà nước

Chính sách tài khóa và tiền tệ của Nhà nước ảnh hưởng trực tiếp đến lãi suất, nguồn vốn và khả năng cung ứng tín dụng của ngân hàng. Các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ, hộ kinh doanh hoặc cá nhân sản xuất kinh doanh như hỗ trợ lãi suất, quỹ bảo lãnh tín dụng sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay phát triển.

Ngược lại, khi Nhà nước thực hiện chính sách thắt chặt nhằm kiểm soát lạm phát hoặc ổn định kinh tế vĩ mô, tín dụng có thể bị hạn chế.

*b. Nhân tố chủ quan*

❖ Nhân tố chủ quan thuộc về Ngân hàng

➤ Uy tín của Ngân hàng

Trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường tài chính — ngân hàng, uy tín và thương hiệu của ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng. Một ngân hàng có hình ảnh tốt, hoạt động an toàn và ổn định sẽ tạo được niềm tin đối với khách hàng cá nhân, đặc biệt là những người vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh.

Uy tín của ngân hàng được thể hiện thông qua chất lượng dịch vụ, khả năng đáp ứng nhu cầu vốn nhanh chóng, minh bạch trong giao dịch và hiệu quả hoạt động kinh doanh. Khi khách hàng tin tưởng vào ngân hàng, họ sẽ có xu hướng lựa chọn ngân hàng đó để thiết lập quan hệ tín dụng lâu dài, từ đó góp phần mở rộng quy mô cho vay và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

➤ Chính sách tín dụng của Ngân hàng

Chính sách tín dụng là hệ thống các quan điểm, nguyên tắc và quy định mà ngân hàng ban hành nhằm định hướng hoạt động cấp tín dụng trong từng giai đoạn. Nội dung của chính sách tín dụng thường bao gồm đối tượng cho vay, điều kiện vay vốn, mức lãi suất, thời hạn cho vay, hạn mức tín dụng và quy trình thẩm định, quản lý khoản vay.

Một chính sách tín dụng hợp lý, linh hoạt và phù hợp với đặc điểm của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh sẽ giúp ngân hàng mở rộng tín dụng nhưng vẫn kiểm soát được rủi ro. Ngược lại, nếu chính sách quá chặt chẽ hoặc thiếu phù hợp với thực tế thị trường, khách hàng có thể gặp khó khăn trong việc tiếp cận vốn, làm hạn chế sự phát triển của hoạt động cho vay.

➤ Chất lượng cán bộ tín dụng

Cán bộ tín dụng là lực lượng trực tiếp thực hiện các khâu từ tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, quyết định cho vay đến kiểm tra và giám sát việc sử dụng vốn. Do đó, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm thực tiễn và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng và hiệu quả hoạt động cho vay. Đội ngũ cán bộ tín

dụng có năng lực tốt sẽ đánh giá chính xác phương án kinh doanh, khả năng tài chính và mức độ rủi ro của khách hàng cá nhân, từ đó đưa ra quyết định cho vay phù hợp. Ngược lại, nếu năng lực chuyên môn yếu hoặc thiếu trách nhiệm, việc thẩm định có thể không chính xác, dẫn đến gia tăng nợ xấu và rủi ro tín dụng.

➤ Cơ sở vật chất của Ngân hàng

Sự phát triển của công nghệ thông tin đã làm thay đổi đáng kể hoạt động ngân hàng hiện đại. Việc đầu tư vào hệ thống công nghệ, cơ sở hạ tầng và trang thiết bị hiện đại giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả xử lý nghiệp vụ, rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, các hệ thống quản lý dữ liệu và chấm điểm tín dụng tự động hỗ trợ ngân hàng trong việc phân tích thông tin khách hàng, đánh giá rủi ro và giám sát khoản vay một cách chính xác hơn. Nhờ đó, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được triển khai nhanh chóng, an toàn và hiệu quả hơn.

❖ Nhân tố chủ quan thuộc về khách hàng cá nhân

➤ Uy tín và đạo đức của người đi vay

Uy tín cá nhân là yếu tố quan trọng trong quá trình thẩm định tín dụng. Ngân hàng thường xem xét lịch sử quan hệ tín dụng, mức độ tuân thủ các cam kết tài chính và thái độ hợp tác của khách hàng. Những cá nhân có lịch sử trả nợ tốt, trung thực và có trách nhiệm sẽ tạo được sự tin tưởng, từ đó dễ dàng tiếp cận vốn vay với điều kiện thuận lợi hơn. Ngược lại, nếu khách hàng từng vi phạm nghĩa vụ trả nợ, cung cấp thông tin không chính xác hoặc sử dụng vốn sai mục đích thì rủi ro tín dụng sẽ tăng lên, khiến ngân hàng thận trọng hơn trong việc cấp vốn.

➤ Năng lực kinh doanh của khách hàng

Hiệu quả sử dụng vốn vay phụ thuộc lớn vào năng lực kinh doanh của khách hàng cá nhân. Những người có kinh nghiệm, hiểu biết thị trường và kỹ năng quản lý tốt thường xây dựng được phương án kinh doanh khả thi, tạo ra nguồn thu ổn định để trả nợ ngân hàng. Ngược lại, nếu thiếu kinh nghiệm hoặc quản lý kém, hoạt động kinh doanh có thể gặp nhiều rủi ro, dẫn đến thua lỗ và mất khả năng thanh toán. Vì vậy, đánh giá năng lực kinh doanh là nội dung không thể thiếu trong quá trình xét duyệt khoản vay.

➤ Tài sản đảm bảo khoản vay

Tài sản đảm bảo là một trong những yếu tố quan trọng giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng. Trong trường hợp khách hàng không thể thực hiện nghĩa vụ trả nợ, tài sản đảm bảo sẽ là nguồn thu hồi nợ bổ sung cho ngân hàng. Tuy nhiên, tài sản đảm bảo chỉ đóng vai trò là biện pháp phòng ngừa rủi ro chứ không phải là yếu tố quyết định duy nhất trong việc cấp tín dụng. Khi xem xét cho vay, ngân hàng vẫn cần đánh giá toàn diện các yếu tố khác như khả năng tài chính, hiệu quả phương án kinh doanh và uy tín của khách hàng.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Nội dung chương tập trung làm rõ các khái niệm cơ bản, đặc điểm và vai trò của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với sự phát triển của nền kinh tế cũng như đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Bên cạnh đó, chương cũng đã phân tích các hình thức cho vay sản xuất kinh doanh, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay và những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động này. Những nội dung lý luận này giúp xây dựng nền tảng để đánh giá thực trạng và hiệu quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Trên cơ sở đó, chương 1 tạo tiền đề cho việc phân tích thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn trong các chương tiếp theo. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả và phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị trong thời gian tới.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN**

### **2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

- Tên đăng kí tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt
- Tên đăng kí tiếng Anh: Viet Capital Commercial Joint Stock Bank
- Tên giao dịch: BVBank
- Giấy phép thành lập: Số 0025/NH-GP ngày 22/8/1992 của Thống đốc Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam
- Hội sở chính: 412 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Website: [www.bvbank.net.vn](http://www.bvbank.net.vn)
- Mã cổ phiếu: BVB
- Slogan: “Chúng tôi bắt đầu từ Bạn”



**Hình 1: Logo Ngân hàng TMCP Bản Việt**

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt*

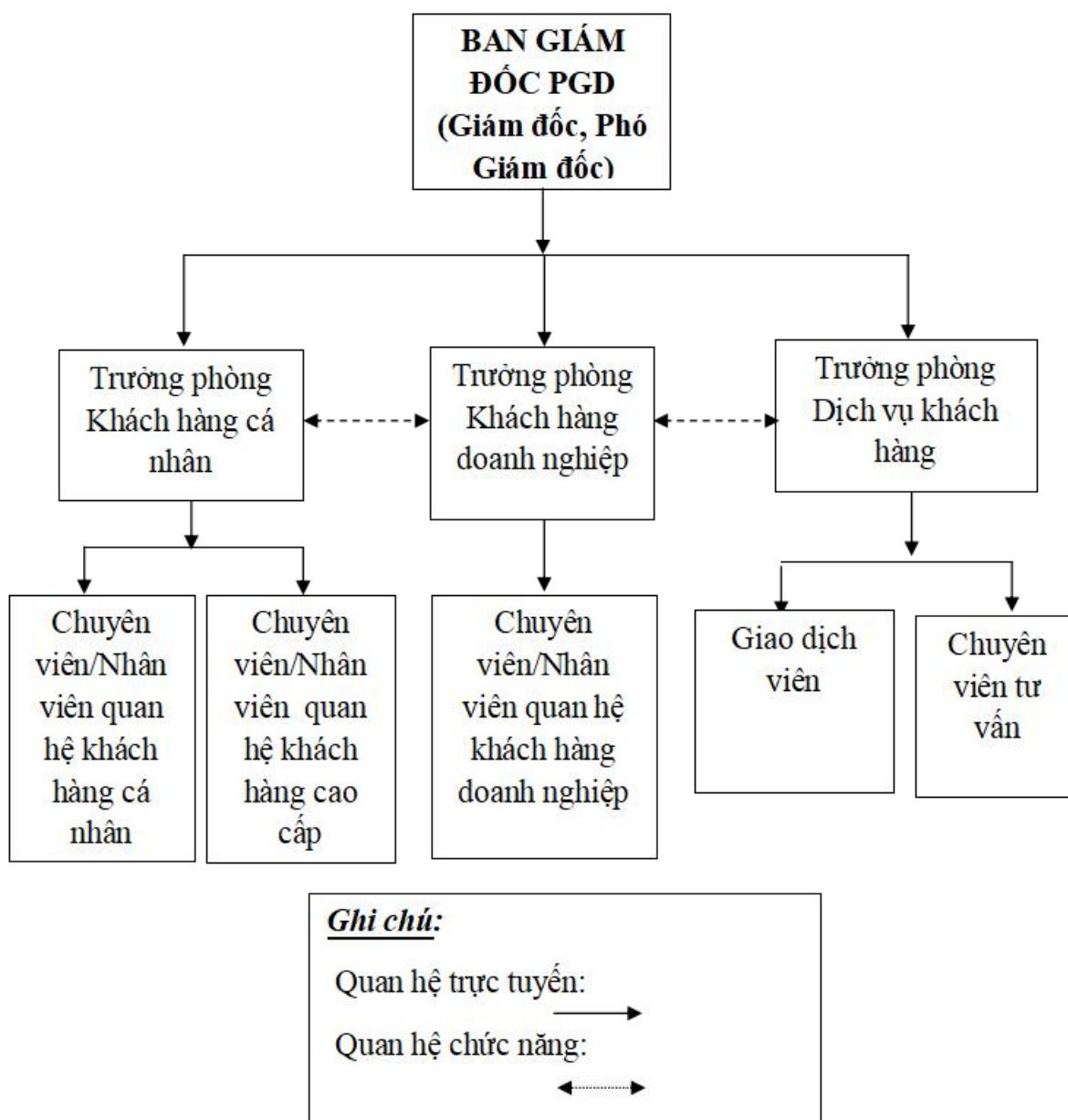
#### **2.1.1. Quá trình hình thành của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

*Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn* là đơn vị trực thuộc Ngân hàng TMCP Bản Việt, được thành lập trong bối cảnh ngân hàng không ngừng mở rộng mạng lưới hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch tài chính ngày càng đa dạng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp tại khu vực miền Trung. Tiền thân của PGD là Ngân hàng TMCP Bản Việt – Phòng giao dịch Chi Lăng, chính thức được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 18/11/2011 tại địa chỉ 89 Nguyễn Thị Minh Khai, phường Hải Châu 1, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng. Trong giai đoạn đầu hoạt động, PGD Chi Lăng đã từng bước ổn định tổ chức, xây dựng đội ngũ cán bộ nhân viên và triển khai đầy đủ các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cơ bản như huy động vốn, cấp tín dụng,

thanh toán và các dịch vụ ngân hàng bán lẻ, qua đó góp phần phục vụ hiệu quả nhu cầu tài chính của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn quận Hải Châu cũng như các khu vực lân cận. Trải qua hơn mười năm hình thành và phát triển, cùng với sự lớn mạnh chung của toàn hệ thống Ngân hàng TMCP Bản Việt và yêu cầu đổi mới mô hình hoạt động theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp, đến ngày 18/07/2022, PGD Chi Lăng chính thức được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn và chuyển trụ sở về địa chỉ mới 124–126 đường 2 Tháng 9, phường Hòa Cường, thành phố Đà Nẵng. Việc thay đổi tên gọi và địa điểm hoạt động không chỉ mang ý nghĩa về mặt nhận diện thương hiệu gắn liền với hình ảnh sông Hàn – biểu tượng của thành phố Đà Nẵng, mà còn thể hiện định hướng phát triển lâu dài của Ngân hàng TMCP Bản Việt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng quy mô hoạt động và tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng tại khu vực trung tâm kinh tế – du lịch năng động của thành phố. Với vị trí mới thuận lợi về giao thông, cơ sở vật chất khang trang, hiện đại cùng đội ngũ nhân sự được đào tạo bài bản, Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn ngày càng khẳng định vai trò là một trong những phòng giao dịch quan trọng của Ngân hàng TMCP Bản Việt tại Đà Nẵng, góp phần tích cực vào việc thực hiện chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, gia tăng năng lực cạnh tranh và xây dựng uy tín thương hiệu Ngân hàng TMCP Bản Việt trên thị trường tài chính – ngân hàng.

#### **2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

Trải qua các giai đoạn từ khi thành lập đến nay, ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn đã có những thay đổi cơ cấu tổ chức nhằm đảm bảo cũng như đáp ứng được chất lượng với tính phù hợp với sự tăng trưởng hiện nay. Do đó, ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn được tổ chức như sau:



**Hình 2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn**

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

❖ **Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban:**

*Ban Giám đốc*

Là người đứng đầu PGD chịu trách nhiệm quản lý và điều hành hoạt động của PGD, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ cho các nhân viên của PGD. Đồng thời, ban giám đốc tổ chức và kiểm soát các hoạt động của toàn PGD, quản lý tài sản của PGD, chịu trách nhiệm về hoạt động của PGD đối với Tổng giám đốc.

*Trưởng phòng Khách hàng cá nhân*

Trưởng phòng Khách hàng cá nhân chịu trách nhiệm xây dựng và phát triển mối quan hệ khách hàng, tổ chức và quản lý toàn bộ hoạt động của Phòng Khách hàng cá nhân nhằm đảm bảo hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh và KPIs tại chi nhánh. Đồng thời, Trưởng phòng giám sát chất lượng và hiệu quả xử lý hồ sơ tín dụng khách hàng cá nhân, quản lý hoạt động tín dụng và nợ xấu, tổ chức các hoạt động bán chéo sản phẩm dịch vụ với khách hàng doanh nghiệp, đảm bảo chất lượng dịch vụ, tuân thủ các cam kết SLA theo quy định, cũng như đào tạo, hướng dẫn và phát triển đội ngũ chuyên viên khách hàng cá nhân.

#### *Trưởng phòng Khách hàng doanh nghiệp*

Trưởng phòng Khách hàng doanh nghiệp chịu trách nhiệm quản lý, điều hành cán bộ nhân viên thực hiện các nhiệm vụ của phòng, đồng thời lập kế hoạch kinh doanh, tổng hợp, phân tích và đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh, kiểm tra và giám sát công tác báo cáo theo quy định của Ngân hàng. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, Trưởng phòng kịp thời phản ánh các vướng mắc về cơ chế, chính sách, quy trình nghiệp vụ và đề xuất biện pháp xử lý trình Giám đốc chi nhánh xem xét. Bên cạnh đó, Trưởng phòng tổ chức đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ, thực hiện thẩm định lại khách hàng doanh nghiệp, phương án vay vốn và các hình thức cấp tín dụng, đề xuất chấp thuận hoặc không chấp thuận cấp tín dụng và cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Ngoài ra, Trưởng phòng kiểm tra, kiểm soát và quản lý khách hàng vay, đôn đốc cán bộ tín dụng giám sát chặt chẽ trong và sau khi cấp tín dụng, phối hợp thu hồi nợ, tham gia các hội đồng tín dụng và thực hiện các nhiệm vụ khác theo phân công của Giám đốc chi nhánh.

#### *Trưởng phòng Dịch vụ Khách hàng*

Bộ phận Chăm sóc khách hàng có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận, ghi nhận và tổng hợp các ý kiến khiếu nại của khách hàng, phân tích nguyên nhân, đề xuất và theo dõi việc thực hiện các biện pháp khắc phục, phòng ngừa, đồng thời định kỳ tổng kết, đánh giá và phân tích chỉ số khiếu nại hằng năm. Song song với đó, bộ phận xây dựng, quản lý và đánh giá hiệu quả các kênh thông tin nhằm giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin về doanh nghiệp, sản phẩm, giá cả, phương thức thanh toán và chính sách dịch vụ, phối hợp với bộ phận marketing triển khai các chương trình quảng cáo, khuyến mãi theo kế hoạch bán hàng. Ngoài ra, bộ phận còn tổ chức các hoạt động thăm hỏi khách hàng, chuẩn bị và quản lý việc tặng quà trong các dịp đặc biệt, theo dõi và kiểm soát công tác bảo hành, bảo trì, sửa chữa, tiếp nhận kết quả khảo sát mức độ

hài lòng của khách hàng để xây dựng kế hoạch chăm sóc khách hàng hằng năm theo ngân sách được duyệt. Đồng thời, bộ phận tham gia họp, báo cáo và trao đổi với các cấp lãnh đạo, quản lý các kênh thông tin dịch vụ, duyệt và cập nhật chính sách cho các sản phẩm mới hoặc cải tiến nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

#### *Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ Khách hàng Cá nhân*

Là người đại diện cho ngân hàng trực tiếp tiếp xúc, tìm kiếm và tư vấn khách hàng cá nhân về các sản phẩm, dịch vụ như tiền gửi, thẻ, cho vay và các tiện ích ngân hàng khác phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng. Trong quá trình làm việc, chuyên viên tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ, thực hiện thẩm định khách hàng vay vốn trên các tiêu chí về uy tín, năng lực tài chính, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm, lập báo cáo thẩm định và trình cấp có thẩm quyền xem xét quyết định cho vay hoặc từ chối cho vay. Đồng thời, chuyên viên thực hiện việc lập hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm, theo dõi và lập hồ sơ giải ngân, kiểm tra việc sử dụng vốn vay, giám sát tình hình trả nợ gốc và lãi, cũng như thực hiện các biện pháp quản lý, xử lý và thu hồi nợ khi phát sinh nợ quá hạn hoặc nợ xấu nhằm đảm bảo quyền lợi cho ngân hàng.

#### *Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ Khách hàng Doanh nghiệp*

Là người trực tiếp tìm kiếm, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng doanh nghiệp, đồng thời tư vấn và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phù hợp với nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, chuyên viên tiếp xúc và hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ, thực hiện thẩm định doanh nghiệp vay vốn trên cơ sở đánh giá tình hình tài chính, hiệu quả phương án kinh doanh, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm, lập báo cáo thẩm định và đề xuất cấp tín dụng hoặc từ chối cấp tín dụng trình cấp có thẩm quyền. Bên cạnh đó, chuyên viên lập hợp đồng tín dụng và các hồ sơ liên quan, theo dõi quá trình giải ngân, kiểm tra việc sử dụng vốn vay, giám sát việc trả nợ, đồng thời thực hiện các biện pháp chuyển nhóm nợ, thu hồi nợ và xử lý nợ phát sinh theo đúng quy định của ngân hàng.

#### *Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ Khách hàng cao cấp*

Chuyên viên/Nhân viên Quan hệ khách hàng cao cấp là người giữ vai trò chủ trì trong việc tham gia xây dựng chủ trương, định hướng và chính sách lớn của ngân hàng được áp dụng trên phạm vi toàn hệ thống chi nhánh, đồng thời tổ chức thực hiện, chỉ đạo và giám sát các hoạt động nhằm đảm bảo tuân thủ đúng quy định và tiêu chuẩn

của ngành. Trong quá trình công tác, chuyên viên cao cấp trực tiếp đánh giá hiệu quả thực hiện nhiệm vụ, đề xuất điều chỉnh, bổ sung các phương án quản lý khi cần thiết, tham gia nghiên cứu các nội dung chuyên môn và tri thức khoa học trong lĩnh vực ngân hàng để phát hiện hạn chế, đổi mới và hoàn thiện hệ thống quản lý. Bên cạnh đó, chuyên viên cao cấp còn chủ trì việc biên soạn, cập nhật tài liệu nghiệp vụ, tổ chức các khóa bồi dưỡng, đào tạo nhằm nâng cao trình độ chuyên môn và chấn chỉnh công tác quản lý cho đội ngũ cán bộ nhân viên trong toàn hệ thống.

#### *Giao dịch viên*

Giao dịch viên ngân hàng là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng tại quầy để tiếp nhận, xử lý và thực hiện các giao dịch ngân hàng như gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền, thanh toán, mở và quản lý tài khoản, hạch toán và ghi chép đầy đủ các nghiệp vụ phát sinh theo đúng quy trình. Trong quá trình làm việc, giao dịch viên hỗ trợ khách hàng giải đáp thắc mắc, xử lý khiếu nại và chênh lệch tài khoản, đồng thời tư vấn, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ và chương trình khuyến mãi phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, giao dịch viên thực hiện việc theo dõi, lưu trữ và báo cáo thông tin giao dịch, quản lý, cân đối và bảo quản tiền mặt, đảm bảo hạn mức thu – chi và tồn quỹ được giao, sử dụng hệ thống phần mềm để theo dõi và lập báo cáo, đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về tài chính, an toàn và bảo mật thông tin của ngân hàng.

#### *Chuyên viên tư vấn*

Chuyên viên tư vấn ngân hàng là người chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc tư vấn các sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng đang cung cấp cho khách hàng, đồng thời thực hiện công tác chăm sóc khách hàng và tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, thắc mắc phát sinh trong quá trình khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ. Trong quá trình làm việc, chuyên viên tư vấn còn đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và mở rộng mối quan hệ với các khách hàng tiềm năng, góp phần gia tăng quy mô và hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Bên cạnh đó, chuyên viên tư vấn ngân hàng thực hiện giám sát và điều phối các hoạt động tại sảnh giao dịch, trực tiếp tư vấn, giải đáp thông tin cho khách hàng, đồng thời thực hiện đúng quy trình và thủ tục giao dịch theo quy định, đảm bảo việc lưu trữ hồ sơ công việc đầy đủ và chính xác. Ngoài ra, người đảm nhiệm vị trí này còn có trách nhiệm lập các báo cáo công việc theo yêu cầu của cấp quản lý và thực hiện một số nhiệm vụ khác được phân công trong quá trình công tác.

### **2.1.3. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn gồm các sản phẩm dịch vụ dành cho KHCN và KHDN

#### **❖ Khách hàng cá nhân**

*Hoạt động ngân hàng bán lẻ:* Cung cấp đa dạng các giải pháp tài chính cá nhân từ tiết kiệm trực tuyến, tối ưu đến các gói tích lũy cộng hưởng. Đồng thời, ngân hàng hỗ trợ nguồn vốn kịp thời thông qua các khoản vay mua bất động sản, vay sản xuất kinh doanh và vay tiêu dùng đáp ứng mọi nhu cầu đời sống.

*Dịch vụ thanh toán và quản lý ngân quỹ:* Hỗ trợ mở tài khoản số đẹp và các gói tài khoản chuyên biệt tối ưu cho từng đối tượng như sinh viên, người nhận lương và hộ kinh doanh. Hệ sinh thái thanh toán đa dạng bao gồm thẻ tín dụng quốc tế (Visa/JCB), thẻ nội địa (Napas) và các tiện ích thanh toán hóa đơn 24/7 trên ứng dụng Digimi.

*Giải pháp số hóa toàn diện:* TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn tiên phong cung cấp các công cụ quản lý thông minh như DigiEdu (trường học), Digistore (bán hàng), thiết bị thông báo tiền (Pay sound) và máy POS hiện đại, giúp số hóa hoàn toàn quy trình vận hành cho khách hàng.

*Bảo hiểm liên kết:* Phối hợp cùng Chubb Life cung cấp các giải pháp bảo hiểm nhân thọ và phi nhân thọ toàn diện. Các gói bảo hiểm học vấn và đầu tư giúp KH an tâm bảo vệ tài chính và dự phòng rủi ro cho tương lai bền vững.

*Hoạt động tín dụng và Chuyển tiền quốc tế:* Cung cấp dịch vụ chuyển và nhận tiền quốc tế an toàn, nhanh chóng qua mạng lưới Swift và Western Union. Song song đó, ngân hàng đẩy mạnh các giải pháp cấp tín dụng linh hoạt, hỗ trợ KHCN và doanh nghiệp phát triển kinh doanh hiệu quả.

#### **❖ Khách hàng doanh nghiệp**

*Tín dụng và Tài trợ thương mại:* Cung cấp giải pháp cấp tín dụng linh hoạt, tài trợ vốn lưu động và thấu chi giúp doanh nghiệp chủ động nguồn vốn sản xuất kinh doanh. Đồng thời, TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn hỗ trợ các nghiệp vụ bảo lãnh, thư tín dụng (L/C) với thủ tục đơn giản, đáp ứng nhu cầu giao thương trong nước và quốc tế.

*Quản lý dòng tiền số hóa:* Hệ thống ngân hàng điện tử dành riêng cho doanh nghiệp giúp thực hiện giao dịch trực tuyến an toàn, chi lương tự động và quản lý đa

tăng tài khoản. Đặc biệt, các giải pháp thu hộ qua định danh tài khoản và thanh toán QR Code giúp tối ưu hóa quy trình kiểm soát dòng tiền 24/7.

*Ưu đãi theo phân khúc:* Triển khai các gói sản phẩm chuyên biệt dành cho doanh nghiệp SME, hộ kinh doanh và các doanh nghiệp xuất nhập khẩu với chính sách phí ưu đãi, tỷ giá cạnh tranh và đội ngũ tư vấn giải pháp tài chính chuyên sâu.

**2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

**2.1.4.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

**Bảng 2.1: Bảng tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT : Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                 | Năm 2023       |              | Năm 2024       |              | Năm 2025         |              | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|--------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|------------------|--------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                          | Số tiền        | TT (%)       | Số tiền        | TT (%)       | Số tiền          | TT (%)       | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Tiền gửi</b>       | <b>673.621</b> | <b>95,57</b> | <b>915.968</b> | <b>97,25</b> | <b>1.325.143</b> | <b>98,50</b> | <b>242.347</b>       | <b>35,98</b>    | <b>409.175</b>       | <b>44,67</b>    |
| Tiền gửi dân cư          | 507.721        | 72,03        | 546.559        | 58,03        | 923.012          | 68,61        | 38.838               | 7,65            | 376.453              | 68,88           |
| Tiền gửi TC              | 165.900        | 23,54        | 369.409        | 39,22        | 402.131          | 29,89        | 203.509              | 122,67          | 32.722               | 8,86            |
| <b>2. Phát hành GTCG</b> | <b>31.252</b>  | <b>4,43</b>  | <b>25.887</b>  | <b>2,75</b>  | <b>20.143</b>    | <b>1,50</b>  | <b>(5.365)</b>       | <b>-17,17</b>   | <b>(5.744)</b>       | <b>-22,19</b>   |
| <b>Tổng</b>              | <b>704.873</b> | <b>100</b>   | <b>941.855</b> | <b>100</b>   | <b>1.345.286</b> | <b>100</b>   | <b>236.982</b>       | <b>33,62</b>    | <b>403.431</b>       | <b>42,83</b>    |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Dựa vào bảng 2.1, nhận thấy trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn có sự tăng trưởng mạnh mẽ và tương đối ổn định qua các năm. Tổng nguồn vốn huy động không ngừng gia tăng, từ 704.873 triệu đồng năm 2023 lên 941.855 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.345.286 triệu đồng vào năm 2025. Đáng chú ý, tốc độ tăng trưởng trong năm 2025 cao hơn năm 2024, cho thấy khả năng thu hút vốn của ngân hàng ngày càng được cải thiện. Kết quả này xuất phát từ việc ngân hàng đã triển khai hiệu quả các chính sách huy động vốn linh hoạt, đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm gia tăng mức độ hài lòng và niềm tin của khách hàng. Bên cạnh đó, trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi sau giai đoạn biến động, thu nhập của người dân và hoạt động sản xuất kinh doanh có xu hướng cải thiện, từ đó làm gia tăng lượng tiền nhàn rỗi gửi vào ngân hàng.

Xét về cơ cấu nguồn vốn, tiền gửi luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu và có xu hướng tăng dần qua các năm, từ 95,57% năm 2023 lên 97,25% năm 2024 và đạt 98,50% vào năm 2025. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung khai thác nguồn vốn từ tiền gửi – một nguồn vốn có chi phí thấp và tính ổn định cao. Nguyên nhân của xu hướng này do ngân hàng đã điều chỉnh chính sách lãi suất phù hợp với thị trường, đồng thời đẩy mạnh các chương trình khuyến mãi, chăm sóc khách hàng và phát triển các kênh giao dịch điện tử, giúp việc gửi tiền trở nên thuận tiện hơn. Ngoài ra, trong bối cảnh các kênh đầu tư khác như bất động sản hoặc chứng khoán có nhiều biến động, một bộ phận khách hàng có xu hướng chuyển dịch dòng vốn sang kênh gửi tiết kiệm nhằm đảm bảo an toàn, từ đó góp phần làm gia tăng quy mô tiền gửi tại ngân hàng.

Trong cơ cấu tiền gửi, tiền gửi dân cư vẫn giữ vai trò chủ đạo và là nguồn vốn mang tính ổn định cao. Quy mô tiền gửi dân cư tăng từ 507.721 triệu đồng năm 2023 lên 546.559 triệu đồng năm 2024 và đặc biệt tăng mạnh lên 923.012 triệu đồng vào năm 2025. Mặc dù tỷ trọng có sự giảm xuống trong năm 2024, nhưng nguyên nhân chủ yếu không phải do sự suy giảm của nguồn vốn này mà do sự gia tăng đột biến của tiền gửi từ tổ chức kinh tế. Đến năm 2025, tỷ trọng tiền gửi dân cư đã tăng trở lại, cho thấy ngân hàng đã có những điều chỉnh phù hợp trong chính sách huy động đối với khách hàng cá nhân. Sự gia tăng mạnh của tiền gửi dân cư trong năm 2025 xuất phát từ việc ngân hàng đẩy mạnh các sản phẩm tiết kiệm linh hoạt, nâng cao chất lượng phục vụ, cũng như tận dụng tốt xu hướng tích lũy của người dân trong bối cảnh kinh tế

dần ổn định. Đây là nguồn vốn có ý nghĩa đặc biệt quan trọng vì có tính ổn định cao, ít biến động và phù hợp với định hướng phát triển bền vững của ngân hàng.

Đối với tiền gửi từ các tổ chức kinh tế, chỉ tiêu này có sự biến động khá rõ rệt qua các năm. Năm 2024 ghi nhận sự tăng trưởng mạnh khi quy mô tăng từ 165.900 triệu đồng lên 369.409 triệu đồng, kéo theo tỷ trọng tăng đáng kể. Nguyên nhân của sự gia tăng này do trong giai đoạn này, hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp có dấu hiệu phục hồi, dòng tiền tạm thời nhàn rỗi được gửi vào ngân hàng. Đồng thời, ngân hàng đã tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp, cung cấp các gói dịch vụ tài chính trọn gói, từ đó thu hút lượng tiền gửi lớn từ khu vực này. Tuy nhiên, đến năm 2025, tốc độ tăng trưởng của tiền gửi tổ chức kinh tế chậm lại và tỷ trọng giảm xuống. Điều này do các doanh nghiệp đã sử dụng nguồn vốn để tái đầu tư, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh khi nền kinh tế khởi sắc hơn, dẫn đến lượng tiền gửi tại ngân hàng không còn tăng mạnh như trước. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trong việc thu hút khách hàng doanh nghiệp cũng có thể ảnh hưởng đến nguồn vốn này.

Đối với nguồn vốn từ phát hành giấy tờ có giá, xu hướng chung là giảm dần cả về quy mô và tỷ trọng trong tổng nguồn vốn huy động. Từ mức 31.252 triệu đồng năm 2023, chỉ tiêu này giảm xuống còn 25.887 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục giảm xuống 20.143 triệu đồng vào năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu của xu hướng này là do phát hành giấy tờ có giá thường đi kèm với chi phí vốn cao hơn so với tiền gửi thông thường. Do đó, trong bối cảnh ngân hàng đã huy động được nguồn tiền gửi dồi dào, việc giảm dần tỷ trọng giấy tờ có giá là một chiến lược hợp lý nhằm tối ưu hóa chi phí vốn và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

**2.1.4.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

**Bảng 2.2: Bảng tình hình cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT : Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                   | Năm 2023         | Năm 2024         | Năm 2025         | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|----------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                            | Số tiền          | Số tiền          | Số tiền          | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>1.658.776</b> | <b>1.850.944</b> | <b>2.214.511</b> | <b>192.168</b>       | <b>11,58</b>    | <b>363.567</b>       | <b>19,64</b>    |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>1.309.160</b> | <b>1.502.180</b> | <b>1.829.709</b> | <b>193.020</b>       | <b>14,74</b>    | <b>327.529</b>       | <b>21,8</b>     |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>    | <b>719.147</b>   | <b>1.067.911</b> | <b>1.452.713</b> | <b>348.764</b>       | <b>48,5</b>     | <b>384.802</b>       | <b>36,03</b>    |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>5.361</b>     | <b>3.958</b>     | <b>4.772</b>     | <b>(1.403)</b>       | <b>-26,17</b>   | <b>814</b>           | <b>20,57</b>    |
| <b>5. Tỷ lệ Nợ xấu (%)</b> | <b>0,75</b>      | <b>0,37</b>      | <b>0,33</b>      |                      |                 |                      |                 |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Doanh số cho vay là chỉ tiêu quan trọng phản ánh quy mô và khả năng mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Qua bảng số liệu 2.2 có thể thấy doanh số cho vay tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 tăng trưởng rõ rệt qua từng năm. Cụ thể năm 2023 đạt 1.658.776 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 1.850.944 triệu đồng, tăng 192.168 triệu đồng tương ứng 11,58%. Sang năm 2025 con số này tiếp tục tăng mạnh lên 2.214.511 triệu đồng, tăng 363.567 triệu đồng tương ứng 19,64% so với năm 2024. Mức tăng này cho thấy phòng giao dịch đang mở rộng quy mô cho vay khá tốt, đặc biệt tốc độ tăng năm 2025 cao hơn năm trước chứng tỏ xu hướng tăng đang được đẩy mạnh. Nguyên nhân xuất phát từ việc nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân ngày càng tăng khi hoạt động kinh doanh phục hồi và mở rộng. Ngoài ra ngân hàng đã chủ động tìm kiếm khách hàng mới, cải tiến quy trình xử lý hồ sơ theo hướng nhanh gọn hơn và đa dạng hóa sản phẩm cho vay phù hợp với từng nhóm khách hàng. Việc đẩy mạnh cho vay cũng gắn với chiến lược tăng trưởng của chi nhánh trong giai đoạn này nhằm gia tăng thị phần trên địa bàn.

Doanh số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng và là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay. Dựa vào bảng số liệu, doanh số thu nợ tại BVBank – PGD Sông Hàn cũng tăng đều qua các năm. Năm 2023 đạt 1.309.160 triệu đồng, năm 2024 tăng lên 1.502.180 triệu đồng, tăng 193.020 triệu đồng tương ứng 14,74%. Đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 1.829.709 triệu đồng, tăng 327.529 triệu đồng tương ứng 21,80%. Tốc độ tăng của chỉ tiêu này khá tốt và có xu hướng cao dần cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng ngày càng được cải thiện. Nguyên nhân chủ yếu là do hoạt động kinh doanh của khách hàng ổn định hơn giúp dòng tiền trả nợ được đảm bảo. Bên cạnh đó việc doanh số cho vay tăng trong các năm trước làm cho lượng khoản vay đến hạn trong năm sau cũng tăng theo nên kéo theo doanh số thu nợ tăng. Ngoài ra ngân hàng đã chú trọng hơn trong công tác theo dõi sau khi cho vay, thường xuyên nhắc nhở khách hàng và áp dụng các biện pháp xử lý kịp thời đối với các khoản có dấu hiệu chậm trả nên góp phần nâng cao hiệu quả thu hồi vốn.

Dư nợ cuối kỳ phản ánh quy mô vốn mà ngân hàng đã cho khách hàng vay tại một thời điểm nhất định. Qua bảng số liệu, dư nợ tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng mạnh qua từng năm. Năm 2023 đạt 719.147 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 1.067.911 triệu đồng, tăng 348.764 triệu đồng tương ứng 48,50%. Sang năm 2025 dư nợ tiếp tục tăng lên 1.452.713 triệu đồng, tăng 384.802 triệu đồng tương ứng 36,03%. Mức tăng cao trong năm 2024 cho thấy ngân hàng đã mở rộng cho vay khá nhanh,

sang năm 2025 vẫn tiếp tục tăng nhưng tốc độ có phần chậm lại, điều này thể hiện ngân hàng bắt đầu có sự cân nhắc hơn giữa mở rộng quy mô và kiểm soát rủi ro. Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân trên địa bàn tăng mạnh trong giai đoạn kinh tế phục hồi. Bên cạnh đó ngân hàng đã triển khai nhiều chương trình hỗ trợ như lãi suất cạnh tranh hoặc điều kiện vay linh hoạt để thu hút khách hàng. Việc dư nợ tăng nhanh cũng cho thấy ngân hàng đang tận dụng tốt cơ hội thị trường tuy nhiên cũng đặt ra yêu cầu phải kiểm soát chặt chẽ chất lượng các khoản vay trong thời gian tới.

Nợ xấu là chỉ tiêu phản ánh mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Nợ xấu tại BVBank – PGD Sông Hàn có sự biến động qua các năm. Năm 2023 ở mức 5.361 triệu đồng, đến năm 2024 giảm xuống còn 3.958 triệu đồng, giảm 1.403 triệu đồng tương ứng 26,17%. Tuy nhiên sang năm 2025 nợ xấu tăng trở lại lên 4.772 triệu đồng, tăng 814 triệu đồng tương ứng 20,57%. Việc giảm mạnh trong năm 2024 cho thấy ngân hàng đã làm tốt công tác thẩm định và quản lý các khoản vay, đồng thời tích cực thu hồi các khoản nợ tồn đọng từ trước. Tuy nhiên việc tăng trở lại trong năm 2025 do tốc độ mở rộng cho vay nhanh trong năm trước làm phát sinh thêm các khoản có rủi ro. Ngoài ra một số khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh dẫn đến chậm trả nợ. Điều này cho thấy khi quy mô cho vay tăng lên thì áp lực kiểm soát chất lượng khoản vay cũng lớn hơn và ngân hàng cần chú trọng hơn trong khâu đánh giá khách hàng và theo dõi sau khi giải ngân.

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ an toàn trong hoạt động cho vay. Qua bảng số liệu tỷ lệ này tại BVBank – PGD Sông Hàn có xu hướng giảm dần qua các năm. Cụ thể năm 2023 là 0,75%, năm 2024 giảm xuống còn 0,37% và đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 0,33%. Mặc dù giá trị nợ xấu năm 2025 có tăng nhưng do dư nợ tăng nhanh hơn nên tỷ lệ vẫn giảm. Điều này cho thấy ngân hàng đang kiểm soát rủi ro ở mức khá tốt và vẫn duy trì được chất lượng các khoản vay trong bối cảnh mở rộng quy mô. Nguyên nhân do ngân hàng đã siết chặt điều kiện cho vay, nâng cao chất lượng thẩm định và tăng cường kiểm tra trong quá trình sử dụng vốn của khách hàng. Ngoài ra việc chủ động xử lý các khoản nợ có vấn đề từ sớm cũng giúp hạn chế phát sinh nợ xấu mới. Tuy nhiên ngân hàng vẫn cần theo dõi sát sao vì khi quy mô dư nợ tiếp tục tăng thì nguy cơ phát sinh nợ xấu trong tương lai vẫn có thể xảy ra nếu không kiểm soát tốt.

**2.1.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

**Bảng 2.3: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                     | Năm 2023       |            | Năm 2024       |            | Năm 2025       |            | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                              | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Tổng thu nhập</b>      | <b>119.276</b> | <b>100</b> | <b>138.442</b> | <b>100</b> | <b>260.701</b> | <b>100</b> | <b>19.166</b>        | <b>16,07</b>    | <b>122.259</b>       | <b>88,31</b>    |
| Thu lãi                      | 117.300        | 98,3       | 135.333        | 97,8       | 256.120        | 98,2       | 18.033               | 15,37           | 120.787              | 89,25           |
| Thu dịch vụ                  | 1.330          | 1,1        | 2.340          | 1,7        | 3.560          | 1,4        | 1.010                | 75,94           | 1.220                | 52,14           |
| Thu khác                     | 646            | 0,5        | 769            | 0,6        | 1021           | 0,4        | 123                  | 19,04           | 252                  | 32,77           |
| <b>2. Tổng chi phí</b>       | <b>103.726</b> | <b>100</b> | <b>117.869</b> | <b>100</b> | <b>229.914</b> | <b>100</b> | <b>14.143</b>        | <b>13,63</b>    | <b>112.045</b>       | <b>95,06</b>    |
| Chi trả lãi                  | 80.991         | 78,1       | 93.557         | 79,4       | 200.560        | 87,2       | 12.566               | 15,52           | 107.003              | 114,37          |
| Chi phí từ hoạt động dịch vụ | 555            | 0,5        | 560            | 0,5        | 1.130          | 0,5        | 5                    | 0,90            | 570                  | 101,79          |
| Chi hoạt động                | 22.099         | 21,3       | 23.748         | 20,1       | 28.124         | 12,2       | 1.649                | 7,46            | 4.376                | 18,43           |
| Chi khác                     | 81             | 0,1        | 4              | 0,0        | 100            | 0,0        | (77)                 | (95,06)         | 96                   | 2400,00         |
| <b>3. Lợi nhuận</b>          | <b>15.550</b>  |            | <b>20.573</b>  |            | <b>30.787</b>  |            | <b>5.023</b>         | <b>32,30</b>    | <b>10.214</b>        | <b>49,65</b>    |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023–2025 của Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn có sự biến động theo chiều hướng tăng trưởng rõ rệt, thể hiện qua sự gia tăng đồng thời của tổng thu nhập và tổng chi phí. Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động kinh doanh của BVBank – PGD Sông Hàn có sự tăng trưởng mạnh mẽ cả về quy mô lẫn hiệu quả, thể hiện rõ qua sự gia tăng đáng kể của tổng thu nhập, chi phí và lợi nhuận. Trước hết, tổng thu nhập của ngân hàng tăng từ 119.276 triệu đồng năm 2023 lên 138.442 triệu đồng năm 2024 và đặc biệt đạt 260.701 triệu đồng vào năm 2025, với tốc độ tăng trưởng lần lượt là 16,07% và 88,31%. Mức tăng đột biến trong năm 2025 không chỉ phản ánh sự mở rộng về quy mô hoạt động mà còn cho thấy khả năng khai thác nguồn thu của ngân hàng được cải thiện rõ rệt. Nguyên nhân sâu xa của xu hướng này đến từ sự phục hồi của nền kinh tế, làm gia tăng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân, đặc biệt là trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, từ đó kéo theo sự gia tăng mạnh mẽ của các khoản thu nhập từ hoạt động cho vay.

Xét về cơ cấu, thu lãi luôn giữ vai trò chi phối tuyệt đối trong tổng thu nhập, duy trì ở mức trên 97% qua các năm, với giá trị tăng mạnh từ 117.300 triệu đồng lên 256.120 triệu đồng. Điều này cho thấy hoạt động cho vay vẫn là trụ cột trong mô hình kinh doanh của ngân hàng. Tuy nhiên, việc phụ thuộc quá lớn vào thu lãi cũng phản ánh mức độ đa dạng hóa nguồn thu còn hạn chế. Mặc dù vậy, thu dịch vụ có sự tăng trưởng khá tích cực, từ 1.330 triệu đồng lên 3.560 triệu đồng, với tốc độ tăng cao (75,94% và 52,14%), cho thấy ngân hàng đã bắt đầu chú trọng hơn đến việc mở rộng các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền và ngân hàng số nhằm đa dạng hóa nguồn thu. Tuy nhiên, tỷ trọng thu dịch vụ vẫn chỉ dao động quanh mức 1–2%, cho thấy sự phát triển còn rất lớn. Thu nhập khác cũng tăng nhẹ nhưng không đáng kể, chủ yếu mang tính bổ trợ và chưa đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu thu nhập.

Song song với sự gia tăng của thu nhập, tổng chi phí cũng tăng mạnh từ 103.726 triệu đồng năm 2023 lên 117.869 triệu đồng năm 2024 và đạt 229.914 triệu đồng năm 2025, với tốc độ tăng 13,63% và 95,06%. Đáng chú ý, tốc độ tăng chi phí năm 2025 cao hơn tốc độ tăng thu nhập, cho thấy áp lực chi phí ngày càng lớn khi ngân hàng mở rộng quy mô hoạt động. Trong cơ cấu chi phí, chi trả lãi chiếm tỷ trọng lớn nhất và có xu hướng tăng nhanh từ 80.991 triệu đồng lên 200.560 triệu đồng, chiếm tới 87,2% tổng chi phí vào năm 2025. Điều này phản ánh sự phụ thuộc lớn của

ngân hàng vào nguồn vốn huy động, đồng thời cho thấy chi phí vốn đang gia tăng đáng kể. Nguyên nhân đến từ việc ngân hàng phải tăng lãi suất huy động để cạnh tranh trên thị trường, hoặc mở rộng quy mô huy động nhằm đáp ứng nhu cầu cho vay ngày càng lớn. Sự gia tăng nhanh của chi phí lãi cũng cho thấy biên lợi nhuận của ngân hàng có thể chịu áp lực nếu không kiểm soát tốt chi phí đầu vào.

Bên cạnh đó, chi phí hoạt động tăng từ 22.099 triệu đồng lên 28.124 triệu đồng, nhưng tỷ trọng lại giảm mạnh từ 21,3% xuống còn 12,2%, phản ánh hiệu quả quản lý chi phí được cải thiện khi quy mô hoạt động tăng lên. Điều này cho thấy ngân hàng đã tận dụng được lợi thế kinh tế theo quy mô, tức là khi hoạt động mở rộng thì chi phí cố định được phân bổ hợp lý hơn. Chi phí dịch vụ tuy tăng nhưng chiếm tỷ trọng nhỏ, phù hợp với xu hướng phát triển của các hoạt động dịch vụ. Trong khi đó, chi phí khác biến động mạnh nhưng giá trị nhỏ, không ảnh hưởng đáng kể đến tổng chi phí.

Kết quả cuối cùng, lợi nhuận của ngân hàng tăng trưởng tích cực qua các năm, từ 15.550 triệu đồng năm 2023 lên 20.573 triệu đồng năm 2024 và đạt 30.787 triệu đồng vào năm 2025, với tốc độ tăng trưởng lần lượt là 32,30% và 49,65%. Mặc dù chi phí, đặc biệt là chi trả lãi, tăng mạnh, nhưng lợi nhuận vẫn duy trì xu hướng tăng cho thấy ngân hàng đã khai thác hiệu quả nguồn thu từ hoạt động cho vay. Tuy nhiên, sự tăng trưởng lợi nhuận này vẫn phụ thuộc lớn vào quy mô mở rộng hơn là cải thiện hiệu quả, bởi thu nhập chủ yếu đến từ lãi và chi phí lãi cũng tăng tương ứng. Điều này đặt ra yêu cầu cho ngân hàng trong việc nâng cao chất lượng cho vay, kiểm soát chi phí vốn và đẩy mạnh phát triển các nguồn thu ngoài lãi nhằm đảm bảo tăng trưởng bền vững trong dài hạn.

## **2.2. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

### **2.2.1. Nguyên tắc và điều kiện cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

- ❖ Khách hàng vay vốn tại BVBank – PGD Sông Hàn đảm bảo hai nguyên tắc:
  - Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
  - Hoàn trả gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

❖ BVBank – PGD Sông Hàn sẽ xem xét quyết định có cho khách vay dựa trên các điều kiện sau:

➤ Đối với khách hàng cá nhân trong nước:

- Đảm bảo năng lực pháp luật dân sự, hành vi dân sự và chịu trách nhiệm về dân sự theo quy định của pháp luật.

- Có tài sản thế chấp rõ ràng, chứng nhận hợp pháp và giá trị với khoản vay ( đối với thế chấp), có mức lương phù hợp ( tín chấp).

- Có phương án kinh doanh và mục đích sử dụng nguồn vốn vay hợp pháp.

- Đảm bảo khả năng về tài chính để trả nợ trong thời hạn cam kết vay. Trong trường hợp nếu kinh doanh không hiệu quả thì phải có phương án khắc phục để đảm bảo trả nợ đúng hạn.

- Không có nợ khó đòi hoặc là nợ quá hạn trước đó.

- Thực hiện đúng theo quy định của Chính phủ về đảm bảo tiền vay và của ngân hàng.

➤ Đối với khách hàng là cá nhân nước ngoài:

- Khách hàng vay là cá nhân nước ngoài cũng phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật của nước.

- Cá nhân là công dân, nếu pháp luật nước ngoài đó được Bộ Luật dân sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các văn bản pháp luật khác của Việt Nam quy định hoặc được điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia quy định.

### ***2.2.2. Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn***

Hiện tại, Ngân hàng TMCP Bản Việt triển khai các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ hoạt động kinh doanh, mở rộng quy mô và nâng cao hiệu quả sản xuất.

- Mục đích cho vay: cho vay bổ sung vốn lưu động, cho vay đầu tư tài sản cố định, cho vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh.

➤ Loại tài sản đảm bảo:

+ Tài sản đảm bảo là bất động sản: nhà ở, đất ở hợp pháp thuộc sở hữu của khách hàng hoặc bên thứ ba.

+ Tài sản đảm bảo là động sản: phương tiện vận tải, máy móc thiết bị, hàng hóa.

+ Tài sản tài chính: sổ tiết kiệm, tiền gửi tại ngân hàng.

➤ Cho vay đầu tư tài sản cố định

+ Mục đích: cho vay đầu tư máy móc thiết bị, phương tiện vận tải, xây dựng, sửa chữa cơ sở kinh doanh phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

+ Số tiền cho vay: tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng, có thể lên đến 50 tỷ đồng.

+ Thời hạn cấp tín dụng: trung và dài hạn, tối đa khoảng 60 tháng hoặc hơn tùy từng khoản vay.

+ Phương thức cấp tín dụng: cho vay từng lần.

➤ Cho vay bổ sung vốn lưu động

+ Mục đích: cho vay mua nguyên vật liệu, hàng hóa, thanh toán chi phí sản xuất kinh doanh, bổ sung vốn lưu động phục vụ hoạt động kinh doanh thường xuyên.

+ Số tiền cho vay: linh hoạt, từ 10 triệu đồng đến tối đa 50 tỷ đồng tùy theo phương án kinh doanh và tài sản đảm bảo.

+ Thời hạn cấp tín dụng:

- Trường hợp vay từng lần: tối đa 12 tháng
- Trường hợp vay theo hạn mức: tối đa 12 tháng và có thể xem xét gia hạn theo quy định của ngân hàng

+ Phương thức cấp tín dụng: cho vay từng lần và cho vay theo hạn mức.

➤ Lãi suất cho vay

+ Lãi suất áp dụng linh hoạt theo từng thời kỳ và đối tượng khách hàng

+ Mức lãi suất ưu đãi thay đổi liên tục trong các chương trình ưu đãi, sau đó điều chỉnh theo lãi suất cơ sở của ngân hàng

➤ Điều kiện vay vốn

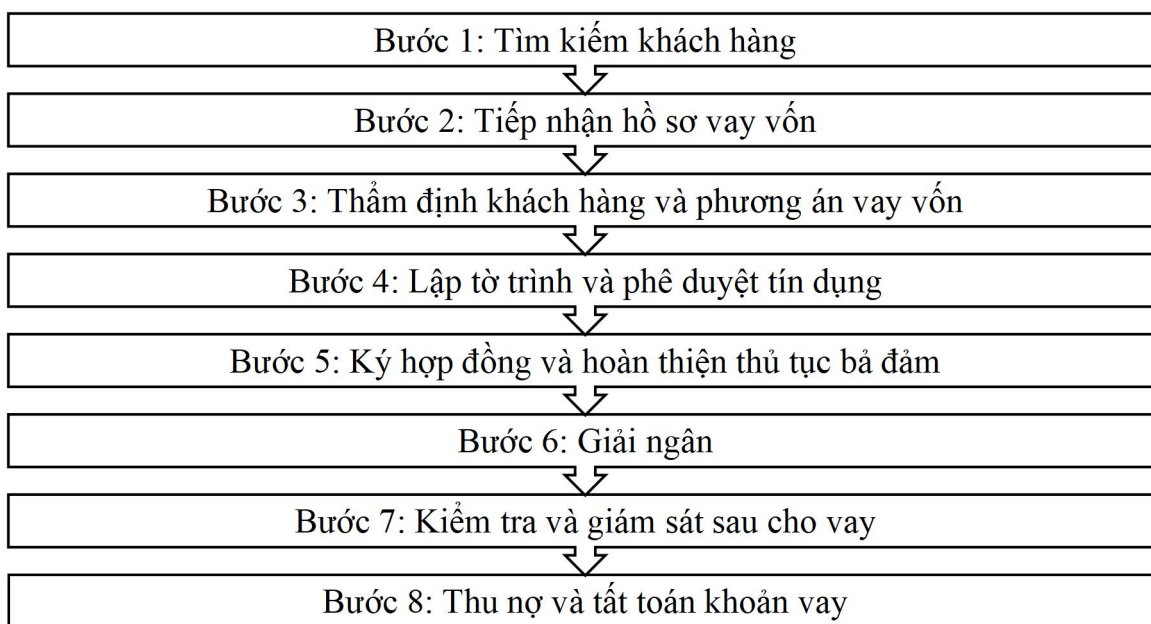
+ Khách hàng là cá nhân/hộ kinh doanh có hoạt động sản xuất kinh doanh hợp pháp

+ Có phương án kinh doanh khả thi và hiệu quả

+ Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ

+ Không có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng

### 2.2.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn



Hình 3: Sơ đồ quy trình cho vay SXKD đối với KHCN của ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn)

#### **Bước 1: Tìm kiếm khách hàng:**

Cán bộ quan hệ khách hàng tìm kiếm và tiếp cận khách hàng có nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh, đồng thời thu thập thông tin ban đầu như mục đích vay, số tiền vay, thời hạn vay, ngành nghề kinh doanh và nguồn trả nợ. Ngân hàng cũng đánh giá sơ bộ lịch sử tín dụng và mức độ uy tín của khách hàng trước khi tiếp nhận hồ sơ.

#### **Bước 2: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn**

Chuyên viên quan hệ khách hàng hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn gồm: hồ sơ pháp lý cá nhân, hồ sơ hoạt động sản xuất kinh doanh, hồ sơ chứng minh thu nhập và nguồn trả nợ, phương án vay vốn và hồ sơ tài sản bảo đảm. Sau khi tiếp nhận, cán bộ tín dụng kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ và yêu cầu bổ sung nếu cần.

#### **Bước 3: Thẩm định khách hàng và phương án vay vốn**

Chuyên viên thẩm định tín dụng tiến hành thẩm định toàn diện về lịch sử tín dụng, hoạt động sản xuất kinh doanh, khả năng tài chính và dòng tiền của khách hàng. Đồng thời, ngân hàng đánh giá tính khả thi của phương án vay vốn và thẩm định tài sản bảo đảm về mặt pháp lý và giá trị tài sản.

#### **Bước 4: Lập tờ trình và phê duyệt tín dụng**

Sau khi thẩm định, chuyên viên thẩm định tín dụng lập tờ trình tín dụng và đề xuất phương án cho vay để trình cấp có thẩm quyền xem xét, phê duyệt theo chính sách tín dụng của ngân hàng.

#### **Bước 5: Ký hợp đồng và hoàn thiện thủ tục bảo đảm**

Khi khoản vay được phê duyệt, chuyên viên khách hàng cá nhân tiến hành ký hợp đồng tín dụng và hoàn thiện các thủ tục pháp lý liên quan đến tài sản bảo đảm như công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm.

#### **Bước 6: Giải ngân**

Ngân hàng thực hiện giải ngân theo nội dung đã được phê duyệt sau khi kiểm tra đầy đủ điều kiện giải ngân. Việc giải ngân có thể thực hiện qua chuyển khoản cho khách hàng hoặc bên cung cấp hàng hóa, dịch vụ nhằm kiểm soát mục đích sử dụng vốn.

#### **Bước 7: Kiểm tra và giám sát sau cho vay**

Sau giải ngân, chuyên viên khách hàng cá nhân kiểm tra việc sử dụng vốn vay, theo dõi hoạt động sản xuất kinh doanh, giám sát khả năng trả nợ và thực hiện nhắc nợ định kỳ. Trường hợp phát sinh rủi ro, ngân hàng sẽ áp dụng các biện pháp xử lý phù hợp.

#### **Bước 8: Thu nợ và tắt toán khoản vay**

Ngân hàng thu nợ gốc và lãi theo thỏa thuận. Trường hợp khách hàng gặp khó khăn, ngân hàng có thể xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Nếu khách hàng không trả nợ đúng hạn, ngân hàng thực hiện các biện pháp thu hồi nợ và xử lý tài sản bảo đảm. Khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng tiến hành tắt toán và giải chấp tài sản bảo đảm.

**2.3. Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

**2.3.1. Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**Bảng 2.4: Bảng Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*DVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                           | Năm 2023       |            | Năm 2024         |            | Năm 2025         |            | Chênh lệch<br>2024/2023 |                 | Chênh lệch<br>2025/2024 |                 |
|------------------------------------|----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
|                                    | Giá trị        | TT (%)     | Giá trị          | TT (%)     | Giá trị          | TT (%)     | Giá trị                 | Tăng trưởng (%) | Giá trị                 | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Số lượng KH vay</b>          | <b>327</b>     | <b>100</b> | <b>398</b>       | <b>100</b> | <b>480</b>       | <b>100</b> | <b>71</b>               | <b>21,71</b>    | <b>82</b>               | <b>20,60</b>    |
| Số lượng KH VSXKD                  | 121            | 37,00      | 149              | 37,44      | 180              | 37,50      | 28                      | 23,14           | 31                      | 20,81           |
| <b>2. Dư nợ cuối kỳ</b>            | <b>719.147</b> | <b>100</b> | <b>1.067.911</b> | <b>100</b> | <b>1.452.713</b> | <b>100</b> | <b>348.764</b>          | <b>48,50</b>    | <b>384.802</b>          | <b>36,03</b>    |
| Dư nợ CVSXKD đối với KHCN          | 226.655        | 31,52      | 286.026          | 26,78      | 355.438          | 24,47      | 59.371                  | 26,19           | 69.412                  | 24,27           |
| <b>3. Dư nợ/KH</b>                 | <b>2.199</b>   | <b>100</b> | <b>2.683</b>     | <b>100</b> | <b>3.026</b>     | <b>100</b> | <b>484</b>              | <b>22,01</b>    | <b>343</b>              | <b>12,79</b>    |
| Dư nợ CVSXKD đối với KHCN/KH VSXKD | 1.873          | 85,17      | 1.920            | 71,54      | 1.975            | 65,25      | 46                      | 2,48            | 55                      | 2,87            |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, tổng số khách hàng vay tăng từ 327 khách hàng năm 2023 lên 398 khách hàng năm 2024 và đạt 480 khách hàng năm 2025, tương ứng tăng 21,71% và 20,60%. Trong đó, số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh tăng từ 121 khách hàng lên 149 khách hàng và đạt 180 khách hàng, tương ứng tăng 23,14% và 20,81%. Tỷ trọng khách hàng vay sản xuất kinh doanh trong tổng số khách hàng vay cũng tăng nhẹ từ 37,00% năm 2023 lên 37,44% năm 2024 và đạt 37,50% năm 2025. Mức tăng này xuất phát từ việc địa bàn hoạt động của PGD Sông Hàn nằm ở khu vực trung tâm thành phố Đà Nẵng, nơi tập trung nhiều hộ kinh doanh cá thể, cơ sở buôn bán nhỏ, dịch vụ ăn uống và lưu trú, nên nhu cầu bổ sung vốn để duy trì hoạt động, nhập hàng hóa và mở rộng quy mô kinh doanh diễn ra khá thường xuyên. Giai đoạn 2023 – 2025 cũng là thời điểm kinh tế địa phương dần ổn định hơn, hoạt động du lịch và thương mại phục hồi tích cực, giúp nhiều hộ kinh doanh mạnh dạn vay vốn để đầu tư thêm hàng hóa, sửa chữa mặt bằng hoặc mở rộng cơ sở kinh doanh. Đồng thời, BVBank triển khai mạnh các sản phẩm vay dành cho khách hàng cá nhân như cho vay bổ sung vốn lưu động, cho vay từng lần và cho vay theo hạn mức có tài sản bảo đảm, phù hợp với đặc điểm của hộ kinh doanh nhỏ khi nhu cầu vốn không quá lớn nhưng phát sinh thường xuyên. Hồ sơ vay chủ yếu căn cứ vào giấy phép kinh doanh, nguồn thu thực tế và tài sản thế chấp nên tạo điều kiện cho nhiều khách hàng tiếp cận vốn hơn so với các khoản vay doanh nghiệp. Tuy nhiên, tỷ trọng khách hàng sản xuất kinh doanh chỉ tăng rất nhẹ qua các năm dù số lượng tăng khá đều, do tổng số khách hàng vay tại PGD cũng tăng mạnh ở các sản phẩm bán lẻ khác như vay mua nhà, vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm và vay phục vụ nhu cầu đời sống. Điều này cho thấy cho vay sản xuất kinh doanh vẫn là nhóm khách hàng quan trọng tại PGD Sông Hàn nhưng mức mở rộng chủ yếu diễn ra song song với các nhóm khách hàng cá nhân khác, chưa tạo ra sự thay đổi lớn trong cơ cấu khách hàng vay chung của đơn vị.

Đối với chỉ tiêu dư nợ cuối kỳ, tổng dư nợ của PGD Sông Hàn tăng mạnh từ 719.147 triệu đồng năm 2023 lên 1.067.911 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.452.713 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 48,50% và 36,03%. Trong khi đó, dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN tăng từ 226.655 triệu đồng lên 286.026 triệu đồng và đạt 355.438 triệu đồng, tương ứng tăng 26,19% và 24,27%. Mặc dù dư nợ SXKD vẫn tăng

nhưng tỷ trọng trong tổng dư nợ giảm khá mạnh từ 31,52% xuống 26,78% và còn 24,47% vào năm 2025. Nguyên nhân quan trọng là trong giai đoạn 2023 – 2025, BVBank – PGD Sông Hàn đẩy mạnh các sản phẩm vay có tài sản đảm bảo như vay mua bất động sản, vay mua ô tô và vay tiêu dùng trung dài hạn để tăng nhanh quy mô dư nợ. Các khoản vay này thường có giá trị lớn hơn nhiều so với khoản vay SXKD của hộ kinh doanh cá thể nên làm tổng dư nợ tăng nhanh hơn tốc độ tăng của dư nợ SXKD. Ngoài ra, hoạt động SXKD của nhiều hộ cá thể tại Đà Nẵng trong giai đoạn này vẫn chịu áp lực từ sự cạnh tranh của thương mại điện tử và xu hướng tiêu dùng thay đổi sau dịch bệnh. Nhiều cửa hàng truyền thống có doanh thu phục hồi chậm, lượng khách không ổn định nên khách hàng chủ yếu vay vốn bổ sung hàng hóa ngắn hạn thay vì vay đầu tư mở rộng quy mô lớn. Một nguyên nhân khác đến từ chính sách kiểm soát rủi ro của ngân hàng. Trong bối cảnh nợ xấu ngành ngân hàng có xu hướng tăng ở một số lĩnh vực kinh doanh nhỏ lẻ, PGD Sông Hàn ưu tiên thắt chặt dòng tiền và khả năng trả nợ của khách hàng SXKD, đặc biệt với các ngành nghề dễ biến động như ăn uống, bán lẻ và dịch vụ cá nhân. Việc siết chặt điều kiện vay khiến quy mô giải ngân SXKD tăng chậm hơn tốc độ tăng dư nợ chung toàn PGD nên tỷ trọng dư nợ SXKD giảm dần qua các năm.

Xét về chỉ tiêu dư nợ bình quân trên một khách hàng, tại BVBank – PGD Sông Hàn, mức dư nợ bình quân của toàn bộ khách hàng vay tăng từ 2.199 triệu đồng năm 2023 lên 2.683 triệu đồng năm 2024 và đạt 3.026 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 22,01% và 12,78%. Trong khi đó, dư nợ bình quân trên một khách hàng vay sản xuất kinh doanh tăng từ 1.873 triệu đồng lên 1.920 triệu đồng và đạt 1.975 triệu đồng, tương ứng tăng 2,48% và 2,87%. Đồng thời, tỷ trọng dư nợ bình quân của khách hàng vay sản xuất kinh doanh trong tổng dư nợ bình quân giảm từ 85,17% năm 2023 xuống 71,54% năm 2024 và còn 65,25% năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu là nhóm khách hàng vay sản xuất kinh doanh tại PGD Sông Hàn phần lớn là hộ kinh doanh cá thể, cửa hàng nhỏ, cơ sở dịch vụ gia đình và các cá nhân buôn bán quy mô vừa phải nên nhu cầu vốn thường chỉ tập trung vào bổ sung hàng hóa, xoay vòng vốn lưu động hoặc duy trì hoạt động kinh doanh hằng ngày, không phát sinh nhiều khoản vay lớn để đầu tư mở rộng tài sản cố định. Do đó, mặc dù số lượng khách hàng sản xuất kinh doanh tăng lên, giá trị dư nợ trên mỗi khách hàng chỉ tăng nhẹ. Trong cùng giai đoạn, tổng dư nợ bình quân của toàn PGD tăng nhanh hơn do sự gia tăng mạnh của các khoản vay mua

nhà ở, sửa chữa nhà, vay mua ô tô và các khoản vay có tài sản bảo đảm khác. Đây là các sản phẩm có giá trị khoản vay lớn, thời hạn dài và thường tập trung ở nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, khiến mức dư nợ bình quân chung tăng cao hơn đáng kể. Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh của nhiều hộ cá thể tại khu vực Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025 chủ yếu phục hồi theo hướng duy trì ổn định hơn là mở rộng quy mô mạnh, do thị trường bán lẻ cạnh tranh cao, chi phí đầu vào tăng và xu hướng kinh doanh trực tuyến ngày càng phổ biến. Nhiều khách hàng chỉ vay ở mức vừa đủ để nhập hàng hoặc bổ sung vốn ngắn hạn, đồng thời kết hợp sử dụng vốn tự có để giảm áp lực trả lãi. Ngoài ra, PGD Sông Hàn cũng có xu hướng mở rộng số lượng khách hàng sản xuất kinh doanh theo chiều rộng, nghĩa là cấp vốn cho nhiều khách hàng với hạn mức vừa phải thay vì tập trung tăng dư nợ lớn cho một số ít khách hàng, nhằm phân tán rủi ro trong bối cảnh hoạt động của hộ kinh doanh nhỏ phụ thuộc nhiều vào biến động thị trường. Vì vậy, mặc dù dư nợ bình quân của nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh vẫn tăng qua các năm, tốc độ tăng thấp hơn nhiều so với mức tăng dư nợ bình quân chung, làm cho tỷ trọng chỉ tiêu này giảm dần trong cơ cấu chung của PGD.

**2.3.2. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**Bảng 2.5: Bảng Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*DVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                                   | Năm 2023         |            | Năm 2024         |            | Năm 2025         |            | Chênh lệch<br>2024/2023 |                       | Chênh lệch<br>2025/2024 |                       |
|--------------------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
|                                            | Số tiền          | TT<br>(%)  | Số tiền          | TT<br>(%)  | Số tiền          | TT<br>(%)  | Số tiền                 | Tăng<br>trưởng<br>(%) | Số tiền                 | Tăng<br>trưởng<br>(%) |
| <b>1. Doanh số cho vay</b>                 | <b>1.658.776</b> | <b>100</b> | <b>1.850.944</b> | <b>100</b> | <b>2.214.511</b> | <b>100</b> | <b>192.168</b>          | <b>11,58</b>          | <b>363.567</b>          | <b>19,64</b>          |
| Cho vay SXKD đối với KHCN                  | 417.022          | 25,14      | 429.281          | 23,19      | 470.434          | 21,24      | 12.259                  | 2,94                  | 41.153                  | 9,59                  |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>                  | <b>1.309.160</b> | <b>100</b> | <b>1.502.180</b> | <b>100</b> | <b>1.829.709</b> | <b>100</b> | <b>193.020</b>          | <b>14,74</b>          | <b>327.529</b>          | <b>21,80</b>          |
| Cho vay SXKD đối với KHCN                  | 354.611          | 27,09      | 369.910          | 24,62      | 401.022          | 21,92      | 15.299                  | 4,31                  | 31.112                  | 8,41                  |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>                    | <b>719.147</b>   | <b>100</b> | <b>1.067.911</b> | <b>100</b> | <b>1.452.713</b> | <b>100</b> | <b>348.764</b>          | <b>48,50</b>          | <b>384.802</b>          | <b>36,03</b>          |
| Cho vay SXKD đối với KHCN                  | 226.655          | 31,52      | 286.026          | 26,78      | 355.438          | 24,47      | 59.371                  | 26,19                 | 69.412                  | 24,27                 |
| <b>4. Nợ xấu</b>                           | <b>5.361</b>     | <b>100</b> | <b>3.958</b>     | <b>100</b> | <b>4.772</b>     | <b>100</b> | <b>(1.403)</b>          | <b>-26,17</b>         | <b>814</b>              | <b>20,57</b>          |
| Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN           | 1.102            | 20,56      | 1.195            | 30,19      | 1.411            | 29,57      | 93                      | 8,44                  | 216                     | 18,08                 |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b>                 | <b>0,75</b>      |            | <b>0,37</b>      |            | <b>0,33</b>      |            | <b>-</b>                |                       | <b>-</b>                |                       |
| Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN (%) | 0,49             |            | 0,42             |            | 0,40             |            | -                       |                       | -                       |                       |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Nhìn vào bảng 2.5, doanh số cho vay SXKD đối với KHCN tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 tăng từ 417.022 triệu đồng lên 470.434 triệu đồng, tuy nhiên tốc độ tăng còn chậm nên tỷ trọng cho vay SXKD trong tổng doanh số cho vay giảm liên tục từ 25,14% xuống còn 21,24%. Kết quả này cho thấy hoạt động cho vay SXKD vẫn được ngân hàng duy trì mở rộng nhưng chưa tạo được mức tăng trưởng nổi bật trong cơ cấu cho vay KHCN tại PGD Sông Hàn. Nguyên nhân xuất phát từ tình hình hoạt động của nhiều hộ kinh doanh cá thể trên địa bàn Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025 vẫn gặp khó khăn về đầu ra sản phẩm, sức mua phục hồi không đồng đều và chi phí kinh doanh tăng cao, đặc biệt là giá nguyên vật liệu, chi phí thuê mặt bằng và nhân công. Nhiều khách hàng có xu hướng thu hẹp quy mô nhập hàng, hạn chế mở rộng hoạt động và chỉ vay ở mức đủ duy trì dòng tiền kinh doanh nhằm giảm áp lực trả nợ nên quy mô giải ngân không tăng mạnh. Đây là dấu hiệu cho thấy khả năng hấp thụ vốn của nhóm khách hàng SXKD vẫn còn khá yếu và hoạt động kinh doanh chưa phục hồi thực sự ổn định. Bên cạnh đó, BVBank trong giai đoạn này tăng cường kiểm soát chất lượng cho vay do nợ xấu của nhóm khách hàng kinh doanh nhỏ tại nhiều ngân hàng có xu hướng gia tăng sau thời kỳ kinh tế biến động. Đối với các khoản vay SXKD, ngân hàng yêu cầu thẩm định kỹ nguồn trả nợ, hiệu quả kinh doanh và mục đích sử dụng vốn vì thu nhập của khách hàng phụ thuộc trực tiếp vào doanh thu thực tế. Nhiều hộ kinh doanh chưa có sổ sách kế toán rõ ràng, doanh thu chủ yếu bằng tiền mặt nên ngân hàng thường cấp hạn mức thận trọng hơn và kiểm soát chặt tiến độ giải ngân. Chính sách này giúp hạn chế rủi ro và đảm bảo chất lượng khoản vay nhưng đồng thời cũng làm tốc độ tăng doanh số cho vay SXKD thấp hơn kỳ vọng. Ngoài ra, cơ cấu khách hàng SXKD tại PGD Sông Hàn vẫn tập trung nhiều vào các ngành nghề kinh doanh truyền thống như tạp hóa, quán ăn nhỏ và cửa hàng bán lẻ với quy mô vốn nhỏ, vòng quay vốn chậm và biên lợi nhuận không cao nên nhu cầu vay vốn thường không lớn. Trong khi đó, ngân hàng chưa mở rộng hiệu quả sang nhóm khách hàng kinh doanh có quy mô ổn định và nhu cầu vốn cao hơn nên doanh số cho vay SXKD chưa tạo được mức tăng đột biến. Tỷ trọng cho vay SXKD giảm liên tục qua các năm còn cho thấy hoạt động này đang dần thu hẹp vị trí trong cơ cấu cho vay KHCN của PGD Sông Hàn, nếu kéo dài sẽ làm giảm khả năng tạo nguồn khách hàng kinh doanh lâu dài và hạn chế cơ hội mở rộng dư nợ ổn định cho ngân hàng. Trong chiến lược phát triển chung, PGD đang tập trung nhiều hơn vào các sản phẩm cho vay

bán lẻ khác như vay tiêu dùng, vay mua nhà và các khoản vay phục vụ nhu cầu cá nhân có tài sản bảo đảm, vì đây là những sản phẩm dễ mở rộng khách hàng và tăng trưởng nhanh hơn trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay. Đồng thời, cho vay SXKD đối với KHCN thường đòi hỏi thời gian thẩm định dài hơn, cần đánh giá thực tế hoạt động kinh doanh và khả năng tạo dòng tiền của khách hàng nên tốc độ giải ngân chậm hơn so với các khoản vay tiêu dùng thông thường. Khi các sản phẩm cho vay khác tăng nhanh hơn, tỷ trọng cho vay SXKD sẽ giảm tương đối trong tổng doanh số cho vay. Xu hướng này cũng cho thấy ngân hàng chưa khai thác hiệu quả phân khúc khách hàng kinh doanh cá thể có nhu cầu vốn thường xuyên và ổn định, dẫn đến vai trò của mảng cho vay SXKD trong cơ cấu cho vay KHCN ngày càng thu hẹp. Nếu tình trạng này kéo dài, ngân hàng sẽ khó mở rộng nhóm khách hàng kinh doanh truyền thống, giảm khả năng tạo nguồn dư nợ ổn định và ảnh hưởng đến chiến lược phát triển lâu dài đối với phân khúc khách hàng cá nhân kinh doanh. Vì vậy, BVBank cần xây dựng chính sách phù hợp hơn với đặc thù hộ kinh doanh cá thể, tăng hỗ trợ khách hàng chứng minh dòng tiền, linh hoạt hơn trong phương thức cấp hạn mức và đẩy mạnh tiếp cận các ngành nghề kinh doanh có tiềm năng phát triển nhằm cải thiện tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay SXKD trong thời gian tới.

Doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 tăng từ 354.611 triệu đồng lên 401.022 triệu đồng nhưng tỷ trọng trong tổng doanh số thu nợ lại giảm từ 27,09% xuống còn 21,92%, cho thấy khả năng thu hồi vốn từ hoạt động SXKD chưa theo kịp tốc độ mở rộng hoạt động cho vay chung của PGD. Nguyên nhân trước hết xuất phát từ định hướng hoạt động của BVBank trong giai đoạn này tập trung nhiều vào mở rộng quy mô giải ngân và gia tăng thị phần khách hàng cá nhân nên tốc độ tăng doanh số cho vay cao hơn đáng kể so với tốc độ thu nợ SXKD. Điều này làm nguồn vốn tiếp tục được đẩy ra thị trường trong khi khả năng thu hồi vốn từ nhóm SXKD tăng chậm hơn, kéo tỷ trọng thu nợ SXKD giảm dần qua các năm. Bên cạnh đó, tại PGD Sông Hàn, hoạt động quản lý sau giải ngân đối với khách hàng SXKD vẫn còn phụ thuộc khá nhiều vào cán bộ quan hệ khách hàng, trong khi số lượng khách hàng ngày càng tăng làm việc theo dõi dòng tiền và tình hình kinh doanh thực tế chưa thật sự sát sao. Một số khoản vay được kiểm tra chủ yếu dựa trên hồ sơ và lịch trả nợ định kỳ nên ngân hàng khó nắm bắt kịp thời biến động doanh thu hoặc khả năng xoay vòng vốn của khách hàng để có biện pháp thu hồi vốn hiệu quả

hơn. Ngoài ra, quy trình thu nợ đối với nhóm khách hàng SXKD cá nhân tại BVBank vẫn chủ yếu thực hiện theo phương thức truyền thống, phụ thuộc vào lịch thanh toán định kỳ và sự chủ động của khách hàng. Điều này làm doanh số thu nợ tăng nhưng mức tăng chưa cao. Một nguyên nhân khác đến từ cơ cấu khách hàng SXKD tại PGD Sông Hàn chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ với khoản vay ngắn hạn quay vòng liên tục nên sau khi thu được một phần nợ, ngân hàng thường tiếp tục tái cấp vốn để duy trì quan hệ khách hàng và hỗ trợ hoạt động kinh doanh. Việc ưu tiên giữ khách hàng và duy trì dư nợ giúp ngân hàng ổn định nguồn thu lãi nhưng đồng thời cũng làm tốc độ thu hồi vốn thực tế chậm hơn so với các khoản vay trả góp thông thường. Tỷ trọng thu nợ SXKD giảm liên tục còn cho thấy hiệu quả khai thác dòng tiền từ nhóm khách hàng kinh doanh chưa cao và công tác quản lý thu hồi vốn vẫn còn hạn chế ở khâu theo dõi sau vay. Điều này xuất phát từ việc nhiều khách hàng SXKD cá nhân có doanh thu phụ thuộc vào tiền mặt, không thực hiện giao dịch qua tài khoản thường xuyên nên ngân hàng khó kiểm soát chính xác dòng tiền vào ra để đánh giá khả năng trả nợ tại từng thời điểm. Bên cạnh đó, nguồn thu của các hộ kinh doanh nhỏ thường biến động theo mùa vụ, sức mua thị trường và tình hình tiêu thụ hàng hóa nên nếu không giám sát chặt chẽ sau giải ngân, ngân hàng dễ bị động trong việc nhắc nợ hoặc thu hồi nợ đúng kế hoạch. Công tác theo dõi sau vay hiện nay chủ yếu vẫn dựa vào cán bộ phụ trách khách hàng, trong khi mỗi cán bộ quản lý nhiều khoản vay cùng lúc nên việc cập nhật tình hình kinh doanh thực tế của từng khách hàng chưa kịp thời, làm giảm hiệu quả khai thác dòng tiền để thu hồi nợ. Nếu tình trạng này kéo dài sẽ ảnh hưởng đến khả năng quay vòng vốn, khiến thời gian thu hồi vốn kéo dài hơn dự kiến, làm giảm hiệu quả sử dụng vốn của PGD và hạn chế khả năng mở rộng cho vay đối với các khách hàng mới. Vì vậy, BVBank cần tăng cường kiểm tra sau giải ngân, ứng dụng công nghệ theo dõi dòng tiền khách hàng, xây dựng lịch thu nợ linh hoạt theo từng ngành nghề kinh doanh và nâng cao trách nhiệm quản lý khách hàng của cán bộ nhằm cải thiện hiệu quả thu hồi vốn SXKD trong thời gian tới.

Về dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 tăng từ 226.655 triệu đồng lên 355.438 triệu đồng, tuy nhiên tỷ trọng dư nợ SXKD trong tổng dư nợ lại giảm từ 31,52% xuống còn 24,47%, cho thấy hoạt động SXKD vẫn được mở rộng nhưng tốc độ tăng thấp hơn nhiều so với tốc độ tăng dư nợ chung của toàn PGD. Kết quả này thấy được rằng, BVBank – PGD Sông

Hàn vẫn duy trì được khả năng tăng trưởng dư nợ SXKD và giữ được nguồn khách hàng kinh doanh tương đối ổn định trong giai đoạn kinh tế còn nhiều biến động, tuy nhiên dư nợ SXKD chưa thật sự trở thành nhóm mang tính tăng trưởng chủ lực. Nguyên nhân xuất phát từ chính sách quản lý rủi ro của ngân hàng trong giai đoạn 2023 – 2025 được siết chặt hơn đối với nhóm khách hàng kinh doanh cá thể do khả năng biến động dòng tiền cao và phụ thuộc trực tiếp vào tình hình thị trường. Đối với nhiều khách hàng SXKD, ngân hàng không mở rộng hạn mức quá lớn dù khách hàng vẫn có nhu cầu vay nhằm tránh tình trạng dư nợ tăng nhanh nhưng hiệu quả sử dụng vốn không cao. Bên cạnh đó, cơ cấu dư nợ SXKD tại PGD Sông Hàn chủ yếu tập trung vào các khoản vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động nên thời gian duy trì dư nợ thường ngắn và biến động liên tục theo chu kỳ kinh doanh của khách hàng. Ngoài ra, trong giai đoạn này BVBank ưu tiên mở rộng các khoản vay có tài sản đảm bảo rõ ràng và khả năng sinh lời ổn định hơn như vay mua nhà, vay thế chấp bất động sản hoặc vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo, làm tốc độ tăng của tổng dư nợ toàn PGD cao hơn nhiều so với nhóm SXKD. Điều này khiến tỷ trọng dư nợ SXKD giảm dần qua các năm và cho thấy cơ cấu dư nợ tại PGD đang có xu hướng dịch chuyển sang các nhóm khách hàng có mức độ ổn định cao hơn. Một nguyên nhân khác đến từ hiệu quả hoạt động của nhiều hộ kinh doanh cá thể trên địa bàn Đà Nẵng chưa thật sự phục hồi bền vững, doanh thu còn thiếu ổn định nên khách hàng có xu hướng vay trong ngắn hạn để xoay vòng vốn thay vì vay trung dài hạn để mở rộng hoạt động kinh doanh. Điều này làm dư nợ SXKD tăng chậm và chưa tạo được nguồn dư nợ ổn định lâu dài cho ngân hàng. Nếu tỷ trọng dư nợ SXKD tiếp tục giảm sẽ làm hoạt động cho vay SXKD dần mất vai trò trong cơ cấu cho vay KHCN tại PGD Sông Hàn, đồng thời hạn chế khả năng tạo nguồn khách hàng kinh doanh lâu dài cho ngân hàng. Vì vậy, BVBank cần xây dựng chính sách cấp vốn phù hợp hơn với đặc điểm từng ngành nghề kinh doanh, mở rộng các sản phẩm vay trung dài hạn dành cho hộ kinh doanh hiệu quả và tăng cường hỗ trợ khách hàng quản lý dòng tiền nhằm nâng cao khả năng duy trì dư nợ SXKD ổn định trong thời gian tới.

Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 tăng từ 1.102 triệu đồng lên 1.411 triệu đồng, đồng thời tỷ trọng nợ xấu SXKD trong tổng nợ xấu tăng từ 20,56% lên 29,57%, cho thấy chất lượng các khoản vay SXKD có xu hướng giảm so với các nhóm cho vay khác tại PGD. Nguyên nhân

chủ yếu xuất phát từ việc hoạt động cho vay SXKD của BVBank – PGD Sông Hàn tập trung nhiều vào hộ kinh doanh cá thể nhỏ lẻ nên khả năng kiểm soát dòng tiền và đánh giá hiệu quả kinh doanh thực tế gặp nhiều khó khăn. Trong quá trình thẩm định, doanh thu của khách hàng chủ yếu dựa vào kê khai thực tế nên ngân hàng khó xác định chính xác khả năng trả nợ, dẫn đến một số khoản vay sau giải ngân phát sinh rủi ro cao hơn dự kiến. Bên cạnh đó, trong giai đoạn 2023 – 2025, PGD Sông Hàn đẩy mạnh mở rộng cho vay KHCN nhằm tăng trưởng dư nợ nên áp lực tăng khách hàng và giải ngân phần nào ảnh hưởng đến chất lượng quản lý khoản vay SXKD, đặc biệt ở khâu kiểm tra sau giải ngân và theo dõi tình hình sử dụng vốn của khách hàng. Một số khách hàng kinh doanh gặp khó khăn về đầu ra hàng hóa và doanh thu suy giảm nhưng ngân hàng chưa kịp thời phát hiện để có biện pháp hỗ trợ hoặc thu hồi vốn sớm, làm các khoản vay dễ phát sinh nợ xấu. Ngoài ra, tỷ trọng nợ xấu SXKD tăng liên tục còn cho thấy hiệu quả quản lý nhóm khách hàng kinh doanh tại PGD chưa ổn định và mức độ rủi ro của nhóm này đang cao hơn các khoản vay phục vụ nhu cầu cá nhân thông thường. Nếu tình trạng này kéo dài sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay SXKD và làm gia tăng áp lực xử lý nợ cho ngân hàng. Vì vậy, BVBank cần nâng cao chất lượng thẩm định phương án kinh doanh, tăng cường kiểm tra sau giải ngân và theo dõi sát dòng tiền khách hàng nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

Đối với tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 giảm từ 0,49% xuống 0,40%, cho thấy ngân hàng vẫn kiểm soát được chất lượng các khoản vay SXKD dù giá trị nợ xấu tuyệt đối vẫn tăng qua các năm. Kết quả này cho thấy tốc độ tăng dư nợ SXKD cao hơn tốc độ tăng nợ xấu, đồng thời phản ánh công tác quản lý khoản vay của PGD đã có sự cải thiện nhất định trong giai đoạn mở rộng hoạt động cho vay KHCN. Nguyên nhân đầu tiên xuất phát từ việc BVBank – PGD Sông Hàn ngày càng thận trọng hơn trong quá trình xét duyệt cho vay SXKD, đặc biệt đối với nhóm khách hàng kinh doanh nhỏ lẻ có dòng tiền thiếu ổn định. Ngân hàng tập trung nhiều hơn vào khả năng trả nợ thực tế, lịch sử quan hệ vay vốn và tài sản bảo đảm thay vì chỉ dựa vào nhu cầu vay của khách hàng nên hạn chế được các khoản vay có mức độ rủi ro cao. Bên cạnh đó, PGD Sông Hàn cũng tăng cường công tác nhắc nợ, theo dõi tình trạng thanh toán và làm việc trực tiếp với khách hàng ngay khi phát sinh dấu hiệu chậm trả nhằm hạn chế các khoản nợ chuyển sang nhóm nợ xấu. Việc tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục là tín hiệu tích cực vì giúp ngân hàng

giảm áp lực trích lập dự phòng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay SXKD. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu giảm không đồng nghĩa với chất lượng khoản vay đã thật sự ổn định vì giá trị nợ xấu thực tế vẫn tăng qua các năm, cho thấy rủi ro trong hoạt động cho vay SXKD vẫn còn tồn tại, đặc biệt ở nhóm khách hàng kinh doanh cá thể quy mô nhỏ. Nếu ngân hàng tiếp tục mở rộng dư nợ nhưng không kiểm soát tốt chất lượng khoản vay thì nguy cơ nợ xấu tăng trở lại trong các năm tiếp theo là khá lớn. Vì vậy, BVBank cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định, tăng hiệu quả kiểm tra sau giải ngân và xây dựng hệ thống đánh giá khách hàng SXKD phù hợp với từng ngành nghề kinh doanh nhằm duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn trong thời gian tới.

**2.3.3. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**Bảng 2.6: Bảng Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                                      | Năm 2023       |            | Năm 2024       |            | Năm 2025       |            | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|-----------------------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                                               | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>1. Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN</b>  | <b>417.022</b> | <b>100</b> | <b>429.281</b> | <b>100</b> | <b>470.434</b> | <b>100</b> | <b>12.259</b>        | <b>2,94</b>     | <b>41.153</b>        | <b>9,59</b>     |
| Ngắn hạn                                      | 115.903        | 27,79      | 117.176        | 27,30      | 133.378        | 28,35      | 1.273                | 1,10            | 16.202               | 13,83           |
| Trung – dài hạn                               | 301.119        | 72,21      | 312.105        | 72,70      | 337.056        | 71,65      | 10.986               | 3,65            | 24.951               | 7,99            |
| <b>2. Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN</b> | <b>354.611</b> | <b>100</b> | <b>369.910</b> | <b>100</b> | <b>401.022</b> | <b>100</b> | <b>15.299</b>        | <b>4,31</b>     | <b>31.112</b>        | <b>8,41</b>     |
| Ngắn hạn                                      | 103.972        | 29,32      | 115.264        | 31,16      | 122.673        | 30,59      | 11.292               | 10,86           | 7.409                | 6,43            |
| Trung – dài hạn                               | 250.639        | 70,68      | 254.646        | 68,84      | 278.349        | 69,41      | 4.007                | 1,60            | 23.703               | 9,31            |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ CVSXKD đối với KHCN</b>   | <b>226.655</b> | <b>100</b> | <b>286.026</b> | <b>100</b> | <b>355.438</b> | <b>100</b> | <b>59.371</b>        | <b>26,19</b>    | <b>69.412</b>        | <b>24,27</b>    |
| Ngắn hạn                                      | 54.261         | 23,94      | 56.173         | 19,64      | 66.879         | 18,82      | 1.912                | 3,52            | 10.705               | 19,06           |
| Trung – dài hạn                               | 172.394        | 76,06      | 229.853        | 80,36      | 288.559        | 81,18      | 57.459               | 33,33           | 58.707               | 25,54           |
| <b>4. Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN</b>    | <b>1.102</b>   | <b>100</b> | <b>1.195</b>   | <b>100</b> | <b>1.411</b>   | <b>100</b> | <b>93</b>            | <b>8,44</b>     | <b>216</b>           | <b>18,08</b>    |
| Ngắn hạn                                      | 382            | 34,66      | 419            | 35,06      | 493            | 34,94      | 37                   | 9,69            | 74                   | 17,66           |
| Trung – dài hạn                               | 720            | 65,34      | 776            | 64,94      | 918            | 65,06      | 56                   | 7,78            | 142                  | 18,30           |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu SXKD đối với KHCN (%)</b>  | <b>0,49</b>    |            | <b>0,42</b>    |            | <b>0,40</b>    |            |                      |                 |                      |                 |
| Ngắn hạn (%)                                  | 0,70           |            | 0,75           |            | 0,74           |            |                      |                 |                      |                 |
| Trung – dài hạn (%)                           | 0,42           |            | 0,34           |            | 0,32           |            |                      |                 |                      |                 |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Nhìn vào bảng số liệu 2.6, ta thấy rằng nếu xét theo thời hạn cho vay thì doanh số cho vay SXKD đối với KHCN ngắn hạn tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 115.903 triệu đồng năm 2023 lên 133.378 triệu đồng năm 2025 nhưng tỷ trọng chỉ dao động quanh mức 27% – 28%, trong khi doanh số cho vay trung dài hạn tăng từ 301.119 triệu đồng lên 337.056 triệu đồng và luôn chiếm trên 70% tổng doanh số cho vay SXKD. Đối với cho vay ngắn hạn, mức tăng còn chậm xuất phát từ việc BVBank – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 ưu tiên kiểm soát tốc độ quay vòng vốn thay vì mở rộng mạnh hạn mức ngắn hạn do nhóm vay này phát sinh khối lượng hồ sơ lớn nhưng giá trị khoản vay nhỏ, làm chi phí quản lý và theo dõi khoản vay cao hơn so với hiệu quả mang lại. Ngoài ra, nhiều khách hàng SXKD cá nhân tại địa bàn Sông Hàn hoạt động theo mô hình hộ gia đình nên dòng tiền kinh doanh thường nhập chung với chi tiêu cá nhân, khiến ngân hàng khó xác định chính xác nhu cầu vốn thực tế và hiệu quả sử dụng vốn ngắn hạn, từ đó PGD có xu hướng giải ngân từng phần thay vì cấp vốn lớn ngay từ đầu. Một nguyên nhân khác là trong giai đoạn này xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt và bán hàng qua nền tảng số phát triển mạnh, trong khi nhiều hộ kinh doanh nhỏ chưa thích nghi kịp nên doanh thu thực tế bị phân tán và thiếu tính ổn định, làm ngân hàng hạn chế mở rộng nhanh nhóm vay lưu động ngắn hạn. Ngược lại, cho vay trung dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao do BVBank tập trung khai thác nhóm khách hàng đã có cơ sở kinh doanh ổn định và nhu cầu đầu tư cố định để gia tăng giá trị tài sản phục vụ hoạt động kinh doanh. Thay vì cho vay theo từng chu kỳ vốn nhỏ lẻ, ngân hàng ưu tiên các khoản vay gắn với phương án đầu tư cụ thể như nâng cấp cửa hàng, mở rộng địa điểm kinh doanh hoặc đầu tư tài sản phục vụ hoạt động lâu dài vì các khoản vay này dễ theo dõi mục đích sử dụng vốn hơn và tạo dư nợ ổn định trong nhiều năm. Bên cạnh đó, trong giai đoạn phục hồi kinh tế sau biến động thị trường, nhiều hộ kinh doanh tại Đà Nẵng có xu hướng đầu tư lại cơ sở vật chất để tăng khả năng cạnh tranh thay vì chỉ tập trung duy trì hoạt động ngắn hạn, làm nhu cầu vay trung dài hạn tăng mạnh hơn. Ngoài ra, quy trình nội bộ của BVBank đối với khoản vay trung dài hạn thường gắn với tài sản đảm bảo và lịch trả nợ cố định nên ngân hàng dễ quản lý dòng tiền thu hồi vốn hơn nhóm vay ngắn hạn có biến động liên tục theo hoạt động kinh doanh hằng ngày của khách hàng.

Về doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN ngắn hạn tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 103.972 triệu đồng năm 2023 lên 122.673 triệu đồng năm 2025 nhưng tỷ trọng chỉ dao động quanh mức 29% – 31%, trong khi doanh số thu nợ trung dài hạn tăng từ 250.639 triệu đồng lên 278.349 triệu đồng và luôn chiếm gần 70% tổng doanh số thu nợ SXKD. Đối với thu nợ ngắn hạn, mặc dù tốc độ tăng tương đối nhưng quy mô vẫn thấp do phần lớn khoản vay ngắn hạn tại PGD Sông Hàn được cấp theo hình thức hạn mức quay vòng nên sau khi khách hàng thanh toán một phần nợ, ngân hàng thường tiếp tục giải ngân để duy trì vốn kinh doanh thay vì thu hồi hoàn toàn khoản vay. Điều này làm dòng tiền thu nợ phát sinh liên tục nhưng giá trị thu hồi thực tế không tăng mạnh. Bên cạnh đó, nhóm khách hàng vay ngắn hạn chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ có doanh thu biến động theo từng thời điểm nên ngân hàng thường linh hoạt về thời gian thu nợ để giữ ổn định quan hệ khách hàng, dẫn đến tốc độ thu hồi vốn chưa cao. Ngoài ra, trong giai đoạn 2023 – 2025, nhiều hộ kinh doanh ưu tiên sử dụng dòng tiền để duy trì hoạt động và xoay vòng hàng hóa thay vì trả toán sớm khoản vay ngắn hạn, làm doanh số thu nợ tăng chậm hơn tốc độ giải ngân. Trong khi đó, doanh số thu nợ trung dài hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn do các khoản vay này thường được thiết kế theo lịch trả nợ định kỳ cố định nên ngân hàng chủ động hơn trong việc theo dõi và thu hồi vốn. Phần lớn khách hàng vay trung dài hạn tại PGD Sông Hàn có tài sản đảm bảo và nguồn thu nhập tương đối ổn định nên khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đều đặn cao hơn nhóm vay ngắn hạn. Tuy nhiên, việc doanh số thu nợ trung dài hạn chiếm tỷ trọng quá lớn cũng làm thời gian thu hồi vốn của PGD kéo dài hơn, đồng thời tạo áp lực quản lý dòng tiền và cân đối nguồn vốn lớn hơn so với các khoản vay ngắn hạn có tốc độ quay vòng nhanh.

Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN ngắn hạn tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 54.261 triệu đồng năm 2023 lên 66.879 triệu đồng năm 2025 nhưng tỷ trọng giảm từ 23,94% xuống còn 18,82%, trong khi dư nợ trung dài hạn tăng mạnh từ 172.394 triệu đồng lên 288.559 triệu đồng và tỷ trọng tăng từ 76,06% lên 81,18%. Đối với dư nợ ngắn hạn, mặc dù doanh số giải ngân vẫn tăng nhưng số dư duy trì cuối kỳ không cao do PGD Sông Hàn chủ yếu áp dụng hình thức cấp hạn mức quay vòng theo chu kỳ kinh doanh, khách hàng sau khi sử dụng vốn thường hoàn trả trong thời gian ngắn nên dư nợ biến động liên tục và khó duy trì ở mức lớn vào cuối kỳ. Bên cạnh đó, từ phía ngân hàng, BVBank trong giai đoạn 2023 – 2025 không ưu tiên mở rộng mạnh

đư nợ ngắn hạn vì nhóm vay này đòi hỏi cán bộ quản lý phải thường xuyên kiểm tra tình hình kinh doanh, theo dõi dòng tiền và tái thẩm định hạn mức nhiều lần trong năm, làm áp lực quản lý hồ sơ và chi phí vận hành tăng cao nhưng dư nợ tạo ra lại không ổn định. Ngoài ra, đối với các khoản vay vốn lưu động ngắn hạn, ngân hàng thường giới hạn mức cấp vốn dựa trên doanh thu thực tế và tốc độ quay vòng hàng hóa nên nhiều khách hàng chỉ được cấp hạn mức vừa phải để kiểm soát rủi ro dòng tiền. Trong khi đó, dư nợ trung dài hạn tăng mạnh do BVBank – PGD Sông Hàn trong giai đoạn này tập trung giữ ổn định quy mô dư nợ bằng các khoản vay có thời gian duy trì dài và tài sản đảm bảo rõ ràng. Các khoản vay trung dài hạn thường gắn với bất động sản, mặt bằng kinh doanh hoặc tài sản hình thành từ vốn vay nên ngân hàng dễ quản lý giá trị đảm bảo và chủ động hơn trong phương án xử lý nếu phát sinh rủi ro. Ngoài ra, đối với nội bộ ngân hàng, việc duy trì dư nợ trung dài hạn lớn giúp PGD ổn định chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ và nguồn thu lãi theo kế hoạch kinh doanh, hạn chế tình trạng dư nợ biến động mạnh như nhóm vay ngắn hạn. Trong giai đoạn thị trường cạnh tranh cao, BVBank cũng ưu tiên giữ khách hàng kinh doanh lâu dài thông qua các khoản vay trung dài hạn nhằm duy trì quan hệ khách hàng và khai thác thêm các dịch vụ khác như tài khoản thanh toán, bảo hiểm và dịch vụ ngân hàng điện tử. Tuy nhiên, việc dư nợ tập trung quá lớn vào trung dài hạn cũng làm PGD Sông Hàn chịu áp lực cao hơn về cân đối nguồn vốn và quản lý rủi ro kỳ hạn do thời gian thu hồi vốn kéo dài trong khi khả năng biến động của hoạt động kinh doanh cá thể vẫn còn khá lớn.

Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCHN ngắn hạn tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 382 triệu đồng năm 2023 lên 493 triệu đồng năm 2025 và luôn chiếm khoảng 35% tổng nợ xấu SXKD. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc các khoản vay ngắn hạn tại PGD phần lớn được cấp theo hạn mức quay vòng để bổ sung vốn lưu động nên khách hàng thường sử dụng vốn liên tục và phụ thuộc hoàn toàn vào doanh thu bán hàng ngắn kỳ để trả nợ. Khi hoạt động kinh doanh chậm lại hoặc hàng hóa tiêu thụ chậm, khách hàng dễ mất cân đối dòng tiền và phát sinh chậm trả ngay trong kỳ vay. Ngoài ra, BVBank – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 đẩy mạnh tăng trưởng khách hàng SXKD cá nhân nên số lượng khoản vay ngắn hạn phát sinh nhiều, trong khi nhóm khách hàng này thường có quy mô kinh doanh nhỏ và doanh thu thực tế khó kiểm soát, làm chất lượng quản lý khoản vay ngắn hạn chưa đồng đều. Trong khi đó, nợ xấu trung dài hạn tăng từ 720 triệu đồng lên 918 triệu đồng và luôn chiếm

khoảng 65% tổng nợ xấu SXKD do quy mô dư nợ trung dài hạn tại PGD quá lớn. Các khoản vay trung dài hạn chủ yếu phục vụ đầu tư mở rộng kinh doanh, sửa chữa mặt bằng hoặc đầu tư tài sản cố định nên thời gian thu hồi vốn kéo dài và hiệu quả khoản vay phụ thuộc nhiều vào khả năng duy trì hoạt động kinh doanh của khách hàng trong nhiều năm. Khi thị trường biến động hoặc doanh thu thực tế không đạt như kế hoạch, khách hàng sẽ gặp khó khăn trong việc trả nợ định kỳ. Từ phía ngân hàng, các khoản vay trung dài hạn thường có giá trị lớn nên chỉ cần một số khoản phát sinh nợ cũng làm giá trị nợ xấu tăng đáng kể. Điều này làm nợ xấu trung dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao hơn nhiều so với nợ xấu ngắn hạn tại BVBank – PGD Sông Hàn.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCHN ngắn hạn tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 0,70% năm 2023 lên 0,74% năm 2025 do tốc độ tăng nợ xấu ngắn hạn cao hơn tốc độ tăng dư nợ ngắn hạn. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc PGD Sông Hàn trong giai đoạn này mở rộng khá nhiều khoản vay vốn lưu động phục vụ nhu cầu xoay vòng hàng hóa ngắn kỳ, trong khi phần lớn khách hàng vay ngắn hạn là hộ kinh doanh cá thể có quy mô nhỏ và phụ thuộc trực tiếp vào doanh thu bán hàng hằng ngày. Khi tốc độ tiêu thụ hàng hóa chậm lại hoặc vốn bị đọng ở hàng tồn kho, khách hàng sẽ mất khả năng xoay vòng tiền đúng thời hạn và dễ phát sinh chậm trả ngay trong kỳ vay do thời gian trả nợ ngắn và áp lực đáo hạn cao. Ngoài ra, các khoản vay ngắn hạn tại BVBank thường được giải ngân theo hạn mức linh hoạt để giữ khách hàng và hỗ trợ hoạt động kinh doanh liên tục nên khách hàng có xu hướng sử dụng vốn quay vòng nhiều lần trong năm, làm ngân hàng khó kiểm soát chính xác hiệu quả sử dụng vốn thực tế ở từng chu kỳ kinh doanh. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu trung dài hạn giảm từ 0,42% xuống còn 0,32% dù dư nợ trung dài hạn tăng mạnh do BVBank – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 chuyển hướng tập trung vào nhóm khách hàng có tài sản đảm bảo tốt và hoạt động kinh doanh ổn định để đảm bảo an toàn khi mở rộng dư nợ dài kỳ. Các khoản vay trung dài hạn chủ yếu phục vụ đầu tư tài sản cố định hoặc mở rộng cơ sở kinh doanh nên ngân hàng kiểm soát chặt từ khâu giải ngân đến tiến độ sử dụng vốn, đồng thời khách hàng được phân bổ lịch trả nợ theo nhiều kỳ nên áp lực thanh toán từng giai đoạn thấp hơn nhóm vay ngắn hạn. Điều này giúp tốc độ tăng dư nợ trung dài hạn cao hơn tốc độ phát sinh nợ xấu, từ đó làm tỷ lệ nợ xấu giảm dần qua các năm.

**2.3.4. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**Bảng 2.7: Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

*ĐVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                                             | Năm 2023       |            | Năm 2024       |            | Năm 2025       |            | Chênh lệch 2024/2023 |                 | Chênh lệch 2025/2024 |                 |
|------------------------------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
|                                                      | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền              | Tăng trưởng (%) | Số tiền              | Tăng trưởng (%) |
| <b>Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN</b>            | <b>417.022</b> | <b>100</b> | <b>429.281</b> | <b>100</b> | <b>470.434</b> | <b>100</b> | <b>12.259</b>        | <b>2,94</b>     | <b>41.153</b>        | <b>9,59</b>     |
| Có tài sản đảm bảo                                   | 354.594        | 85,03      | 357.763        | 83,34      | 377.335        | 80,21      | 3.169                | 0,89            | 19.572               | 5,47            |
| Không tài sản đảm bảo                                | 62.428         | 14,97      | 71.518         | 16,66      | 93.099         | 19,79      | 9.090                | 14,56           | 21.581               | 30,18           |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>                            | <b>354.611</b> | <b>100</b> | <b>369.910</b> | <b>100</b> | <b>401.022</b> | <b>100</b> | <b>15.299</b>        | <b>4,31</b>     | <b>31.112</b>        | <b>8,41</b>     |
| Có tài sản đảm bảo                                   | 305.923        | 86,27      | 321.896        | 87,02      | 357.752        | 89,21      | 15.973               | 5,22            | 35.856               | 11,14           |
| Không tài sản đảm bảo                                | 48.688         | 13,73      | 70.209         | 18,98      | 99.413         | 24,79      | 21.521               | 44,20           | 29.204               | 41,60           |
| <b>3. Dư nợ cuối kỳ</b>                              | <b>226.655</b> | <b>100</b> | <b>286.026</b> | <b>100</b> | <b>355.438</b> | <b>100</b> | <b>59.371</b>        | <b>26,19</b>    | <b>69.412</b>        | <b>24,27</b>    |
| Có tài sản đảm bảo                                   | 158.591        | 69,97      | 194.458        | 67,99      | 214.041        | 60,22      | 35.867               | 22,62           | 19.583               | 10,07           |
| Không tài sản đảm bảo                                | 65.798         | 29,03      | 67.107         | 23,46      | 60.793         | 17,10      | 1.309                | 1,99            | -6.314               | -9,41           |
| <b>4. Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN</b>           | <b>1.102</b>   | <b>100</b> | <b>1.195</b>   | <b>100</b> | <b>1.411</b>   | <b>100</b> | <b>93</b>            | <b>8,44</b>     | <b>216</b>           | <b>18,08</b>    |
| Có tài sản đảm bảo                                   | 723            | 65,61      | 802            | 67,11      | 931            | 65,98      | 79                   | 10,93           | 129                  | 16,08           |
| Không tài sản đảm bảo                                | 379            | 34,39      | 393            | 32,89      | 480            | 34,02      | 14                   | 3,69            | 87                   | 22,14           |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN (%)</b> | <b>0,49</b>    |            | <b>0,42</b>    |            | <b>0,40</b>    |            |                      |                 |                      |                 |
| Có tài sản đảm bảo                                   | 0,46           |            | 0,41           |            | 0,43           |            |                      |                 |                      |                 |
| Không tài sản đảm bảo                                | 0,58           |            | 0,59           |            | 0,79           |            |                      |                 |                      |                 |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Nhìn vào bảng số liệu 2.7, ta thấy doanh số cho vay SXKD đối với KHCN có tài sản đảm bảo tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 354.594 triệu đồng năm 2023 lên 377.335 triệu đồng năm 2025 nhưng tỷ trọng giảm từ 85,03% xuống còn 80,21%, trong khi nhóm không có tài sản đảm bảo tăng từ 62.428 triệu đồng lên 93.099 triệu đồng và tỷ trọng tăng từ 14,97% lên 19,79%. Đối với nhóm có tài sản đảm bảo, tỷ trọng luôn chiếm mức rất cao do đây vẫn là nhóm cho vay trọng tâm tại PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025. Nguyên nhân xuất phát từ việc BVBank trong giai đoạn này chịu áp lực vừa tăng trưởng dư nợ vừa kiểm soát chất lượng khoản vay nên ngân hàng tập trung giải ngân cho các khách hàng có tài sản đảm bảo để giảm áp lực rủi ro khi mở rộng quy mô cho vay SXKD. Ngoài ra, các khoản vay có tài sản đảm bảo thường được ngân hàng phê duyệt với hạn mức lớn hơn, thời gian vay dài hơn và được giải ngân nhiều lần theo nhu cầu sử dụng vốn nên giá trị doanh số luôn chiếm tỷ trọng áp đảo. Bên cạnh đó, trong bối cảnh hoạt động kinh doanh của hộ cá thể còn biến động sau giai đoạn kinh tế khó khăn, PGD Sông Hàn ưu tiên giữ ổn định nhóm khách hàng truyền thống có tài sản đảm bảo và lịch sử quan hệ lâu năm thay vì mở rộng quá mạnh sang nhóm khách hàng rủi ro cao. Tuy nhiên, tỷ trọng nhóm này giảm dần qua các năm do BVBank bắt đầu điều chỉnh định hướng kinh doanh theo hướng mở rộng tệp khách hàng cá nhân kinh doanh nhỏ nhằm tăng khả năng cạnh tranh trên địa bàn Đà Nẵng. Điều này làm doanh số cho vay không có tài sản đảm bảo tăng khá nhanh nhờ ngân hàng nói lỏng hơn về điều kiện tiếp cận vốn đối với khách hàng có dòng tiền giao dịch ổn định hoặc lịch sử trả nợ tốt, đồng thời đẩy nhanh quy trình xử lý hồ sơ để tăng tốc độ giải ngân. Việc tỷ trọng nhóm không có tài sản đảm bảo tăng lên cũng cho thấy BVBank đang chấp nhận mức độ rủi ro cao hơn để mở rộng thị phần khách hàng SXKD cá nhân trong giai đoạn cạnh tranh mạnh giữa các ngân hàng.

Doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN có tài sản đảm bảo tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 305.923 triệu đồng năm 2023 lên 357.752 triệu đồng năm 2025 và tỷ trọng tăng từ 86,27% lên 89,21%, trong khi nhóm không có tài sản đảm bảo tăng từ 48.688 triệu đồng lên 99.413 triệu đồng nhưng tỷ trọng vẫn thấp hơn đáng kể. Đối với nhóm có tài sản đảm bảo, doanh số thu nợ luôn chiếm tỷ trọng cao do phần lớn đây là các khoản vay có giá trị lớn và thời gian vay dài nên số tiền khách hàng thanh toán định kỳ thường cao hơn nhiều so với nhóm còn lại. Ngoài ra, nhóm khách hàng này thường có hoạt động kinh doanh ổn định và nguồn thu rõ ràng hơn nên khả năng thực

hiện kế hoạch trả nợ đều đặn cao hơn. Trong giai đoạn 2023 – 2025, BVBank – PGD Sông Hàn cũng tập trung quản lý chặt tiến độ thu hồi vốn đối với nhóm vay có tài sản đảm bảo nhằm đảm bảo cân đối nguồn vốn khi dư nợ tăng nhanh. Bên cạnh đó, các khoản vay thuộc nhóm này thường được ngân hàng xây dựng lịch trả nợ phù hợp với chu kỳ kinh doanh hoặc dòng tiền thực tế của khách hàng nên khả năng thu hồi vốn thuận lợi hơn. Trong khi đó, doanh số thu nợ nhóm không có tài sản đảm bảo tăng khá nhanh do BVBank mở rộng thêm nhóm khách hàng kinh doanh cá thể quy mô nhỏ từ năm 2024, làm số lượng khoản vay phát sinh nhiều hơn. Tuy nhiên, tỷ trọng thu nợ vẫn thấp do quy mô mỗi khoản vay thường nhỏ và thời gian vay ngắn nên giá trị thu hồi trên từng khoản không lớn. Ngoài ra, nhóm khách hàng này thường có dòng tiền kinh doanh biến động theo từng thời điểm nên tiến độ thu hồi vốn phụ thuộc khá nhiều vào khả năng xoay vòng vốn thực tế của khách hàng.

Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN có tài sản đảm bảo tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 158.591 triệu đồng năm 2023 lên 214.041 triệu đồng năm 2025 nhưng tỷ trọng giảm từ 69,97% xuống còn 60,22%, trong khi dư nợ không có tài sản đảm bảo giảm từ 65.798 triệu đồng xuống còn 60.793 triệu đồng và tỷ trọng giảm mạnh từ 29,03% xuống 17,10%. Đối với nhóm có tài sản đảm bảo, dư nợ tăng liên tục do trong giai đoạn 2023 – 2025 BVBank – PGD Sông Hàn tập trung duy trì các khoản vay phục vụ mở rộng quy mô kinh doanh, đầu tư mặt bằng hoặc bổ sung tài sản phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh nên thời gian thu hồi vốn thường kéo dài và số dư duy trì cuối kỳ ở mức cao. Ngoài ra, nhiều khách hàng thuộc nhóm này có nhu cầu tiếp tục tái cấp vốn hoặc điều chỉnh tăng hạn mức để mở rộng hoạt động kinh doanh khi thị trường tại Đà Nẵng phục hồi dần sau giai đoạn khó khăn, làm quy mô dư nợ tăng khá mạnh qua từng năm. Bên cạnh đó, ngân hàng trong giai đoạn này cũng ưu tiên giữ ổn định quan hệ với nhóm khách hàng có quy mô kinh doanh lớn nhằm đảm bảo nguồn thu lãi dài hạn nên dư nợ nhóm có tài sản đảm bảo tiếp tục được duy trì ở mức cao. Trong khi đó, dư nợ không có tài sản đảm bảo lại giảm dần do BVBank – PGD Sông Hàn bắt đầu chuyển hướng từ mở rộng số lượng khoản vay sang kiểm soát vòng quay vốn đối với nhóm khách hàng này. Nhiều khoản vay không có tài sản đảm bảo được ngân hàng thiết kế với chu kỳ vốn ngắn để tăng tốc độ thu hồi vốn thay vì duy trì dư nợ dài kỳ vào cuối năm.

Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN có tài sản đảm bảo tại BVBank – PGD Sông Hàn tăng từ 723 triệu đồng năm 2023 lên 931 triệu đồng năm 2025 và luôn chiếm tỷ trọng cao, dao động quanh mức 66% tổng nợ xấu SXKD, trong khi nợ xấu không có tài sản đảm bảo tăng từ 379 triệu đồng lên 480 triệu đồng nhưng tỷ trọng chỉ dao động quanh mức 33% – 34%. Đối với nhóm có tài sản đảm bảo, giá trị nợ xấu tăng chủ yếu do quy mô dư nợ của nhóm này quá lớn nên chỉ cần một số khoản vay phát sinh khó khăn trong quá trình thu hồi vốn cũng làm giá trị nợ xấu tăng đáng kể. Ngoài ra, các khoản vay có tài sản đảm bảo tại PGD Sông Hàn thường là các khoản vay phục vụ mở rộng hoạt động kinh doanh hoặc đầu tư dài hơn nên giá trị mỗi khoản vay khá lớn, làm mức tăng nợ xấu tuyệt đối cao hơn nhiều so với nhóm không có tài sản đảm bảo. Tuy nhiên, tỷ trọng nợ xấu nhóm này không tăng mạnh qua các năm do ngân hàng vẫn duy trì được khả năng kiểm soát tương đối tốt đối với các khoản vay lớn thông qua việc theo dõi dòng tiền kinh doanh và tiến độ sử dụng vốn của khách hàng. Trong khi đó, nợ xấu không có tài sản đảm bảo tăng nhanh hơn về tốc độ do nhóm khách hàng này chủ yếu vay với quy mô nhỏ nhưng số lượng khoản vay phát sinh nhiều, làm áp lực quản lý sau giải ngân tại PGD tăng lên đáng kể. Bên cạnh đó, nhiều khoản vay không có tài sản đảm bảo được xét duyệt dựa trên uy tín và dòng tiền kinh doanh thực tế nên khi doanh thu của khách hàng biến động, khả năng duy trì kế hoạch trả nợ cũng dễ bị ảnh hưởng hơn so với nhóm có tài sản đảm bảo. Điều này làm tốc độ tăng nợ xấu của nhóm không có tài sản đảm bảo cao hơn dù giá trị tuyệt đối vẫn thấp hơn nhóm có tài sản đảm bảo.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN có tài sản đảm bảo tại BVBank – PGD Sông Hàn giảm từ 0,46% năm 2023 xuống 0,41% năm 2024 rồi tăng nhẹ lên 0,43% năm 2025, trong khi tỷ lệ nợ xấu không có tài sản đảm bảo tăng liên tục từ 0,58% lên 0,79%. Đối với nhóm có tài sản đảm bảo, mặc dù giá trị nợ xấu vẫn tăng qua các năm nhưng tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức thấp do dư nợ nhóm này tăng nhanh hơn tốc độ phát sinh nợ xấu. Ngoài ra, BVBank – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 chủ yếu tập trung vào các khoản vay có tài sản đảm bảo là bất động sản hoặc tài sản có tính ổn định cao nên ngân hàng dễ kiểm soát giá trị khoản vay và chủ động hơn trong quản lý rủi ro. Bên cạnh đó, đối với nhóm vay có tài sản đảm bảo, khách hàng thường có xu hướng duy trì lịch sử trả nợ ổn định để đảm bảo khả năng tiếp tục sử dụng hạn mức và giữ quan hệ vay vốn lâu dài với ngân hàng, đặc biệt đối với các

hộ kinh doanh đã hoạt động nhiều năm tại địa phương. Việc tỷ lệ nợ xấu nhóm này tăng nhẹ trở lại năm 2025 xuất phát từ việc quy mô cho vay SXKD tại PGD mở rộng khá nhanh, làm áp lực quản lý khoản vay và kiểm tra hoạt động kinh doanh của khách hàng tăng lên so với giai đoạn trước. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu không có tài sản đảm bảo tăng mạnh do nhóm vay này chủ yếu gồm các khoản vay quy mô nhỏ nhưng số lượng khách hàng lớn, làm khả năng kiểm soát sau giải ngân của ngân hàng gặp nhiều khó khăn hơn. Ngoài ra, nhiều khách hàng vay không có tài sản đảm bảo thường thay đổi mô hình kinh doanh theo thị trường hoặc hoạt động mang tính thời vụ nên hiệu quả sử dụng vốn thiếu ổn định, từ đó làm khả năng duy trì kế hoạch trả nợ thấp hơn nhóm có tài sản đảm bảo. Điều này làm tỷ lệ nợ xấu nhóm không có tài sản đảm bảo tăng nhanh và cao hơn đáng kể so với nhóm có tài sản đảm bảo trong giai đoạn 2023 – 2025.

**2.3.5. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**Bảng 2.8: Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại BVBank - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

*DVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                                   | Năm 2023       | Năm 2024       | Năm 2025       |
|--------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                                            | Số tiền        | Số tiền        | Số tiền        |
| <b>Doanh số CVSXKD đối với KHCN</b>        | <b>417.022</b> | <b>429.281</b> | <b>470.434</b> |
| <b>Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN</b> | <b>354.611</b> | <b>369.910</b> | <b>401.022</b> |
| <b>Hệ số thu nợ CVSXKD đối với KHCN</b>    | <b>0,850</b>   | <b>0,862</b>   | <b>0,852</b>   |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Dựa vào bảng số liệu 2.8 ta thấy, hệ số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 biến động không ổn định khi tăng từ 0,850 năm 2023 lên 0,862 năm 2024 nhưng sau đó giảm xuống còn 0,852 năm 2025. Khả năng thu hồi vốn của ngân hàng đối với hoạt động cho vay SXKD vẫn được đảm bảo và phần lớn các khoản vay phát sinh đều được khách hàng hoàn trả tương đối đúng hạn. Việc hệ số thu nợ tăng trong năm 2024 xuất phát từ việc PGD Sông Hàn bắt đầu siết chặt hơn công tác quản lý khoản vay sau giai đoạn tăng trưởng cho vay KHCN, đặc biệt chú trọng theo dõi tiến độ trả nợ và kiểm tra tình hình sử dụng vốn

của khách hàng SXKD nhằm hạn chế phát sinh nợ quá hạn. Ngoài ra, ngân hàng cũng có xu hướng lựa chọn khách hàng kỹ hơn, ưu tiên các hộ kinh doanh có lịch sử trả nợ tốt và hoạt động ổn định nên khả năng thu hồi vốn được cải thiện. Tuy nhiên, hệ số thu nợ giảm trở lại vào năm 2025 cho thấy tốc độ thu hồi vốn bắt đầu chậm hơn tốc độ giải ngân. Nguyên nhân chủ yếu do PGD Sông Hàn trong giai đoạn này đẩy mạnh mở rộng dư nợ SXKD nhằm gia tăng quy mô hoạt động nên lượng vốn giải ngân tăng nhanh hơn khả năng thu hồi vốn thực tế. Bên cạnh đó, nhiều khoản vay SXKD được ngân hàng cơ cấu theo hình thức quay vòng vốn liên tục để giữ khách hàng và hỗ trợ hoạt động kinh doanh nên khách hàng thường tiếp tục sử dụng hạn mức vay sau khi trả một phần nợ, làm tốc độ thu hồi vốn chưa đạt mức tương ứng với tốc độ cho vay. Ngoài ra, công tác quản lý dòng tiền của nhóm khách hàng SXKD cá nhân vẫn còn hạn chế do doanh thu chủ yếu phát sinh bằng tiền mặt và chưa tách biệt rõ giữa chi phí kinh doanh với chi tiêu cá nhân nên việc bố trí nguồn trả nợ chưa thật sự ổn định. Mặc dù hệ số thu nợ vẫn duy trì ở mức an toàn nhưng việc giảm nhẹ trong năm 2025 cho thấy hiệu quả thu hồi vốn của hoạt động cho vay SXKD chưa thật sự bền vững, nếu tốc độ giải ngân tiếp tục tăng nhanh trong khi khả năng thu hồi vốn không được cải thiện sẽ làm gia tăng áp lực quản lý nợ và ảnh hưởng đến khả năng quay vòng vốn của PGD Sông Hàn trong thời gian tới.

**2.3.6. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**Bảng 2.9: Bảng thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại BVBank - PGD sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

*ĐVT: Triệu đồng*

| Chỉ tiêu                                    | Năm 2023       |            | Năm 2024       |            | Năm 2025       |            |
|---------------------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
|                                             | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     | Số tiền        | TT (%)     |
| <b>1. Dư nợ cuối kỳ CVSXKD đối với KHCN</b> | <b>226.655</b> | <b>100</b> | <b>286.026</b> | <b>100</b> | <b>355.438</b> | <b>100</b> |
| Thu lãi CVSXKD đối với KHCN                 | 64.911         | 28,64      | 69.831         | 24,41      | 87.106         | 24,51      |
| <b>2. Tổng thu lãi cho vay</b>              | <b>117.300</b> | <b>100</b> | <b>135.333</b> | <b>100</b> | <b>256.120</b> | <b>100</b> |
| Thu lãi CVSXKD đối với KHCN                 | 64.911         | 55,34      | 69.831         | 51,60      | 87.106         | 34,01      |

*Nguồn: Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn*

Dựa vào bảng số liệu 2.9, ta thấy thu lãi từ cho vay SXKD đối với KHCN tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 tăng từ 64.911 triệu đồng lên 87.106

triệu đồng, tuy nhiên tỷ trọng thu lãi SXKD trên dư nợ SXKD giảm từ 28,64% xuống 24,51% và tỷ trọng trong tổng thu lãi cho vay cũng giảm mạnh từ 55,34% xuống còn 34,01%. Điều này mặc dù quy mô cho vay SXKD được mở rộng nhưng khả năng tạo lợi nhuận từ hoạt động này đang giảm dần so với các mảng cho vay khác tại PGD Sông Hàn. Nguyên nhân từ việc trong giai đoạn 2023 – 2025, BVBank tập trung đẩy mạnh tăng trưởng quy mô khách hàng và dư nợ nên nhiều khoản vay SXKD được giải ngân theo hướng ưu tiên tốc độ mở rộng hơn là tối đa hóa lợi nhuận. Điều này làm dư nợ tăng khá nhanh nhưng mức sinh lời trên mỗi đồng vốn cho vay chưa cao. Bên cạnh đó, tại PGD Sông Hàn, phần lớn khách hàng SXKD thường xuyên trả nợ trước hạn hoặc tắt toán sớm khi có dòng tiền quay vòng, khiến thời gian duy trì khoản vay thực tế ngắn hơn dự kiến ban đầu nên số lãi ngân hàng thu được thấp hơn kế hoạch. Ngoài ra, một số khoản vay SXKD trong giai đoạn này phát sinh tình trạng chậm trả lãi hoặc cơ cấu lại kỳ hạn thanh toán do khách hàng gặp khó khăn về dòng tiền, làm nguồn thu lãi của ngân hàng bị ảnh hưởng dù dư nợ vẫn tăng. Tỷ trọng thu lãi SXKD giảm mạnh còn cho thấy cơ cấu lợi nhuận của PGD Sông Hàn đang dịch chuyển sang các nhóm cho vay có khả năng mang lại nguồn thu ổn định hơn, trong khi hiệu quả khai thác lợi nhuận từ khách hàng SXKD chưa tương xứng với mức độ rủi ro và nguồn vốn mà ngân hàng đã bỏ ra. Nếu tình trạng này kéo dài sẽ làm hoạt động cho vay SXKD giảm dần vai trò đóng góp vào lợi nhuận của PGD, đồng thời ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng vốn trong hoạt động cho vay KHCN.

#### **2.4. Đánh giá chung hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025**

##### **2.4.1. Kết quả đạt được**

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của đơn vị. Trước hết, quy mô cho vay đối với nhóm khách hàng này không ngừng được mở rộng khi doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ đều tăng qua các năm. PGD đã khai thác khá tốt nhu cầu vay vốn của cá nhân và hộ kinh doanh trên địa bàn, đồng thời từng bước mở rộng hoạt động cho vay đối với phân khúc khách hàng sản xuất

kinh doanh. Mặc dù tốc độ tăng trưởng giữa các năm có sự khác biệt, xu hướng chung vẫn là tăng ổn định, tạo nền tảng cho việc phát triển lâu dài của hoạt động này.

Bên cạnh sự tăng trưởng về quy mô, số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh cũng tăng liên tục trong giai đoạn nghiên cứu. Việc số lượng khách hàng tăng cho thấy công tác tiếp cận khách hàng của PGD đã có chuyển biến tích cực, đặc biệt đối với nhóm hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương và cá nhân có nhu cầu bổ sung vốn phục vụ hoạt động kinh doanh. Kết quả này gắn liền với việc đơn vị đẩy mạnh định hướng bán lẻ, mở rộng đối tượng khách hàng cá nhân và triển khai nhiều sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu thực tế. Sự gia tăng số lượng khách hàng còn giúp PGD mở rộng tệp khách hàng, phân tán dư nợ và hạn chế phụ thuộc quá lớn vào một số khách hàng có quy mô vay lớn.

Công tác thu nợ tại PGD cũng đạt kết quả khả quan khi doanh số thu nợ tăng đều qua các năm và hệ số thu nợ được duy trì ở mức tương đối tốt. Phần lớn khách hàng vẫn đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, đồng thời PGD đã thực hiện khá hiệu quả việc theo dõi và quản lý các khoản vay sau giải ngân. Việc doanh số thu nợ tăng cùng với doanh số cho vay giúp dòng vốn luân chuyển tốt hơn, tạo điều kiện để ngân hàng vừa đáp ứng nhu cầu vay mới vừa thu hồi các khoản đã giải ngân trước đó. Đây là yếu tố quan trọng giúp hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh duy trì tính ổn định trong suốt giai đoạn nghiên cứu.

Một kết quả đáng chú ý khác là dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tăng liên tục qua ba năm. Điều này chứng tỏ hoạt động cho vay tại PGD vẫn duy trì được khả năng tăng trưởng và thu hút khách hàng có nhu cầu sử dụng vốn thường xuyên. Dư nợ tăng không chỉ góp phần mở rộng quy mô hoạt động mà còn tạo cơ sở để gia tăng thu nhập từ lãi vay. Đồng thời, việc khách hàng tiếp tục duy trì quan hệ vay vốn trong nhiều kỳ cũng cho thấy sản phẩm vay của PGD tương đối phù hợp với nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh của nhóm khách hàng cá nhân trên địa bàn.

Về cơ cấu cho vay, các khoản vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh. Đây là một điểm tích cực trong công tác quản lý rủi ro của PGD, bởi tài sản đảm bảo giúp nâng cao khả năng thu hồi nợ khi phát sinh các khoản nợ quá hạn hoặc nợ xấu. Trong điều kiện khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, chưa có hệ thống sổ sách đầy đủ và khả

năng chứng minh dòng tiền còn hạn chế, việc ưu tiên các khoản vay có tài sản đảm bảo là phù hợp với định hướng quản lý an toàn của ngân hàng.

Chất lượng cho vay trong giai đoạn 2023–2025 cũng được duy trì ở mức tương đối tốt khi tỷ lệ nợ xấu vẫn nằm trong giới hạn kiểm soát. Mặc dù nợ xấu có tăng nhẹ cùng với quy mô dư nợ, mức tăng này chưa lớn và chưa ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả chung của hoạt động cho vay. Kết quả này xuất phát từ việc PGD thực hiện khá chặt chẽ các khâu thẩm định khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn và theo dõi tình hình trả nợ sau giải ngân. Nhờ đó, hoạt động cho vay vẫn được mở rộng nhưng chất lượng các khoản vay cơ bản được đảm bảo.

Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân cũng tăng qua các năm và đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh của PGD. Sự gia tăng này chủ yếu nhờ quy mô cho vay được mở rộng, dư nợ tăng và công tác thu nợ được thực hiện tương đối hiệu quả. Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh vì vậy trở thành một trong những nguồn mang lại thu nhập ổn định cho đơn vị. Điều này cũng khẳng định phân khúc khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh là nhóm khách hàng có tiềm năng và phù hợp với định hướng phát triển của PGD trong thời gian qua.

#### **2.4.2. Hạn chế**

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023–2025 tuy đạt được nhiều kết quả tích cực nhưng vẫn còn một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến khả năng phát triển lâu dài của hoạt động này.

Mức tăng trưởng của hoạt động cho vay SXKD chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của phân khúc khách hàng cá nhân trên địa bàn. Mặc dù số lượng khách hàng, doanh số cho vay và dư nợ đều tăng qua các năm, nhưng tổng hoạt động cho vay của phòng giao dịch, tỷ trọng của phân khúc SXKD lại giảm ở nhiều chỉ tiêu. Điều này chứng tỏ hoạt động cho vay SXKD vẫn chưa giữ được vị trí nổi bật trong cơ cấu cho vay chung. Trong khi khu vực hộ kinh doanh cá thể và cá nhân sản xuất kinh doanh trên địa bàn còn nhiều dư địa phát triển, khả năng khai thác khách hàng của phòng giao dịch vẫn chưa tương xứng với nhu cầu thực tế của thị trường.

Tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay SXKD chưa thật sự bền vững. Việc gia tăng doanh số chủ yếu diễn ra theo xu hướng mở rộng quy mô giải ngân, nhưng chưa gắn liền với sự gia tăng tương ứng về vai trò của phân khúc này trong danh mục

cho vay. Điều này đồng nghĩa với việc hoạt động cho vay SXKD tuy tăng về giá trị tuyệt đối nhưng mức độ đóng góp vào tổng hoạt động cho vay của phòng giao dịch lại chưa được cải thiện. Nếu tiếp tục duy trì tình trạng này, phân khúc SXKD sẽ khó trở thành một mảng phát triển trọng điểm trong chiến lược mở rộng khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Hiệu quả luân chuyển vốn của hoạt động cho vay SXKD vẫn chưa thật sự ổn định. Doanh số thu nợ duy trì ở mức khá, tuy nhiên sự biến động qua từng năm cho thấy quá trình thu hồi vốn chưa đồng đều. Khi tốc độ thu nợ không theo kịp tốc độ tăng trưởng giải ngân, ngân hàng sẽ gặp áp lực lớn hơn trong việc cân đối nguồn vốn phục vụ cho các khoản vay mới. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng vốn mà còn làm giảm tính chủ động trong hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch.

Cơ cấu cho vay SXKD chưa thực sự hợp lý khi vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay ngắn hạn. Việc tập trung vào vốn lưu động giúp ngân hàng dễ kiểm soát rủi ro và thu hồi nợ nhanh, nhưng lại chưa đáp ứng tốt nhu cầu đầu tư dài hạn của khách hàng như mở rộng cơ sở kinh doanh, đầu tư máy móc thiết bị hay phát triển quy mô sản xuất. Chính điều này khiến ngân hàng mới chỉ hỗ trợ khách hàng trong các nhu cầu vốn tạm thời mà chưa tạo được sự gắn kết lâu dài trong quá trình phát triển sản xuất kinh doanh.

Ngoài ra, việc cho vay vẫn phụ thuộc nhiều vào tài sản đảm bảo, khiến khả năng tiếp cận vốn của một bộ phận khách hàng còn hạn chế. Đối với các cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ hoặc mới bắt đầu hoạt động, việc không có đủ tài sản thế chấp là rào cản lớn trong quá trình tiếp cận nguồn vốn ngân hàng. Điều này làm cho phạm vi khách hàng SXKD của phòng giao dịch chưa được mở rộng toàn diện, đặc biệt là đối với các nhóm khách hàng có tiềm năng nhưng chưa đủ điều kiện về tài sản.

Về hiệu quả sinh lời, thu nhập từ hoạt động cho vay SXKD tăng qua các năm nhưng mức đóng góp vào tổng thu nhập của phòng giao dịch vẫn còn thấp. Điều này chứng tỏ hiệu quả khai thác phân khúc khách hàng sản xuất kinh doanh chưa tương xứng với tốc độ tăng của dư nợ. Hoạt động cho vay chủ yếu mới tạo nguồn thu từ lãi vay, trong khi việc khai thác thêm các sản phẩm dịch vụ đi kèm như thanh toán, tiền gửi, ngân hàng số hoặc các dịch vụ tài chính khác vẫn còn hạn chế, làm giảm khả năng gia tăng giá trị từ nhóm khách hàng này.

Cuối cùng, mặc dù tỷ lệ nợ xấu của hoạt động cho vay SXKD được duy trì ở mức thấp nhưng giá trị nợ xấu tuyệt đối vẫn tăng cùng với quy mô dư nợ. Khi dư nợ mở rộng nhanh, áp lực quản lý rủi ro cũng tăng lên tương ứng. Nếu ngân hàng chỉ tập trung vào mở rộng cho vay mà chưa nâng cao đồng bộ công tác kiểm tra sau cho vay, giám sát dòng tiền và ứng dụng công nghệ trong cảnh báo sớm rủi ro, khả năng phát sinh nợ xấu trong những năm tiếp theo sẽ lớn hơn, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động và mức độ an toàn của phòng giao dịch.

#### **2.4.3. Nguyên nhân**

Những hạn chế trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023–2025 xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả nguyên nhân nội tại từ phía ngân hàng và nguyên nhân khách quan từ môi trường kinh doanh của khách hàng. Các nguyên nhân này có sự liên hệ chặt chẽ với nhau và tác động trực tiếp đến khả năng mở rộng quy mô, chất lượng cho vay cũng như hiệu quả quản lý các khoản vay tại đơn vị.

Một nguyên nhân quan trọng xuất phát từ định hướng phát triển hoạt động của phòng giao dịch trong giai đoạn nghiên cứu. Trong những năm gần đây, đơn vị tập trung triển khai chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ với nhiều sản phẩm cho vay cá nhân như vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay mua ô tô và các khoản vay phục vụ đời sống. Trong cơ cấu đó, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chỉ là một phân khúc trong tổng thể hoạt động cho vay. Việc phân bổ nguồn lực cho nhiều nhóm sản phẩm cùng lúc khiến hoạt động cho vay SXKD chưa được đầu tư chuyên sâu cả về chính sách khách hàng, nguồn nhân lực lẫn công tác tiếp thị. Điều này làm cho tốc độ tăng trưởng của phân khúc SXKD chưa tương xứng với tiềm năng thực tế dù số lượng khách hàng và dư nợ vẫn tăng qua từng năm.

Công tác phát triển sản phẩm cho vay SXKD vẫn còn hạn chế. Nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh thường rất đa dạng do phụ thuộc vào ngành nghề, quy mô và chu kỳ kinh doanh. Chẳng hạn, hộ kinh doanh thương mại thường cần vốn ngắn hạn để bổ sung hàng hóa, trong khi hộ sản xuất hoặc dịch vụ có thể cần vốn trung và dài hạn để đầu tư trang thiết bị, cải tạo mặt bằng hoặc mở rộng cơ sở kinh doanh. Tuy nhiên, sản phẩm cho vay tại phòng giao dịch vẫn chủ yếu được xây dựng theo các gói chung, chưa có sự phân hóa rõ rệt theo từng nhóm khách hàng. Việc

thiếu những sản phẩm chuyên biệt làm giảm khả năng đáp ứng đúng nhu cầu thực tế, khiến khách hàng khó lựa chọn gói vay phù hợp hoặc tìm đến các ngân hàng khác có chính sách linh hoạt hơn.

Ngoài ra, công tác tiếp cận khách hàng SXKD chưa thật sự chủ động và chuyên biệt cũng là một nguyên nhân đáng chú ý. Phần lớn khách hàng được tiếp cận thông qua các mối quan hệ sẵn có, khách hàng truyền thống hoặc nhu cầu phát sinh khi khách hàng chủ động đến ngân hàng. Trong khi đó, việc khảo sát và khai thác trực tiếp tại các khu vực tập trung hộ kinh doanh như chợ, tuyến phố kinh doanh, cơ sở sản xuất nhỏ hay các cụm thương mại chưa được triển khai mạnh. Điều này làm cho ngân hàng chưa mở rộng được tệp khách hàng mới một cách đáng kể, dẫn đến số lượng khách hàng tăng nhưng tỷ trọng trong tổng khách hàng vay vẫn giảm do các phân khúc vay khác phát triển nhanh hơn.

Một nguyên nhân khác đến từ đặc điểm của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh trên địa bàn. Đa số khách hàng thuộc nhóm hộ kinh doanh nhỏ lẻ, quy mô hoạt động còn hạn chế, vốn tự có thấp và phụ thuộc nhiều vào biến động của thị trường. Nhiều khách hàng kinh doanh dựa trên kinh nghiệm thực tế, chưa xây dựng được kế hoạch tài chính rõ ràng, chưa có sổ sách kế toán đầy đủ hoặc chưa tách biệt rõ ràng giữa dòng tiền kinh doanh và chi tiêu cá nhân. Điều này gây khó khăn cho ngân hàng trong quá trình thẩm định phương án sử dụng vốn, đánh giá khả năng trả nợ và kiểm soát hiệu quả của khoản vay. Chính vì vậy, ngân hàng thường thận trọng hơn khi mở rộng cho vay, đặc biệt đối với các khoản vay trung và dài hạn.

Bên cạnh nguyên nhân từ khách hàng, chính sách cho vay của ngân hàng vẫn đặt nặng yêu cầu về tài sản đảm bảo. Đây là cơ sở để kiểm soát rủi ro, đặc biệt trong bối cảnh khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh thường chịu ảnh hưởng lớn từ biến động giá cả, sức mua và thị trường tiêu thụ. Tuy nhiên, việc ưu tiên tài sản đảm bảo khiến nhiều khách hàng dù có nhu cầu vốn và phương án kinh doanh khả thi nhưng không đủ điều kiện tiếp cận vốn do thiếu tài sản thế chấp hợp lệ. Đối với các cá nhân mới bắt đầu kinh doanh hoặc hộ kinh doanh nhỏ, tài sản thường không nhiều hoặc giá trị tài sản không đáp ứng mức vay cần thiết. Điều này làm giảm khả năng mở rộng khách hàng và giới hạn phạm vi phát triển của hoạt động cho vay SXKD.

Về công tác thu hồi nợ, nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ đặc điểm dòng tiền kinh doanh của khách hàng chưa ổn định. Nhiều khách hàng hoạt động trong lĩnh vực

thương mại nhỏ lẻ hoặc dịch vụ nên doanh thu phụ thuộc vào mùa vụ, sức mua thị trường và biến động kinh tế. Khi hoạt động kinh doanh gặp khó khăn, dòng tiền trả nợ có thể bị gián đoạn hoặc chậm hơn dự kiến. Bên cạnh đó, công tác kiểm tra sau cho vay ở một số thời điểm vẫn chủ yếu tập trung vào theo dõi hồ sơ và lịch trả nợ, chưa thường xuyên bám sát tình hình thực tế của phương án kinh doanh. Điều này làm cho việc nhận diện sớm khó khăn của khách hàng để có biện pháp hỗ trợ hoặc xử lý còn chậm, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả thu nợ.

Đối với thu nhập từ hoạt động cho vay SXKD, nguyên nhân chính là quy mô dư nợ của phân khúc này chưa đủ lớn so với tổng dư nợ chung, trong khi mức độ cạnh tranh về lãi suất ngày càng cao. Để giữ chân khách hàng, ngân hàng thường phải áp dụng mức lãi suất cạnh tranh hoặc các chương trình ưu đãi, làm giảm biên lợi nhuận từ khoản vay. Đồng thời, việc khai thác khách hàng SXKD hiện chủ yếu tập trung ở hoạt động cho vay mà chưa tận dụng tốt các sản phẩm dịch vụ bổ trợ như tài khoản thanh toán, dịch vụ chuyển tiền hay ngân hàng điện tử. Vì vậy, nguồn thu từ phân khúc này vẫn chủ yếu đến từ lãi vay và chưa phát huy được giá trị tổng thể của khách hàng.

Cuối cùng, một nguyên nhân ngày càng quan trọng trong bối cảnh hiện nay là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hoạt động cho vay SXKD chưa thật sự đồng bộ. Công tác quản lý hồ sơ, theo dõi khoản vay, đánh giá lịch sử giao dịch và cảnh báo rủi ro vẫn còn phụ thuộc nhiều vào quá trình xử lý thủ công của cán bộ. Việc dữ liệu khách hàng chưa được khai thác toàn diện khiến ngân hàng khó nhận diện sớm những dấu hiệu bất thường như doanh thu suy giảm, giao dịch bất thường hoặc chậm trả nợ tiềm ẩn. Khi quy mô cho vay ngày càng tăng, nếu thiếu sự hỗ trợ của công nghệ trong phân tích dữ liệu và cảnh báo sớm, cán bộ tín dụng sẽ gặp áp lực lớn hơn trong việc quản lý khoản vay, từ đó làm tăng nguy cơ phát sinh nợ xấu và ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động cho vay trong dài hạn.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Ngoài việc giới thiệu khái quát về BVBank – PGD Sông Hàn, chương 2 của đề tài đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị trong giai đoạn 2023–2025. Thông qua việc phân tích các chỉ tiêu về doanh số cho vay, thu nợ, dư nợ, nợ xấu và thu nhập từ hoạt động cho vay, đề tài đã làm rõ xu hướng biến động cũng như hiệu quả của hoạt động này trong thời gian qua. Đồng thời, trên cơ sở đánh giá các chính sách, biện pháp mà ngân hàng đã triển khai, chương 2 cũng chỉ ra những kết quả đạt được như duy trì quy mô hoạt động, kiểm soát chất lượng các khoản vay và từng bước mở rộng đối tượng khách hàng.

Bên cạnh những kết quả tích cực, đề tài cũng đã chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại liên quan đến quy mô mở rộng, hiệu quả sử dụng vốn, cơ cấu cho vay cũng như khả năng tiếp cận khách hàng. Từ đó, các nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ cả môi trường bên ngoài và bên trong ngân hàng cũng đã được làm rõ. Những nội dung phân tích trong chương 2 là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại BVBank – PGD Sông Hàn trong chương 3.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN**

#### **3.1. Định hướng, phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

##### ***3.1.1. Định hướng chung của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch sông Hàn***

Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn trong thời gian tới tiếp tục triển khai hoạt động theo định hướng phát triển chung của toàn hệ thống là tăng trưởng an toàn, hiệu quả và đẩy mạnh phân khúc khách hàng cá nhân. Mục tiêu trọng tâm của đơn vị là mở rộng quy mô hoạt động gắn với nâng cao chất lượng dịch vụ, từng bước xây dựng hình ảnh ngân hàng bán lẻ hiện đại, thân thiện và phù hợp với nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng trên địa bàn.

PGD Sông Hàn tập trung phát triển khách hàng cá nhân là định hướng chủ đạo trong hoạt động kinh doanh. Đơn vị không chỉ chú trọng mở rộng số lượng khách hàng mới mà còn hướng đến tăng mức độ gắn kết với nhóm khách hàng hiện hữu thông qua việc đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng phục vụ. Đối với địa bàn Đà Nẵng, nơi có nhiều hộ kinh doanh cá thể, cơ sở dịch vụ, thương mại và hoạt động du lịch phát triển, đây là phân khúc khách hàng có tiềm năng lớn để PGD khai thác, đặc biệt là nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh.

Hoạt động cho vay được định hướng phát triển theo nguyên tắc tăng trưởng đi đôi với kiểm soát rủi ro. Việc mở rộng quy mô cho vay không chỉ nhằm gia tăng dư nợ mà còn đảm bảo chất lượng các khoản vay, hạn chế phát sinh nợ xấu và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. PGD Sông Hàn chú trọng công tác thẩm định hồ sơ, đánh giá phương án sử dụng vốn, kiểm tra mục đích vay và theo dõi khách hàng sau giải ngân. Đây là yếu tố quan trọng giúp đơn vị duy trì sự ổn định trong hoạt động kinh doanh và phù hợp với yêu cầu quản lý rủi ro của ngân hàng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao.

PGD Sông Hàn cũng xác định chuyển đổi số là một định hướng quan trọng trong quá trình phát triển. Việc ứng dụng công nghệ vào các quy trình nghiệp vụ như

tiếp nhận hồ sơ, xét duyệt khoản vay, quản lý khách hàng và chăm sóc sau giải ngân sẽ giúp nâng cao hiệu quả xử lý công việc và rút ngắn thời gian phục vụ. Điều này góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời tăng khả năng cạnh tranh của đơn vị khi xu hướng sử dụng dịch vụ ngân hàng số ngày càng phổ biến.

Hoạt động kinh doanh tại PGD không chỉ tập trung vào cho vay mà còn hướng đến phát triển đồng bộ nhiều sản phẩm dịch vụ khác nhằm gia tăng nguồn thu và đa dạng hóa hoạt động. Các dịch vụ như tài khoản thanh toán, ngân hàng điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt, chuyển tiền và các sản phẩm bảo hiểm được xem là những mảng dịch vụ cần tiếp tục mở rộng. Việc kết hợp phát triển cho vay với bán chéo các sản phẩm khác giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh tổng thể và tạo sự gắn bó lâu dài giữa khách hàng với ngân hàng.

PGD Sông Hàn cũng chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới. Đội ngũ nhân viên được định hướng đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ, kỹ năng tư vấn và khả năng tiếp cận khách hàng cá nhân. Việc xây dựng đội ngũ có trình độ chuyên môn tốt, am hiểu thị trường địa phương và chủ động trong tìm kiếm khách hàng sẽ giúp đơn vị mở rộng hoạt động hiệu quả hơn, đặc biệt trong lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Các định hướng trên là nền tảng để PGD Sông Hàn tiếp tục phát triển hoạt động kinh doanh theo hướng hiện đại, an toàn và bền vững. Đây cũng là cơ sở để đơn vị triển khai các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

### ***3.1.2. Định hướng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn***

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn trong thời gian tới được xác định là một trong những mảng hoạt động quan trọng trong chiến lược phát triển khách hàng cá nhân của đơn vị. Trên cơ sở định hướng chung của toàn hệ thống, PGD Sông Hàn tiếp tục tập trung mở rộng quy mô cho vay đối với nhóm khách hàng cá nhân có nhu cầu bổ sung vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, đồng thời nâng cao chất lượng quản lý nhằm đảm bảo tăng trưởng ổn định và an toàn.

Định hướng đầu tiên là mở rộng quy mô cho vay gắn với phát triển khách hàng sản xuất kinh doanh theo chiều sâu. PGD Sông Hàn không chỉ tăng số lượng khách hàng mới mà còn tập trung khai thác tốt hơn nhóm khách hàng hiện hữu đang có quan hệ giao dịch tại đơn vị. Nhóm khách hàng cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ, hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương tại chợ, cửa hàng bán lẻ, cơ sở dịch vụ ăn uống, du lịch và thương mại trên địa bàn Đà Nẵng được xem là phân khúc trọng điểm. Việc tiếp cận sâu hơn vào từng nhóm ngành nghề giúp PGD mở rộng dư nợ một cách phù hợp với đặc điểm kinh tế địa phương và nhu cầu vốn thực tế của khách hàng.

Định hướng tiếp theo là tăng trưởng cho vay đi đôi với kiểm soát chất lượng khoản vay. PGD Sông Hàn chú trọng duy trì tốc độ tăng dư nợ hợp lý, hạn chế mở rộng quá nhanh dẫn đến phát sinh rủi ro. Việc lựa chọn khách hàng được thực hiện theo hướng ưu tiên các cá nhân có hoạt động kinh doanh ổn định, có nguồn thu thường xuyên, phương án sử dụng vốn rõ ràng và khả năng trả nợ tốt. Điều này nhằm đảm bảo hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh không chỉ tăng về quy mô mà còn duy trì chất lượng, hạn chế nợ xấu phát sinh trong quá trình mở rộng.

Cơ cấu cho vay cũng được định hướng điều chỉnh theo hướng đa dạng hơn về thời hạn và phương thức cấp vốn. Trong giai đoạn trước, các khoản vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn do chủ yếu phục vụ bổ sung vốn lưu động. Trong thời gian tới, PGD Sông Hàn hướng đến mở rộng thêm các khoản vay trung và dài hạn để đáp ứng nhu cầu đầu tư mở rộng cửa hàng, mua sắm trang thiết bị, cải tạo cơ sở kinh doanh hoặc đầu tư vào các mô hình kinh doanh mới. Việc đa dạng hóa kỳ hạn cho vay giúp đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế của khách hàng, đồng thời tạo điều kiện gia tăng dư nợ và duy trì quan hệ vay vốn lâu dài.

Cho vay sản xuất kinh doanh tại PGD Sông Hàn cũng được định hướng phát triển theo hướng linh hoạt hơn về chính sách khách hàng. Đơn vị từng bước xây dựng các gói vay phù hợp với từng nhóm ngành nghề kinh doanh như thương mại, dịch vụ, ăn uống, vận tải hoặc kinh doanh trực tuyến. Việc thiết kế sản phẩm phù hợp với đặc điểm từng nhóm khách hàng giúp nâng cao khả năng tiếp cận vốn và tăng sức cạnh tranh so với các ngân hàng khác trên địa bàn. Đồng thời, PGD cũng chú trọng xây dựng chính sách lãi suất, thời hạn trả nợ và phương thức giải ngân phù hợp với chu kỳ kinh doanh thực tế của khách hàng.

Định hướng trong thời gian tới còn tập trung nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý sau cho vay. Công tác thẩm định không chỉ dừng ở việc đánh giá tài sản đảm bảo mà còn chú trọng phân tích dòng tiền, hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng trả nợ thực tế của khách hàng. Việc tăng cường kiểm tra sau giải ngân, theo dõi mục đích sử dụng vốn và nắm bắt tình hình kinh doanh của khách hàng sẽ giúp PGD chủ động phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Đây là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng cho vay và kiểm soát nợ xấu trong bối cảnh khách hàng sản xuất kinh doanh thường chịu tác động lớn từ thị trường.

Ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh cũng là một định hướng được PGD Sông Hàn chú trọng triển khai. Việc số hóa hồ sơ, quản lý thông tin khách hàng, hỗ trợ thẩm định và theo dõi khoản vay qua hệ thống công nghệ sẽ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao hiệu quả phục vụ. Đối với nhóm khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh, tốc độ giải ngân có ý nghĩa rất lớn vì nhu cầu vốn thường phát sinh nhanh theo chu kỳ kinh doanh. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp đơn vị nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn tăng khả năng cạnh tranh trong quá trình mở rộng hoạt động cho vay.

Định hướng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn trong thời gian tới tập trung vào mục tiêu mở rộng quy mô đi đôi với nâng cao chất lượng, đa dạng hóa sản phẩm, cải thiện quy trình phục vụ và tăng cường quản lý rủi ro. Đây là cơ sở quan trọng để đơn vị phát triển bền vững hoạt động cho vay đối với nhóm khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh, phù hợp với chiến lược phát triển khách hàng bán lẻ của BVBank trong giai đoạn tiếp theo.

### **3.2. Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn**

#### **3.2.1. Đa dạng hóa danh mục cho vay SXKD đối với KHCN**

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại BVBank – PGD Sông Hàn, doanh số cho vay của phân khúc này tăng qua các năm nhưng tỷ trọng trong tổng doanh số cho vay lại chưa tương xứng với tiềm năng phát triển trên địa bàn. Một trong những nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh hiện nay còn chưa đa dạng, phần lớn tập trung vào các gói vay phổ thông, chưa được thiết kế riêng cho từng nhóm khách hàng cá

nhân theo đặc điểm ngành nghề và quy mô hoạt động. Trong khi đó, nhu cầu vay vốn của khách hàng sản xuất kinh doanh rất khác nhau, phụ thuộc vào loại hình kinh doanh, thời gian quay vòng vốn và mục đích sử dụng vốn. Vì vậy, đa dạng hóa danh mục cho vay là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng, từ đó mở rộng quy mô cho vay và tăng khả năng cạnh tranh của phòng giao dịch.

Để triển khai giải pháp này, BVBank – PGD Sông Hàn cần rà soát lại các danh mục cho vay đang áp dụng đối với khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh và đánh giá mức độ phù hợp của từng danh mục đối với từng nhóm khách hàng trên địa bàn. Trên cơ sở đó, phòng giao dịch phối hợp với chi nhánh và hội sở đề xuất điều chỉnh các gói vay theo hướng linh hoạt hơn, gắn với nhu cầu vốn thực tế của từng lĩnh vực kinh doanh. Đối với hộ kinh doanh thương mại nhỏ lẻ, ngân hàng cần tập trung vào các khoản vay ngắn hạn nhằm bổ sung vốn lưu động, nhập hàng hoặc xoay vòng hàng hóa. Đối với khách hàng hoạt động trong lĩnh vực sản xuất hoặc dịch vụ có nhu cầu mở rộng cơ sở kinh doanh, đầu tư máy móc hoặc trang thiết bị, ngân hàng cần phát triển các khoản vay trung và dài hạn với thời hạn trả nợ phù hợp với khả năng tạo ra dòng tiền của khách hàng. Việc thiết kế sản phẩm phù hợp với từng nhóm khách hàng giúp ngân hàng tiếp cận đúng nhu cầu vốn phát sinh trong thực tế, tránh tình trạng áp dụng cùng một sản phẩm cho nhiều đối tượng khác nhau. Khi sản phẩm cho vay phù hợp hơn với hoạt động kinh doanh của khách hàng, hiệu quả sử dụng vốn được nâng lên, khách hàng chủ động hơn trong kế hoạch tài chính và khả năng trả nợ cũng ổn định hơn. Điều này góp phần nâng cao chất lượng cho vay và hạn chế phát sinh rủi ro trong quá trình cấp vốn. Giải pháp này phù hợp với điều kiện thực tế của BVBank – PGD Sông Hàn vì ngân hàng đã có hệ thống sản phẩm bán lẻ được quản lý tập trung từ hội sở. Phòng giao dịch không cần xây dựng sản phẩm hoàn toàn mới mà chủ yếu dựa trên việc đề xuất điều chỉnh điều kiện vay, thời hạn vay hoặc chính sách áp dụng đối với từng nhóm khách hàng cụ thể. Bộ phận khách hàng cá nhân tại phòng giao dịch chịu trách nhiệm thu thập thông tin nhu cầu vay vốn thực tế từ khách hàng, bộ phận tín dụng đánh giá tính khả thi của từng phương án cấp vốn, trong khi chi nhánh và hội sở hỗ trợ phê duyệt chính sách sản phẩm phù hợp với định hướng phát triển chung của ngân hàng. Việc phối hợp giữa các bộ phận này giúp giải pháp được triển khai đồng bộ và đảm bảo khả năng thực hiện trong thực tế. Ngoài việc điều chỉnh sản phẩm, phòng giao dịch cần kết hợp ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình phát triển và phân

phối sản phẩm cho vay. Hiện nay, BVBank đã xây dựng hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng tập trung và nền tảng ngân hàng số, đây là nguồn hỗ trợ quan trọng để nhận diện nhu cầu tài chính của từng khách hàng. Thông qua lịch sử giao dịch, dòng tiền trên tài khoản và tần suất sử dụng dịch vụ, ngân hàng có cơ sở xác định những khách hàng có hoạt động kinh doanh thường xuyên để giới thiệu gói vay phù hợp. Việc tận dụng dữ liệu trên hệ thống giúp rút ngắn thời gian tiếp cận khách hàng, nâng cao hiệu quả tư vấn và giảm sự phụ thuộc vào phương thức tìm kiếm thủ công như trước đây.

Khi giải pháp này được thực hiện hiệu quả, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại BVBank – PGD Sông Hàn sẽ có điều kiện mở rộng cả về số lượng khách hàng lẫn quy mô cấp vốn. Sản phẩm phù hợp hơn với từng nhóm ngành nghề giúp khách hàng dễ tiếp cận vốn, sử dụng vốn đúng mục đích và duy trì quan hệ vay vốn lâu dài với ngân hàng. Điều đó góp phần nâng cao doanh số cho vay, tăng tỷ trọng dư nợ sản xuất kinh doanh trong tổng dư nợ, đồng thời cải thiện nguồn thu từ hoạt động này trong những năm tiếp theo.

### ***3.2.2. Tăng cường phát triển KHCN SXKD theo phân khúc mục tiêu***

Qua phân tích thực trạng tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023–2025, mặc dù số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tăng qua các năm nhưng tỷ trọng trong tổng số khách hàng vay vẫn có xu hướng giảm. Điều này cho thấy việc khai thác phân khúc khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh chưa tương xứng với tiềm năng phát triển trên địa bàn. Trong khi đó, khu vực Đà Nẵng nói chung và địa bàn hoạt động của phòng giao dịch nói riêng tập trung nhiều hộ kinh doanh cá thể, cơ sở dịch vụ nhỏ, tiểu thương và các cá nhân kinh doanh tự do, đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vốn thường xuyên, ổn định và có khả năng sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Vì vậy, việc tăng cường phát triển khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh theo từng phân khúc mục tiêu là giải pháp cần thiết nhằm mở rộng quy mô cho vay và nâng cao vị thế của hoạt động này trong cơ cấu cho vay chung.

Để thực hiện giải pháp này, trước hết phòng giao dịch cần chủ động rà soát thị trường tại địa bàn quản lý để xác định các khu vực tập trung nhiều cá nhân sản xuất kinh doanh như chợ truyền thống, tuyến phố thương mại, khu vực kinh doanh dịch vụ ăn uống, cửa hàng bán lẻ, cơ sở sản xuất nhỏ hoặc các hộ kinh doanh gia đình. Trên cơ

sở đó, ngân hàng cần phân loại khách hàng theo từng nhóm ngành nghề, quy mô hoạt động và nhu cầu vay vốn thực tế. Việc phân nhóm cụ thể sẽ giúp cán bộ khách hàng dễ dàng xác định đặc điểm kinh doanh của từng đối tượng, từ đó có phương án tiếp cận và tư vấn phù hợp. Chẳng hạn, đối với hộ kinh doanh thương mại nhỏ lẻ, nhu cầu chủ yếu là bổ sung vốn lưu động ngắn hạn, trong khi đối với các cơ sở sản xuất hoặc dịch vụ quy mô lớn hơn, nhu cầu có thể bao gồm cả đầu tư máy móc, thiết bị hoặc mở rộng mặt bằng kinh doanh. Việc nắm bắt rõ đặc điểm từng nhóm sẽ giúp ngân hàng tiếp cận đúng nhu cầu và nâng cao khả năng mở rộng khách hàng mới. Song song với việc xác định phân khúc mục tiêu, phòng giao dịch cần chuyển từ phương thức tiếp cận thụ động sang chủ động tìm kiếm khách hàng. Trong thực tế, hoạt động phát triển khách hàng hiện nay vẫn chủ yếu dựa vào khách hàng tự đến giao dịch hoặc khách hàng hiện hữu phát sinh nhu cầu vay mới. Cách tiếp cận này tuy giúp tiết kiệm chi phí nhưng làm hạn chế khả năng mở rộng tệp khách hàng. Do đó, cán bộ quan hệ khách hàng cần thường xuyên khảo sát thực tế tại địa bàn, tiếp cận trực tiếp các hộ kinh doanh để giới thiệu sản phẩm cho vay, tư vấn phương án tài chính và nắm bắt nhu cầu vốn ngay từ khi khách hàng có kế hoạch mở rộng kinh doanh. Việc chủ động tiếp cận không chỉ giúp ngân hàng gia tăng cơ hội thu hút khách hàng mới mà còn tạo lợi thế cạnh tranh trước các ngân hàng khác trên cùng địa bàn. Bên cạnh đó, phòng giao dịch cần tận dụng hiệu quả nguồn lực sẵn có từ đội ngũ cán bộ khách hàng cá nhân hiện tại. Với đặc thù là đơn vị trực thuộc chi nhánh, phòng giao dịch không cần bổ sung quá nhiều nhân sự mới mà có thể phân công cán bộ phụ trách từng nhóm khách hàng cụ thể, chẳng hạn một số cán bộ chuyên theo dõi nhóm hộ kinh doanh thương mại, một số phụ trách nhóm khách hàng dịch vụ hoặc sản xuất nhỏ. Việc phân công chuyên môn hóa sẽ giúp cán bộ hiểu rõ đặc điểm hoạt động của từng lĩnh vực kinh doanh, từ đó nâng cao chất lượng tư vấn, thẩm định và quản lý khoản vay. Đồng thời, sự hỗ trợ từ chi nhánh và hội sở trong việc xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng, cung cấp báo cáo thị trường và định hướng phát triển sản phẩm sẽ tạo điều kiện thuận lợi để phòng giao dịch triển khai giải pháp một cách hiệu quả. Ngoài nguồn lực con người, việc ứng dụng công nghệ cũng cần được kết hợp trong quá trình phát triển khách hàng. Hiện nay, BVBank – PGD Sông Hàn đã triển khai nền tảng ngân hàng số và hệ thống quản lý thông tin khách hàng tập trung, đây là điều kiện thuận lợi để phòng giao dịch khai thác dữ liệu khách hàng hiện hữu nhằm xác định những cá nhân có giao dịch thường xuyên liên

quan đến hoạt động kinh doanh, từ đó tiếp cận và giới thiệu các sản phẩm vay phù hợp. Việc sử dụng dữ liệu từ hệ thống không chỉ giúp tiết kiệm thời gian tìm kiếm khách hàng mà còn nâng cao độ chính xác trong lựa chọn đối tượng tiềm năng. Đồng thời, ngân hàng có thể kết hợp các kênh trực tuyến như ứng dụng ngân hàng số, website hoặc các nền tảng truyền thông để quảng bá sản phẩm cho vay SXKD đến đúng nhóm khách hàng mục tiêu.

Việc triển khai giải pháp này được đánh giá có tính khả thi cao vì phù hợp với định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ của BVBank – PGD Sông Hàn trong giai đoạn hiện nay. Phòng giao dịch có thể tận dụng mạng lưới khách hàng hiện hữu, đội ngũ cán bộ sẵn có và nền tảng công nghệ do hội sở hỗ trợ để triển khai mà không cần đầu tư quá lớn về cơ sở vật chất. Khi thực hiện tốt, giải pháp này sẽ giúp gia tăng số lượng khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh, nâng cao tỷ trọng của phân khúc SXKD đối với KHCN trong tổng khách hàng vay, đồng thời tạo điều kiện để mở rộng doanh số cho vay, dư nợ và thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh. Về lâu dài, việc xây dựng được tệp khách hàng mục tiêu ổn định còn giúp ngân hàng phát triển thêm các sản phẩm dịch vụ khác như thanh toán, tiền gửi và ngân hàng số, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh tổng thể của phòng giao dịch.

### ***3.2.3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh***

Giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh là cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của BVBank – PGD Sông Hàn. Qua phân tích thực trạng, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại phòng giao dịch đã tăng trưởng qua các năm nhưng quy trình xử lý hồ sơ vẫn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công của cán bộ. Nhóm khách hàng này chủ yếu là hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương, cửa hàng nhỏ và các cơ sở dịch vụ, thường phát sinh nhu cầu vay vốn trong thời gian ngắn để nhập hàng, bổ sung vốn lưu động hoặc mở rộng hoạt động kinh doanh. Khi thủ tục xử lý kéo dài, khách hàng dễ chuyển sang ngân hàng khác có quy trình đơn giản hơn. Điều này đặt ra yêu cầu PGD Sông Hàn cần khai thác tốt hơn nền tảng công nghệ sẵn có để rút ngắn thời gian phục vụ và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay.

Tại BVBank – PGD Sông Hàn, quy trình cho vay sản xuất kinh doanh vẫn trải qua nhiều bước như tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra giấy tờ, nhập dữ liệu, trình phê duyệt và

giải ngân. Đối với khách hàng đã có quan hệ vay vốn nhiều lần, một số thông tin vẫn phải rà soát lại từ đầu, làm kéo dài thời gian xử lý. Điều này chưa thật sự phù hợp với đặc điểm khách hàng sản xuất kinh doanh vì phần lớn các khoản vay phát sinh để đáp ứng nhu cầu vốn kịp thời trong hoạt động buôn bán. Khi ngân hàng giải quyết chậm, khách hàng có thể bỏ lỡ cơ hội kinh doanh hoặc tìm đến tổ chức khác. Do đó, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào quy trình cho vay là hướng đi phù hợp với yêu cầu thực tế của phòng giao dịch. Một nội dung quan trọng là tăng cường số hóa hồ sơ khách hàng. Đối với khách hàng đã có quan hệ lâu năm tại ngân hàng, toàn bộ thông tin pháp lý, hồ sơ vay vốn, tài sản bảo đảm và lịch sử trả nợ cần được lưu trữ đầy đủ trên hệ thống. Khi phát sinh nhu cầu vay mới, cán bộ chỉ cần cập nhật các thông tin thay đổi thay vì yêu cầu khách hàng bổ sung lại toàn bộ giấy tờ như trước. Cách làm này giúp rút ngắn thời gian tiếp nhận hồ sơ, giảm khối lượng công việc cho cán bộ và tạo thuận lợi cho khách hàng trong quá trình tiếp cận vốn. Với đặc điểm khách hàng tại PGD Sông Hàn phần lớn là hộ kinh doanh nhỏ, sự đơn giản trong thủ tục là yếu tố quan trọng để duy trì quan hệ lâu dài. PGD Sông Hàn cũng cần khai thác dữ liệu giao dịch của khách hàng trên hệ thống để hỗ trợ thẩm định khoản vay. Nhiều khách hàng sản xuất kinh doanh tại BVBank đã sử dụng tài khoản thanh toán, ứng dụng ngân hàng số và các dịch vụ chuyển tiền trong hoạt động kinh doanh hằng ngày. Những giao dịch này phản ánh khá rõ doanh thu và mức độ ổn định trong hoạt động của khách hàng. Dựa trên dòng tiền qua tài khoản, cán bộ có cơ sở đánh giá khả năng trả nợ và nhu cầu vay vốn thực tế mà không phụ thuộc hoàn toàn vào hồ sơ kê khai. Cách tiếp cận này giúp việc xét duyệt sát với thực tế kinh doanh của khách hàng, đồng thời giảm thời gian khảo sát trực tiếp. Ứng dụng công nghệ còn cần gắn với công tác quản lý sau giải ngân. Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh tại PGD Sông Hàn tăng qua các năm, trong khi số lượng cán bộ không nhiều, dẫn đến áp lực quản lý khoản vay khá lớn. Việc theo dõi từng khoản vay bằng phương thức thủ công sẽ mất nhiều thời gian và dễ bỏ sót các dấu hiệu bất thường. Phòng giao dịch cần khai thác hệ thống cảnh báo tự động đối với các khoản vay sắp đến hạn, khách hàng chậm trả hoặc tài khoản có biến động bất thường về dòng tiền. Khi phát hiện các dấu hiệu này, cán bộ phụ trách chủ động liên hệ để nắm tình hình hoạt động kinh doanh và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp. Điều này giúp nâng cao chất lượng quản lý khoản vay và hạn chế phát sinh nợ xấu. Giải pháp này phù hợp với điều kiện thực tế của BVBank vì ngân hàng đã đầu tư

nền tảng số và hệ thống quản lý dữ liệu tập trung trong toàn hệ thống. PGD Sông Hàn không phải đầu tư mới mà chủ yếu tận dụng tốt hơn các công cụ đã được hội sở triển khai. Bộ phận khách hàng cá nhân trực tiếp sử dụng dữ liệu để tiếp cận và chăm sóc khách hàng. Bộ phận quản lý khoản vay sử dụng hệ thống để theo dõi lịch trả nợ và giám sát sau giải ngân. Chi nhánh Đà Nẵng hỗ trợ đào tạo cán bộ, hướng dẫn khai thác các chức năng của hệ thống và kiểm tra việc thực hiện tại phòng giao dịch. Sự phối hợp này giúp giải pháp triển khai thuận lợi và phù hợp với nguồn lực của đơn vị.

Khi giải pháp được áp dụng hiệu quả, thời gian xử lý hồ sơ vay vốn tại BVBank – PGD Sông Hàn sẽ được rút ngắn, khách hàng tiếp cận vốn nhanh hơn và mức độ hài lòng cũng được nâng lên. Công tác quản lý khoản vay chặt chẽ hơn, cán bộ giảm áp lực xử lý thủ công, chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh được cải thiện. Về lâu dài, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ sẽ giúp phòng giao dịch mở rộng khách hàng, gia tăng dư nợ và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

#### ***3.2.4. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng và phương án vay vốn***

Giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại BVBank – PGD Sông Hàn có sự tăng trưởng về dư nợ và doanh số cho vay nhưng vẫn tồn tại một số hạn chế như nợ xấu còn phát sinh, khả năng kiểm soát rủi ro chưa thật sự hiệu quả và việc đánh giá dòng tiền của khách hàng còn gặp nhiều khó khăn. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ đặc điểm của nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh cá nhân thường có quy mô hoạt động nhỏ, nguồn thu chưa ổn định và thiếu minh bạch về sổ sách kế toán. Công tác thẩm định tại PGD trong một số trường hợp còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của cán bộ tín dụng, trong khi việc khai thác thông tin và phân tích dữ liệu khách hàng chưa thật sự toàn diện. Vì vậy, nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng và phương án vay vốn là giải pháp cần thiết nhằm hạn chế rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại BVBank – PGD Sông Hàn.

PGD Sông Hàn cần thực hiện công tác thẩm định theo hướng toàn diện, kết hợp giữa đánh giá hồ sơ pháp lý, khảo sát thực tế hoạt động kinh doanh và phân tích dòng tiền của khách hàng. Đối với các khoản vay sản xuất kinh doanh, cán bộ tín dụng cần tăng cường khảo sát trực tiếp tại cơ sở kinh doanh để đánh giá quy mô hoạt động, lượng hàng hóa, khả năng tiêu thụ sản phẩm, mức độ ổn định của nguồn thu và uy tín

của khách hàng trên thị trường. Việc khảo sát thực tế giúp ngân hàng hạn chế tình trạng khách hàng cung cấp thông tin chưa đầy đủ hoặc không đúng với thực tế hoạt động kinh doanh. Ngân hàng cần chú trọng phân tích khả năng trả nợ thông qua dòng tiền thực tế thay vì chỉ dựa vào tài sản bảo đảm hoặc các giấy tờ do khách hàng cung cấp. Cán bộ tín dụng cần kết hợp đánh giá doanh thu bán hàng, lịch sử giao dịch tài khoản, chi phí hoạt động và nguồn thu nhập bổ sung của khách hàng để xác định khả năng trả nợ trong từng kỳ hạn. PGD cũng cần tăng cường khai thác dữ liệu từ CIC, lịch sử quan hệ tín dụng và thông tin giao dịch nội bộ của khách hàng nhằm phục vụ công tác đánh giá mức độ uy tín và rủi ro tín dụng. Đối với tài sản bảo đảm, ngân hàng cần kiểm tra chặt chẽ tính pháp lý, quyền sở hữu, khả năng thanh khoản và giá trị thực tế của tài sản. Việc định giá tài sản cần được thực hiện đúng quy trình, hạn chế tình trạng định giá cao hơn giá trị thực tế dẫn đến rủi ro khi xử lý tài sản bảo đảm. PGD Sông Hàn có thể phối hợp với bộ phận thẩm định giá hoặc các đơn vị định giá độc lập theo quy định của Hội sở nhằm đảm bảo tính khách quan trong quá trình thẩm định tài sản. Để triển khai hiệu quả giải pháp này, PGD Sông Hàn cần có sự phối hợp giữa chuyên viên khách hàng cá nhân, bộ phận thẩm định tín dụng và bộ phận quản lý rủi ro của chi nhánh. Hội sở BVBank cần hỗ trợ PGD trong việc hoàn thiện hệ thống dữ liệu khách hàng, nâng cấp công nghệ quản lý tín dụng và xây dựng các tiêu chí đánh giá rủi ro phù hợp với nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh cá nhân. Ngân hàng cũng cần tổ chức đào tạo, nâng cao kỹ năng phân tích tài chính, đánh giá dòng tiền và nhận diện rủi ro cho đội ngũ cán bộ tín dụng nhằm đáp ứng yêu cầu trong hoạt động cho vay. Giải pháp này có tính khả thi do BVBank đang đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cấp hệ thống quản lý khách hàng và chú trọng kiểm soát chất lượng tín dụng trong toàn hệ thống. Đội ngũ cán bộ tín dụng tại PGD Sông Hàn đã có kinh nghiệm tiếp cận nhóm khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh trên địa bàn nên thuận lợi trong việc triển khai công tác khảo sát và thẩm định thực tế.

Việc nâng cao chất lượng công tác thẩm định giúp PGD Sông Hàn lựa chọn được các khách hàng có phương án kinh doanh khả thi, nâng cao khả năng thu hồi nợ và hạn chế phát sinh nợ xấu. Giải pháp này cũng góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, đảm bảo tăng trưởng tín dụng an toàn và hỗ trợ phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo hướng bền vững trong thời gian tới.

### ***3.2.5. Tăng cường công tác thu nợ và quản lý sau cho vay SXKD đối với KHCN***

Qua phân tích thực trạng tại BVBank – PGD Sông Hàn, doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tăng qua các năm nhưng tỷ trọng trong tổng doanh số thu nợ của phòng giao dịch lại giảm dần. Điều này cho thấy tốc độ thu hồi vốn của phân khúc này chưa theo kịp tốc độ mở rộng cho vay chung. Trong điều kiện PGD Sông Hàn là đơn vị trực thuộc chi nhánh Đà Nẵng, quy mô nhân sự còn gọn và số lượng cán bộ khách hàng phải quản lý nhiều khoản vay cùng lúc, công tác theo dõi sau giải ngân dễ tập trung vào khâu nhắc nợ định kỳ mà chưa bám sát toàn diện quá trình sử dụng vốn của từng khách hàng. Vì vậy, tăng cường công tác thu nợ và quản lý sau cho vay là giải pháp cần thiết để đảm bảo chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh trong thời gian tới.

Đối với đặc điểm khách hàng tại PGD Sông Hàn, phần lớn khách hàng vay sản xuất kinh doanh là cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ, hoạt động trong các lĩnh vực như buôn bán hàng hóa, dịch vụ ăn uống, kinh doanh tự do và một số cơ sở sản xuất nhỏ lẻ trên địa bàn trung tâm Đà Nẵng. Nhóm khách hàng này thường có quy mô vốn nhỏ, dòng tiền phụ thuộc nhiều vào doanh thu hằng ngày và ít có báo cáo tài chính đầy đủ như doanh nghiệp. Điều này khiến việc đánh giá khả năng trả nợ sau khi giải ngân phụ thuộc rất lớn vào sự chủ động theo dõi của cán bộ khách hàng. Do đó, PGD Sông Hàn cần tăng cường quản lý sau cho vay theo hướng bám sát thực tế hoạt động kinh doanh của khách hàng thay vì chỉ theo dõi lịch trả nợ trên hồ sơ tín dụng. Để thực hiện giải pháp này, PGD Sông Hàn cần phân công cụ thể cán bộ khách hàng phụ trách từng nhóm khoản vay sản xuất kinh doanh, đảm bảo mỗi cán bộ không chỉ thực hiện nhiệm vụ thẩm định ban đầu mà còn theo dõi xuyên suốt quá trình sử dụng vốn và thu hồi nợ. Với những khách hàng vay vốn để bổ sung vốn lưu động, cán bộ phụ trách cần định kỳ kiểm tra tình hình kinh doanh, nắm bắt doanh thu thực tế và khả năng xoay vòng vốn. Với các khoản vay có giá trị lớn hoặc thời hạn dài hơn, việc kiểm tra cần được thực hiện thường xuyên hơn, đặc biệt trong giai đoạn đầu sau giải ngân khi khách hàng bắt đầu đưa vốn vào hoạt động kinh doanh. Việc duy trì sự theo dõi sát sao giúp ngân hàng phát hiện sớm những khoản vay có dấu hiệu giảm chất lượng, từ đó chủ động làm việc với khách hàng để điều chỉnh phương án trả nợ. Trong điều kiện thực tế của PGD Sông Hàn, giải pháp này cần tận dụng tốt nguồn lực hiện có thay vì phụ thuộc vào việc bổ sung nhân sự mới. Bộ phận khách hàng cá nhân hiện là lực lượng trực tiếp quản lý các khoản vay SXKD, vì vậy trưởng phòng giao dịch cần xây dựng kế hoạch phân nhóm

khách hàng theo mức độ rủi ro và quy mô dư nợ để phân công cán bộ phụ trách hợp lý. Những khách hàng có dư nợ lớn, hoạt động trong ngành nghề dễ biến động hoặc từng phát sinh chậm trả cần được đưa vào danh sách giám sát trọng điểm. Bộ phận kiểm soát nội bộ tại chi nhánh Đà Nẵng phối hợp kiểm tra định kỳ nhằm hỗ trợ phòng giao dịch phát hiện sớm những khoản vay tiềm ẩn rủi ro. Sự phối hợp này phù hợp với mô hình tổ chức của BVBank vì PGD không hoạt động độc lập mà chịu sự điều hành và giám sát trực tiếp từ chi nhánh.

Ngoài nguồn lực con người, việc khai thác hệ thống công nghệ của BVBank là yếu tố cần được chú trọng hơn. Hiện nay, ngân hàng đã áp dụng hệ thống quản lý khách hàng tập trung và dữ liệu giao dịch nội bộ, tuy nhiên tại phòng giao dịch, việc sử dụng dữ liệu này chủ yếu phục vụ tra cứu thông tin khách hàng và theo dõi lịch trả nợ. Để tăng cường công tác quản lý sau cho vay, PGD Sông Hàn cần khai thác sâu hơn dữ liệu giao dịch trên tài khoản thanh toán của khách hàng. Đối với những khách hàng có doanh thu bán hàng thường xuyên chuyển qua tài khoản tại ngân hàng, cán bộ có thể theo dõi biến động dòng tiền để nhận diện sớm thời điểm doanh thu suy giảm hoặc dòng tiền bất thường. Khi phát hiện sự thay đổi kéo dài, cán bộ phụ trách cần chủ động làm việc với khách hàng để xác định nguyên nhân và đánh giá lại khả năng trả nợ. Việc sử dụng dữ liệu giao dịch như một công cụ giám sát sẽ phù hợp với xu hướng quản trị rủi ro hiện đại và giúp PGD Sông Hàn tận dụng được nền tảng số do hội sở triển khai. Một nội dung quan trọng khác là tăng cường mối liên hệ giữa công tác thu nợ và hoạt động chăm sóc khách hàng. Tại PGD Sông Hàn, nhiều khách hàng SXKD có quan hệ giao dịch lâu năm với ngân hàng, không chỉ sử dụng khoản vay mà còn mở tài khoản thanh toán, gửi tiết kiệm hoặc sử dụng ngân hàng số. Vì vậy, việc thu nợ không nên chỉ tập trung vào nhắc nợ khi đến hạn mà cần gắn với quá trình đồng hành cùng khách hàng trong hoạt động kinh doanh. Cán bộ khách hàng cần thường xuyên trao đổi để nắm bắt nhu cầu bổ sung vốn, tình hình tiêu thụ hàng hóa hoặc những khó khăn phát sinh. Khi khách hàng cảm nhận được sự hỗ trợ từ ngân hàng, ý thức hợp tác trong trả nợ sẽ cao hơn, đồng thời ngân hàng cũng thuận lợi hơn trong việc mở rộng thêm các khoản vay mới cho khách hàng có lịch sử tín dụng tốt.

Việc triển khai giải pháp này tại PGD Sông Hàn có tính khả thi cao vì không yêu cầu đầu tư lớn về cơ sở vật chất mà chủ yếu dựa vào việc tổ chức lại công tác quản lý khoản vay và khai thác hiệu quả hơn hệ thống hiện có của BVBank – PGD Sông

Hàn. Khi thực hiện tốt, doanh số thu nợ SXKD sẽ được cải thiện, tốc độ luân chuyển vốn nhanh hơn và khả năng tái cấp vốn cho khách hàng cũng thuận lợi hơn. Công tác quản lý sau cho vay chặt chẽ còn giúp hạn chế nợ quá hạn, giảm áp lực xử lý nợ xấu và nâng cao chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh tại phòng giao dịch. Về lâu dài, đây là giải pháp quan trọng giúp PGD Sông Hàn vừa mở rộng quy mô cho vay, vừa đảm bảo an toàn trong hoạt động, phù hợp với định hướng phát triển khách hàng cá nhân của BVBank – PGD Sông Hàn trong giai đoạn hiện nay.

### ***3.2.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN***

Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên có ý nghĩa quan trọng đối với việc phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại BVBank – PGD Sông Hàn, bởi nhân viên phụ trách khách hàng là lực lượng trực tiếp thực hiện từ khâu tiếp cận, thẩm định, giải ngân đến theo dõi khoản vay trong suốt thời gian khách hàng sử dụng vốn. Qua phân tích thực trạng, một số hạn chế trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh như tốc độ mở rộng khách hàng chưa cao, công tác quản lý sau giải ngân còn chưa sát và khả năng khai thác thu nhập từ nhóm khách hàng này còn thấp đều có liên quan đến năng lực thực hiện của đội ngũ nhân viên. Vì vậy, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là giải pháp quan trọng để cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh tại phòng giao dịch.

Đối với đặc điểm tại BVBank – PGD Sông Hàn, khách hàng sản xuất kinh doanh chủ yếu là hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương, cơ sở dịch vụ nhỏ, cửa hàng bán lẻ và các cá nhân kinh doanh tự do. Mỗi nhóm khách hàng có đặc điểm khác nhau về nguồn thu, quy mô vốn và phương thức sử dụng vốn. Nhiều khách hàng không có sổ sách kế toán rõ ràng hoặc báo cáo tài chính đầy đủ như doanh nghiệp, nên việc đánh giá khả năng trả nợ phụ thuộc nhiều vào khả năng quan sát và phân tích thực tế của nhân viên. Nếu nhân viên chỉ xử lý hồ sơ theo quy trình chung mà chưa hiểu rõ hoạt động kinh doanh của khách hàng, việc đánh giá phương án vay vốn sẽ thiếu chiều sâu và có thể bỏ sót những yếu tố quan trọng liên quan đến rủi ro. Để thực hiện giải pháp này, PGD Sông Hàn cần chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên theo hướng chuyên sâu đối với phân khúc khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh. Nhân viên không chỉ nắm quy trình cho vay mà cần được trang bị kỹ năng phân tích hoạt động kinh doanh của hộ cá thể, khả năng nhận diện dòng tiền thực tế, đánh giá nhu cầu vốn theo từng chu

kỳ kinh doanh và xác định nguồn trả nợ phù hợp. Đối với khách hàng buôn bán nhỏ, nhân viên cần hiểu rõ chu kỳ nhập hàng, tốc độ quay vòng vốn và doanh thu bình quân để tư vấn khoản vay phù hợp. Đối với khách hàng kinh doanh dịch vụ hoặc sản xuất nhỏ, nhân viên cần đánh giá thêm yếu tố mùa vụ, chi phí đầu tư và khả năng mở rộng hoạt động. Khi nắm rõ đặc điểm từng nhóm khách hàng, việc xét duyệt và quản lý khoản vay sẽ sát với thực tế hơn. PGD Sông Hàn cũng cần tổ chức lại việc phân công công việc theo hướng chuyên môn hóa. Thay vì một nhân viên quản lý đồng thời quá nhiều nhóm khách hàng khác nhau, phòng giao dịch nên bố trí một số nhân viên tập trung phụ trách nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh. Việc phụ trách chuyên sâu giúp nhân viên tích lũy kinh nghiệm thực tế, hiểu rõ thị trường địa bàn và xây dựng mối quan hệ gắn bó hơn với khách hàng. Đối với địa bàn Đà Nẵng, khu vực trung tâm nơi PGD Sông Hàn hoạt động tập trung nhiều hộ kinh doanh tại chợ, tuyến phố thương mại và các khu dân cư đông đúc. Khi nhân viên hiểu rõ từng khu vực, họ sẽ chủ động tiếp cận khách hàng tiềm năng, nắm bắt nhu cầu vốn phát sinh và mở rộng khách hàng hiệu quả hơn. Ngoài nghiệp vụ chuyên môn, nhân viên tại BVBank cần được nâng cao kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng và tư vấn giải pháp tài chính phù hợp. Thực tế, nhiều khách hàng sản xuất kinh doanh lựa chọn ngân hàng không chỉ dựa vào lãi suất mà còn dựa vào sự thuận tiện trong giao dịch và mức độ hỗ trợ từ nhân viên. Khi nhân viên chủ động tư vấn, hướng dẫn thủ tục rõ ràng và đồng hành trong quá trình sử dụng vốn, khách hàng sẽ dễ duy trì quan hệ lâu dài với ngân hàng. Điều này đặc biệt quan trọng đối với nhóm khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh vì họ thường phát sinh nhu cầu vay nhiều lần trong quá trình hoạt động. Giải pháp này cần gắn với nguồn lực thực tế của BVBank. PGD Sông Hàn không cần tuyển thêm số lượng lớn nhân sự mà tập trung vào đào tạo nội bộ và nâng cao chất lượng đội ngũ hiện có. Chi nhánh Đà Nẵng phối hợp với hội sở tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn, chia sẻ kinh nghiệm xử lý hồ sơ thực tế và cập nhật kỹ năng quản lý khoản vay. Bên cạnh đó, ngân hàng cần khuyến khích nhân viên sử dụng hiệu quả hệ thống công nghệ, dữ liệu khách hàng và các công cụ số đã được triển khai để hỗ trợ công việc. Khi nhân viên kết hợp tốt giữa chuyên môn và công nghệ, khả năng tiếp cận khách hàng, đánh giá khoản vay và quản lý sau giải ngân sẽ được nâng cao rõ rệt.

Khi thực hiện tốt giải pháp này, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh tại BVBank – PGD Sông Hàn sẽ được cải thiện trên nhiều mặt. Nhân viên có khả năng

tiếp cận khách hàng tốt hơn, đánh giá đúng nhu cầu vay vốn, quản lý khoản vay chặt chẽ hơn và hạn chế phát sinh rủi ro. Việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự còn tạo nền tảng để phòng giao dịch mở rộng khách hàng, tăng doanh số cho vay và cải thiện thu nhập từ phân khúc khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh trong những năm tới.

### ***3.2.7. Tăng cường bán chéo sản phẩm dịch vụ đối với khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN***

Giải pháp tăng cường bán chéo sản phẩm dịch vụ đối với khách hàng vay sản xuất kinh doanh có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả khai thác khách hàng tại BVBank – PGD Sông Hàn. Qua phân tích thực trạng, thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại phòng giao dịch tăng qua các năm nhưng phần lớn vẫn tập trung vào lãi vay. Các nguồn thu từ dịch vụ đi kèm như tài khoản thanh toán, chuyển tiền, ngân hàng số, QR thanh toán hay các sản phẩm bảo hiểm chưa được khai thác tương xứng với tiềm năng của nhóm khách hàng này. Điều đó làm cho giá trị mang lại từ mỗi khách hàng chưa được tận dụng đầy đủ, trong khi ngân hàng đã dành nguồn lực để tiếp cận, thẩm định và quản lý khoản vay. Vì vậy, đẩy mạnh bán chéo sản phẩm là hướng đi cần thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh và tăng khả năng gắn kết khách hàng với ngân hàng. Đối với thực tế tại BVBank – PGD Sông Hàn, khách hàng vay sản xuất kinh doanh chủ yếu là hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương, cửa hàng nhỏ và các cá nhân kinh doanh dịch vụ. Đây là nhóm khách hàng phát sinh giao dịch tài chính thường xuyên trong quá trình nhập hàng, thanh toán cho nhà cung cấp, thu tiền bán hàng và chuyển tiền cho đối tác. Tuy nhiên, nhiều khách hàng chỉ sử dụng một sản phẩm duy nhất là khoản vay, trong khi các giao dịch kinh doanh lại thực hiện qua ngân hàng khác hoặc bằng tiền mặt. Điều này làm ngân hàng chưa khai thác được nguồn thu từ phí dịch vụ và cũng khó theo dõi chính xác dòng tiền kinh doanh của khách hàng. Nếu khách hàng được khuyến khích sử dụng đồng thời nhiều sản phẩm tại cùng một ngân hàng, hiệu quả quản lý khoản vay và khả năng khai thác doanh thu sẽ được nâng lên.

Để thực hiện giải pháp này, PGD Sông Hàn cần gắn việc cấp vốn với việc cung cấp trọn gói các sản phẩm dịch vụ phù hợp cho khách hàng sản xuất kinh doanh. Khi khách hàng phát sinh nhu cầu vay vốn, nhân viên không chỉ tư vấn khoản vay mà cần kết hợp giới thiệu mở tài khoản thanh toán, đăng ký sử dụng ứng dụng ngân hàng số, dịch vụ chuyển khoản trực tuyến, QR thanh toán và các tiện ích giao dịch dành cho hộ

kinh doanh. Việc sử dụng tài khoản thanh toán tại ngân hàng giúp khách hàng thuận tiện hơn trong quá trình mua bán, đồng thời tạo điều kiện để ngân hàng nắm bắt dòng tiền thực tế phát sinh từ hoạt động kinh doanh. Đây là cơ sở quan trọng để đánh giá khả năng trả nợ trong các lần vay tiếp theo và nâng cao chất lượng quản lý khoản vay. Một nội dung cần chú trọng là khuyến khích khách hàng chuyển doanh thu bán hàng qua tài khoản tại BVBank. Đối với các hộ kinh doanh cá thể tại khu vực trung tâm Đà Nẵng, nhiều khách hàng vẫn có thói quen giao dịch bằng tiền mặt nên doanh thu thực tế khó xác định. Khi ngân hàng hỗ trợ khách hàng sử dụng QR thanh toán hoặc tài khoản nhận tiền bán hàng, dòng tiền sẽ được ghi nhận rõ ràng trên hệ thống. Điều này mang lại lợi ích cho cả hai bên. Khách hàng có công cụ quản lý doanh thu thuận tiện hơn, trong khi ngân hàng có dữ liệu thực tế để đánh giá quy mô kinh doanh và nhu cầu vốn. Khi thông tin về doanh thu minh bạch hơn, quá trình xét duyệt khoản vay và quản lý sau giải ngân cũng thuận lợi hơn. Giải pháp này cần có sự phối hợp giữa nhiều bộ phận trong phòng giao dịch. Nhân viên phụ trách khách hàng là lực lượng trực tiếp tư vấn và triển khai bán chéo sản phẩm trong quá trình tiếp cận khách hàng vay sản xuất kinh doanh. Bộ phận giao dịch hỗ trợ mở tài khoản, hướng dẫn đăng ký ngân hàng số và kích hoạt các tiện ích thanh toán. Chi nhánh Đà Nẵng phối hợp xây dựng chương trình khuyến khích bán chéo, hỗ trợ đào tạo kỹ năng tư vấn sản phẩm cho đội ngũ nhân viên tại PGD Sông Hàn. Sự phối hợp này giúp việc triển khai đồng bộ hơn và tạo điều kiện để phòng giao dịch khai thác tối đa giá trị của từng khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ cũng giữ vai trò quan trọng trong giải pháp này. BVBank – PGD Sông Hàn đã triển khai hệ thống ngân hàng số và nền tảng quản lý khách hàng tập trung, đây là công cụ hỗ trợ tốt cho hoạt động bán chéo sản phẩm. Dựa trên dữ liệu giao dịch, PGD Sông Hàn có thể xác định nhóm khách hàng vay sản xuất kinh doanh chưa sử dụng tài khoản thanh toán hoặc chưa đăng ký ngân hàng số để xây dựng kế hoạch tiếp cận phù hợp. Nhân viên có thể dựa trên lịch sử giao dịch để tư vấn đúng nhu cầu thực tế, tránh giới thiệu dàn trải và tăng khả năng khách hàng sử dụng dịch vụ. Việc tận dụng nền tảng số còn giúp ngân hàng giảm chi phí phục vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Khi thực hiện tốt giải pháp này, BVBank – PGD Sông Hàn sẽ gia tăng nguồn thu từ phí dịch vụ, giảm sự phụ thuộc vào lãi vay và nâng cao hiệu quả khai thác khách hàng sản xuất kinh doanh. Mỗi khách hàng không chỉ mang lại doanh thu từ khoản vay

mà còn tạo thêm nguồn thu từ giao dịch thanh toán và các dịch vụ đi kèm. Việc khách hàng sử dụng nhiều sản phẩm tại cùng một ngân hàng cũng giúp tăng mức độ gắn bó, tạo mối quan hệ lâu dài và hỗ trợ phòng giao dịch mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong những năm tới.

### **3.3. Một số kiến nghị đề ra**

#### **3.3.1. Đối với Chính phủ**

Hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ cá thể và cá nhân chịu tác động mạnh từ môi trường kinh tế và hệ thống chính sách quản lý. Vì vậy, cần duy trì ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát và tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh phát triển bền vững. Hệ thống pháp lý liên quan đến đăng ký kinh doanh, tài sản và xử lý tranh chấp cần được hoàn thiện theo hướng minh bạch, đồng bộ nhằm giảm bớt các rào cản trong quá trình hoạt động của người dân. Đồng thời, việc nâng cao chất lượng hệ thống thông tin, hỗ trợ tiếp cận các nguồn lực và tăng cường các chương trình hỗ trợ đối với hộ kinh doanh nhỏ lẻ sẽ góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động, tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định của khu vực kinh tế cá thể.

#### **3.3.2. Đối với NHNN**

Hoạt động của các NHTM chịu sự điều tiết trực tiếp từ NHNN Việt Nam, vì vậy việc hoàn thiện cơ chế điều hành và khung pháp lý có ý nghĩa quan trọng đối với sự ổn định và phát triển của toàn hệ thống. Chính sách tiền tệ cần được điều hành theo hướng linh hoạt, phù hợp với diễn biến của nền kinh tế nhằm duy trì mặt bằng lãi suất hợp lý, hỗ trợ hoạt động kinh doanh và giảm áp lực chi phí vốn. Đồng thời, hệ thống văn bản pháp lý liên quan đến hoạt động ngân hàng cần tiếp tục được rà soát, điều chỉnh theo hướng đồng bộ, rõ ràng và phù hợp với thực tiễn, giúp các ngân hàng thuận lợi hơn trong quá trình triển khai hoạt động.

Chất lượng hệ thống thông tin cần được nâng cao theo hướng đầy đủ, chính xác và kịp thời nhằm hỗ trợ các ngân hàng trong việc đánh giá khách hàng và kiểm soát rủi ro. Bên cạnh đó, công tác thanh tra, giám sát cần được tăng cường theo hướng hiệu quả và mang tính hỗ trợ, giúp các ngân hàng kịp thời phát hiện, xử lý các vấn đề phát sinh và nâng cao năng lực quản trị. Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý và điều hành cũng sẽ góp phần nâng cao hiệu quả giám sát, tạo nền tảng cho hệ thống ngân hàng phát triển an toàn và bền vững trong thời gian tới.

#### **3.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Bản Việt – CN Đà Nẵng – PGD Sông Hàn**

Đối với Ngân hàng TMCP Bản Việt – CN Đà Nẵng – PGD Sông Hàn, việc hoàn thiện chính sách và quy trình hoạt động cần được thực hiện theo hướng linh hoạt và bám sát đặc điểm của nhóm khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh. Thực tế cho thấy nhu cầu vốn của nhóm khách hàng này rất đa dạng, phụ thuộc nhiều vào quy mô, ngành nghề và chu kỳ kinh doanh, trong khi các sản phẩm hiện tại vẫn còn mang tính chung, chưa thực sự đáp ứng sát nhu cầu thực tế. Vì vậy, cần chú trọng xây dựng các sản phẩm phù hợp với từng phân khúc khách hàng, đồng thời điều chỉnh điều kiện vay vốn, thời hạn và phương thức trả nợ theo hướng linh hoạt hơn, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng vốn hiệu quả. Song song với đó, công tác thẩm định cần được nâng cao theo hướng toàn diện hơn, không chỉ dựa vào tài sản đảm bảo mà cần chú trọng phân tích dòng tiền, khả năng tạo thu nhập và tính khả thi của phương án kinh doanh. Việc tăng cường quản lý sau khi giải ngân, theo dõi sát tình hình hoạt động của khách hàng và kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro cũng là yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động và hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

Năng lực đội ngũ cán bộ và việc ứng dụng công nghệ cũng cần được xem là những yếu tố trọng tâm trong quá trình nâng cao hiệu quả hoạt động. Cần tăng cường đào tạo chuyên môn, kỹ năng phân tích và kỹ năng chăm sóc khách hàng cho cán bộ tín dụng, đặc biệt là khả năng đánh giá khách hàng cá nhân trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh – nhóm khách hàng có đặc thù riêng và tiềm ẩn nhiều rủi ro. Cơ chế đánh giá hiệu quả công việc cũng nên gắn với cả chỉ tiêu tăng trưởng và chất lượng khoản vay nhằm nâng cao trách nhiệm trong quá trình quản lý. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý dữ liệu khách hàng, theo dõi khoản vay và phân tích thông tin sẽ giúp nâng cao hiệu quả kiểm soát cũng như hỗ trợ ra quyết định kịp thời. Hoạt động tiếp cận, chăm sóc khách hàng cần được thực hiện chủ động hơn, kết hợp với việc phát triển các dịch vụ đi kèm để gia tăng giá trị sử dụng và duy trì mối quan hệ lâu dài. Khi thực hiện đồng bộ các giải pháp này, đơn vị không chỉ nâng cao được hiệu quả hoạt động mà còn tạo nền tảng vững chắc cho việc mở rộng và phát triển bền vững trong thời gian tới.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Chương 3 đã đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn trên cơ sở những hạn chế đã được phân tích ở chương 2 và định hướng phát triển trong thời gian tới của đơn vị. Các giải pháp được

xây dựng theo hướng toàn diện, bao gồm mở rộng quy mô cho vay, đa dạng hóa sản phẩm, điều chỉnh cơ cấu cho vay, nâng cao chất lượng cho vay, hiệu quả sử dụng vốn và phát triển nguồn nhân lực. Những nội dung này không chỉ góp phần khắc phục các tồn tại hiện tại mà còn tạo nền tảng để hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được mở rộng theo hướng bền vững, đảm bảo cả về quy mô, chất lượng và hiệu quả, qua đó nâng cao khả năng cạnh tranh và hiệu quả hoạt động của ngân hàng trong thời gian tới.

## KẾT LUẬN

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển và mức độ cạnh tranh giữa các ngành, lĩnh vực ngày càng gia tăng, hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng cũng chịu nhiều tác động và áp lực không nhỏ. Cho vay sản xuất kinh doanh vẫn giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu hoạt động của các ngân hàng thương mại, không chỉ góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế mà còn mang lại nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những cơ hội, hoạt động này cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro, đòi hỏi các ngân hàng phải không ngừng nâng cao chất lượng quản lý và hiệu quả hoạt động. Qua quá trình nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023–2025, có thể thấy đơn vị đã đạt được những kết quả nhất định, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và hỗ trợ tích cực cho các cá nhân sản xuất kinh doanh trên địa bàn.

Định hướng phát triển trong thời gian tới đặt ra yêu cầu phải tiếp tục phát huy những kết quả đạt được, đồng thời khắc phục những hạn chế còn tồn tại nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động một cách toàn diện hơn. Trên cơ sở kết hợp giữa lý luận và thực tiễn, khóa luận đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại, đồng thời phân tích thực trạng hoạt động này tại đơn vị trong giai đoạn nghiên cứu, qua đó làm rõ những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của các hạn chế đó. Từ những phân tích trên, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo hướng hiệu quả và bền vững hơn. Bên cạnh đó, một số kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và đơn vị cũng đã được đưa ra nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp trong thực tế.

Do hạn chế về thời gian nghiên cứu cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn chưa nhiều, nội dung khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Một số vấn đề chưa được phân tích sâu hoặc chưa phản ánh đầy đủ thực tiễn hoạt động. Vì vậy, rất mong nhận được sự góp ý từ các Thầy/Cô để đề tài được hoàn thiện hơn và có giá trị ứng dụng cao hơn trong thời gian tới.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2023 – 2025 tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn
2. Lê Thị Tuyết Nhung, & Lê Phương Dung. (2010). *Nghệp vụ ngân hàng hiện đại*. Nhà xuất bản Tài chính.
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). *Thông tư số 31/2024/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng*
4. Ngân hàng Bản Việt – BVBank. (n.d.). *Trang chủ BVBank – Ngân hàng TMCP Bản Việt*. <https://bvbank.net.vn/>
5. Quốc hội. (2024). *Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15*
6. Trầm Thị Xuân Hương, & Hoàng Thị Minh Ngọc. (2020). *Giáo trình ngân hàng thương mại* (Tái bản lần thứ 1). Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
7. Website thư viện pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn/>