

HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN - HÀ NỘI, CHI NHÁNH LONG AN

The Efficiency of Personal Customer Credit Activities at Saigon - Hanoi Commercial Joint Stock Bank, Long An Branch

Nguyễn Hoàng Duy¹

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
Hoangduynguyen007@gmail.com

Tóm tắt — Tín dụng khách hàng cá nhân phản ánh mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng. Nâng cao hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân không chỉ là mục tiêu chiến lược mà còn là yếu tố sống còn để ngân hàng tồn tại và phát triển bền vững. Hoạt động này hiệu quả giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro, tăng lợi nhuận và củng cố vị thế trên thị trường. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích, đánh giá thực trạng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Long An giai đoạn 2021 - 2023 và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân giai đoạn 2024 - 2026 như: Tuân thủ quy trình, đa dạng sản phẩm tín dụng, tăng cường tuyên truyền, tăng cường kiểm tra, kiểm soát nội bộ.

Abstract — Personal customer credit reflects the relationship between banks and customers. Improving the efficiency of personal customer credit is not only a strategic goal but also a vital factor for banks to survive and develop sustainably. This effective activity helps banks minimize risks, increase profits and consolidate their position in the market. This study was conducted to analyze and evaluate the current situation of personal customer credit at Saigon - Hanoi Commercial Joint Stock Bank, Long An Branch in the period of 2021 - 2023 and propose solutions to improve the efficiency of personal customer credit in the period of 2024 - 2026 such as: Compliance with procedures, diversifying credit products, strengthening propaganda, strengthening internal inspection and control.

Từ khóa — Tín dụng (credit), khách hàng cá nhân (personal customers), SHB Long An.

1. Sự cần thiết của đề tài

Tín dụng là hoạt động chủ yếu và quan trọng trong kinh doanh của các ngân hàng thương mại (NHTM), đóng vai trò chủ chốt đối với doanh nghiệp, hộ gia đình và nền kinh tế. Tuy nhiên, tín dụng luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro và nâng cao hiệu quả tín dụng để giảm thiểu rủi ro là yếu tố quyết định đối với sự an toàn và phát triển của ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước và các tổ chức tín dụng đã chú trọng đến việc hoàn thiện quy định pháp lý và nâng cao chất lượng tín dụng, cải thiện công tác giám sát và kiểm tra, giúp giảm tỷ lệ nợ xấu. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu vẫn còn khá cao và tiềm ẩn nhiều khoản nợ chưa được báo cáo chính xác, đòi hỏi việc tiếp tục nâng cao hiệu quả tín dụng là mục tiêu quan trọng của các ngân hàng.

Định hướng phát triển theo đúng tầm nhìn của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội (SHB) là “Trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng hiện đại, ngân hàng bán lẻ tốt

nhất Việt Nam”. Với thị trường nhiều tiềm năng như dân số đông gần 100 triệu dân, kết cấu dân số trẻ, thu nhập ngày một cải thiện, văn hóa ngày càng hội nhập, phong cách tiêu dùng hiện đại, việc phát triển tín dụng khách hàng cá nhân (KHCH) là sự lựa chọn đúng đắn và khôn ngoan của các ngân hàng lúc này đặc biệt là những ngân hàng quy mô lớn như SHB.

Thực tế cho thấy thị trường tín dụng KHCH tạo ra một nền tảng khách hàng vững chắc, ổn định, lâu dài và giúp phân tán rủi ro trong hoạt động tín dụng, đồng thời tạo cơ hội tốt trong bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác đặc biệt trong nghiệp vụ ngân hàng hiện đại. Xét trên góc độ tài chính và quản trị ngân hàng, hoạt động tín dụng KHCH tạo ra nguồn thu nhập thường xuyên, ổn định, chắc chắn, lâu dài và góp phần tạo lập nguồn vốn và thu nhập cho ngân hàng. Vì vậy, hoạt động tín dụng KHCH là giải pháp hữu hiệu nhằm phân tán rủi ro, mở rộng đối tượng khách

hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh và góp phần đa dạng hóa hoạt động của ngân hàng.

Tuy nhiên, trong quá trình phát triển tín dụng KHCN, hai mặt của vấn đề là mở rộng quy mô tín dụng và quản lý hiệu quả tín dụng luôn luôn song hành và kiềm chế lẫn nhau. Phát triển như thế nào để quy mô tín dụng được mở rộng nhưng vẫn đảm bảo được hiệu quả tín dụng luôn là một bài toán khó đối với ngân hàng (Quyết định số 1452/2021/QĐ-TGD ngày 31/05/2021).

Trong thời gian vừa qua, quy mô phát triển tín dụng KHCN của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Long An (gọi tắt là SHB Long An) liên tục tăng trưởng, tuy nhiên, hiệu quả tín dụng KHCN tại chi nhánh chưa thật sự tốt, tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu vẫn còn tồn tại nhưng dưới mức 3% theo tiêu chuẩn chung hướng tới của Ngân hàng Nhà nước. Để có thể tồn tại và tiếp tục phát triển bền vững trong sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, một trong những nhiệm vụ đầu tiên và trọng tâm của chi nhánh là nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Khái niệm

Tín dụng KHCN là hình thức tín dụng mà trong đó NHTM đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho KHCN sử dụng trong một thời hạn nhất định phải hoàn trả cả gốc và lãi với mục đích phục vụ đời sống hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh. Tín dụng KHCN là hình thức cung cấp nguồn tài chính từ các tổ chức tín dụng cho các cá nhân để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng, mua sắm, đầu tư hoặc giải quyết các vấn đề tài chính cá nhân.

Hiệu quả tín dụng KHCN là một trong những biểu hiện hiệu quả của nền kinh tế trong lĩnh vực ngân hàng, phản ánh chất lượng của các hoạt động ngân hàng. Đó là khả năng cung ứng tín dụng phù hợp với các mục tiêu kinh tế xã hội và nhu cầu của khách hàng đảm bảo nguyên tắc hoàn trả nợ đúng hạn. Hiệu quả tín dụng mang lại lợi nhuận cho NHTM từ nguồn tích lũy do đầu tư tín dụng và do đạt được các mục tiêu tăng trưởng kinh tế, trên cơ sở đó đảm bảo sự tồn tại và

phát triển bền vững của ngân hàng (Nguyễn Đăng Dòn, 2016).

2.2. Sự cần thiết nâng cao hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân

Hoạt động tín dụng trong điều kiện nền kinh tế mở, cạnh tranh và hội nhập vẫn tiếp tục đóng một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng và đang đặt ra những yêu cầu mới về nâng cao hiệu quả tín dụng (Nguyễn Văn Tiến, 2021):

- Nâng cao hiệu quả tín dụng nói riêng và hiệu quả tín dụng đối với KHCN tương đương với việc tăng lợi nhuận thu được trong các hoạt động này. Trên cơ sở đó, góp phần vào tăng lợi nhuận chung của ngân hàng.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đối với KHCN đồng nghĩa với việc hạn chế những rủi ro xảy ra trong hoạt động này, nâng cao mức độ an toàn của hoạt động tín dụng nói riêng và hoạt động ngân hàng nói chung. Điều này không chỉ giúp ngân hàng nâng cao lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh mà còn giúp ngân hàng nâng cao uy tín, tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường.

- Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đối với KHCN là tiền đề quan trọng tạo điều kiện hỗ trợ các hoạt động kinh doanh khác phát triển như triển khai các dịch vụ bán lẻ: Các sản phẩm ngân hàng điện tử, nghiệp vụ thẻ tín dụng, bảo hiểm dành cho KHCN,... và các nghiệp vụ truyền thống của NHTM. Hơn nữa, điều này sẽ góp phần đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cung ứng cho khách hàng, giúp ngân hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, trên cơ sở đó thực hiện tốt hơn chiến lược cạnh tranh của mình.

2.3. Tổng quan tài liệu nghiên cứu trước

Hà Ánh Ngọc (2021) với đề tài: “Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Ba Đình” đã nghiên cứu sâu về hoạt động tín dụng tại chi nhánh giai đoạn 2016 - 2020. Trong giai đoạn này, dư nợ cho vay tăng trưởng mạnh vào năm 2018, tuy nhiên giảm mạnh trong giai đoạn 2019 - 2020. Tỷ lệ nợ xấu giảm dần dưới mức an toàn 3%, phản ánh

chất lượng tín dụng được cải thiện, góp phần giảm nguy cơ mất vốn và tăng lợi nhuận. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng cá nhân biến động nhưng chưa đạt được sự phát triển vượt bậc và vẫn kém so với một số chi nhánh khác có quy mô nhỏ hơn.

Nghiên cứu của Tô Thiện Hiền (2020) với đề tài: “Nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng Nông Nghiệp & Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Châu Thành, An Giang” đã hệ thống hóa các vấn đề về hoạt động tín dụng trong hệ thống ngân hàng cùng với việc khái quát về chất lượng

tín dụng của NHTM, phân tích thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại chi nhánh trong giai đoạn 2016 - 2019. Từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại chi nhánh từ 2020 - 2025, góp phần phát triển kinh tế xã hội địa phương và đất nước.

3. Thực trạng hiệu quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội, Chi nhánh Long An giai đoạn 2021 - 2023

3.1. Tỷ trọng tín dụng khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay

Bảng 1. Tỷ trọng tín dụng khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân	358,428	455,441	885,533
Tổng dư nợ cho vay	1,770,308	3,022,425	3,972,491
Tỷ lệ tín dụng khách hàng cá nhân	20.25%	15.07%	22.29%

Nguồn: SHB Long An

Tỷ trọng tín dụng KHCN trên tổng dư nợ cho vay tại SHB Long An có sự biến động đáng kể. Năm 2021, dư nợ cho vay KHCN đạt 358,428 triệu đồng, chiếm 20.25% tổng dư nợ cho vay là 1,770,308 triệu đồng. Năm 2022, mặc dù dư nợ KHCN tăng lên 455,441 triệu đồng, tỷ trọng lại giảm xuống còn 15.07% trên tổng dư nợ cho vay 3,022,425 triệu đồng. Nguyên nhân có thể đến từ việc tổng dư nợ cho vay tăng mạnh hơn so với tốc độ tăng trưởng tín dụng. Đến năm 2023, dư nợ tăng vượt bậc lên 885,533 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 22.29% trong tổng dư nợ cho vay 3,972,491 triệu đồng, đánh dấu sự phục hồi về tỷ lệ đóng góp của phân khúc KHCN.

3.2. Cơ cấu dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân theo sản phẩm

Cơ cấu dư nợ tín dụng KHCN theo sản phẩm tại SHB Long An giai đoạn 2021 - 2023 cho thấy sự phân bổ đa dạng, với các sản phẩm vay chính chiếm tỷ trọng lớn. Dư nợ tín dụng nông nghiệp duy trì vị trí hàng đầu, tăng từ 106,274 triệu đồng (29.65%) năm 2021 lên 278,854 triệu đồng (31.49%) năm 2023, phản ánh sự ưu tiên hỗ trợ sản xuất nông nghiệp tại địa phương. Vay kinh doanh cũng giữ vai trò quan trọng, với tỷ trọng ổn định quanh mức 25%, từ 92,152 triệu đồng năm 2021 lên 223,066 triệu đồng năm 2023.

Bảng 2. Cơ cấu dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân theo sản phẩm

DVT: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Nông nghiệp	106,274	29.65	141,688	31.11	278,854	31.49
Kinh doanh	92,152	25.71	116,456	25.57	223,066	25.19
Xây dựng	40,897	11.41	55,291	12.14	105,113	11.87
Vay hỗ trợ mua - sửa nhà	15,950	4.45	23,091	5.07	46,668	5.27
Thấu chi	40,610	11.33	51,510	11.31	101,039	11.41
Vay tiêu dùng tín chấp	38,961	10.87	37,847	8.31	86,339	9.75
Vay du học	11,183	3.12	14,164	3.11	28,160	3.18
Vay khác	12,402	3.46	15,394	3.38	16,294	1.84
Dư nợ cho vay	358,428	100	455,441	100	885,533	100

Nguồn: SHB Long An

Vay xây dựng và vay hỗ trợ mua - sửa nhà ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể, lần lượt 11.41% và 4.45% năm 2021 lên 11.87% và 5.27% năm 2023, cho thấy xu hướng đầu tư vào hạ tầng cá nhân ngày càng tăng. Trong khi đó, vay tiêu dùng tín chấp và thấu chi có xu hướng tăng trưởng nhẹ về số lượng, nhưng tỷ trọng biến động nhẹ, duy trì quanh mức 10% và 11%.

Vay du học và vay khác chiếm tỷ trọng nhỏ, nhưng dư nợ vay du học tăng mạnh từ

11,183 triệu đồng (3.12%) năm 2021 lên 28,160 triệu đồng (3.18%) năm 2023, cho thấy sự đầu tư vào giáo dục cá nhân gia tăng.

Ngược lại, dư nợ từ các khoản vay khác giảm về cả số tiền và tỷ trọng, chỉ còn 1.84% năm 2023, thể hiện sự tập trung hơn vào các sản phẩm tín dụng chính.

3.3. Thu lãi từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân

Bảng 3. Thu lãi từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại SHB Long An

DVT: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Thu lãi tín dụng khách hàng cá nhân	41,219	28.86%	53,920	28.99%	84,126	30.99%
Thu lãi tín dụng khác	101,582	71.14%	132,096	71.01%	187,301	69.01%
Tổng thu lãi tín dụng	142,801	100%	186,016	100%	271,427	100%

Nguồn: SHB Long An

Thu lãi từ hoạt động tín dụng KHCN tại SHB Long An giai đoạn 2021 - 2023 có xu hướng tăng trưởng ổn định cả về số tuyệt đối lẫn tỷ trọng so với tổng thu lãi tín dụng. Cụ thể, thu lãi từ tín dụng KHCN tăng từ 41,219 triệu đồng (28.86%) năm 2021 lên 84,126 triệu đồng (30.99%) năm 2023. Tỷ trọng thu lãi từ tín dụng KHCN tăng nhẹ qua các năm, phản ánh sự đóng góp ngày càng quan trọng của mảng tín dụng cá nhân vào hoạt động tín dụng chung của ngân hàng.

Trong khi đó, thu lãi từ các hoạt động tín dụng khác tăng từ 101,582 triệu đồng năm 2021 lên 187,301 triệu đồng năm 2023, nhưng tỷ trọng giảm từ 71.14% năm 2021 xuống còn 69.01% năm 2023. Điều này cho thấy ngân hàng đang dần chuyển trọng tâm sang khai thác tiềm năng từ KHCN.

3.4. Tình hình nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 4. Tỷ lệ nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại SHB Long An

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Dư nợ cho vay	358,428	455,441	885,533
Nợ quá hạn cho vay	4,925	5,901	6,579
Tỷ lệ nợ quá hạn	1.37%	1.30%	0.74%

Nguồn: SHB Long An

Tỷ lệ nợ quá hạn của KHCN tại SHB Long An giai đoạn 2021 - 2023 cho thấy sự cải thiện đáng kể trong quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng.

Mặc dù dư nợ cho vay KHCN liên tục tăng mạnh từ 358,428 triệu đồng năm 2021 lên 885,533 triệu đồng năm 2023 (gấp gần 2.5 lần), tỷ lệ nợ quá hạn giảm từ 1.37% năm 2021 xuống chỉ còn 0.74% năm 2023. Đây là kết quả của việc ngân hàng áp dụng các biện pháp quản lý tín dụng hiệu quả, tăng cường

thẩm định khách hàng và theo dõi sát sao quá trình trả nợ.

Sự giảm tỷ lệ nợ quá hạn từ 1.37% năm 2021 xuống 0.74% năm 2023 cho thấy SHB Long An không chỉ mở rộng danh mục tín dụng KHCN mà còn duy trì chất lượng tín dụng tốt, tạo nền tảng bền vững cho hoạt động kinh doanh trong tương lai.

3.5. Tình hình nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 5. Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của khách hàng cá nhân tại SHB Long An

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Dư nợ cho vay	358,428	455,441	885,533
Nợ xấu cho vay	1,871	2,015	2,505
Tỷ lệ nợ xấu	0.52%	0.44%	0.28%

Nguồn: SHB Long An

Nợ xấu là nhóm nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5. Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ để đánh giá chất lượng của tổ chức tín dụng. Có nhiều nguyên nhân phát sinh nợ xấu. Một phần cũng do nền kinh tế gặp nhiều khó khăn. Tại SHB Long An tình hình nợ xấu tín dụng KHCN chiếm tỷ lệ trung bình dưới 0.4%. Tỷ lệ nợ xấu năm 2021 là 0.52%, năm 2022 giảm còn 0.44% và tỷ lệ này năm 2023 tăng nhẹ lên 0.28%.

4. Đánh giá chung hiệu quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội, Chi nhánh Long An giai đoạn 2021 - 2023

4.1. Những kết quả đạt được

Hoạt động tín dụng KHCN đã ghi nhận sự tăng trưởng, phản ánh nỗ lực trong chiến lược phát triển bán lẻ của SHB Long An.

Mặc dù dư nợ tín dụng KHCN chiếm dưới 23% tổng dư nợ, tỷ lệ nợ xấu dưới 1% cho thấy hiệu quả trong kiểm soát rủi ro.

SHB Long An đã phát triển nhiều sản phẩm tín dụng KHCN đáp ứng nhu cầu cụ thể, từ vay mua nhà, ô tô đến các sản phẩm cao cấp như thẻ Amex.

4.2. Những mặt còn hạn chế và nguyên nhân

Tín dụng KHCN triển khai tại các phòng giao dịch bị hạn chế sản phẩm.

Chiến lược phát triển tín dụng KHCN còn nhiều điểm tương đồng về sản phẩm, chính sách với các NHTM khác cùng địa bàn.

Công việc tuyên truyền, quảng cáo sản phẩm dịch vụ còn kém.

5. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội, Chi nhánh Long An

Quá trình tín dụng bao gồm các giai đoạn kiểm tra và giám sát chặt chẽ để đảm bảo tính

hợp pháp và hiệu quả trong việc cấp phát vốn. Trong giai đoạn kiểm tra hồ sơ thông tin khách hàng, ngân hàng dựa vào hai nguồn thông tin chính từ khách hàng và từ mạng nội bộ của ngân hàng. Nhân viên tín dụng cần đánh giá kỹ càng mục đích vay, tính khả thi và hiệu quả kinh tế của kế hoạch sử dụng vốn, cũng như các yêu cầu về năng lực tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng.

Trong giai đoạn thẩm định, việc xác định rõ mục đích vay là yếu tố quan trọng để tránh rủi ro cho ngân hàng, với hai mục đích chính là tiêu dùng cá nhân và đầu tư kinh doanh. Trước khi quyết định cho vay, ngân hàng phải thu thập thông tin về thị trường và chính sách kinh tế để đánh giá các rủi ro tiềm ẩn.

Sau khi cho vay, cán bộ tín dụng tiếp tục giám sát việc sử dụng vốn của khách hàng, đảm bảo nguồn vốn được sử dụng đúng mục đích. Công tác kiểm tra thực tế qua chuyển công tác và đối chiếu với hồ sơ, chứng từ giúp đánh giá hiệu quả sử dụng vốn. Việc này không chỉ giúp kiểm soát rủi ro mà còn phát hiện kịp thời các trường hợp sử dụng sai mục đích hoặc nguy cơ mất khả năng trả nợ, từ đó đưa ra biện pháp xử lý phù hợp như cảnh báo hay thu hồi vốn.

SHB Long An cần ưu tiên phát triển các sản phẩm tín dụng cá nhân có độ an toàn cao và khả năng tăng trưởng ổn định. Trong số đó, các sản phẩm như cho vay kinh doanh cá thể, cho vay du học và tín chấp dành cho cán bộ quản lý điều hành nổi bật với tiềm năng lớn. Đây đều là những sản phẩm đáp ứng nhu cầu của các phân khúc khách hàng có thu nhập cao, ổn định và ít rủi ro, giúp ngân hàng vừa đảm bảo doanh thu, vừa giảm thiểu nguy cơ mất vốn. Chú trọng các sản phẩm trọng điểm như (1) Cho vay kinh doanh cá thể phục vụ các cá nhân có hoạt động kinh doanh nhỏ, hỗ trợ họ mở rộng và phát triển kinh doanh. Đây là nhóm khách hàng có khả năng trả nợ cao nhờ dòng tiền ổn định từ hoạt động kinh

doanh; (2) Cho vay du học nhằm đến các gia đình có con em đi học nước ngoài - một phân khúc khách hàng tiềm năng với nhu cầu tài chính rõ ràng và ổn định; (3) Cho vay tín chấp dành cho cán bộ quản lý điều hành hỗ trợ tài chính cho nhóm lao động thu nhập cao, có uy tín và vị thế xã hội, đảm bảo an toàn cho khoản vay.

SHB Long An có thể sử dụng email marketing như một công cụ quảng cáo hiệu quả và tiết kiệm chi phí. Bằng cách tận dụng danh sách khách hàng sẵn có, ngân hàng có thể gửi email giới thiệu sản phẩm, dịch vụ hoặc khuyến mãi, đồng thời cá nhân hóa nội dung để tăng tỷ lệ tương tác và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Để đạt hiệu quả cao, email cần rõ ràng, hấp dẫn và dễ hiểu. Bên cạnh đó, SHB Long An cần tăng cường đội ngũ marketing, đảm bảo tuyển chọn và đào tạo nhân viên chuyên nghiệp, sử dụng các công cụ và xu hướng marketing hiện đại. Việc phát tờ rơi giới thiệu sản phẩm tại các địa điểm đông người như trung tâm thương mại cũng giúp tiếp cận khách hàng tiềm năng.

SHB Long An đã hợp tác với các đơn vị truyền thông địa phương như Đài Phát thanh và Truyền hình Long An để quảng bá hình ảnh, đồng thời chú trọng đến chăm sóc khách hàng để đảm bảo mọi thắc mắc được giải quyết nhanh chóng và chuyên nghiệp. Ngoài ra, SHB Long An cần phát triển và hoàn thiện các sản phẩm tín dụng cá nhân, như mở rộng đối tượng vay tín chấp và phân loại rõ ràng mục đích vay mua ô tô, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Việc kiểm tra và kiểm soát hồ sơ tín dụng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng và hiệu quả hoạt động tín dụng, giúp SHB Long An đánh giá mức độ tín nhiệm và rủi ro của các khoản vay. Hiện nay công tác kiểm tra, kiểm soát tín dụng tại SHB Long An cần tăng cường, đặc biệt là qua bộ phận giám sát tuân thủ, nhằm phát hiện và đưa ra quyết định kịp thời về việc tiếp tục cho vay hay thu hồi vốn trước hạn để đảm bảo an toàn vốn. Việc kiểm tra nên được thực hiện cả định kỳ và đột xuất để tăng tính hiệu quả và chính xác. Ví dụ, bộ phận giám sát có thể đột xuất kiểm tra tài sản cầm cố tại kho

đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo, nhằm phát hiện các trường hợp vi phạm hợp đồng tín dụng. Bên cạnh đó, công tác kiểm tra cần mở rộng ra ngoài việc rà soát hồ sơ tín dụng, bao gồm theo dõi tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng để kịp thời phát hiện khó khăn và sai sót trong quy trình tín dụng của nhân viên tín dụng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Hà Ánh Ngọc (2021). *Nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất nhập khẩu Việt Nam - Chi nhánh Ba Đình*. Luận văn thạc sĩ, Trường đại học Ngoại Thương.
- [2] Nguyễn Đăng Dờn (2016). *Giáo trình Quản trị kinh doanh ngân hàng*. Thành Phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Kinh tế.
- [3] Nguyễn Văn Tiến và cộng sự (2019). *Thị trường tài chính và quản trị rủi ro tài chính*. Nhà xuất bản Hồng Đức.
- [4] Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Hà Nội (2021). *Quyết định số 1452/2021/QĐ-TGD ngày 31/05/2021 của Tổng Giám Đốc SHB: Ban hành quy định về sản phẩm Cho vay vay phục vụ sản xuất kinh doanh dành cho khách hàng cá nhân trong hệ thống SHB*.
- [5] Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Hà Nội - Chi nhánh Long An (2024). *Báo cáo tổng kết của SHB Long An các năm 2021, 2022 và 2023*.
- [6] Tô Thiện Hiền (2020). *Nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng Nông Nghiệp & Phát triển nông thôn - Chi nhánh Châu Thành, An Giang*. Luận văn thạc sĩ, Trường đại học An Giang - Đại học Quốc Gia Thành Phố Hồ Chí Minh.

Ngày nhận bài: 17/2/2025

Ngày phản biện: 15/3/2025

Ngày duyệt đăng: 22/3/2025