

CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN LỘC PHÁT VIỆT NAM – CHI NHÁNH LONG AN

Credit Quality of Individual Customers at Loc Phat Vietnam Joint Stock Commercial Bank – Long An Branch

Võ Thị Quỳnh Như¹ và Nguyễn Kim Chung²

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam
vothiquynhnhu19qt@gmail.com

²Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam
nguyen.chung@daihoclongan.edu.vn

Tóm tắt — Nghiên cứu phân tích, đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Long An trong giai đoạn 2022-2024 nhằm tìm ra các điểm mạnh cũng như một số hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế đó. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân trong giai đoạn 2025-2029 phù hợp với định hướng và mục tiêu kinh doanh của ngân hàng. Ngoài ra, nghiên cứu còn nhấn mạnh vai trò quan trọng của chất lượng tín dụng cá nhân đối với sự phát triển bền vững của ngân hàng, đặc biệt trong việc giảm thiểu rủi ro, nâng cao lợi nhuận và tạo dựng uy tín lâu dài ngân hàng nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.

Abstract — The study analyzes and evaluates the credit quality of individual customers at Loc Phat Vietnam Commercial Joint Stock Bank – Long An Branch during the period 2022-2024 to identify strengths as well as certain limitations and their causes. Based on this, the author proposes solutions to enhance the efficiency of credit activities for individual customers in the period 2025-2029, aligning with the bank's strategic direction and business objectives. Additionally, the study emphasizes the critical role of individual credit quality in the bank's sustainable development, particularly in minimizing risks, increasing profitability and building long-term credibility to better serve customers.

Từ khóa — Chất lượng tín dụng (the credit quality), tín dụng cá nhân (individual credit).

1. Đặt vấn đề

Nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng hoạt động ngân hàng, Nhà nước chủ trương cổ phần hóa các ngân hàng thương mại trong nước. Tuy nhiên, việc tiến tới bỏ hàng rào bảo vệ đối với ngành tài chính đem đến nhiều cơ hội và cũng không ít thách thức. Vì vậy, các ngân hàng thương mại đã không ngừng hoàn thiện, xây dựng các chiến lược kinh doanh phù hợp, nâng cao khả năng cạnh tranh của mình. Ngân hàng Thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Long An ra đời đáp ứng nhu cầu trên.

Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Long An (gọi tắt là LPBank Long An) kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ với chức năng chủ yếu là huy động vốn để cho vay trong đó tín dụng là một hoạt động kinh doanh chủ yếu và đem lại lợi nhuận cao nhất, quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Có thể nói hiện nay cũng như trong nhiều năm tới, hoạt động tín dụng vẫn là nghiệp vụ kinh doanh chủ yếu và đem lại nguồn thu nhập lớn nhất cho

ngân hàng thương mại. LPBank Long An đã và đang từng bước đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng khách hàng cá nhân gắn liền với kiểm soát chất lượng. Tuy nhiên, thời gian gần đây hoạt động cấp tín dụng dành cho khách hàng cá nhân của chi nhánh đang đối mặt với nguy cơ chất lượng tín dụng bị giảm, thể hiện tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu của chi nhánh vẫn còn tồn tại và có xu hướng tăng nhẹ do nhiều nguyên nhân khác nhau do ảnh hưởng đại dịch Covid-19.

Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại LPBank Long An. Trên cơ sở đó nghiên cứu phân tích, làm rõ những mặt đạt được, các khuyến nghị và giải pháp cụ thể giúp LPBank Long An cải thiện chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân giảm thiểu rủi ro, làm tăng lợi nhuận, mở rộng quy mô hoạt động và đặc biệt là làm tăng uy tín của ngân hàng đối với các khách hàng giúp ngân hàng có thể duy trì được mối quan hệ với những khách hàng cũ và tạo thêm mối quan hệ với các khách hàng mới.

<https://doi.org/10.63783/dla.2025.043>

Ngày nộp bài: 29/06/2025; Ngày nhận bản chỉnh sửa: 04/09/2025; Ngày duyệt đăng: 24/09/2025

2. Thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Long An

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

Bảng 1. Tỷ lệ nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại LPBank Long An

DVT: Triệu đồng

Tiêu chí	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân	3.202.215	4.424.843	5.575.330
2. Nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân	43.230	54.868	68.577
Tỷ lệ nợ quá hạn khách hàng cá nhân (%)	1,35	1,24	1,23

(Nguồn: LPBank Long An giai đoạn 2022-2024)

LPBank Long An những năm gần đây năm nào có nợ quá hạn cao thì chất lượng tín dụng thấp và ngược lại. Đây chính là chỉ tiêu quan trọng đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân (KHCHN), chỉ tiêu này càng thấp cho thấy ngân hàng sử dụng vốn vay càng hiệu quả, chỉ tiêu này còn phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Đối với ngân hàng, khi đánh giá chất lượng tín dụng thông thường chỉ tiêu này được nhìn nhận trên khía cạnh nợ quá hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank Long An giai đoạn 2022-2024 có xu hướng giảm nhẹ phản ánh sự cải thiện trong quản lý rủi ro tín dụng. Cụ thể, dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân liên tục tăng qua các năm, từ 3.202.215 (triệu đồng) năm 2022 lên 4.424.843 (triệu đồng) năm 2023 và tiếp tục đạt 5.575.330 (triệu đồng) năm 2024. Trong khi

đó, nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân cũng gia tăng từ 43.230 (triệu đồng) năm 2022 lên 54.868 (triệu đồng) năm 2023 và đạt 68.577 (triệu đồng) năm 2024.

Mặc dù nợ quá hạn tăng về mặt giá trị tuyệt đối, nhưng xét về tỷ trọng trên tổng dư nợ tín dụng, tỷ lệ nợ quá hạn lại có xu hướng giảm nhẹ. Cụ thể tỷ lệ này giảm từ 1,35% năm 2022 xuống 1,24% năm 2023 và tiếp tục giảm còn 1,23% năm 2024. Điều này cho thấy LPBank Long An đã có những biện pháp kiểm soát rủi ro tín dụng hiệu quả, giúp hạn chế mức tăng của nợ quá hạn so với tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng (Bảng 1).

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

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

Bảng 2. Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ của khách hàng cá nhân tại LPBank Long An

DVT: Triệu đồng

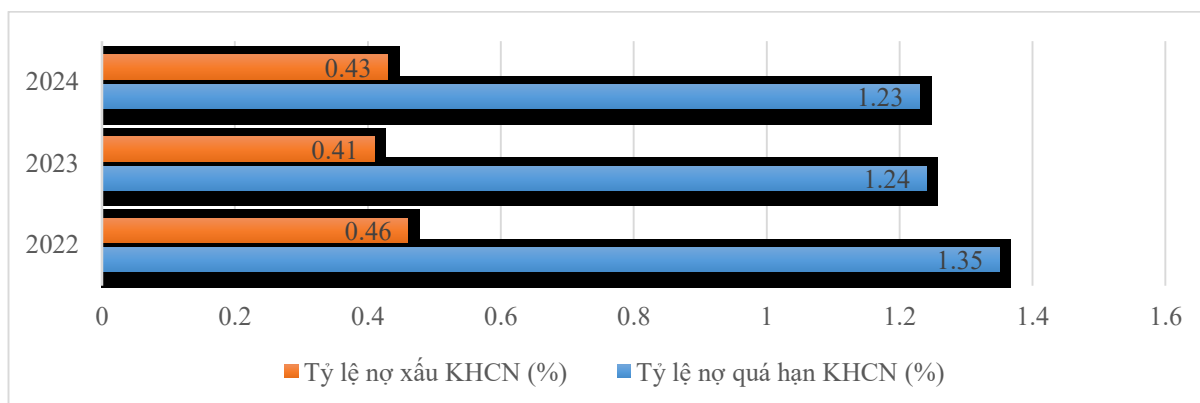
Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân	3.202.215	4.424.843	5.575.330
2. Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân	14.730	18.142	23.974
Tỷ lệ nợ xấu khách hàng cá nhân (%)	0,46	0,41	0,43

(Nguồn: LPBank Long An giai đoạn 2022-2024)

Tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank Long An giai đoạn 2022-2024 duy trì ở mức thấp, cho thấy ngân hàng có chính sách quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả. Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân liên tục tăng mạnh, từ 3.202.215 (triệu đồng) năm 2022 lên 4.424.843 (triệu đồng) năm 2023 và tiếp tục đạt 5.575.330 (triệu đồng) năm 2024. Đồng thời, nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân cũng tăng từ 14.730 (triệu đồng) năm 2022 lên 18.142 (triệu đồng) năm 2023 và đạt 23.974 (triệu đồng) năm 2024. Mặc dù giá trị tuyệt đối của nợ xấu tăng theo thời gian, nhưng tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ lại duy trì ở mức thấp và ổn định. Cụ thể, tỷ lệ

này giảm từ 0,46% năm 2022 xuống 0,41% năm 2023, trước khi tăng nhẹ lên 0,43% vào năm 2024. Sự duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức dưới 0,5% phản ánh chất lượng tín dụng tốt của ngân hàng đối với phân khúc KHCHN. Đây là một yếu tố quan trọng giúp LPBank Long An nâng cao uy tín, đảm bảo lợi nhuận bền vững và hạn chế rủi ro trong hoạt động tín dụng (Bảng 2).

Tỷ lệ nợ quá hạn khách hàng cá nhân (màu xanh) có xu hướng giảm dần qua các năm từ 1,35% năm 2022 giảm xuống 1,23% năm 2024, đây là tín hiệu tích cực cho thấy khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân đang được cải thiện.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu khách hàng cá nhân tại LPBank Long An

(Nguồn: LPBank Long An giai đoạn 2022-2024)

Tỷ lệ nợ xấu khách hàng cá nhân (màu cam) có xu hướng giảm từ năm 2022 với tỷ lệ 0,46% xuống năm 2023 còn 0,41%, tuy nhiên tăng nhẹ trở lại trong năm 2024 lên 0,43% do đó cần theo

dõi thêm để xác định liệu đây là xu hướng mới hay chỉ là biến động ngắn hạn.

2.3. Tình hình lãi treo cho vay khách hàng cá nhân

Bảng 3. Tỷ lệ lãi treo trên tổng dư nợ của khách hàng cá nhân tại LPBank Long An

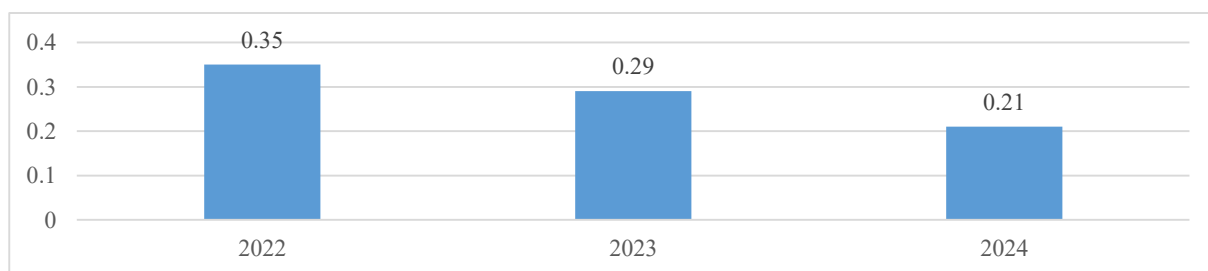
DVT: Triệu đồng;%

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân	3.202.215	4.424.843	5.575.330
2. Lãi treo cho vay khách hàng cá nhân	11.208	12.832	11.708
3. Tỷ lệ lãi treo khách hàng cá nhân (2/1)	0,35	0,29	0,21

(Nguồn: LPBank Long An giai đoạn 2022-2024)

Lãi treo là số lãi phải thu của ngân hàng nhưng chưa thu được, phải theo dõi ngoại bảng và hạch toán vào chi phí kinh doanh, là một trong các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng. Dư nợ tín dụng KHCN tăng liên tục từ 3.202.215 (triệu đồng) năm 2022 lên 4.424.843 (triệu đồng) năm

2023 và tiếp tục đạt 5.575.330 (triệu đồng) vào năm 2024. Trong khi đó, lãi treo là khoản lãi chưa thu được có sự biến động từ 11.208 (triệu đồng) năm 2022 tăng lên 12.832 (triệu đồng) năm 2023, sau đó giảm xuống 11.708 (triệu đồng) vào năm 2024 (Bảng 3).



Biểu đồ 2. Tỷ lệ lãi treo tại LPBank Long An

(Nguồn: LPBank Long An giai đoạn 2022-2024)

Tỷ lệ lãi treo trên tổng dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân có xu hướng giảm từ 0,35% năm 2022 xuống 0,29% năm 2023 và tiếp tục giảm mạnh còn 0,21% vào năm 2024. Điều này cho thấy tốc độ thu hồi lãi suất của ngân hàng ngày càng hiệu quả, giúp tối ưu hóa nguồn thu từ hoạt động tín dụng và hạn chế các khoản lãi bị treo kéo dài.

Sự sụt giảm tỷ lệ lãi treo là tín hiệu tích cực, phản ánh khả năng quản lý tín dụng chặt chẽ của

LPBank Long An đối với khách hàng cá nhân, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng lợi nhuận từ hoạt động cho vay (Biểu đồ 2).

2.4. Vòng quay vốn tín dụng cho vay khách hàng cá nhân

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn tín dụng, phản ánh thời gian thu hồi nợ vay nhanh hay chậm. Chỉ số này càng lớn càng tốt nghĩa là khả năng thu hồi nợ tốt.

Bảng 4. Vòng quay vốn tín dụng của khách hàng cá nhân tại LPBank Long An

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Doanh số thu nợ tín dụng khách hàng cá nhân	4.052.066	5.529.617	8.700.150
2. Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân bình quân	3.093.180	3.813.529	5.000.086
Vòng quay vốn tín dụng (1/2) (vòng)	1,31	1,45	1,74

(Nguồn: LPBank Long An giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn 2022-2024, doanh số thu nợ tín dụng khách hàng cá nhân có xu hướng tăng mạnh từ 4.052.066 (triệu đồng) năm 2022 lên 5.529.617 (triệu đồng) năm 2023 và đạt 8.700.150 (triệu đồng) vào năm 2024. Đồng thời, dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân bình quân cũng tăng từ 3.093.180 (triệu đồng) năm 2022 lên 3.813.529 (triệu đồng) năm 2023 và tiếp tục đạt 5.000.086 (triệu đồng) vào năm 2024. Hệ số vòng quay vốn tín dụng tăng dần từ 1,31 (vòng) năm 2022 lên 1,45 (vòng) năm 2023 và đạt 1,74 (vòng) vào năm 2024. Sự gia tăng này cho thấy LPBank Long An đang cải thiện hiệu suất sử dụng vốn, rút ngắn chu kỳ thu hồi nợ (Bảng 4).

3. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Lạc Phát Việt Nam – Chi nhánh Long An

3.1. Thực hiện tốt bảo đảm tiền vay

Bảo đảm tiền vay là biện pháp quan trọng nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng, giúp ngân hàng thu hồi vốn trong trường hợp khách hàng không thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Tuy nhiên tại LPBank Long An, một số cán bộ tín dụng chưa nhận thức đầy đủ về vai trò của tài sản bảo đảm dẫn đến tình trạng chỉ dựa vào tài sản bảo đảm mà chưa xem xét kỹ các yếu tố khác như phương án sản xuất kinh doanh hay khả năng tài chính của khách hàng. Hiện nay, chi nhánh thực hiện bảo đảm tiền vay theo Quyết định số 35/QĐ-HĐTV-HSX về quy định giao dịch bảo đảm cấp tín dụng trong hệ thống LPBank. Để nâng cao hiệu quả quản lý bảo đảm tiền vay, cần thực hiện các biện pháp sau:

- Kiểm tra tính đầy đủ về pháp lý của tài sản bảo đảm, đảm bảo tài sản có đủ điều kiện giao dịch theo quy định.
- Đánh giá tài sản bảo đảm không vượt quá giá trị thị trường, đảm bảo tính khách quan trong quá trình định giá.
- Thường xuyên cập nhật và đánh giá lại giá trị tài sản bảo đảm, đặc biệt là các tài sản có tốc độ hao mòn cao như máy móc thiết bị, nhà xưởng.

- Tăng cường kiểm tra thực tế tài sản bảo đảm để phát hiện sớm các rủi ro như mất mát, hư hỏng, giảm giá trị, chuyển nhượng quyền sở hữu hoặc biến động giá trị tài sản trên thị trường.

Lợi ích dự kiến của giải pháp bao gồm:

- Đối với tài sản bảo đảm là bất động sản, cần theo dõi sát sao biến động thị trường nêu giá trị tài sản giảm thì yêu cầu khách hàng bổ sung tài sản bảo đảm hoặc giảm dư nợ tương ứng.

- Nâng cao chất lượng tín dụng, giảm tỷ lệ nợ xấu nhờ kiểm soát chặt chẽ giá trị tài sản bảo đảm.

- Giảm thiểu rủi ro tín dụng do thất thoát, hư hỏng hoặc giảm giá trị tài sản bảo đảm.

- Tăng tính minh bạch trong quản lý tín dụng, nâng cao uy tín của ngân hàng.

- Hỗ trợ tốt hơn cho hoạt động cấp tín dụng bằng cách đảm bảo tài sản bảo đảm thực sự có giá trị, tránh tình trạng tài sản bị định giá quá cao so với thực tế.

- Cải thiện khả năng thu hồi nợ trong trường hợp khách hàng không trả được nợ.

3.2. Tuân thủ quy chế cho vay nghiêm túc

Việc tuân thủ nghiêm ngặt quy chế cho vay là điều kiện tiên quyết để đảm bảo chất lượng tín dụng và giảm thiểu rủi ro nợ xấu. Trước đây, tài sản thế chấp được xem là yếu tố quan trọng nhất trong điều kiện cấp tín dụng. Tuy nhiên, hiện nay các ngân hàng trong đó có LPBank Long An cần thay đổi cách tiếp cận, tập trung vào phương án sản xuất kinh doanh, dòng tiền và khả năng tài chính của khách hàng thay vì chỉ đánh giá dựa trên tài sản thế chấp. Do đó, LPBank Long An cần tuân thủ đầy đủ các bước trong quy trình cấp tín dụng bao gồm:

- Xác minh pháp lý và uy tín khách hàng.
- Đánh giá hiệu quả phương án, dự án sản xuất kinh doanh.
- Xác định rõ mục đích vay vốn và khả năng tài chính của khách hàng.

- Kiểm soát chặt chẽ khoản vay, đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích.

Áp dụng hệ thống đánh giá, xếp hạng tín dụng để phân loại khách hàng nhằm xác định chính sách lãi suất, phí và ưu đãi phù hợp.

Lợi ích dự kiến của giải pháp bao gồm:

- Giảm thiểu rủi ro tín dụng, hạn chế nợ xấu và nâng cao chất lượng danh mục cho vay.
- Tăng hiệu quả đầu tư tín dụng nhờ vào việc đánh giá chính xác khả năng tài chính và hiệu quả của phương án vay vốn.
- Nâng cao uy tín của ngân hàng, tạo dựng lòng tin với khách hàng và các cơ quan quản lý.
- Xây dựng hệ thống phân loại khách hàng hiệu quả, giúp ngân hàng đưa ra các chính sách tín dụng linh hoạt, phù hợp với từng nhóm khách hàng.
- Tối ưu hóa lợi nhuận và phát triển bền vững trong hoạt động tín dụng.

3.3. Tăng cường kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay

Hoạt động kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay đóng vai trò quan trọng trong việc giảm thiểu rủi ro tín dụng, đảm bảo chất lượng khoản vay và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng. LPBank Long An cần thực hiện kiểm tra toàn diện từ trước khi cấp tín dụng, trong quá trình sử dụng vốn vay và sau khi giải ngân cho đến khi thu hồi toàn bộ khoản vay.

Trước khi cho vay, ngân hàng phải tiến hành thẩm định kỹ lưỡng hồ sơ tín dụng, năng lực tài chính, phương án kinh doanh, khả năng trả nợ của khách hàng và tính hợp pháp của tài sản đảm bảo. Trong quá trình vay vốn, ngân hàng cần thường xuyên giám sát việc sử dụng vốn của khách hàng để đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích và có hiệu quả. Sau khi giải ngân, ngân hàng tiếp tục theo dõi tình hình tài chính, sản xuất kinh doanh của khách hàng để kịp thời phát hiện dấu hiệu rủi ro và có biện pháp xử lý phù hợp. Đặc biệt đối với các khoản vay sản xuất kinh doanh, thương mại là lĩnh vực có nhiều biến động, LPBank Long An cần theo dõi tình hình hoạt động của khách hàng để có biện pháp quản lý và hỗ trợ kịp thời. Việc kiểm tra không chỉ dừng lại ở hồ sơ tín dụng mà còn phải đối chiếu với tình hình thực tế như kiểm tra hoạt động kinh doanh, tình trạng tài sản đảm bảo.

Việc tăng cường kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay sẽ giúp LPBank Long An giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu, hạn chế tình trạng sử dụng vốn vay

sai mục đích, từ đó nâng cao hiệu quả tín dụng. Đồng thời, ngân hàng sẽ xây dựng được hệ thống quản lý tín dụng chuyên nghiệp hơn, giúp gia tăng lòng tin của khách hàng và nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường. Việc giám sát chặt chẽ các khoản vay giúp LPBank Long An kịp thời hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn, tránh trường hợp khách hàng mất khả năng trả nợ, qua đó duy trì mối quan hệ lâu dài và bền vững với khách hàng.

3.4. Xây dựng chiến lược phát triển khách hàng

Chiến lược phát triển khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng thị phần và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của LPBank Long An, xác định rõ đối tượng khách hàng. Hàng năm, cán bộ tín dụng cần thực hiện khảo sát tình hình kinh tế, xã hội tại địa bàn phụ trách để thu thập thông tin chính xác về số lượng doanh nghiệp, hộ kinh doanh, tổng đàn gia súc, gia cầm, cây trồng chủ lực. Trên cơ sở đó, ngân hàng sẽ xây dựng chiến lược tiếp cận và tiếp thị hợp lý, giúp khơi thông dòng vốn tín dụng và nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.

Ngoài ra, LPBank Long An cần phân loại khách hàng theo nhóm như khách hàng truyền thống, khách hàng mới và khách hàng tiềm năng để áp dụng chính sách ưu đãi phù hợp. Đồng thời chi nhánh phải chủ động tiếp cận, tư vấn khách hàng về các giải pháp tài chính thay vì chỉ chờ khách hàng tự tìm đến. Việc tổ chức hội nghị khách hàng thường xuyên sẽ giúp ngân hàng hiểu rõ nhu cầu thị trường, đồng thời tạo cơ hội để khách hàng đóng góp ý kiến nhằm hoàn thiện sản phẩm, dịch vụ.

Khi thực hiện tốt điều này, LPBank Long An sẽ mở rộng mạng lưới khách hàng, đặc biệt là trong lĩnh vực nông nghiệp nông thôn. Điều này giúp tăng trưởng dư nợ tín dụng bền vững, đồng thời giảm thiểu rủi ro tín dụng do ngân hàng đã phân loại và đánh giá kỹ càng trước khi cho vay. Việc chủ động tiếp cận khách hàng và cung cấp giải pháp tài chính phù hợp sẽ giúp ngân hàng tạo dựng uy tín trên thị trường, nâng cao hình ảnh thương hiệu, duy trì lợi thế cạnh tranh.

3.5. Tăng cường hoạt động Marketing

Trong môi trường kinh doanh cạnh tranh gay gắt hiện nay, các ngân hàng không thể chỉ dựa vào chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà cần đẩy mạnh các hoạt động marketing để gia tăng nhận diện thương hiệu, mở rộng thị phần và thu hút khách hàng mới tại LPBank Long An. Sử dụng linh hoạt các công cụ marketing hiện đại để giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ tài chính đến

khách hàng một cách hiệu quả. Các chiến dịch quảng bá cần kết hợp nhiều hình thức bao gồm tiếp thị số, quảng cáo trên truyền hình, mạng xã hội, tổ chức sự kiện và các chương trình tài trợ nhằm gia tăng mức độ nhận diện thương hiệu. Ngoài ra, LPBank Long An cần tối ưu hóa sản phẩm, dịch vụ nhằm mang đến cho khách hàng sự thuận tiện tối đa khi tiếp cận các sản phẩm tài chính.

Một trong những hướng đi quan trọng là đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng, đặc biệt là các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu của từng nhóm khách hàng vay tiêu dùng tín chấp, vay hỗ trợ mua nhà, thấu chi tín chấp. Tuy nhiên, một số sản phẩm như vay du học vẫn chưa được khai thác hiệu quả do chưa phổ biến với đại đa số khách hàng. Do đó, ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động truyền thông để giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các sản phẩm tài chính này và tăng mức độ tiếp cận.

Việc đẩy mạnh hoạt động marketing sẽ mang lại nhiều lợi ích cho ngân hàng:

- Các chiến dịch truyền thông hiệu quả sẽ giúp ngân hàng xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, tạo niềm tin với khách hàng.
- Khi các sản phẩm tín dụng và dịch vụ ngân hàng được quảng bá rộng rãi, nhiều khách hàng sẽ tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hơn.
- Khi số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ tăng lên, doanh thu từ lãi suất, phí dịch vụ cũng sẽ gia tăng, giúp ngân hàng cải thiện hiệu quả kinh doanh.
- Không chỉ dừng lại ở việc quảng bá sản phẩm, ngân hàng còn có thể cải thiện không gian giao dịch, tổ chức các chương trình chăm sóc khách hàng để tạo sự hài lòng và gắn kết lâu dài.
- Khi các sản phẩm tín dụng và dịch vụ ngân hàng được phân phối một cách nhanh chóng, tiện lợi, ngân hàng sẽ có lợi thế hơn so với các đối thủ cùng ngành.

3.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên tín dụng

Trong hoạt động ngân hàng, đặc biệt là lĩnh vực tín dụng, con người đóng vai trò then chốt quyết định chất lượng dịch vụ, khả năng quản trị rủi ro và hiệu quả hoạt động của tổ chức. Việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên tín dụng không chỉ giúp ngân hàng giảm thiểu các rủi ro tín dụng, hạn chế nợ xấu mà còn nâng cao khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững.

LPBank Long An cần cải thiện môi trường làm việc, tối ưu hóa quy trình làm việc và có các chính sách đãi ngộ hợp lý để thu hút và giữ chân nhân sự chất lượng cao. Cụ thể, ngân hàng cần xây dựng lộ trình đào tạo bài bản, tổ chức các khóa tập huấn chuyên sâu về nghiệp vụ tín dụng, thẩm định, quản lý rủi ro và kỹ năng giao tiếp khách hàng. LPBank Long An tăng cường kiểm soát nội bộ và nâng cấp hệ thống hỗ trợ công việc cũng là những yếu tố quan trọng giúp đội ngũ cán bộ tín dụng làm việc hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng và tối ưu hóa lợi nhuận.

Đối với ngân hàng, đội ngũ nhân sự có trình độ cao sẽ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, giảm thiểu rủi ro nợ xấu, tăng khả năng cạnh tranh và tối ưu hóa lợi nhuận. Khi cán bộ tín dụng có chuyên môn vững vàng, khả năng thẩm định tốt và kỹ năng giao tiếp chuyên nghiệp, quy trình xét duyệt tín dụng sẽ nhanh chóng, chính xác hơn, từ đó giúp ngân hàng gia tăng doanh thu, giảm thiểu các khoản vay có vấn đề.

Đối với nhân viên, việc được đào tạo bài bản giúp họ nâng cao năng lực chuyên môn, có cơ hội thăng tiến, tăng thu nhập và làm việc trong môi trường chuyên nghiệp hơn. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng nhân sự nội bộ mà còn tạo động lực để nhân viên gắn bó lâu dài với ngân hàng, giảm tình trạng biến động nhân sự.

Đội ngũ nhân viên tín dụng có trình độ và thái độ phục vụ chuyên nghiệp giúp khách hàng nhận được sự tư vấn tài chính chính xác, nhanh chóng và phù hợp hơn với nhu cầu của mình. Điều này giúp khách hàng cảm thấy tin tưởng và hài lòng hơn khi sử dụng các dịch vụ của ngân hàng, từ đó tăng cường sự gắn kết và hợp tác lâu dài giữa hai bên.

3.7. Thực hiện tốt công tác thu hồi nợ quá hạn, nợ xấu

Tăng cường công tác thu hồi nợ quá hạn, nợ xấu thông qua việc áp dụng linh hoạt các biện pháp xử lý nợ phù hợp với từng nhóm khách hàng và mức độ nghiêm trọng của khoản nợ.

Khi phát hiện một khoản vay phát sinh nợ quá hạn gốc hoặc lãi, cán bộ tín dụng cần đánh giá chi tiết tình hình tài chính của khách hàng. Tùy vào mức độ nghiêm trọng của khoản nợ, ngân hàng có thể thực hiện các biện pháp như:

Với khoản nợ có mức độ nghiêm trọng thấp có thể hỗ trợ khách hàng bằng cách cơ cấu lại thời gian trả nợ như gia hạn nợ, điều chỉnh kế hoạch thanh toán, khoan nợ giúp khách hàng duy trì hoạt động sản xuất, kinh doanh và có khả

năng trả nợ trong tương lai.

Với khách hàng truyền thống, có uy tín nhưng gặp khó khăn tạm thời, ngân hàng cần xem xét kỹ lưỡng tình hình sản xuất kinh doanh, tìm hiểu nguyên nhân phát sinh nợ quá hạn, từ đó đưa ra giải pháp hỗ trợ phù hợp như giãn nợ hoặc cung cấp gói hỗ trợ tài chính ngắn hạn.

Với khách hàng nợ quá hạn kéo dài nếu các biện pháp nghiệp vụ gồm thương lượng, tái cơ cấu nợ không mang lại hiệu quả, ngân hàng cần thực hiện biện pháp cứng rắn như khởi kiện ra tòa, cưỡng chế thu hồi nợ với sự hỗ trợ của cơ quan chức năng. Tuy nhiên, đây là biện pháp cuối cùng vì thời gian xử lý kéo dài và chi phí thực hiện lớn. Nếu giải pháp này được triển khai hiệu quả, ngân hàng sẽ đạt được nhiều lợi ích quan trọng như:

- Giảm tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng và giảm áp lực trích lập dự phòng rủi ro.
- Tối ưu hóa hiệu quả quản lý tín dụng, giúp ngân hàng kiểm soát tốt hơn danh mục cho vay và nâng cao lợi nhuận.
- Cải thiện quan hệ với khách hàng, đặc biệt là những khách hàng có thiện chí hợp tác. Việc hỗ trợ tài chính kịp thời giúp khách hàng duy trì hoạt động kinh doanh, từ đó tăng khả năng trả nợ và tiếp tục sử dụng dịch vụ của ngân hàng trong tương lai.
- Tạo dựng hình ảnh ngân hàng chuyên nghiệp, linh hoạt, có chính sách xử lý nợ hiệu quả, vừa đảm bảo lợi ích của ngân hàng, vừa hỗ trợ khách hàng trong những giai đoạn khó khăn.
- Góp phần ổn định hệ thống tài chính và phát triển kinh tế, khi các khoản vay được kiểm soát tốt, dòng tiền trong nền kinh tế sẽ được duy trì ổn định, giúp doanh nghiệp và cá nhân có điều kiện phát triển bền vững.

4. Kết luận

Mặc dù dư nợ tín dụng tăng trưởng mạnh, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp, thể hiện nỗ lực của ngân hàng trong quản lý rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, các vấn đề như nợ quá hạn, nợ xấu vẫn tồn tại và lâu lâu có xu hướng biến động đòi hỏi ngân hàng cần tiếp tục cải thiện quy trình quản lý tín dụng.

Trên cơ sở phân tích, nghiên cứu đã đề xuất nhóm giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân trong giai đoạn

2025-2027 bao gồm thực hiện tốt bảo đảm tiền vay, tuân thủ nghiêm ngặt quy chế cho vay, tăng cường kiểm tra trước, trong và sau khi cho vay. Xây dựng chiến lược phát triển khách hàng, đẩy mạnh hoạt động marketing. LPBank Long An cần nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên tín dụng và thực hiện hiệu quả công tác thu hồi nợ quá hạn, nợ xấu. Các giải pháp này không chỉ giúp LPBank Long An giảm thiểu rủi ro, nâng cao hiệu quả tín dụng mà còn góp phần tăng cường lợi nhuận, mở rộng quy mô hoạt động và củng cố uy tín trên thị trường.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] N. H. Anh, “Nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất nhập khẩu Việt Nam Chi nhánh Bình Phú”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, 2021.
- [2] N. Đ. Dồn, *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, 2014.
- [3] N. Đ. Dồn, *Giáo trình Quản trị kinh doanh ngân hàng II*, Nhà xuất bản Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, 2016.
- [4] Đ. T. Hồng, “Tài liệu bài giảng Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại”, Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, 2024.
- [5] N. M. Hiếu, “Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Cần Thơ”, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Cần Thơ, 2022.
- [6] P. T. T. Hà, *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, 2007.
- [7] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 39/2016/TT-NHNN Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*, 2016.
- [8] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 09/2017/TT-NHNN Sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư 19/2013/TT-NHNN về việc mua, bán và xử lý nợ xấu của Công ty Quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam*, 2017.
- [9] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 06/2023/TT-NHNN Sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*, 2023.