

HIỆU QUẢ CHO VAY CỦA TỔ CHỨC TÀI CHÍNH VI MÔ CEP CHI NHÁNH BẾN LÚC, TỈNH TÂY NINH

Lending efficiency of CEP Microfinance Institution, Ben Luc Branch, Tay Ninh Province

Dương Thị Ánh Nguyệt¹ và Đặng Văn Sáng²

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam

²Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam
nguyet.dta@cep.org.vn

Tóm tắt — Tài chính vi mô có vai trò rất quan trọng đối với các nước đang phát triển, nơi các ngành nông, lâm, ngư nghiệp ở nông thôn chiếm tỷ trọng lớn, nạn cho vay lãi cao đi kèm với tỷ lệ nghèo trong xã hội. Ở Việt Nam, tài chính vi mô vẫn còn là một khái niệm mới, chưa được hiểu rõ hoặc phổ biến rộng rãi. Bên cạnh việc cạnh tranh với các ngân hàng và công ty tài chính có sản phẩm cho vay tương tự, các tổ chức tài chính vi mô còn đối mặt với nhiều thách thức khác. Nhiều ngân hàng và công ty tài chính hoạt động trên cùng địa bàn, cung cấp dịch vụ khiến người dân dễ dàng tiếp cận nguồn vốn, nhưng cũng dẫn đến nguy cơ mất khả năng chi trả và vỡ nợ. Các tổ chức tài chính vi mô có khả năng không thu được nợ, nợ quá hạn tăng cao vì khách hàng đã rơi vào khó khăn tài chính. Dựa trên việc phân tích các vấn đề thực tiễn trong quá trình công tác tại đơn vị giai đoạn 2022-2024, kết hợp với kiến thức về tín dụng ngân hàng, tác giả đề xuất các giải pháp hoàn thiện, mở rộng phương hướng phát triển tại Tổ chức tài chính vi mô CEP Chi nhánh Bến Lức trong những năm tới.

Abstract — Microfinance plays a crucial role in developing countries, where rural agriculture, forestry, and fisheries account for a significant proportion, accompanied by high-interest lending and widespread poverty. In Vietnam, microfinance remains a relatively new concept, not yet fully understood or widely recognized. In addition to competing with banks and financial companies offering similar lending products, microfinance institutions face numerous other challenges. Many banks and financial companies operate in the same area, providing services that make it easier for people to access capital, but this also leads to the risk of inability to repay and potential bankruptcy. Microfinance institutions may struggle to recover debts, with overdue debts increasing due to customers facing financial difficulties. Based on an analysis of practical issues encountered during operations at the unit from 2022 to 2024, combined with knowledge of bank credit, the author proposes solutions to improve and expand the development direction of the CEP Microfinance Institution, Ben Luc Branch, in the coming years.

Từ khóa — Tài chính vi mô (microfinance), cho vay (loan), CEP Bến Lức.

1. Sự cần thiết của nghiên cứu

Tổ chức CEP (Capital Aid for Employment of the Poor Microfinance Institution) là một trong những tổ chức tài chính vi mô hàng đầu tại Việt Nam, hoạt động với sứ mệnh hỗ trợ công nhân, người lao động nghèo và những người có thu nhập thấp thông qua các sản phẩm tín dụng ưu đãi và các chương trình phát triển cộng đồng. Tổ chức tài chính vi mô CEP Chi nhánh Bến Lức (gọi tắt là CEP Bến Lức) đã và đang đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp nguồn vốn vay giúp người dân cải thiện thu nhập, thoát nghèo và tránh xa các hình thức tín dụng đen. Trong bối cảnh kinh tế xã hội ngày càng phát triển và cạnh tranh, việc đánh giá hiệu quả cho vay của CEP tại chi nhánh này trở nên cần thiết để đảm bảo các khoản vay được sử dụng đúng mục đích, mang lại lợi ích tối đa cho

khách hàng và duy trì sự bền vững của tổ chức.

Hiệu quả cho vay không chỉ dừng lại ở việc giải ngân vốn mà còn bao gồm khả năng quản lý rủi ro tín dụng, tối ưu hóa quy trình thẩm định và thu hồi vốn, cũng như đảm bảo rằng các khoản vay thực sự tạo ra giá trị kinh tế, xã hội cho khách hàng. Bến Lức là địa phương có hơn 10 khu công nghiệp lớn như Vĩnh Lộc 2, Thuận Đạo và Phúc Long, thu hút lượng lớn lao động nhập cư, tạo ra nhu cầu đáng kể về các khoản vay nhỏ để đáp ứng chi phí sinh hoạt, đầu tư sản xuất, kinh doanh, trồng trọt, chăn nuôi giúp cải thiện điều kiện cuộc sống. Tuy nhiên, các thách thức như thu nhập không ổn định, thiếu kỹ năng quản lý tài chính của khách hàng và sự hiện diện của các tổ chức tín dụng không chính thức với lãi suất cao (tín dụng đen) đã đặt ra yêu cầu cấp bách về việc đánh giá và cải thiện hiệu quả cho vay của CEP Bến Lức.

<https://doi.org/10.63783/dla.2025.040>

Ngày nộp bài: 01/08/2025; Ngày nhận bản chỉnh sửa: 18/09/2025; Ngày duyệt đăng: 24/09/2025

Nghiên cứu này được thực hiện để phân tích thực trạng hoạt động tín dụng, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay và đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng tại CEP Bến Lức.

2. Cơ sở lý luận về tổ chức tài chính vi mô

2.1. Khái niệm về tổ chức tài chính vi mô

Tổ chức tài chính vi mô (Microfinance Institution - MFI) là các tổ chức cung cấp các dịch vụ tài chính quy mô nhỏ, chủ yếu hướng đến các cá nhân, hộ gia đình hoặc doanh nghiệp nhỏ không có khả năng tiếp cận các dịch vụ tài chính truyền thống từ các ngân hàng thương mại. Các dịch vụ này bao gồm tín dụng vi mô, tiết kiệm, bảo hiểm và các dịch vụ tài chính khác nhằm hỗ trợ cải thiện sinh kế, giảm nghèo và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

“Theo định nghĩa của Ngân hàng Thế giới, tài chính vi mô là ‘việc cung cấp các dịch vụ tài chính cho những người có thu nhập thấp hoặc rất thấp, những người thường bị loại trừ khỏi hệ thống tài chính chính thống’ [1]”. Các tổ chức tài chính vi mô thường hoạt động với mục tiêu kép là đạt được tính bền vững tài chính và tạo ra tác động xã hội tích cực.

Tổ chức tài chính vi mô là các cơ sở tài chính chuyên cung cấp các dịch vụ tài chính như cho vay, tiết kiệm, bảo hiểm vi mô và chuyển tiền cho các cá nhân, hộ gia đình hoặc doanh nghiệp nhỏ có thu nhập thấp, thường không đủ điều kiện tiếp cận các dịch vụ ngân hàng truyền thống. Các tổ chức này tập trung vào việc trao quyền kinh tế, đặc biệt cho phụ nữ và các cộng đồng yếu thế, thông qua các khoản vay nhỏ, không yêu cầu tài sản thế chấp và thường sử dụng các mô hình như vay nhóm hoặc dựa vào sự tin cậy trong cộng đồng [2].

Ở Việt Nam, các tổ chức như Quỹ Hỗ trợ phụ nữ phát triển kinh tế (CWED) hoặc Ngân hàng Chính sách Xã hội cung cấp, hỗ trợ các chương trình tài chính vi mô.

2.2. Đặc điểm của tổ chức tài chính vi mô

Đối tượng phục vụ của tổ chức tài chính vi mô (gọi tắt là TCVM) nhắm đến các nhóm dân cư có thu nhập thấp, đặc biệt là phụ nữ, người dân nông thôn và các doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ. Đối tượng phục vụ thường không có tài sản thế chấp hoặc lịch sử tín dụng để đáp ứng yêu cầu của các ngân hàng thương mại.

Dịch vụ của tổ chức tài chính vi mô là các khoản vay thường có giá trị nhỏ, từ vài triệu đồng đến vài chục triệu đồng tùy thuộc vào đối tượng

vay là hộ gia đình, cá nhân, các doanh nghiệp nhỏ. Các sản phẩm tài chính khác như tiết kiệm hoặc bảo hiểm cũng được thiết kế phù hợp với khả năng tài chính của nhóm khách hàng.

2.3. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả

Tính bền vững tài chính đo lường khả năng của tổ chức duy trì hoạt động mà không phụ thuộc vào tài trợ bên ngoài thông qua việc tạo ra doanh thu từ các dịch vụ tài chính như lãi suất, phí [3].

Hiệu quả tiếp cận đánh giá mức độ tiếp cận đối tượng mục tiêu đặc biệt là người nghèo, phụ nữ hoặc các nhóm yếu thế [4].

Tác động xã hội đánh giá mức độ cải thiện đời sống của khách hàng bao gồm giảm nghèo, tăng thu nhập, cải thiện giáo dục hoặc y tế [2].

Hiệu quả hoạt động đánh giá khả năng quản lý chi phí và tối ưu hóa hoạt động của tổ chức [5].

Quản trị và minh bạch đánh giá tính minh bạch trong hoạt động, chất lượng quản trị và tuân thủ các tiêu chuẩn ngành [6].

2.4. Vai trò của tổ chức tài chính vi mô

Quản lý rủi ro tín dụng tốt là điều kiện để nâng cao chất lượng tín dụng của các tổ chức TCVM. Vì vậy, những nhà quản trị cần trang bị các kiến thức về quản lý rủi ro, cung cấp thông tin kinh tế thường xuyên, có đội ngũ tham mưu chuyên nghiệp và ban kiểm soát nội bộ hiệu quả là điều kiện cần thiết để phòng ngừa, hạn chế rủi ro và có giải pháp nhằm tăng cường quản lý tín dụng.

Sản phẩm dịch vụ TCVM được cung ứng bởi nhiều tổ chức khác nhau, mỗi tổ chức sẽ xây dựng một chiến lược hoạt động cụ thể. Chiến lược hoạt động là phương châm và kế hoạch có tính chất toàn cục, xác định mục tiêu chủ yếu và sự sắp xếp, tổ chức nhân sự trong ở một giai đoạn nhất định nhằm mục tiêu phát triển. Mỗi tổ chức có kế hoạch kinh doanh khác nhau, thậm chí đối với một tổ chức, trong những thời kỳ khác nhau sẽ có các kế hoạch kinh doanh khác nhau vì theo đuổi các mục tiêu ngắn hạn khác nhau. Theo đó, các sản phẩm dịch vụ cung ứng cũng sẽ phụ thuộc nhiều vào chiến lược hoạt động của tổ chức cung ứng.

Đối với các sản phẩm dịch vụ tài chính vi mô do ngân hàng thương mại cung cấp, các sản phẩm dịch vụ tài chính vi mô sẽ được mở rộng hay thu hẹp tùy theo định hướng kinh doanh của ngân hàng thương mại đó tăng cường hay giảm bớt sự tập trung vào phân khúc thị trường khách hàng thu nhập thấp trong toàn bộ danh mục khách hàng. Ngoài ra, chiến lược hoạt động của tổ chức cung ứng tài chính vi mô còn quyết định cách thức phân

phối sản phẩm dịch vụ, giá thành sản phẩm dịch vụ, thiết kế của các sản phẩm dịch vụ.

2.5. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp thống kê kết hợp với phân tích số liệu thứ cấp của CEP Chi nhánh Bến Lức giai đoạn 2022-2024.

2.6. Các nghiên cứu trước

Tác giả lược khảo các nghiên cứu trước tại Việt Nam cũng như các nghiên cứu quốc tế. Nghiên cứu “Thực trạng và giải pháp phát triển hoạt động tài chính vi mô tại Việt Nam”, tập trung phân tích thực trạng hoạt động của các tổ chức TCVM tại Việt Nam và đề xuất các giải pháp nhằm thúc đẩy phát triển bền vững [7].

Nghiên cứu [8] làm rõ thực trạng tiếp cận và sử dụng tín dụng vi mô của người nghèo ở Việt Nam, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao khả năng tiếp cận và hiệu quả sử dụng vốn vay để cải thiện mức sống của các hộ nghèo.

Báo cáo của tổ chức tài chính vi mô Việt Nam

Bảng 1. Tỷ trọng dư nợ cho vay

Đối tượng	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)
Công nhân viên	32.574	33	47.361	43	53.285	49
Nhân dân lao động	66.131	67	64.032	57	56.005	51
Tổng cộng	98.705	100	111.393	100	109.290	100

(Nguồn: Tổ chức tài chính vi mô CEP Bến Lức)

CEP Bến Lức cho vay đối tượng chủ yếu là công nhân viên và nhân dân lao động, trong tổng số dư nợ cho vay thì dư nợ của nhân dân lao động chiếm tỷ trọng cao nhất hàng năm. Năm 2022 loại hình công nhân viên đạt 32.574 (triệu đồng) chiếm 33% trong tổng dư nợ cho vay; khách hàng là nhân dân lao động đạt 66.131 (triệu đồng) chiếm 67% trong tổng dư nợ cho vay.

Năm 2023 loại hình công nhân viên đạt 47.361 (triệu đồng) chiếm 43% trong tổng dư nợ cho vay; khách hàng là nhân dân lao động đạt 64.032 (triệu đồng) chiếm 57% trong tổng dư nợ cho vay. Năm 2024 loại hình công nhân viên đạt 53.285 (triệu đồng) chiếm 49% trong tổng dư nợ cho vay; khách hàng là nhân dân lao động đạt 56.005 (triệu đồng) chiếm 51% trong tổng dư nợ cho vay.

Từ Bảng 1, dư nợ cho vay loại hình nhân dân lao động luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ. Cụ thể năm 2022 chiếm 67%; năm 2023 chiếm 57%; năm 2024 chiếm 51%. Theo Bảng 1, đến hết ngày 31/12/2024 tổng dư nợ cho vay của CEP Bến

[9] tập trung vào hiện trạng và triển vọng phát triển của tài chính vi mô tại Việt Nam. Nghiên cứu chỉ ra rằng các tổ chức như Quỹ tín dụng nhân dân đã góp phần cải thiện tiếp cận tài chính ở khu vực nông thôn, nhưng vẫn đối mặt với thách thức về quy mô và tính bền vững. Nghiên cứu cũng đề xuất các giải pháp để tăng cường hiệu quả của ngành.

Nghiên cứu của Khandker [10] sử dụng dữ liệu bảng từ Bangladesh để đánh giá tác động của tài chính vi mô đối với giảm nghèo. Kết quả cho thấy các chương trình tín dụng vi mô đã cải thiện đáng kể thu nhập và tiêu dùng của các hộ gia đình nghèo, đặc biệt là khi phụ nữ là người vay. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra rằng hiệu quả giảm nghèo có thể khác nhau tùy thuộc vào thiết kế chương trình.

3. Thực trạng hoạt động cho vay của Tổ chức tài chính vi mô CEP - Chi nhánh Bến Lức giai đoạn 2022-2024

3.1. Phân tích tỷ trọng dư nợ cho vay

Lức là 109.290 (triệu đồng). Nhìn chung với tỷ trọng dư nợ cho vay như thế đã có sự ổn định.

Tuy công tác cho vay tại CEP Bến Lức gặp nhiều khó khăn, có nhiều biến động trên lĩnh vực kinh tế, tài chính và sự cạnh tranh của các tổ chức cho vay khác. Mặt khác, lãi suất cho vay do CEP Bến Lức thường thấp hơn lãi suất của các tổ chức cho vay khác trên địa bàn nhưng bằng với sự nỗ lực quyết tâm của cả tập thể nên cơ cấu dư nợ cho vay tại CEP Bến Lức tương đối ổn định.

3.2. Phân tích cơ cấu dư nợ cho vay

Năm 2023, tổng dư nợ cho vay tăng với tỷ lệ 42,2% tương ứng 12.688 (triệu đồng) so với năm 2022. Trong đó, dư nợ cho vay loại hình công nhân viên tăng 45,4% tương ứng 14.787 (triệu đồng). Dư nợ loại hình nhân dân lao động giảm 3,1% tương ứng 2.099 (triệu đồng). Năm 2023 nhìn chung tình hình nợ quá hạn diễn ra phức tạp, chi nhánh có chủ trương siết chặt tín dụng. Tình trạng khách hàng vay nhiều nguồn mất khả năng chi trả rời khỏi nơi sinh sống, dẫn đến công tác thu hồi nợ quá hạn hết

sức khó khăn (Bảng 2).

Năm 2024, tổng dư nợ cho vay giảm với tỷ lệ 0,03% tương ứng 2.103 (triệu đồng) so với năm 2023. Trong đó, dư nợ cho vay công nhân viên tăng 12,51% tương ứng 5.924 (triệu đồng); dư nợ

cho vay loại hình nhân dân lao động giảm 12,54% tương ứng 8.027 (triệu đồng). Trong năm 2024, tình hình đời sống kinh tế của người dân đã được cải thiện nhiều hơn, người dân tập trung vào các mùa vụ, do đó dư nợ cho vay loại hình công nhân viên tăng cao rõ rệt.

Bảng 2. So sánh cơ cấu dư nợ cho vay

Đối tượng	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	So sánh			
				2023/2022		2024/2023	
				Số tiền (triệu đồng)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ lệ (%)
Công nhân viên	32.574	47.361	53.285	14.787	45,4	5.924	12,51
Nhân dân lao động	66.131	64.032	56.005	-2.099	-3,1	-8.027	-12,54
Tổng cộng	98.705	111.393	109.290	12.688	42,2	-2.103	-0,03

(Nguồn: Tổ chức tài chính vi mô CEP Bến Lức)

Với điều kiện kinh tế vừa đủ, họ lấy ngân nuôi dài. Phần đông người dân có các hoạt động sản xuất, kinh doanh nhỏ, không trồng những giống cây lâu năm nên chỉ tập trung các khoản vay ngắn hạn. Với những hộ gia đình có khả năng xoay sở

vòng quay vốn tốt, họ vay ngắn ngày rồi trả gốc và lãi nhanh sau đó vay lại khoản mới nên vòng quay vốn tăng lên rất nhanh.

3.3. Phân tích tỷ lệ nợ quá hạn cho vay

Bảng 3. So sánh tỷ lệ nợ quá hạn

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Dư nợ cho vay (triệu đồng)	98.705	111.393	109.290
Dư nợ quá hạn (triệu đồng)	1.157	1.284	868
Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay (%)	1,17	1,15	0,79

(Nguồn: Tổ chức tài chính vi mô CEP Chi nhánh Bến Lức)

Năm 2022 dư nợ cho vay đạt 98.705 (triệu đồng); năm 2023 tăng lên 111.393 (triệu đồng), tương ứng mức tăng trưởng 12,8% so với năm 2022; năm 2024 giảm nhẹ xuống 109.290 triệu đồng, giảm 1,9% so với năm 2023. Sự tăng trưởng dư nợ từ 2022-2023 cho thấy CEP đã thành công trong việc mở rộng quy mô hoạt động, nhưng sự giảm nhẹ vào năm 2024 đặt ra câu hỏi về tính bền vững của chiến lược tín dụng (Bảng 3).

Năm 2022 dư nợ quá hạn là 1.157 (triệu đồng) chiếm tỷ lệ 1,17% trên dư nợ cho vay; đến năm 2023 dư nợ quá hạn là 1.284 (triệu đồng) chiếm tỷ lệ 1,15% trên dư nợ cho vay; năm 2024 dư nợ quá hạn là 868 (triệu đồng) chiếm tỷ lệ 0,79% trên dư nợ cho vay. Nhìn chung, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay giảm dần theo từng năm. Tỷ lệ nợ quá hạn này nằm trong mức an toàn của hệ thống.

Có được kết quả trên nhờ vào các quá trình thẩm định, sàng lọc khách hàng chặt chẽ; khâu kiểm soát khoản vay sau giải ngân được thực hiện nghiêm túc. Năm 2022 tỷ lệ nợ quá hạn là 1,17%; sang năm 2023 giảm nhẹ xuống 1,15%; năm 2024 giảm mạnh xuống 0,79%. Trong giai đoạn 2022-

2023 mặc dù dư nợ quá hạn tăng về giá trị tuyệt đối (từ 1.157 triệu đồng lên 1.284 triệu đồng), tỷ lệ nợ quá hạn giảm nhẹ từ 1,17% xuống 1,15%. Dư nợ cho vay tăng nhanh hơn dư nợ quá hạn, phản ánh rằng CEP Bến Lức đã kiểm soát tương đối tốt rủi ro tín dụng trong bối cảnh mở rộng quy mô tín dụng. Giai đoạn 2023-2024 tỷ lệ nợ quá hạn giảm đáng kể xuống 0,79% là mức thấp nhất trong 3 năm.

3.4. Phân tích hiệu quả cho vay

Năm 2022 lợi nhuận đạt 1.260 (triệu đồng); sang năm 2023 lợi nhuận 2.129 (triệu đồng), tăng 869,376 (triệu đồng) tương ứng 68,99% so với năm 2022; năm 2024 lợi nhuận là 2.903 (triệu đồng), tăng 774 (triệu đồng) tương ứng 26,67% so với năm 2023 (Bảng 4). Giai đoạn 2022-2023 mức tăng trưởng lợi nhuận ấn tượng 68,99% cho thấy CEP Bến Lức đã cải thiện đáng kể hiệu quả tài chính.

Giai đoạn 2023-2024 tốc độ tăng trưởng lợi nhuận giảm còn 26,67% có thể do thị trường tín dụng vi mô tại Bến Lức có thể đã đạt đến mức bão

hòa khiến việc mở rộng quy mô tín dụng và lợi nhuận trở nên khó khăn. Kết quả của quá trình chi nhánh không ngừng tìm ra các giải pháp kịp thời

để có sự tăng trưởng lợi nhuận ổn định và bền vững. Năm 2023 đánh dấu bước thành công khi đạt được kết quả 2.129 (triệu đồng) chiếm tỷ lệ 68,99 %.

Bảng tính 4. Phân tích hiệu quả cho vay

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	2023/2022		2024/2023	
				Số tiền (triệu đồng)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ lệ (%)
Lợi nhuận (triệu đồng)	1.260	2.129	2.903	869,376	68,99	774	26,67
Chi phí (triệu đồng)	10.989	12.582	13.141	1.593	14,49	559	4,25
Thu lãi cho vay (triệu đồng)	12.250	14.712	16.045	2.462	20,10	1.333	8,31

(Nguồn: Tổ chức tài chính vi mô CEP Bến Lức)

Năm 2022 chi phí đạt 10.989 (triệu đồng); Năm 2023 chi phí đạt 12.582 (triệu đồng) tăng 1.593 (triệu đồng); Năm 2024 chi phí đạt 13.141 (triệu đồng) tăng 559 (triệu đồng). Mặc dù chi phí tăng liên tục tuy nhiên tốc độ tăng chi phí chậm hơn tốc độ tăng thu lãi giúp CEP Bến Lức duy trì lợi nhuận tăng trưởng. Tốc độ tăng chi phí giảm trong năm 2024 là một dấu hiệu tích cực cho thấy CEP Bến Lức đang kiểm soát tốt chi phí hoạt động, góp phần nâng cao hiệu quả tài chính.

Năm 2022 thu lãi cho vay đạt 12.250 (triệu đồng); năm 2023 thu lãi cho vay 14.712 (triệu đồng) tăng 2.462 (triệu đồng); năm 2024 thu lãi cho vay đạt 16.045 (triệu đồng) tăng 1.333 (triệu đồng). Lãi cho vay là nguồn thu chính của CEP Bến Lức và mức tăng liên tục từ 2022 đến 2024 là 28,41% cho thấy hoạt động tín dụng vẫn duy trì hiệu quả tốt. Tuy nhiên, tốc độ tăng thu lãi cho vay chậm lại trong năm 2024 cần được xem xét để đảm bảo CEP Bến Lức không mất thị phần hoặc giảm khả năng sinh lời.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả đạt được

Thông qua các hoạt động hỗ trợ nguồn vốn tài chính, CEP Bến Lức đã giúp hộ gia đình nghèo và cận nghèo tạo thu nhập, cải thiện đời sống, giảm tỷ lệ thất nghiệp bằng cách hỗ trợ nguồn tín dụng vi mô thông qua chương trình cho vay lãi suất ưu đãi.

CEP Bến Lức đã tham gia giúp hộ gia đình nghèo, cận nghèo xây dựng cộng đồng, chia sẻ trách nhiệm và ý thức cộng đồng trong việc bảo vệ môi trường, xã hội.

Những giá trị CEP Bến Lức:

- Sự trung thực, minh bạch và chính trực.
- Sự tôn trọng, đồng cảm và chia sẻ.

- Hiệu suất, hiệu quả và bền vững.

4.2. Hạn chế tồn tại

Thứ nhất, Ngân hàng Nhà nước chưa công nhận CEP Bến Lức là một loại hình trong hệ thống các tổ chức tín dụng Việt Nam và điều này đòi hỏi phải có sự nhìn nhận, đánh giá và tổ chức quản lý hoạt động CEP Bến Lức. Trong điều kiện hiện nay, nguồn vốn còn hạn hẹp trong khi mô hình, quy mô hoạt động và năng lực quản trị tại CEP Bến Lức còn nhiều thứ cần cải thiện. Đặc biệt hành lang pháp lý cần hoàn thiện hơn, xây dựng cơ chế chính sách rõ ràng, đầy đủ cho hoạt động của CEP Bến Lức trong thời gian tới.

Thứ hai, chính quyền địa phương còn hạn chế trong việc xác nhận thực tế đúng đối tượng đủ điều kiện cụ thể đối với hộ gia đình cần vay vốn CEP Bến Lức. Việc tham gia cùng CEP Bến Lức trong việc kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay của các hộ vay vốn chưa đầy đủ. Trong thực tế có một số địa phương chứng thực nhiều trường hợp của các hộ vay mà chưa nắm rõ thực tế, theo kiểu còn cảm tính và chủ quan.

Thứ ba, CEP Bến Lức chưa có chương trình đào tạo cụ thể về tác phong phục vụ khách hàng, thái độ phục vụ tốt sẽ thu hút khách hàng đến với CEP Bến Lức ngày càng đông. Điều cần thiết hiện nay là nên thay đổi tư duy cho một số nhân viên CEP Bến Lức chưa hiểu hết giá trị thực sự của đồng vốn bỏ ra và dịch vụ tài chính, cụ thể là sự hài lòng của khách hàng.

5. Giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay của Tổ chức tài chính vi mô CEP Chi nhánh Bến Lức

5.1. Tuân thủ quy trình cho vay nghiêm túc

CEP Bến Lức thực hiện chính sách và thủ tục cho vay được Hội sở chuẩn hóa, tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước; phổ biến cho khách

hàng hiểu rõ và nhận biết đầy đủ về quyền lợi của mình, điều khoản cho vay, sản phẩm và dịch vụ đi kèm, cách thức hoàn trả. CEP Bến Lức khuyến khích đội ngũ nhân viên, cộng tác viên trung thực, minh bạch khi làm việc với khách hàng.

Khách hàng tại CEP Bến Lức đa số là cá nhân, với nguồn thanh toán chính từ tiền lương cần chú trọng việc thâm định chắc chắn nguồn thanh toán ổn định và thường xuyên giám sát theo dõi tình hình trả nợ gốc và lãi hàng tháng của khách hàng để giải quyết kịp thời nếu có bất thường xảy ra.

Các phần mềm chủ lực hiện nay là MIC, Click pro và One 4 all được đổi mới và cập nhật thường xuyên những tính năng hỗ trợ rất nhiều trong hoạt động của nhân viên tín dụng cũng như chi nhánh. Bên cạnh đó, CEP Bến Lức cần có biện pháp để có thể ràng buộc trách nhiệm của người xác nhận nguồn thu nhập của khách hàng vay nhằm giảm thiểu tình trạng một khách hàng có thể vay nhiều tổ chức tín dụng khác hoặc khi khách hàng không còn làm việc tại đơn vị đó nhưng đơn vị không có trách nhiệm trong việc thông báo và không bàn giao trách nhiệm cho đơn vị nơi CEP Bến Lức đến làm việc.

5.2. Ứng dụng công nghệ số vào hoạt động tín dụng

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, việc ứng dụng công nghệ số vào hoạt động tài chính vì mô đang trở thành xu hướng tất yếu để nâng cao hiệu quả và tiện lợi cho khách hàng. CEP đã triển khai ứng dụng di động “App CEP - đồng hành vượt khó” để hỗ trợ khách hàng quản lý khoản vay, tra cứu lịch sử giao dịch và nhận thông báo nhắc nhở thanh toán. Tuy nhiên, mức độ ứng dụng công nghệ tại Bến Lức còn hạn chế, đặc biệt trong việc tiếp cận khách hàng ở khu vực nông thôn hoặc lao động nhập cư.

5.3. Nâng cao chất lượng phục vụ và tăng cường các biện pháp chăm sóc khách hàng

Với sứ mệnh là phục vụ hộ gia đình nghèo, cận nghèo nhằm thực hiện cải thiện an sinh bền vững. Chăm sóc khách hàng của CEP Bến Lức tương đối có hiệu quả cụ thể là tận tâm, tận tay. Khách hàng rút tiết kiệm chỉ cần báo trước cho CEP Bến Lức, nhân viên tín dụng sẽ mang đến tận ấp, khu phố để trao tận tay hoặc là giải ngân tại đơn vị chứ không cần lên chi nhánh, tất cả vì mục tiêu phục vụ khách hàng.

CEP Bến Lức nên có những biện pháp nhằm nâng cao năng lực chuyên môn cho nhân viên. CEP Bến Lức có thể tiến hành các buổi tập huấn, trao đổi kinh nghiệm giữa các chi nhánh với nhau, cử cán bộ nhân viên phụ trách hoạt động thanh

toán đi học, chia sẻ kinh nghiệm và nghiên cứu tại nước ngoài. CEP Bến Lức cần có chính sách thu hút nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao, gia tăng số lượng cán bộ trẻ, năng động trong công việc, nắm bắt nhanh xu hướng của khách hàng. Thông qua đó, CEP Bến Lức có cơ hội để nhanh chóng khai thác nhu cầu và mong muốn của khách hàng để chủ động cung cấp các dịch vụ phù hợp.

5.4. Xây dựng chiến lược khách hàng và đẩy mạnh marketing

CEP Bến Lức nên tăng cường năng lực, trao quyền cho phụ nữ thông qua các chương trình tập huấn miễn phí cho khách hàng, hướng dẫn cho người nghèo có thói quen tiết kiệm, hỗ trợ phụ nữ nghèo tiếp cận công nghệ mới nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay, tạo việc làm, tăng thu nhập phát triển kinh tế gia đình. CEP Bến Lức cần lập kế hoạch, hàng năm tập huấn cho 4.800 khách hàng mới và khách hàng hiện tại.

Hàng năm, CEP Bến Lức duy trì thực hiện chương trình an sinh xã hội, tập trung chủ yếu là chương trình học bổng “MOM chấp cánh ước mơ” hỗ trợ 500 trẻ em, trẻ khuyết tật hòa nhập; phát quà tết cho hộ gia đình nghèo, cận nghèo còn khó khăn trong chương trình “MOM ấm áp ngày xuân”; hỗ trợ đột xuất cho thành viên gặp thiên tai, hiểm họa, bệnh hiểm nghèo. Bên cạnh đó, Quỹ MOM cũng tích cực vận động các nhà tài trợ xây dựng mái ấm tình thương cho những trường hợp khách hàng đặc biệt khó khăn về nhà ở.

Marketing giúp CEP Bến Lức đạt được mục tiêu thỏa mãn tối đa các nhu cầu về vốn cũng như các sản phẩm dịch vụ khác đối với một hay nhiều nhóm khách hàng mục tiêu đã lựa chọn nhằm hướng tới mục tiêu tối đa hóa phục vụ khách hàng.

Nghiên cứu hiệu quả cho vay giúp đánh giá mức độ đáp ứng của các sản phẩm tín dụng đối với nhu cầu thực tế của khách hàng, từ đó đề xuất các điều chỉnh về hạn mức vay, thời gian trả nợ hoặc các chương trình hỗ trợ tài chính bổ sung. Điều này không chỉ giúp CEP Bến Lức nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho hộ nghèo mà còn góp phần vào mục tiêu xóa đói giảm nghèo và phát triển bền vững tại địa phương.

CEP Bến Lức cần tiếp tục phát huy thế mạnh trong các sản phẩm cho vay truyền thống. Nghiên cứu xây dựng các chương trình đẩy mạnh tín dụng bán lẻ theo sản phẩm, gói sản phẩm như chương trình hỗ trợ cho sản phẩm hướng tới đối tượng khách hàng mục tiêu, địa bàn thế mạnh và các lĩnh vực ưu tiên của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước.

CEP Bến Lức cần thường xuyên kiểm tra trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và kỹ năng trong

công việc được giao thông qua đánh giá năng lực cán bộ tổ chức hàng năm. CEP Bến Lức chấp hành quy chế, công tác tín dụng; đảm bảo tăng trưởng tín dụng an toàn và hiệu quả; gắn tăng trưởng tín dụng với thực hiện cơ cấu lại khách hàng.

Chú trọng đào tạo về đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ nhằm gia tăng chất lượng phục vụ khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tại CEP Bến Lức. CEP Bến Lức tổ chức các buổi trao đổi, phân tích các tình huống rủi ro tín dụng phát sinh tại chi nhánh hoặc tại các tổ chức tín dụng khác để giúp cán bộ học hỏi thêm kinh nghiệm.

5.5. Đóng góp vào chính sách tài chính vi mô và chiến lược phát triển địa phương

Kết quả nghiên cứu cung cấp dữ liệu thực tiễn và các phân tích về hoạt động tín dụng vi mô tại Bến Lức, từ đó hỗ trợ CEP phối hợp với Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý xây dựng hoặc điều chỉnh các chính sách liên quan đến tài chính vi mô. Đề xuất các chính sách hỗ trợ vốn cho tổ chức tài chính vi mô, khuyến khích phát triển các sản phẩm tín dụng linh hoạt hơn hoặc tạo điều kiện để CEP Bến Lức mở rộng quy mô hoạt động. Đồng thời, nghiên cứu cũng đóng góp vào chiến lược phát triển kinh tế xã hội của địa phương, đặc biệt là trong việc hỗ trợ lao động nhập cư và thúc đẩy bình đẳng tài chính.

5.6. Tăng cường quản trị rủi ro và kiểm soát rủi ro cho vay

Đối với việc giải ngân, CEP Bến Lức thực hiện tương đối chặt chẽ. Cụ thể nhân viên tín dụng sẽ thông báo cho khách hàng thời gian và địa điểm trước ngày giao vốn chậm nhất 01 ngày. Nhân viên tín dụng thực hiện nghiệp vụ giao vốn trước sự chứng kiến của đại diện địa phương. Khách hàng kiểm đếm tiền và hoàn thành giao dịch.

5.7. Nâng cao uy tín và thương hiệu của CEP

Việc đánh giá và cải thiện hiệu quả cho vay không chỉ giúp CEP Bến Lức tối ưu hóa hoạt động mà còn củng cố uy tín của tổ chức trong cộng đồng. Với hơn 30 năm hoạt động ở Việt Nam, CEP đã xây dựng được hình ảnh là một tổ chức tài chính vi mô minh bạch, có trách nhiệm xã hội và gần gũi với người lao động. Nghiên cứu này đã cung cấp các bằng chứng thực tiễn về tác động tích cực của các khoản vay đối với đời sống khách hàng, từ đó giúp CEP tăng cường các kênh truyền thông, thu hút thêm nguồn lực tài trợ và mở rộng mạng lưới

khách hàng tại Bến Lức.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] WorldBank, “Microfinance,” [Online]. Available: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/microfinance>.
- [2] B. Armendáriz & J. Morduch, *The Economics of Microfinance (2nd ed.)*. MIT Press, 2010.
- [3] R. Rosenberg, *Measuring Results of Microfinance Institutions*. CGAP, 2009.
- [4] J. Ledgerwood, *The New Microfinance Handbook: A Financial Market System Perspective*. World Bank Publications, 2013.
- [5] R. Cull, A. Demirgüç-Kunt, & J. Morduch, Microfinance Meets the Market. *Journal of Economic Perspectives*, 2009.
- [6] H. T. T. Dao, Đ.L. Phương và Đ.T. Vân, “Thực trạng và giải pháp phát triển hoạt động tài chính vi mô tại Việt Nam,” *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*, (20-10), 169-180, 2017.
- [7] N. H. Thanh, “Tín dụng vi mô cho người nghèo ở Việt Nam,” *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, Số 4, 2023.
- [8] Vietnam Microfinance Working Group, “Microfinance in Vietnam: Current Status and Future Development,” Hanoi, 2020.
- [9] S. R. Khandker, “Microfinance and Poverty: Evidence Using Panel Data from Bangladesh,” *The World Bank Economic Review*, vol. 19, no. 2, pp. 263-286, 2005.
- [10] Quốc hội, *Luật các tổ chức tín dụng Số 17/2017/QH12*, 2017.
- [11] Tổ chức tài chính vi mô CEP- Chi nhánh Bến Lức, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Tổ chức tài chính vi mô CEP- chi nhánh Bến Lức, tỉnh Long An giai đoạn 2022-2024*, 2025.