

PHÁT TRIỂN CHO VAY NGẮN HẠN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂN LONG AN

Developing short-term retail lending at the Joint Stock Commercial Bank For Investment And Development Of Vietnam – Tan Long An Branch

Nguyễn Khắc Đình¹ và Lê Phú Hào²

¹Học viện 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

dinhnk1@bidv.com.vn

Tóm tắt — Bài nghiên cứu đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, Tây Ninh trong bối cảnh thúc đẩy kinh tế tư nhân theo Nghị quyết 10-NQ/TW. Dựa trên ba tiêu chí quy mô, cơ cấu và chất lượng, nghiên cứu phân tích dữ liệu giai đoạn 2023–2025. Kết quả cho thấy dư nợ, số lượng khách hàng và lợi nhuận trước thuế tăng, nợ xấu được kiểm soát an toàn; cơ cấu tín dụng chuyển dịch phù hợp vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, tăng trưởng có dấu hiệu chậm lại, danh mục còn tập trung và cạnh tranh lãi suất gia tăng. Từ đó, đề xuất các giải pháp như đa dạng hóa sản phẩm, tối ưu thẩm định và đẩy mạnh chuyển đổi số nhằm phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững đến năm 2028.

Từ khóa — Cho vay ngắn hạn, khách hàng cá nhân, tín dụng bán lẻ, chất lượng tín dụng, chuyển đổi số.

Abstract — This study analyzes short-term lending to individual customers at BIDV – Tan Long An Branch, Tay Ninh using a framework of scale, structure, and quality, based on 2023–2025 data and survey results. Findings indicate steady growth in loan outstanding, customer base, and income, with non-performing loans kept within safe levels. Credit structure has shifted toward production and business activities in line with local conditions. However, challenges include slowing growth, portfolio concentration, and rising interest rate competition. The study proposes solutions such as product diversification, improved appraisal processes, enhanced human resources, and accelerated digital transformation to ensure safe, efficient, and sustainable development through 2028.

Keywords — Short-term lending, individual customers, retail banking, credit quality; digital transformation.

1. Giới thiệu

Trong định hướng phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, Đảng và Nhà nước luôn xác định khu vực kinh tế tư nhân là một động lực quan trọng của nền kinh tế. Đặc biệt, các hộ kinh doanh và cá nhân sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tạo việc làm [1], [2].

Năm 2017, Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII đã ban hành Nghị quyết số 10-NQ/TW, nhấn mạnh yêu cầu “phát triển kinh tế tư nhân lành mạnh, tạo điều kiện thuận lợi về tài chính và tín dụng” [1]. Tiếp tục đến năm 2025, Bộ Chính trị ban hành Nghị quyết số 68-NQ/TW, khẳng định cần bảo đảm cho cá nhân và hộ kinh doanh được tiếp cận bình đẳng các nguồn lực, đặc

biệt là nguồn vốn tín dụng từ các tổ chức tín dụng [2].

Tuy nhiên, trên thực tế, khách hàng cá nhân (KHCHN) vẫn gặp nhiều khó khăn khi tiếp cận vốn tại các ngân hàng thương mại (NHTM) do quy mô sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ, thiếu tài sản bảo đảm và tính minh bạch tài chính chưa cao. Điều này đòi hỏi các NHTM phải phát triển các sản phẩm cho vay ngắn hạn linh hoạt, phù hợp với đặc thù khách hàng và có cơ chế kiểm soát rủi ro hiệu quả [3], [4].

Tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, tỉnh Tây Ninh, cho vay ngắn hạn đối với khách hàng cá nhân là một phân khúc quan trọng, đóng góp tích cực vào tăng trưởng dư nợ và lợi nhuận trước thuế của chi nhánh [5]. Mặc dù đã đạt được một

số kết quả khả quan, hoạt động cho vay này vẫn tồn tại một số hạn chế như nợ quá hạn phát sinh và quy trình thẩm định, giải ngân chưa thực sự linh hoạt, nhanh chóng [6].

Vì vậy, việc nghiên cứu “Phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, tỉnh Tây Ninh” là rất cần thiết. Nghiên cứu nhằm đánh giá toàn diện thực trạng, làm rõ những kết quả đạt được và hạn chế, từ đó đề xuất các giải pháp đồng bộ, khả thi nhằm phát triển hoạt động cho vay ngắn hạn KHCN một cách an toàn, hiệu quả và bền vững trong giai đoạn tới.

2. Cơ sở lý thuyết về phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

2.1. Khái niệm phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân

Trong kinh tế học, phát triển được hiểu là quá trình vận động tiến bộ, không chỉ dừng lại ở việc gia tăng về quy mô mà còn bao gồm sự chuyển dịch hợp lý về cơ cấu và nâng cao chất lượng, gắn liền với hiệu quả và tính bền vững lâu dài [7].

Vận dụng vào hoạt động ngân hàng, phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân là quá trình ngân hàng thương mại (NHTM) mở rộng và hoàn thiện hoạt động cấp tín dụng có thời hạn không quá 12 tháng cho cá nhân và hộ gia đình. Quá trình này phải đảm bảo sự kết hợp hài hòa giữa tăng trưởng quy mô, chuyển dịch cơ cấu hợp lý và nâng cao chất lượng tín dụng, đồng thời kiểm soát tốt rủi ro [8], [9], [10].

Phát triển cho vay ngắn hạn KHCN được thể hiện trên ba phương diện chính:

(i) *Về quy mô*: Gia tăng dư nợ, số lượng khách hàng và tỷ trọng cho vay ngắn hạn KHCN trong tổng dư nợ tín dụng;

(ii) *Về cơ cấu*: Phân bổ tín dụng hợp lý theo mục đích sử dụng vốn, phương thức cho vay, khu vực địa bàn và mức độ rủi ro;

(iii) *Về chất lượng*: Kiểm soát nợ quá hạn, nợ xấu ở mức an toàn, nâng cao khả năng thu hồi nợ và chất lượng dịch vụ khách hàng.

2.2. Sự cần thiết phải phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân

Phát triển cho vay ngắn hạn KHCN có vai trò quan trọng đối với cả nền kinh tế và bản thân ngân hàng thương mại:

- Thứ nhất, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn lưu động phục vụ sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ và tiêu dùng của người dân, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và lưu thông hàng hóa [8], [11].
- Thứ hai, giúp NHTM nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tạo nguồn thu nhập lãi ổn định và cải thiện cơ cấu thu nhập.
- Thứ ba, góp phần giảm rủi ro tập trung, nâng cao mức độ an toàn hoạt động tín dụng của ngân hàng.
- Thứ tư, tạo nền tảng để mở rộng quan hệ khách hàng và phát triển ngân hàng bán lẻ thông qua bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác.
- Thứ năm, đây là xu hướng tất yếu nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của NHTM trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và chiến lược chuyển dịch mạnh sang hoạt động bán lẻ [9], [10].

2.3. Các nghiên cứu trong nước

V. Q. Toàn nghiên cứu quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á giai đoạn 2016–2020, tập trung phân tích thực tiễn và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng quản lý [12].

H. T. Nhi đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam – Chi nhánh Bến Tre [13].

N. T. H. Giang phân tích hiệu quả cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Hùng Vương, TP. Hồ Chí Minh, đồng thời chỉ ra các rủi ro và biện pháp hạn chế [14].

Các nghiên cứu trong nước trước tập trung phân tích thực trạng và giải pháp tại từng chi nhánh cụ thể. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất khung phân tích ba phương diện tích hợp: (i) quy mô phản ánh tốc độ và mức độ mở rộng thị phần; (ii) cơ cấu thể hiện sự phân bổ tín dụng theo hướng ưu tiên SXKD và giảm tập trung rủi ro; (iii) chất lượng đo lường qua tỷ lệ nợ xấu, vòng quay vốn và mức độ hài lòng khách hàng. Khung này cho phép đánh giá toàn diện, khách quan và làm cơ sở đề xuất giải pháp phát triển phù hợp với Chi nhánh và có khả năng khái quát hóa.

2.4. Khoảng trống nghiên cứu

Khoảng trống nghiên cứu các nghiên cứu trước (V. Q. Toàn [12], H. T. Nhi [13], N. T. H.

Giang [14]) chủ yếu phân tích thực trạng và giải pháp cho vay KHCN tại các chi nhánh. Tính mới của nghiên cứu là vận dụng khung phân tích phát triển theo ba chiều quy mô – cơ cấu – chất lượng kết hợp khảo sát định tính, làm rõ sự chuyển dịch sang tín dụng SXKD và tác động của cạnh tranh lãi suất, chuyển đổi số tại địa bàn Tây Ninh. Đóng góp khoa học là bổ sung bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ giữa tăng trưởng thận trọng, kiểm soát rủi ro tập trung và chuyển đổi số trong tín dụng bán lẻ ngắn hạn, đồng thời đề xuất mô hình phát triển an toàn – hiệu quả có thể khái quát hóa cho các chi nhánh NHTM khác trong giai đoạn 2026–2028.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng dữ liệu thứ cấp từ báo cáo kết quả kinh doanh và phân loại nợ của Chi nhánh BIDV Tân Long An giai đoạn 2023–2025, kết hợp dữ liệu sơ cấp từ khảo sát 500 KHCN có vay ngắn hạn. Lựa chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng theo sản phẩm vay, thu về 492 phiếu hợp lệ. Thang đo Likert 5 mức được sử dụng để đánh giá mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ, đa dạng sản phẩm, thẩm định – quản lý sau vay và mức độ gắn kết khách hàng. Dữ liệu được phân tích bằng thống kê mô tả (tăng trưởng, tỷ trọng, tỷ lệ nợ), dữ liệu khảo sát được kiểm tra độ tin cậy trước khi tính điểm trung bình và nhận định. Cách tiếp cận này đảm bảo tính khách quan, tin cậy và phù hợp với mục tiêu đánh giá thực trạng phát triển cho vay ngắn hạn KHCN.

4. Thực trạng phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

Bảng 1. Số lượng khách hàng cá nhân vay ngắn hạn theo sản phẩm

DVT: Khách hàng

TT	Sản phẩm vay	2023	2024	2025
1	Vay ngắn hạn phục vụ sản xuất kinh doanh	2.852	3.316	3.474
2	Vay ngắn hạn tiêu dùng có thể chấp	2.139	2.487	2.606
3	Vay ngắn hạn tiêu dùng tín chấp	713	829	869
4	Vay ngắn hạn thấu chi tài khoản	998	1.160	1.215
5	Vay ngắn hạn ưu đãi theo chương trình	429	499	521
6	Tổng số khách hàng cá nhân vay ngắn hạn	7.131	8.291	8.685

Nguồn: Tác giả tính toán, tổng hợp từ [15], [16]

Bảng 2. Số lượng khách hàng cá nhân vay ngắn hạn giai đoạn 2023–2025

Năm	Số lượng khách hàng cá nhân (người)	Tăng trưởng	
		Số lượng khách hàng cá nhân (người)	Tỷ lệ (%)
2023	7.131	-	–
2024	8.291	+1.160	16,3%
2025	8.685	+394	+4,8%

Tác giả tính toán, tổng hợp từ [15], [16]

cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An

4.1. Kết quả hoạt động kinh doanh

Giai đoạn 2023–2025, Chi nhánh ghi nhận tăng trưởng khá rõ nét về quy mô hoạt động. Huy động vốn cuối kỳ tăng từ 1.484 tỷ đồng năm 2023 lên 1.746 tỷ đồng năm 2024 (tăng 17,7%) và tăng mạnh lên 2.856 tỷ đồng năm 2025 (tăng 64%). Dư nợ tín dụng cũng duy trì đà tăng từ 4.352 tỷ đồng lên 5.849 tỷ đồng, tuy tốc độ tăng năm 2025 chậm hơn so với giai đoạn 2023–2024 [15].

Hiệu quả kinh doanh, tổng thu nhập ròng và chênh lệch thu chi tương đối ổn định trong năm 2023–2024 và tăng trở lại trong năm 2025.

Lợi nhuận trước thuế thuế tăng nhẹ qua các năm, đạt 119,6 tỷ đồng năm 2025. Tuy nhiên, chi phí trích lập dự phòng rủi ro tăng đáng kể (tăng 38% năm 2025), cho thấy Chi nhánh thận trọng hơn trong quản trị rủi ro tín dụng [15].

Tỷ lệ nợ xấu tăng từ 0,46% năm 2023 lên 1,70% năm 2024, sau đó giảm nhẹ còn 1,65% năm 2025, phản ánh nỗ lực xử lý và kiểm soát chất lượng tín dụng [16].

Nhìn chung, giai đoạn 2023–2025 cho thấy Chi nhánh chuyển dần từ tăng trưởng nhanh sang tăng trưởng thận trọng, chú trọng kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tài sản, tạo nền tảng cho phát triển bền vững trong giai đoạn tiếp theo.

4.2. Phân tích thực trạng

4.2.1. Phân tích các chỉ tiêu cụ thể:

Bảng 3. Dư nợ cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân

Năm	Dư nợ (tỷ đồng)	Tăng trưởng (%)	
		Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ lệ (%)
2023	3.566	—	
2024	4.185	619	17,36
2025	4.443	258	6,16

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ [15], [16]

Bảng 4. Dư nợ và tỷ trọng dư nợ cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân theo sản phẩm

ĐVT: Tỷ đồng

TT	Sản phẩm vay	2023		2024		2025	
		Tỷ đồng	%	Tỷ đồng	%	Tỷ đồng	%
1	Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh	1.391	39	1.674	40	1.866	42
2	Cho vay tiêu dùng	1.105	31	1.256	30	1.244	28
3	Cho vay thấu chi	392	11	419	10	400	9
4	Cho vay theo hạn mức	463	13	586	14	622	14
5	Cho vay ưu đãi	215	6	250	6	311	7

Nguồn: Tác giả tính toán, tổng hợp từ [17], [18]

Theo Bảng 1, số lượng KHCN vay ngắn hạn tăng ở tất cả các sản phẩm, nhưng mức tăng giữa các nhóm có khác biệt. Cho vay phục vụ SXKD chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng từ 2.852 lên 3.474 KHCN, phản ánh nhu cầu vốn lưu động thường xuyên của hộ kinh doanh và cá nhân trên địa bàn; Cho vay tiêu dùng tăng từ 2.139 lên 2.606 KHCN, cho thấy nhu cầu chi tiêu và cải thiện đời sống tiếp tục gia tăng; Các sản phẩm thấu chi và vay tiêu dùng tín chấp tăng khá, thể hiện xu hướng sử dụng vốn linh hoạt; Vay ưu đãi tăng nhẹ do phụ thuộc chính sách từng thời kỳ. Cơ cấu tăng trưởng cho thấy Chi nhánh mở rộng tốt phân khúc KHCN, tạo nền tảng phát triển ổn định.

Bảng 2 cho thấy số lượng vay ngắn hạn tăng từ 7.131 KHCN năm 2023 lên 8.685 KHCN năm 2025, tương ứng mức tăng tuyệt đối 1.554 KHCN sau ba năm. Tốc độ tăng trưởng năm 2024 đạt 16,3%, phản ánh giai đoạn mở rộng mạnh mẽ phân khúc KHCN. Tuy nhiên, sang năm 2025 tốc độ tăng còn 4,8%, cho thấy Chi nhánh đã chuyển từ chiến lược mở rộng nhanh sang tăng trưởng có chọn lọc. Xu hướng này do định hướng kiểm soát rủi ro tín dụng chặt chẽ hơn trong bối cảnh môi trường kinh tế còn nhiều biến động. Mặc dù tốc độ tăng giảm, nhưng quy mô khách hàng vẫn tiếp tục mở rộng, chứng tỏ sức hấp dẫn của sản phẩm cho vay ngắn hạn và khả năng duy trì thị phần của Chi nhánh trên địa bàn.

Dư nợ tăng từ 3.566 tỷ đồng năm 2023 lên 4.443 tỷ đồng năm 2025, tương đương mức tăng 877 tỷ đồng trong ba năm. Tốc độ tăng trưởng năm 2024 đạt 17,36%, cao hơn so với tốc độ tăng số lượng khách hàng (16,3%), cho thấy giá trị

khoản vay bình quân có xu hướng tăng.

Sang năm 2025, tốc độ tăng còn 6,16%, thấp hơn năm trước nhưng vẫn ở mức khá. Điều này phản ánh chiến lược kiểm soát chất lượng tín dụng, đồng thời cho thấy Chi nhánh chú trọng tăng trưởng thực chất thay vì chạy theo quy mô dư nợ đơn thuần (Bảng 3).

Tỷ trọng dư nợ SXKD tăng từ 39% lên 42%, khẳng định định hướng tập trung vào nhóm KHCN tạo dòng tiền từ hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, xu hướng này cũng làm gia tăng mức độ tập trung tín dụng theo ngành nghề. Dư nợ vay tiêu dùng giảm dần, phản ánh sự điều chỉnh cơ cấu theo hướng ưu tiên khoản vay có khả năng tạo thu nhập và trả nợ tốt hơn. Các sản phẩm thấu chi và vay hạn mức duy trì tỷ trọng tương đối ổn định, cho thấy nhu cầu vốn ngắn hạn linh hoạt vẫn tồn tại nhưng chưa thực sự bùng nổ. Nhìn chung, cơ cấu dư nợ tương đối hợp lý nhưng cần tiếp tục đa dạng hóa để giảm thiểu rủi ro tập trung (Bảng 4).

Bảng 5 cho thấy doanh số cho vay và thu nợ đều tăng qua các năm, đặc biệt tỷ lệ thu nợ tăng từ 95,6% lên 97,8%. Điều này cho thấy vòng quay vốn được cải thiện rõ rệt và hiệu quả sử dụng vốn ngày càng cao. Việc tỷ lệ thu nợ tăng liên tục phản ánh công tác giám sát sau cho vay và thu hồi nợ được thực hiện ngày càng chặt chẽ và hiệu quả hơn. Đồng thời, chất lượng thẩm định ban đầu được nâng cao, góp phần hạn chế phát sinh nợ quá hạn mới và kiểm soát tốt rủi ro tín dụng. Hoạt động cho vay của Chi nhánh không chỉ đảm bảo tính an toàn mà còn hướng đến sự

bền vững, nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro và tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh trong dài hạn.

Bảng 5. Doanh số cho vay và thu nợ

Năm	Doanh số cho vay (tỷ đồng)	Doanh số thu nợ (tỷ đồng)	Tỷ lệ thu nợ (%)
2023	6.800	6.500	95,6
2024	8.100	7.850	96,9
2025	9.100	8.900	97,8

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ [15], [16]

Bảng 6. Chất lượng tín dụng

Năm	Nợ quá hạn		Nợ xấu	
	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (tỷ đồng)	Tỷ lệ (%)
2023	28,5	0,8	16,4	0,46
2024	82,9	2,0	70,5	1,68
2025	78,2	1,76	71,6	1,61

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ [15], [16]

Bảng 7. Doanh số cho vay mới và khách hàng quay lại

Năm	Cho vay mới (tỷ đồng)	Tỷ lệ khách hàng quay lại vay (%)
2023	6.500	62
2024	7.560	66
2025	7.923	70

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ [15], [16]

Bảng 8. Thu nhập từ cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân

Năm	Thu nhập (tỷ đồng)	Tăng trưởng (%)
2023	98	–
2024	114	+16,3%
2025	125	+9,6%

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ [15], [16]

Bảng 6 tỷ lệ nợ quá hạn từ 0,8% tăng lên 2%, rồi giảm còn 1,76%; nợ xấu từ 0,46% tăng lên 1,68%, rồi giảm còn 1,61%. Xu hướng này cho thấy hiệu quả của các biện pháp quản trị rủi ro và xử lý nợ. Mức nợ xấu duy trì dưới ngưỡng 2% được xem là an toàn trong hoạt động NHTM.

Bảng 7 doanh số cho vay mới tăng đều qua các năm, đồng thời tỷ lệ KHCN quay lại tăng từ 62% lên 70%. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy mức độ hài lòng và niềm tin của KHCN đối với Chi nhánh ngày càng được củng cố. Tỷ lệ KHCN quay lại vay cao còn giúp giảm chi phí tìm kiếm KHCN mới, nâng cao hiệu quả kinh doanh và tạo nền tảng phát triển bền vững.

Bảng 8 thu nhập từ hoạt động này tăng từ 98 tỷ đồng lên 125 tỷ đồng, tương ứng tốc độ tăng trưởng khá cao. Mức tăng thu nhập tương đối tương đồng với mức tăng dư nợ, cho thấy biên lợi nhuận được duy trì ổn định. Điều này khẳng định cho vay ngắn hạn KHCN là phân khúc đóng góp

tích cực vào lợi nhuận chung của Chi nhánh, đồng thời có vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ.

4.2.2. Phân tích các chỉ tiêu định tính:

Tác giả tiến hành đánh giá sự hài lòng của KHCN đã và đang vay ngắn hạn tại Chi nhánh qua phiếu khảo sát khách hàng. Số lượng phiếu phát ra khảo sát là 500 phiếu, số lượng phiếu thu về không hợp lệ là 08 phiếu, số phiếu hợp lệ là 492 phiếu. Kết quả khảo sát thể hiện qua các Bảng từ 9 đến 12 như sau:

Bảng 9 cho thấy mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ đạt mức tốt (điểm trung bình 4,10); trong đó nổi bật là thái độ và năng lực của cán bộ tín dụng được KHCN đánh giá cao, thể hiện tính chuyên nghiệp và khả năng hỗ trợ hiệu quả. Tuy nhiên, tiêu chí lãi suất và chi phí vay có điểm thấp hơn (3,95), cho thấy Chi nhánh cần tiếp tục cải thiện tính cạnh tranh về chi phí nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của KHCN.

Bảng 9. Mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân về chất lượng dịch vụ

TT	Nội dung khảo sát	Điểm trung bình
1	Lãi suất và chi phí vay phù hợp	3,95
2	Thủ tục vay vốn đơn giản, rõ ràng	4,12
3	Thời gian thẩm định và giải ngân nhanh	4,08
4	Thái độ và năng lực của cán bộ tín dụng	4,25
5	Mức độ hài lòng chung	4,10

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2025)

Bảng 10. Mức độ đa dạng và phù hợp của sản phẩm cho vay ngắn hạn

TT	Nội dung khảo sát	Điểm trung bình
1	Sản phẩm cho vay đa dạng	4,05
2	Điều kiện vay phù hợp với nhu cầu thực tế	4,18
3	Kỳ hạn và phương thức trả nợ linh hoạt	4,10
4	Hạn mức vay đáp ứng nhu cầu vốn	4,07
5	Đánh giá chung	4,12

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2025)

Bảng 11. Chất lượng thẩm định và quản lý sau cho vay

TT	Nội dung khảo sát	Điểm trung bình
1	Thẩm định mục đích vay vốn rõ ràng	4,10
2	Đánh giá đúng khả năng trả nợ	4,05
3	Theo dõi, nhắc nợ kịp thời	4,08
4	Hỗ trợ khách hàng khi gặp khó khăn	3,96
5	Đánh giá chung	4,05

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2025)

Bảng 12. Mức độ gắn kết và trung thành của khách hàng cá nhân

TT	Nội dung khảo sát	Điểm trung bình
1	Sẵn sàng tiếp tục vay vốn tại BIDV	4,22
2	Giới thiệu BIDV cho người khác	4,15
3	Ưu tiên BIDV khi có nhu cầu vay	4,18
4	Gắn bó lâu dài với chi nhánh	4,10
5	Đánh giá chung	4,16

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2025)

Bảng 10 cho thấy sản phẩm cho vay ngắn hạn được đánh giá khá phù hợp (điểm trung bình 4,12), trong đó tiêu chí về điều kiện vay nhận được mức đánh giá cao, phản ánh sự đáp ứng tương đối tốt nhu cầu thực tế của KHCN. Tuy nhiên, mức độ đa dạng của sản phẩm và hạn mức cho vay vẫn chưa thực sự nổi bật, cho thấy Chi nhánh cần tiếp tục mở rộng danh mục sản phẩm và linh hoạt hơn trong thiết kế hạn mức nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của KHCN.

Bảng 11 cho thấy chất lượng thẩm định và quản lý sau vay đạt mức khá (điểm trung bình 4,05); các khâu như thẩm định mục đích vay, đánh giá khả năng trả nợ và theo dõi, nhắc nợ

được thực hiện tương đối tốt. Tuy nhiên, hoạt động hỗ trợ KHCN khi gặp khó khăn còn hạn chế, cho thấy Chi nhánh cần tăng cường tính chủ động trong đồng hành và hỗ trợ sau vay nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Bảng 12 cho thấy mức độ gắn kết và trung thành của KHCN đạt cao (điểm trung bình 4,16); KHCN tiếp tục sử dụng dịch vụ, ưu tiên Chi nhánh khi vay và sẵn sàng giới thiệu cho người khác, phản ánh mối quan hệ bền vững và uy tín dịch vụ của Chi nhánh. Tổng thể, kết quả khảo sát phản ánh hoạt động cho vay ngắn hạn KHCN tại Chi nhánh đạt chất lượng tốt, tạo được sự hài lòng và niềm tin từ khách hàng. Tuy nhiên, vẫn cần cải thiện về chi phí vay, đa dạng hóa sản

phẩm và tăng cường hỗ trợ sau cho vay để nâng cao năng lực cạnh tranh và sự gắn kết khách hàng.

4.3. Đánh giá thực trạng phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân

4.3.1. Những kết quả đạt được:

Dư nợ, doanh số cho vay, doanh số thu nợ và số lượng KHCN đều tăng qua các năm. Điều này cho thấy Chi nhánh mở rộng được thị phần tín dụng bán lẻ và đáp ứng tương đối tốt nhu cầu vốn ngắn hạn trên địa bàn.

Cho vay phục vụ SXKD chiếm tỷ trọng lớn, phù hợp với khu vực có nhiều hộ kinh doanh cá thể. Đồng thời, các sản phẩm tiêu dùng, hạn mức tín dụng và thấu chi được triển khai đồng bộ, góp phần đa dạng hóa danh mục tín dụng.

Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu duy trì ở mức an toàn; tỷ lệ thu nợ cao và vòng quay vốn nhanh cho thấy công tác thẩm định, quản lý sau cho vay và thu hồi nợ được thực hiện chặt chẽ.

KHCN đánh giá tích cực về thủ tục, thời gian giải ngân và chất lượng phục vụ. Tỷ lệ KHCN quay lại và sẵn sàng giới thiệu ngân hàng ở mức cao, tạo nền tảng tăng trưởng bền vững.

4.3.2. Những mặt tồn tại, hạn chế:

Sau giai đoạn tăng mạnh, tốc độ tăng trưởng giảm dần, phản ánh xu hướng điều chỉnh thận trọng và dư địa tăng trưởng nhanh không còn nhiều.

Tỷ trọng khoảng 39–42% tuy phù hợp thực tế địa phương nhưng tiềm ẩn rủi ro tập trung theo ngành nghề và chu kỳ kinh doanh.

Cho vay hạn mức và thấu chi đã tăng trưởng nhưng chưa khai thác hết tiềm năng, chưa thực sự trở thành nhóm sản phẩm chủ lực.

KHCN vẫn kỳ vọng chính sách lãi suất linh hoạt hơn và cơ chế hỗ trợ tài chính kịp thời khi gặp khó khăn.

Một số khâu thẩm định và quản lý sau cho vay còn phụ thuộc nhiều vào xử lý thủ công, ảnh hưởng đến tốc độ xử lý hồ sơ và trải nghiệm khách hàng.

Nguyên nhân của những hạn chế:

- Môi trường kinh tế còn biến động, ảnh hưởng đến hoạt động SXKD của hộ cá thể, buộc ngân hàng thận trọng trong mở rộng tín dụng.

- Tính minh bạch tài chính của KHCN còn hạn chế, gây khó khăn trong đánh giá dòng tiền và khả năng trả nợ.

- Áp lực cạnh tranh gia tăng từ NHTM và

công ty tài chính với thủ tục nhanh, linh hoạt hơn.

- Định hướng quản trị rủi ro thận trọng, ưu tiên kiểm soát chất lượng tín dụng nên phần nào hạn chế tốc độ tăng trưởng.

- Phát triển sản phẩm chưa chuyên biệt theo từng phân khúc, chưa cá thể hóa theo ngành nghề hoặc nhóm thu nhập.

- Hoạt động marketing và bán chéo sản phẩm chưa khai thác hết khách hàng hiện hữu.

- Ứng dụng công nghệ và phân tích dữ liệu chưa đồng bộ, chưa tối ưu hóa quy trình chấm điểm tín dụng và cảnh báo rủi ro sớm.

5. Giải pháp phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân

5.1. Định hướng phát triển

Tăng trưởng tín dụng gắn với kiểm soát chất lượng duy trì tốc độ tăng trưởng hợp lý theo chỉ tiêu của Ngân hàng Nhà nước, kiểm soát chặt chẽ nợ xấu và tập trung vào KHCN có năng lực tài chính tốt, lĩnh vực SXKD hiệu quả.

Đẩy mạnh phát triển ngân hàng bán lẻ, xác định KHCN, hộ kinh doanh và doanh nghiệp siêu nhỏ là trụ cột tăng trưởng; gia tăng tỷ trọng thu nhập từ bán lẻ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện, ứng dụng Big Data, AI trong chấm điểm tín dụng, phân tích hành vi khách hàng và tự động hóa quy trình nhằm nâng cao hiệu quả và giảm chi phí vận hành.

5.2. Giải pháp phát triển cho vay ngắn hạn khách hàng cá nhân

Đa dạng hóa sản phẩm và phân khúc khách hàng: Thiết kế bộ sản phẩm chuyên biệt theo nhóm ngành nghề chủ lực địa bàn (nông sản, thương mại nhỏ, dịch vụ) và theo mức thu nhập; mở rộng hạn mức thấu chi và vay tín chấp có kiểm soát. Điều kiện: hoàn thiện bộ dữ liệu khách hàng hiện hữu và phân tích hành vi trong 6 tháng đầu. Kết quả kỳ vọng: tăng tỷ trọng sản phẩm phi SXKD lên 35–40%, giảm mức độ tập trung rủi ro và duy trì tốc độ tăng dư nợ 8–10%/năm đến 2028.

Cải tiến quy trình thẩm định – giải ngân theo phân tầng rủi ro: Áp dụng chấm điểm tín dụng tự động kết hợp thẩm định nhanh cho khách hàng quay lại và rủi ro thấp; chuẩn hóa checklist hồ sơ điện tử. Điều kiện: tích hợp dữ liệu CIC, lịch sử giao dịch nội bộ và đào tạo cán bộ sử dụng công cụ số. Kết quả kỳ vọng: rút ngắn thời gian thẩm định – giải ngân xuống dưới 2 ngày làm việc, nâng điểm hài lòng về thủ tục lên trên 4,3/5.

Điều hành lãi suất và chính sách hỗ trợ linh hoạt: Xây dựng khung lãi suất linh hoạt theo điểm tín dụng và vòng quay vốn; áp dụng gói hỗ trợ tạm hoãn/giãn nợ có điều kiện khi khách hàng gặp khó khăn tạm thời. Điều kiện: được Hội sở phê duyệt hạn mức linh hoạt và xây dựng quy trình giám sát sử dụng vốn chặt chẽ. Kết quả kỳ vọng: nâng điểm hài lòng về lãi suất – chi phí lên trên 4,2/5 và tăng tỷ lệ khách hàng quay lại trên 75%.

Đẩy mạnh chuyển đổi số và cảnh báo rủi ro sớm: Triển khai hệ thống theo dõi sau vay tự động, cảnh báo sớm dựa trên dữ liệu giao dịch và Big Data; số hóa toàn bộ quy trình từ tiếp nhận hồ sơ đến thu nợ. Điều kiện: đầu tư hạ tầng CNTT và liên kết với hệ thống dữ liệu của BIDV toàn hàng. Kết quả kỳ vọng: giảm tỷ lệ nợ quá hạn phát sinh mới, duy trì nợ xấu dưới 1,5% và nâng cao hiệu quả giám sát sau vay.

Nâng cao năng lực nhân sự và bán chéo: Đào tạo chuyên sâu về phân tích dòng tiền hộ kinh doanh và kỹ năng tư vấn đa sản phẩm; gắn KPI bán chéo với thu nhập từ dịch vụ. Điều kiện: xây dựng chương trình đào tạo định kỳ và hệ thống đánh giá hiệu suất rõ ràng. Kết quả kỳ vọng: tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng từ 2 sản phẩm trở lên lên 40%, tạo nguồn thu ngoài lãi ổn định và củng cố mối quan hệ dài hạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII, *Nghị quyết số 10-NQ/TW ngày 03/6/2017 về phát triển kinh tế tư nhân trở thành một động lực quan trọng của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa*. Hà Nội, Việt Nam, 2017.
- [2] Bộ Chính trị, *Nghị quyết số 68-NQ/TW ngày 04/5/2025 về tiếp tục đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045*. Hà Nội, Việt Nam, 2025.
- [3] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 02/2013/TT-NHNN quy định về phân loại tài sản nợ, trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro*, 2013.
- [4] Ngân hàng Nhà nước, *Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng*, 2024.
- [5] Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm 2023–2025*, 2025.
- [6] Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, *Báo cáo phân loại nợ định kỳ giai đoạn 2023–2025*, 2025.
- [7] N. H. Vui và cộng sự, *Giáo trình Triết học Mác – Lênin*. Hà Nội, Việt Nam: NXB Chính trị Quốc gia, 2014.
- [8] N. M. Tiến, *Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. Hà Nội, Việt Nam: NXB Thống kê, 2012.
- [9] N. T. Mùi, *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại*. Hà Nội, Việt Nam: NXB Tài chính, 2008.
- [10] Đ. T. Hồng, *Tài liệu bài giảng Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*. Long An, Việt Nam: Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, 2025.
- [11] Ngân hàng Nhà nước, *Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng*, 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [12] V. Q. Toàn, “Quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam, 2021.
- [13] H. T. Nhi, “Phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bến Tre,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2022.
- [14] N. T. H. Giang, “Hiệu quả cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam Chi nhánh Hùng Vương, TP. Hồ Chí Minh,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2023.
- [15] Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm 2023–2025*, 2026.
- [16] Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, *Báo cáo phân loại nợ định kỳ giai đoạn 2023–2025*, 2026.