

PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TÂN LONG AN

Development of consumer credit at the joint stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam – Tan Long An branch

Nguyễn Thanh Thanh¹ và Nguyễn Kim Thái²

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

nguyenth thanhthanh1a1@gmail.com

Tóm tắt — Tín dụng tiêu dùng có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy chi tiêu cá nhân, nâng cao chất lượng cuộc sống và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế. Đối với ngân hàng thương mại, đây là lĩnh vực giúp mở rộng khách hàng, đa dạng hóa hoạt động và tăng hiệu quả kinh doanh, nhất là trong bối cảnh nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng tăng và cạnh tranh ngày càng gay gắt. Nhận thức được điều này, Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An đã chú trọng phát triển tín dụng tiêu dùng, cải tiến sản phẩm và quy trình, song vẫn còn những hạn chế cần tiếp tục hoàn thiện. Vì vậy, đề tài được thực hiện nhằm phân tích thực trạng giai đoạn 2023–2025 và đề xuất giải pháp phát triển tín dụng tiêu dùng giai đoạn 2026–2028 theo hướng hiệu quả, an toàn và hiện đại.

Từ khóa — Tín dụng tiêu dùng, Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Tân Long An, phát triển tín dụng, ngân hàng thương mại.

Abstract — Consumer credit plays an important role in promoting personal spending, improving quality of life, and supporting economic growth. For commercial banks, this is a key business segment that helps expand the customer base, diversify operations, and enhance business efficiency — especially in the context of rising consumer loan demand and increasingly fierce competition. Recognizing this importance, the Bank for Investment and Development of Vietnam (BIDV) – Tan Long An Branch has focused on developing consumer credit, improving products and processes. However, certain limitations still remain and need to be addressed. Therefore, this topic was carried out to analyze the current situation of consumer credit during the period 2023–2025 and to propose solutions for its development in the 2026–2028 period, oriented toward efficiency, safety, and modernity.

Keywords — Consumer credit, Bank for Investment and Development of Vietnam – Tan Long An Branch, credit development, commercial bank.

1. Sự cần thiết của nghiên cứu

Từ khi chuyển đổi sang kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế, Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội. Thị trường chứng khoán dần hình thành và hoàn thiện, đời sống người dân ngày càng được cải thiện. Trong bối cảnh đó, việc các ngân hàng thương mại (NHTM) phát triển ngân hàng bán lẻ trở nên rất cần thiết. Hiện nay, hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) chủ yếu tập trung vào bán lẻ. Tuy nhiên, cho vay tiêu dùng vẫn đang ở giai đoạn đầu phát triển, nên kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế. Trong khi đó, cạnh tranh trong lĩnh vực này ngày càng gay gắt khi nhiều ngân hàng trong nước coi tín dụng tiêu dùng là mục tiêu chiến lược. Ngoài ra, các ngân hàng nước ngoài cũng đang gia nhập thị trường với

vốn mạnh và kinh nghiệm phong phú, tạo thêm áp lực cạnh tranh.

Tại tỉnh Tây Ninh, kinh tế đang phát triển mạnh, kéo theo nhu cầu vay tiêu dùng của người dân tăng cao. Đây là một thị trường giàu tiềm năng đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Tân Long An (BIDV Chi nhánh Tân Long An). Tuy nhiên, thực tế cho thấy hoạt động tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh vẫn chưa phát huy hết tiềm năng. Vì vậy, việc nghiên cứu thực trạng tín dụng tiêu dùng và đề xuất giải pháp phát triển tại BIDV Chi nhánh Tân Long An là rất cần thiết, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh và tăng khả năng cạnh tranh của chi nhánh. Xuất phát từ những lý do trên, tác giả nghiên cứu chủ đề: “Phát triển tín dụng tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và

<https://doi.org/10.63783/dla.2026.032>

Ngày nộp bài: 12/5/2026; **Ngày nhận bản chỉnh sửa:** 15/9/2026; **Ngày duyệt đăng:** 25/9/2026

Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An, tỉnh Tây Ninh” nhằm đề xuất kiến nghị cho cơ quan tác giả đang công tác.

2. Cơ sở lý thuyết và nghiên cứu trước

2.1. Khái niệm

Phát triển tín dụng tiêu dùng là quá trình mở rộng về quy mô đồng thời nâng cao chất lượng các sản phẩm và dịch vụ tín dụng do ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính cung cấp cho khách hàng cá nhân. Quá trình này nhằm đáp ứng ngày càng đa dạng và gia tăng về nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng, bao gồm việc mua sắm hàng hóa, sử dụng dịch vụ, chi trả các khoản sinh hoạt phí cũng như giải quyết các nhu cầu tài chính cá nhân khác [1-2].

Bên cạnh đó, phát triển tín dụng tiêu dùng không chỉ thể hiện ở sự gia tăng về dư nợ và số lượng khách hàng, mà còn bao hàm việc cải thiện hiệu quả hoạt động, kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng phục vụ, qua đó góp phần thúc đẩy tiêu dùng xã hội và tăng trưởng kinh tế [3].

2.2. Sự cần thiết phát triển tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

Tín dụng tiêu dùng đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng của người dân tiếp cận vốn để chi tiêu, giáo dục, y tế, nhà ở và xử lý các nhu cầu đột xuất, từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống. Tín dụng tiêu dùng thúc đẩy tổng cầu

kích thích sản xuất, kinh doanh và góp phần tăng trưởng kinh tế. Đối với ngân hàng thương mại, tín dụng tiêu dùng giúp mở rộng khách hàng cá nhân, đa dạng hóa nguồn thu, tăng dư nợ và nâng cao năng lực cạnh tranh. Đây cũng là kênh tạo thu nhập ổn định, đồng thời hỗ trợ phát triển thêm nhiều dịch vụ tài chính [1,3].

Bên cạnh đó, tín dụng tiêu dùng giúp phân tán rủi ro nhờ danh mục khách hàng rộng, giảm phụ thuộc vào khách hàng doanh nghiệp lớn và tăng tính ổn định tài chính. Việc ứng dụng công nghệ và Fintech còn giúp đơn giản hóa quy trình, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao khả năng tiếp cận vốn.

Đối với ngân hàng thương mại, tín dụng tiêu dùng giúp mở rộng cơ sở khách hàng cá nhân, đa dạng hóa nguồn thu, tăng dư nợ và nâng cao năng lực cạnh tranh [4], [5]. Đây cũng là kênh tạo thu nhập ổn định, hỗ trợ phát triển thêm nhiều dịch vụ tài chính khác như bán chéo sản phẩm [4,5].

Cuối cùng, tín dụng tiêu dùng góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện, giảm bất bình đẳng và hỗ trợ phát triển kinh tế bền vững thông qua việc nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho mọi nhóm dân cư.

2.3. Nội dung phát triển tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

Phát triển tín dụng tiêu dùng được cấu thành bởi bốn nội dung chính sau đây:

Bảng 1. Tổng hợp chỉ tiêu phát triển tín dụng tiêu dùng

STT	Nội dung	Bản chất	Mục tiêu
1	Quy mô	Mở rộng dư nợ, số lượng khách hàng, thị phần	Tăng trưởng bền vững, mở rộng cơ sở khách hàng cá nhân
2	Cơ cấu	Đa dạng hóa sản phẩm, đối tượng, kỳ hạn, hình thức bảo đảm	Cân bằng giữa an toàn và khả năng tiếp cận; giảm phụ thuộc vào tài sản bảo đảm
3	Chất lượng	Kiểm soát nợ xấu, nâng cao chất lượng thẩm định, giám sát và dịch vụ	Đảm bảo an toàn, giảm thiểu rủi ro tín dụng
4	Hiệu quả	Tối ưu hóa thu nhập, chi phí, vòng quay vốn và đóng góp vào kết quả kinh doanh	Nâng cao lợi nhuận và hiệu quả sử dụng nguồn lực

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ khung lý thuyết

2.4. Nghiên cứu trước

Nguyễn Thị Thu Hương và cộng sự [4] phân tích thực trạng tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam giai đoạn 2019–2023, chỉ ra sự mở rộng quy mô dư nợ và đa dạng hóa sản phẩm, đồng thời nêu hạn chế về nợ xấu gia tăng và thiếu minh bạch trong quản lý; từ đó đề xuất hoàn thiện khung

pháp lý, tăng cường giám sát và phát triển sản phẩm an toàn, bền vững.

Đoàn Thị Hồng Nga và Trần Văn Quyền [5] sử dụng mô hình logit đa thức hỗn hợp để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn ngân hàng vay tiêu dùng của khách hàng tại Đồng Nai. Kết quả cho thấy yếu tố nhân viên ngân hàng tác động mạnh nhất, bên cạnh lãi suất,

thủ tục, thương hiệu và đặc điểm nhân khẩu học; nghiên cứu cung cấp cơ sở cho chiến lược marketing và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Ngoài ra, Cán Văn Lực [3] tổng kết kinh nghiệm quốc tế về phát triển tài chính tiêu dùng, còn Huỳnh Minh Chiến [6] đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Quân đội.

2.5. Điểm mới nghiên cứu

Về mặt phương pháp cung cấp khung phân tích thực trạng tín dụng tiêu dùng ở cấp chi nhánh theo nhiều chiều (quy mô – cơ cấu sản phẩm – TSBD – kỳ hạn – chất lượng nợ), kết hợp đánh giá kết quả đạt được với tồn tại mang tính hệ thống (mất cân đối cơ cấu, chậm chuyển đổi sang tín chấp và số hóa). Khung này có thể tham khảo cho các nghiên cứu tình huống tương tự về phát triển tín dụng bán lẻ.

3. Phương pháp nghiên cứu và dữ liệu nghiên cứu

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập và tổng hợp tài liệu, hệ thống hóa và phân tích các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến tín dụng tiêu dùng, phát triển tín dụng bán lẻ tại ngân hàng thương mại, cũng như các văn bản pháp lý của Ngân hàng Nhà nước và quy định nội bộ của BIDV.

Phương pháp thống kê mô tả và phân tích số liệu sử dụng các chỉ tiêu thống kê để mô tả và phân tích thực trạng tín dụng tiêu dùng tại Chi nhánh theo các chiều: quy mô, cơ cấu, chất lượng và hiệu quả.

Phương pháp so sánh và phân tích số liệu giữa các năm trong giai đoạn 2023–2025 để đánh giá tốc độ tăng trưởng, sự thay đổi cơ cấu và diễn biến chất lượng tín dụng. Đồng thời so sánh với định hướng phát triển chung của BIDV và xu hướng tín dụng tiêu dùng trên thị trường để nhận diện khoảng trống và hạn chế.

3.2. Dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng chủ yếu dữ liệu thứ cấp, được thu thập từ nguồn chính thức và đáng tin cậy:

- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm 2023, 2024 và 2025 của BIDV Chi nhánh Tân Long An;
- Báo cáo phân loại nợ định kỳ giai đoạn

2023–2025;

- Báo cáo dư nợ tín dụng tiêu dùng chi tiết theo sản phẩm, tài sản bảo đảm và kỳ hạn;
- Các quyết định, quy chế, hướng dẫn nội bộ của BIDV liên quan đến cấp tín dụng khách hàng cá nhân và tín dụng tiêu dùng.

4. Phân tích thực trạng tín dụng tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại 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 sự 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.

Về 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 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 38% năm 2025, cho thấy Chi nhánh thận trọng hơn trong quản trị rủi ro tín dụng.

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. 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

Bảng 1 cho thấy dư nợ tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh tăng ổn định từ 1.105 tỷ (2023) lên 1.442 tỷ (2025), tăng bình quân khoảng 13–14%/năm. Tỷ trọng qua 3 năm là 25,4%–24,2%–24,7%, tỷ lệ này cho thấy tỷ trọng tương đối ổn định, có biến động nhẹ qua các năm trong tổng dư nợ khá ổn định, cho thấy xu hướng mở rộng khách hàng cá nhân và giảm dần phụ thuộc vào doanh nghiệp. Kết quả phản ánh chi nhánh đã thích ứng với xu hướng ngân hàng bán lẻ và khai thác tốt nhu cầu tiêu dùng địa phương, nhưng đồng thời cần chú trọng hơn đến quản trị rủi ro và chất lượng tín dụng.

Bảng 1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng tín dụng tiêu dùng giai đoạn

Năm	Tổng dư nợ (tỷ đồng)	Dư nợ tín dụng tiêu dùng (tỷ đồng)	Tỷ trọng tín dụng tiêu dùng (%)	Tăng trưởng tín dụng tiêu dùng (%)
2023	4.353	1.105	25,4	16,7
2024	5.189	1.256	24,2	13,7
2025	5.849	1.442	24,7	14,8

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh BIDV Chi nhánh Tân Long An)

Bảng 2 cho thấy cơ cấu tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh hiện nay vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay có tài sản bảo đảm, trong đó hình thức thế chấp bất động sản chiếm tỷ trọng lớn nhất 73%. Điều này phản ánh rõ định hướng quản trị tín dụng theo hướng thận trọng, ưu tiên kiểm soát rủi ro và đảm bảo khả năng thu hồi vốn trong bối cảnh thị trường còn nhiều biến động.

Bên cạnh đó, các khoản vay cầm cố giấy tờ có giá vẫn được duy trì ở mức ổn định, đóng vai trò hỗ trợ trong danh mục tín dụng nhờ mức độ rủi ro thấp và tính thanh khoản tương đối cao. Tuy nhiên, các sản phẩm tín dụng không có tài

sản bảo đảm như thấu chi, thẻ tín dụng hay vay tín chấp vẫn chiếm tỷ trọng rất thấp, chưa phản ánh đúng tiềm năng phát triển của thị trường tín dụng tiêu dùng hiện đại.

Nhìn tổng thể, cơ cấu tín dụng hiện tại tuy đảm bảo được yếu tố an toàn nhưng vẫn còn thiên lệch về các khoản vay có tài sản bảo đảm, chưa tạo được sự cân đối hợp lý giữa mục tiêu kiểm soát rủi ro và mục tiêu mở rộng thị phần khách hàng cá nhân. Điều này cho thấy dư địa phát triển tín dụng tiêu dùng theo hướng hiện đại hóa và gia tăng tỷ trọng tín chấp vẫn còn rất lớn trong thời gian tới.

Bảng 2. Cơ cấu tín dụng tiêu dùng theo sản phẩm năm 2025

Sản phẩm	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Cho vay thế chấp bất động sản	1.045	73
Cho vay cầm cố giấy tờ có giá	219	15
Cho vay thấu chi	143	10
Thẻ tín dụng	35	2

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh BIDV Chi nhánh Tân Long An)

Bảng 3. Cơ cấu tín dụng theo tài sản bảo đảm

Hình thức	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Có tài sản bảo đảm	1.264	88
Không có tài sản bảo đảm	178	12
Tổng	1.442	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh BIDV Chi nhánh Tân Long An)

Bảng 4. Cơ cấu theo thời hạn

Thời hạn	Dư nợ (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Cho vay ngắn hạn	397	28
Cho vay trung hạn	625	43
Cho vay dài hạn	420	29
Tổng	1.442	100

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh BIDV Chi nhánh Tân Long An)

Bảng 5. Tỷ lệ nợ xấu tín dụng tiêu dùng

Năm	Dư nợ tín dụng tiêu dùng (tỷ đồng)	Nợ xấu (tỷ đồng)	Tỷ lệ (%)
2023	1.105	15	1,36
2024	1.256	12	0,95
2025	1.442	11	0,76

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh BIDV Chi nhánh Tân Long An)

Tỷ lệ nợ trong hoạt động tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh có xu hướng giảm dần qua các năm, cho thấy công tác quản lý rủi ro, thẩm định khách hàng và thu hồi nợ đã được triển khai tương đối

hiệu quả. Điều này phản ánh sự cải thiện trong quy trình kiểm soát tín dụng cũng như năng lực giám sát sau cho vay, góp phần duy trì chất lượng danh mục tín dụng ở mức an toàn (Bảng 3).

Tuy nhiên, trong bối cảnh chi nhánh định hướng mở rộng mạnh hơn đối với tín dụng tín chấp – loại hình có mức độ rủi ro cao hơn do không có tài sản bảo đảm – nguy cơ gia tăng nợ xấu là điều khó tránh khỏi. Điều này đòi hỏi chi nhánh phải tiếp tục hoàn thiện hệ thống chấm điểm tín dụng theo hướng chính xác và linh hoạt hơn, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong phân tích dữ liệu khách hàng. Bên cạnh đó, việc nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng đánh giá rủi ro của đội ngũ cán bộ tín dụng cũng đóng vai trò quan trọng, giúp nhận diện sớm rủi ro tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp kiểm soát kịp thời. Đây là yếu tố then chốt nhằm đảm bảo tăng trưởng tín dụng tiêu dùng đi đôi với an toàn và bền vững.

Bảng 4 cơ cấu tín dụng theo thời hạn tại chi nhánh hiện chủ yếu tập trung vào các khoản vay trung và dài hạn, phù hợp với đặc điểm của các khoản vay thế chấp bất động sản và các nhu cầu tiêu dùng lớn như mua, sửa chữa nhà ở. Cách cơ cấu này giúp ngân hàng tạo được nguồn thu lãi ổn định trong dài hạn và tương đối dễ kiểm soát chất lượng tín dụng. Tuy nhiên, việc tỷ trọng tín dụng dài hạn chiếm ưu thế cũng làm gia tăng rủi ro về kỳ hạn và rủi ro lãi suất, đặc biệt trong bối cảnh thị trường tài chính có nhiều biến động. Trong khi đó, các sản phẩm tín dụng ngắn hạn như thấu chi, thẻ tín dụng hoặc các khoản vay tiêu dùng linh hoạt lại chưa được phát triển tương xứng, dẫn đến cơ cấu kỳ hạn chưa thực sự cân đối.

Điều này cho thấy chi nhánh cần tiếp tục đa dạng hóa danh mục theo hướng tăng dần tỷ trọng tín dụng ngắn hạn, nhằm vừa nâng cao tính linh hoạt trong quản lý dòng vốn, vừa tối ưu hóa cơ cấu rủi ro trong hoạt động tín dụng tiêu dùng.

Bảng 5 tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh có xu hướng giảm dần qua các năm, cho thấy công tác quản lý rủi ro tín dụng được thực hiện hiệu quả. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp không chỉ phản ánh chất lượng thẩm định tín dụng mà còn cho thấy hiệu quả trong công tác giám sát và thu hồi nợ. Tuy nhiên, trong bối cảnh mở rộng tín dụng tiêu dùng, đặc biệt là tín dụng không có tài sản bảo đảm, áp lực gia tăng nợ xấu là không thể tránh khỏi. Do đó, chi nhánh cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống chấm điểm tín dụng, tăng cường ứng dụng công nghệ và nâng cao năng lực cán bộ tín dụng.

4.3. Đánh giá thực trạng

4.3.1. Những kết quả đạt được:

- Dự nợ tín dụng tiêu dùng tăng ổn định từ 1.105 tỷ đồng (2023) lên 1.442 tỷ đồng

(2025), tốc độ tăng trưởng bình quân khoảng 13–15%/năm; tỷ trọng trong tổng dư nợ duy trì quanh mức 24–25%.

- Cơ cấu sản phẩm vẫn tập trung chủ yếu vào cho vay thế chấp bất động sản (73% năm 2025), trong khi các sản phẩm không có tài sản bảo đảm (thấu chi, thẻ tín dụng) chỉ chiếm khoảng 12%.
- Tỷ lệ nợ xấu tín dụng tiêu dùng giảm dần từ 1,36% (2023) xuống 0,76% (2025), cho thấy chất lượng danh mục được kiểm soát ở mức tương đối an toàn trong giai đoạn nghiên cứu.

4.3.2. Những tồn tại và một số hạn chế:

- Cơ cấu tín dụng tiêu dùng còn thiên lệch rõ rệt về các khoản vay có tài sản bảo đảm (88%), tỷ trọng tín chấp còn thấp (12%). Điều này hạn chế khả năng tiếp cận của nhóm khách hàng không có tài sản bảo đảm nhưng có thu nhập ổn định.
- Tỷ trọng các sản phẩm hiện đại (thẻ tín dụng, thấu chi) còn rất nhỏ, phản ánh mức độ đa dạng sản phẩm chưa cao.
- Mặc dù tỷ lệ nợ xấu giảm, nhưng việc mở rộng tín chấp trong thời gian tới đòi hỏi phải tiếp tục hoàn thiện công tác quản trị rủi ro, vì chưa có đầy đủ chỉ tiêu đánh giá trực tiếp về chất lượng thẩm định và giám sát sau vay.

5. Một số giải pháp phát triển tín dụng tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Tân Long An

5.1. Tăng tỷ trọng tín chấp có kiểm soát thông qua phân khúc khách hàng và sản phẩm chuyên biệt

Nội dung thực hiện:

- Xây dựng 3 gói tín chấp trọng điểm: (1) Vay theo lương (khấu trừ tự động qua tài khoản lương tại BIDV); (2) Thấu chi gắn với tài khoản giao dịch thường xuyên; (3) Thẻ tín dụng hạn mức thấp–trung bình cho khách hàng có lịch sử giao dịch tốt.
- Phân khúc rõ: Viên chức – người lao động có lương ổn định, hộ kinh doanh nhỏ có dòng tiền qua tài khoản.
- Áp dụng hạn mức tín chấp tối đa theo thu nhập và điểm xếp hạng nội bộ (không vượt quá 5–7 lần thu nhập tháng).

Điều kiện triển khai:

- Có danh sách khách hàng nhận lương qua BIDV và khách hàng có lịch sử giao dịch $\geq 6-12$ tháng.
- Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ được cập nhật, bổ sung biến số về dòng tiền và hành vi giao dịch.
- Chính sách phê duyệt phân cấp rõ ràng theo hạn mức và điểm xếp hạng.

Kết quả kỳ vọng (2026–2028):

- Tỷ trọng tín chấp tăng từ 12% lên 20–25%.
- Tỷ trọng cho vay thế chấp bất động sản giảm tương ứng xuống khoảng 60–65%.
- Mở rộng được nhóm khách hàng chưa có tài sản bảo đảm nhưng có thu nhập ổn định.

5.2. Đa dạng hóa sản phẩm theo hướng dựa trên dữ liệu và hành vi khách hàng

Nội dung thực hiện:

- Phát triển sản phẩm “vay nhanh theo dữ liệu giao dịch”: hạn mức được tính toán tự động từ lịch sử thu nhập, chi tiêu, số dư tài khoản trung bình 6–12 tháng.
- Thiết kế gói tín dụng quay vòng cho hộ kinh doanh (hạn mức linh hoạt theo doanh thu qua tài khoản).
- Kết hợp bán chéo: gắn thẻ tín dụng, bảo hiểm, dịch vụ thanh toán trong cùng một gói.

Điều kiện triển khai:

- Dữ liệu giao dịch khách hàng được chuẩn hóa và khai thác được.
- Có quy trình phê duyệt tự động hoặc bán tự động cho hạn mức nhỏ (dưới ngưỡng phân cấp).
- Đào tạo cán bộ về tư vấn sản phẩm trọn gói.

Kết quả kỳ vọng:

- Tăng tỷ trọng các sản phẩm không có tài sản bảo đảm và sản phẩm ngắn hạn.
- Rút ngắn thời gian phê duyệt các khoản vay nhỏ, nâng cao trải nghiệm khách hàng.
- Tăng khả năng bán chéo dịch vụ.

5.3. Số hóa quy trình cho vay tiêu dùng

Nội dung thực hiện:

- Rà soát, cắt giảm các bước không cần thiết trong quy trình thẩm định và phê duyệt.
- Số hóa hồ sơ đầu vào, tự động lấy dữ liệu từ CIC và lịch sử giao dịch nội bộ.
- Phân cấp phê duyệt theo hạn mức và điểm xếp hạng: hạn mức nhỏ được phê duyệt tại chi nhánh hoặc tự động.

Điều kiện triển khai:

- Hệ thống công nghệ của BIDV hỗ trợ kết nối dữ liệu và phê duyệt điện tử.
- Cán bộ được đào tạo sử dụng công cụ số hóa hồ sơ và hệ thống xếp hạng.
- Có quy định rõ về trách nhiệm và phân cấp phê duyệt mới.

Kết quả kỳ vọng:

- Giảm thời gian xử lý hồ sơ vay tiêu dùng (đặc biệt các khoản tín chấp và hạn mức nhỏ).
- Giảm sai sót do thao tác thủ công.
- Nâng cao năng suất lao động của cán bộ tín dụng.

5.4. Chuyển đổi marketing và chăm sóc khách hàng theo hướng dữ liệu

Nội dung thực hiện:

- Sử dụng dữ liệu khách hàng hiện có (nhận lương, giao dịch, lịch sử tín dụng) để phân nhóm và gửi thông điệp sản phẩm phù hợp.
- Xây dựng quy trình chăm sóc theo vòng đời: trước giải ngân – trong thời gian vay – sau tất toán (nhắc hạn, đề xuất tăng hạn mức, bán chéo).
- Ưu tiên tiếp cận nhóm khách hàng đã có quan hệ với Chi nhánh (chi phí thấp, rủi ro thấp hơn).

Điều kiện triển khai:

- Có công cụ hỗ trợ phân tích và phân nhóm khách hàng cơ bản.
- Cán bộ quan hệ khách hàng được giao chỉ tiêu chăm sóc và bán chéo cụ thể.
- Phối hợp với bộ phận ngân hàng số của BIDV để triển khai chiến dịch.

Kết quả kỳ vọng:

- Tăng tỷ lệ khách hàng hiện hữu sử dụng thêm sản phẩm tín dụng tiêu dùng.

- Giảm chi phí tìm kiếm khách hàng mới.
- Nâng cao tỷ lệ giữ chân và giá trị vòng đời khách hàng.

5.5. Nâng cao năng lực cán bộ theo hướng đa nhiệm và kỹ năng số

Nội dung thực hiện:

- Đào tạo chuyên sâu về: chấm điểm tín dụng, phân tích dòng tiền và hành vi khách hàng, kỹ năng tư vấn sản phẩm trọn gói, sử dụng công cụ số hóa hồ sơ.
- Gắn kết quả đào tạo với đánh giá KPI (tỷ lệ hồ sơ tín chấp, tỷ lệ bán chéo, chất lượng danh mục).

Điều kiện triển khai:

- Có chương trình đào tạo nội bộ hoặc phối hợp với Hội sở.
- Lãnh đạo Chi nhánh quyết liệt trong việc thay đổi cách đánh giá hiệu quả công việc của cán bộ.

Kết quả kỳ vọng:

- Cán bộ tự tin triển khai sản phẩm tín chấp và sản phẩm dựa trên dữ liệu.
- Giảm rủi ro do năng lực thẩm định chưa phù hợp với sản phẩm mới.
- Tăng hiệu quả bán hàng và kiểm soát chất lượng tín dụng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] N. Đ. Dồn, *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2014.

[2] N. Đ. Dồn, *Giáo trình Quản trị kinh doanh ngân hàng II*. Nhà xuất bản Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2016.

[3] C. V. Lực, “Phát triển tài chính tiêu dùng – kinh nghiệm quốc tế và kiến nghị đối với Việt Nam”. Nghiên cứu tại Viện Đào tạo và Nghiên cứu BIDV, Việt Nam, 2022.

[4] N. T. T. Hương và cộng sự. Tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam giai đoạn 2019-2023: Thực trạng và một số khuyến nghị. *Tạp chí Kinh tế - Luật và Ngân hàng*, Học viện Ngân hàng, 2024.

[5] Đ. T. H. Nga và T. V. Quyền. Các yếu tố ảnh hưởng đến lựa chọn ngân hàng vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân thông qua mô hình logit đa thức hỗn hợp. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Lạc Hồng*, số 8, 2020.

[6] H. M. Chiến, “Giải pháp nâng cao hiệu quả cho

vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Tân Hương”. Đề án tốt nghiệp Trường Đại học Công thương Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2025.

[7] Đ. T. Hồng, *Tài liệu bài giảng Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Việt Nam, 2025.

[8] 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.

[9] Ngân hàng Nhà Nước, *Thông tư 11/2021/TT-NHNN về việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng*, 2021.

[10] Ngân hàng Nhà Nước, *Thông tư số 06/2023/TT-NHNN ngày 28/06/2023 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quy định về hoạt động cho vay của Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*, 2023.

[11] Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, *Công văn số 10546/BIDV-QLTD về việc hướng dẫn triển khai Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ mới*, 2016.

[12] Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, *Quyết định số 3296/QĐ-BIDV về việc ban hành chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng*, 2016.

[13] Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, *Quyết định số 915/QĐ-BIDV về việc ban hành Quy chế cho vay*, 2024

[14] Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, *Quyết định số 9455/QĐ-BIDV về việc ban hành quy định về trình tự, thủ tục, thẩm quyền thực hiện giao dịch bảo đảm trong cho vay*, 2024.

[15] Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, *Quyết định số 9456/QĐ-BIDV quy định về biện pháp bảo đảm trong hoạt động cấp tín dụng*, 2024.

[16] 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, 2024 và 2025*.

[17] 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*.

[18] Quốc hội, *Luật Dân sự số 91/2015/QH13*, ban hành ngày 24/11/2015.

[19] Quốc hội, *Luật các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15*, ban hành ngày 18 tháng 01 năm 2024.