

LỜI NÓI ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang từng bước phục hồi và phát triển sau đại dịch, hoạt động tín dụng ngân hàng - đặc biệt là cho vay KHCN - đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy tiêu dùng, đầu tư và ổn định đời sống xã hội. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (VietinBank), với vai trò là một trong những NHTM nhà nước lớn nhất, đang không ngừng mở rộng thị phần cho vay KHCN nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Tuy nhiên, song song với sự tăng trưởng về quy mô, vấn đề chất lượng cho vay KHCN đang đặt ra nhiều thách thức, đòi hỏi phải có những nghiên cứu chuyên sâu để đảm bảo hiệu quả và bền vững trong hoạt động tín dụng.

Trong xu thế cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM, chất lượng cho vay KHCN không chỉ là yếu tố quyết định khả năng giữ chân khách hàng mà còn là thước đo năng lực quản trị rủi ro và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Việc cho vay cá nhân nếu không được kiểm soát tốt sẽ dẫn đến nợ xấu gia tăng, ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận và uy tín của ngân hàng. Trong khi đó, các sản phẩm cho vay KHCN thường có giá trị nhỏ, thời hạn ngắn, nhưng lại tiềm ẩn rủi ro cao do phụ thuộc vào thu nhập và hành vi tài chính của từng cá nhân vay vốn.

Hành lang pháp lý và chính sách cho vay KHCN tại Việt Nam đang trong quá trình hoàn thiện, tạo ra những thay đổi liên tục về quy trình, điều kiện và tiêu chuẩn cho vay. Điều này đòi hỏi các ngân hàng, trong đó có VietinBank, phải thường xuyên điều chỉnh quy trình thẩm định, phê duyệt và quản lý khoản vay để phù hợp với quy định mới, đồng thời vẫn đảm bảo tính cạnh tranh và linh hoạt trong phục vụ khách hàng. Việc nghiên cứu chất lượng cho vay trong bối cảnh này sẽ giúp ngân hàng đánh giá lại toàn diện hiệu quả hoạt động cho vay KHCN, từ đó đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp với thực tiễn.

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ tài chính (fintech) và chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng đang làm thay đổi căn bản cách thức cung cấp dịch

vụ tín dụng. Khách hàng ngày càng kỳ vọng vào quy trình vay vốn nhanh chóng, minh bạch, tiện lợi và cá nhân hóa cao. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết cho VietinBank trong việc nâng cao chất lượng cho vay không chỉ ở khía cạnh tài chính mà còn ở trải nghiệm khách hàng. Nghiên cứu đề tài này sẽ giúp làm rõ mức độ đáp ứng của NHTM đối với kỳ vọng của KHCN trong thời đại số, đồng thời chỉ ra những điểm nghẽn cần khắc phục để nâng cao năng lực cạnh tranh.

Trong bối cảnh nền kinh tế chịu nhiều biến động do yếu tố toàn cầu như lạm phát, biến đổi khí hậu, và bất ổn địa chính trị, việc đảm bảo chất lượng cho vay KHCN càng trở nên quan trọng nhằm duy trì sự ổn định tài chính và hỗ trợ người dân vượt qua khó khăn. Đặc biệt, các chính sách tín dụng xanh, tín dụng ưu đãi cho các nhóm yếu thế đang được Chính phủ khuyến khích triển khai rộng rãi. Nghiên cứu chất lượng cho vay cá nhân tại VietinBank sẽ góp phần đánh giá mức độ thực thi các chính sách này, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả và tính công bằng trong tiếp cận tín dụng.

Từ góc độ học thuật, đề tài này không chỉ có ý nghĩa thực tiễn mà còn đóng góp vào việc hoàn thiện hệ thống lý luận về chất lượng cho vay KHCN trong NHTM. Trong khi nhiều nghiên cứu trước đây chủ yếu tập trung vào phân tích tài chính hoặc quản trị rủi ro tín dụng, thì việc tiếp cận đề tài từ góc nhìn chất lượng dịch vụ, trải nghiệm khách hàng và hiệu quả vận hành sẽ mở ra hướng nghiên cứu mới, mang tính liên ngành và ứng dụng cao. Đặc biệt, trong bối cảnh VietinBank đang đẩy mạnh chiến lược chuyển đổi số và phát triển bền vững, việc đánh giá chất lượng cho vay KHCN sẽ là cơ sở quan trọng để hoạch định chính sách, cải tiến quy trình và nâng cao năng lực cạnh tranh trong dài hạn.

Việc nghiên cứu đề tài không chỉ giúp NHTM nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN mà còn góp phần ổn định hệ thống tài chính, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân. Xuất

phát từ thực trạng trên, tác giả đã lựa chọn nghiên cứu đề tài: **“Chất lượng cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam”** cho luận án tiến sĩ ngành Tài chính - Ngân hàng tại Học viện Tài chính.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

2.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu quốc tế liên quan đến đề tài luận án

Trong nội dung này, NCS đề cập đến 24 công trình nghiên cứu quốc tế có liên quan đến đề tài luận án

2.2. Tổng quan tình hình nghiên cứu trong nước có liên quan đến đề tài luận án

NCS đề cập đến 14 công trình nghiên cứu trong nước liên quan đến đề tài luận án

2.3. Nhận xét, đánh giá các công trình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận án

Các nghiên cứu trong và ngoài nước đã làm rõ cơ sở lý luận, thực tiễn và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng ngân hàng. Tuy nhiên, phần lớn công trình còn tiếp cận phạm vi chung, dựa trên dữ liệu cũ và chưa đánh giá đầy đủ tác động của chuyển đổi số tới cho vay khách hàng cá nhân tại một ngân hàng cụ thể. Kế thừa các thành tựu đó, luận án đi sâu phân tích thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank trong bối cảnh mới, từ đó bổ sung bằng chứng thực tiễn và đề xuất giải pháp hoàn thiện phù hợp.

2.4. Câu hỏi và khoảng trống nghiên cứu

2.4.1 Câu hỏi nghiên cứu

Để khắc phục những khoảng trống nghiên cứu, mục tiêu của đề tài mà NCS đặt ra là trả lời được các câu hỏi sau:

Cho vay KHCN là gì? Nội dung, quy trình cho vay đối với KHCN?

Thế nào là chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân? Sử dụng các chỉ tiêu nào để đánh giá chất lượng cho vay KHCN? Nhân tố nào ảnh hưởng đến chất lượng cho vay KHCN?

Thực trạng chất lượng cho vay nói chung; Thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank thời gian qua như thế nào? Những hạn chế chủ yếu là gì? Nguyên nhân của hạn chế do đâu?

Quan điểm và các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank trong thời gian tới.

Đây là những câu hỏi nghiên cứu và câu hỏi quản lý cần phải có lời giải đáp.

2.4.2 Khoảng trống nghiên cứu

Theo tìm hiểu của NCS, vấn đề đang được tranh luận nhiều nhất hiện nay có liên quan đến vấn đề nghiên cứu của luận án là chất lượng cho vay KHCN tại NHTM.

Qua nghiên cứu, hiện nay chưa có đề tài nào nghiên cứu chuyên sâu về chất lượng cho vay KHCN mà chủ yếu nghiên cứu về chất lượng tín dụng đối với KHCN với phạm vi về không gian tại VietinBank trong giai đoạn 2021- 2025 và giải pháp đến 2030, tầm nhìn 2045.

Từ những nhận định trên NCS cho rằng có một số khoảng trống sau đây đã gợi cho tác giả nghiên cứu nhằm thực hiện tốt đề tài luận án của mình: (i) Trong hệ thống VietinBank đã có nhiều công trình nghiên cứu về từng chi nhánh cụ thể, NCS mở rộng phạm vi để so sánh chất lượng cho vay giữa các chi nhánh nhằm phát hiện sự khác biệt trong quy trình, hiệu quả và mức độ hài lòng của khách hàng. (ii) Tác động của chuyển đổi số mạnh mẽ hiện nay (giai đoạn nghiên cứu 2021- 2025) sẽ khác bối cảnh với những nghiên cứu trước 2019, ngân hàng số và các ứng dụng di động đang thay đổi cách thức cho vay đối với KHCN. NCS sẽ nghiên cứu mức độ ảnh hưởng của chuyển đổi số đến chất lượng cho vay cá nhân tại VietinBank. (iii) Đo lường chất lượng cho vay KHCN bằng mô hình như mô hình SERVQUAL, SERVPERF, hoặc kết hợp định lượng và định tính để đánh giá toàn diện hơn về chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank. (iv) Tác động của chính sách tín dụng xanh hoặc cho vay bền vững trong bối cảnh ESG và phát triển bền vững đang được quan tâm,

NCS sẽ nghiên cứu thực tế tại VietinBank áp dụng các tiêu chí này như thế nào trong cho vay KHCN.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN phù hợp với hoạt động của VietinBank đến năm 2030.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu trên đây, đề tài sẽ phải đề cập phân tích, luận giải và làm rõ một số vấn đề sau đây: (i) Hệ thống hoá và làm sáng tỏ những lý luận cơ bản về chất lượng cho vay KHCN của NHTM trong điều kiện hiện nay. (ii) Rút ra những bài học kinh nghiệm nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN cho VietinBank thông qua việc nghiên cứu kinh nghiệm thực tiễn tại một số NHTM trong và ngoài nước. (iii) Đánh giá thực trạng chất lượng cho vay KHCN của VietinBank một cách hệ thống, nhất là chỉ ra những hạn chế và nguyên nhân của chúng trong giai đoạn 2021- 2025. (iv) Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN VietinBank đến năm 2030.

5. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

5.1 Đối tượng nghiên cứu

Các vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng cho vay KHCN của NHTM.

5.2 Phạm vi nghiên cứu

Về nội dung: Luận án tập trung nghiên cứu chất lượng cho vay KHCN của NHTM

Về không gian: Nghiên cứu tại VietinBank (không bao gồm các công ty con, công ty liên doanh, liên kết).

Về thời gian: Số liệu phân tích thực trạng chất lượng cho vay KHCN của VietinBank giai đoạn 2021- 2025, đề xuất các giải pháp đến năm 2030

6. Phương pháp nghiên cứu

Để hoàn thành được mục tiêu đặt ra, ngoài các phương pháp nghiên cứu truyền thống thường được sử dụng trong các đề tài Khoa học xã hội nhân văn, như: Phương pháp luận Duy vật biện chứng, Duy vật lịch sử, thống kê, so sánh... NCS sẽ đặc biệt chú ý sử dụng các phương pháp sau đây:

Luận án sử dụng phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử để đảm bảo việc nhận thức về quản lý nợ xấu theo chuẩn mực quốc tế tại NHTM nói chung và VietinBank nói riêng luôn đảm bảo tính logic giữa nhận thức trực quan đến tư duy và thực tiễn, trong mối quan hệ biện chứng giữa các bộ phận trong cùng hệ thống, giữa hệ thống với môi trường xung quanh và phù hợp với các qui luật vận động vốn có của nó.

Trên nền tảng của phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, để có các phân tích, đánh giá, lập luận có căn cứ khoa học về đề tài nghiên cứu, NCS sử dụng các phương pháp:

+ Phương pháp phân tích - tổng hợp: Phương pháp này được sử dụng trong tất cả các chương của luận án; cụ thể được sử dụng để đi sâu vào phân tích lý thuyết về chất lượng cho vay KHCN, từ đó phân tích, rút ra những đánh giá, kết luận, kiến nghị và giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank

+ Phương pháp so sánh - đối chiếu: Phương pháp này chủ yếu được sử dụng tại chương 1, 2 của Luận án. Cụ thể là được vận dụng trong việc tham khảo các lý thuyết về chất lượng cho vay KHCN, NCS cũng sử dụng phương pháp này để so sánh chất lượng cho vay KHCN của VietinBank với một số ngân hàng khác, từ đó rút ra các bài học kinh nghiệm và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank. Ở chương 2 của luận án, NCS đã so sánh thực trạng chất lượng cho vay KHCN của VietinBank qua các năm từ 2021- 2025, rút ra những thành tựu đạt được và những - hạn chế cùng nguyên nhân của các hạn chế trong cho vay KHCN của VietinBank.

+ Phương pháp phỏng vấn: Phỏng vấn, xin ý kiến các chuyên gia, các cán bộ tín dụng và cán bộ quản lý tại một số chi nhánh của VietinBank (trực tiếp, qua thư điện tử) để có thêm các thông tin cần thiết, hữu ích phục vụ cho quá trình nghiên cứu và hoàn thiện luận án sau này.

+ Phương pháp thống kê phân tích: Thông qua các số liệu thứ cấp từ các nguồn tin cậy và số liệu sơ cấp thu thập được thông qua phỏng vấn, điều tra, NCS thực hiện thống kê và phân tích các số liệu nhằm làm sáng tỏ mục tiêu

ngiên cứu và những luận điểm quan trọng, bổ sung cho những đề xuất của Luận án.

+ Phương pháp hệ thống hóa: Được sử dụng xuyên suốt toàn bộ luận án nhằm trình bày các vấn đề, các nội dung trong luận án theo một trình tự, một bố cục hợp lý, chặt chẽ, có sự gắn kết, kế thừa, phát triển các vấn đề, các nội dung để đạt được mục đích, yêu cầu đã được xác định cho luận án.

+ Phương pháp suy luận logic: Từ những vấn đề cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn đặc biệt những tồn tại, yếu kém và nguyên nhân tại VietinBank về chất lượng cho vay KHCN, NCS suy luận logic để đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cho vay KHCN của VietinBank.

7. Đóng góp mới của luận án

Đây là một đề tài nghiên cứu thực tiễn và do vậy, mục tiêu chính vẫn hướng tới là đánh giá thực tiễn, qua đó, làm cơ sở để đề xuất hệ giải pháp và kiến nghị phù hợp. Chính vì vậy, Luận án này sẽ phải làm rõ hơn nội hàm của khái niệm này và do vậy, các kết quả của Luận án này là:

Đóng góp về mặt lý luận:

Bổ sung và hoàn thiện khái niệm chất lượng cho vay KHCN: Luận án không chỉ kế thừa các định nghĩa truyền thống mà còn mở rộng khái niệm theo hướng tích hợp giữa chất lượng dịch vụ, hiệu quả tín dụng và trải nghiệm khách hàng trong bối cảnh chuyển đổi số.

Xây dựng mô hình đánh giá chất lượng cho vay phù hợp với đặc thù ngân hàng Việt Nam: Thay vì chỉ sử dụng mô hình SERVQUAL phổ biến, luận án đề xuất mô hình kết hợp giữa các tiêu chí định lượng (nợ xấu, thời gian xử lý hồ sơ, tỷ lệ giải ngân đúng hạn) và định tính (mức độ hài lòng, sự tin tưởng, tính minh bạch).

Làm rõ mối quan hệ giữa chất lượng cho vay và năng lực cạnh tranh của ngân hàng: Luận án chứng minh rằng nâng cao chất lượng cho vay không chỉ giúp giảm rủi ro tín dụng mà còn là yếu tố then chốt để giữ chân khách hàng và mở rộng thị phần trong phân khúc cá nhân.

Đề xuất khung lý thuyết tích hợp yếu tố công nghệ và hành vi khách hàng: Trong bối cảnh ngân hàng số phát triển mạnh, đóng góp bằng cách đưa ra mô

hình lý thuyết mới kết hợp giữa công nghệ tài chính (fintech), hành vi tiêu dùng tài chính và chất lượng tín dụng.

Đóng góp về mặt thực tiễn:

Phân tích thực trạng chất lượng cho vay tại VietinBank một cách toàn diện và cập nhật: Cung cấp bức tranh chi tiết về quy trình, hiệu quả và những tồn tại trong hoạt động cho vay cá nhân tại VietinBank, đặc biệt trong giai đoạn hậu COVID-19 và chuyển đổi số.

Đề xuất các giải pháp cụ thể, khả thi và có tính ứng dụng cao: Từ kết quả nghiên cứu, đưa ra các khuyến nghị cải tiến quy trình thẩm định, nâng cao năng lực nhân sự tín dụng, ứng dụng công nghệ AI trong phân tích hồ sơ vay, và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Đánh giá tác động của các chính sách tín dụng mới và chuyển đổi số đến chất lượng cho vay: Đây là điểm mới so với các nghiên cứu trước, giúp NHTM điều chỉnh chiến lược phù hợp với xu hướng thị trường và yêu cầu quản trị rủi ro hiện đại.

Cung cấp dữ liệu thực tiễn phục vụ hoạch định chính sách cho vay KHCN: trở thành tài liệu tham khảo hữu ích cho các nhà quản lý tại VietinBank trong việc xây dựng chiến lược phát triển cho vay KHCN bền vững.

8. Kết cấu luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục công trình công bố của tác giả, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, kết cấu của luận án gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng cho vay KHCN của NHTM.

Chương 2: Thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank.

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN VỀ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Cho vay đối với KHCN tại NHTM

1.1.1. Khái niệm cho vay KHCN

Cho vay KHCN là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết cho khách hàng là cá nhân, hộ gia đình một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay.

1.1.2. Đặc điểm cho vay KHCN

Hoạt động cho vay KHCN là một hình thức tín dụng bán lẻ có những đặc điểm: (i) đối tượng cho vay là các cá nhân, (ii) quy mô các món vay thường nhỏ, nhưng số lượng các món vay lại lớn, (iii) sản phẩm cho vay KHCN rất đa dạng, (iv) mức độ rủi ro của cho vay KHCN cao hơn so với cho vay khách hàng doanh nghiệp, (v) tốn kém nhiều chi phí trong chi phí cho vay KHCN dẫn đến lãi suất cho vay cao, (vi) hoạt động cho vay KHCN mang lại lợi nhuận cao đối với các NHTM.

1.1.3. Phân loại cho vay KHCN

Phân loại cho vay KHCN là việc sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm dựa trên một số tiêu thức nhất định. Việc phân loại một cách khoa học không chỉ tạo nền tảng cho việc thiết lập các quy trình cho vay phù hợp mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro tín dụng. Vì vậy, để sử dụng vốn tín dụng một cách hiệu quả và tối ưu, việc phân loại các khoản cho vay là điều cần thiết.

Có nhiều tiêu thức phân loại cho vay, tuy nhiên trên thực tế, người ta thường phân loại cho vay đối với KHCN theo các tiêu thức: (i) theo thời hạn khoản vay, (ii) theo mục đích sử dụng, (iii) theo hình thức bảo đảm tiền vay, (iv) theo xuất xứ tín dụng

1.1.4. Các quy định pháp lý về cho vay KHCN

Các quy định pháp lý trong hoạt động cho vay đối với KHCN của NHTM tập trung vào các vấn đề: (i) nguyên tắc cho vay, (ii) điều kiện cho vay, (iii) đối

tượng cho vay, (iv) Bảo đảm tiền vay, (v) hạn chế tín dụng và (iv) hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay

1.1.5. Quy trình cho vay KHCN

Quy trình cho vay là tổng hợp các nguyên tắc quy định của NHTM trong việc cho vay. Quy trình cho vay mô tả về trình tự xử lý các bước đi cụ thể trong một quá trình cấp tín dụng cho khách hàng, từ khi tiếp nhận nhu cầu vay vốn của khách hàng cho đến khi NHTM ra quyết định cho vay, giải ngân... và thanh lý hợp đồng tín dụng.

1.2. Chất lượng cho vay đối với KHCN tại NHTM

1.2.1. Khái niệm chất lượng cho vay đối với KHCN

Chất lượng cho vay đối với KHCN là mức độ phù hợp và hiệu quả của các khoản vay mà ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng cấp cho KHCN, dựa trên khả năng trả nợ, tính minh bạch trong quá trình thẩm định và quản lý khoản vay, cũng như việc thực hiện nghĩa vụ tài chính của khách hàng.

1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng cho vay đối với KHCN tại NHTM

NCS đề cập 2 nhóm chỉ tiêu: (i) chỉ tiêu định tính và (ii) chỉ tiêu định lượng

1.2.3. Nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay đối với KHCN tại NHTM

NCS đề cập hai nhóm nhân tố ảnh hưởng bao gồm (i) nhân tố khách quan (ii) nhân tố chủ quan

1.3. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại một số NHTM trong và ngoài nước và bài học đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

Trong nội dung này, NCS đề cập đến kinh nghiệm nâng cao chất lượng cho vay KHCN của các NHTM một số quốc gia trên thế giới sau đó rút ra một số bài học kinh nghiệm có giá trị tham khảo đối với VietinBank

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

2.1 Khái quát về lịch sử hình thành và phát triển VietinBank

Nội dung này NCS khái quát quá trình hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức hoạt động và kết quả hoạt động kinh doanh của VietinBank giai đoạn 2021 - 2025 làm cơ sở phân tích thực trạng trong mục 2.2

2.2. Thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank

2.2.1. Thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank theo hệ thống chỉ tiêu định tính

Trong nội dung này, NCS đề cập thực trạng các quy định pháp lý, thực trạng quy trình cho vay KHCN, thực trạng chất lượng nhân sự và uy tín của VietinBank

2.2.2. Thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank theo hệ thống chỉ tiêu định lượng

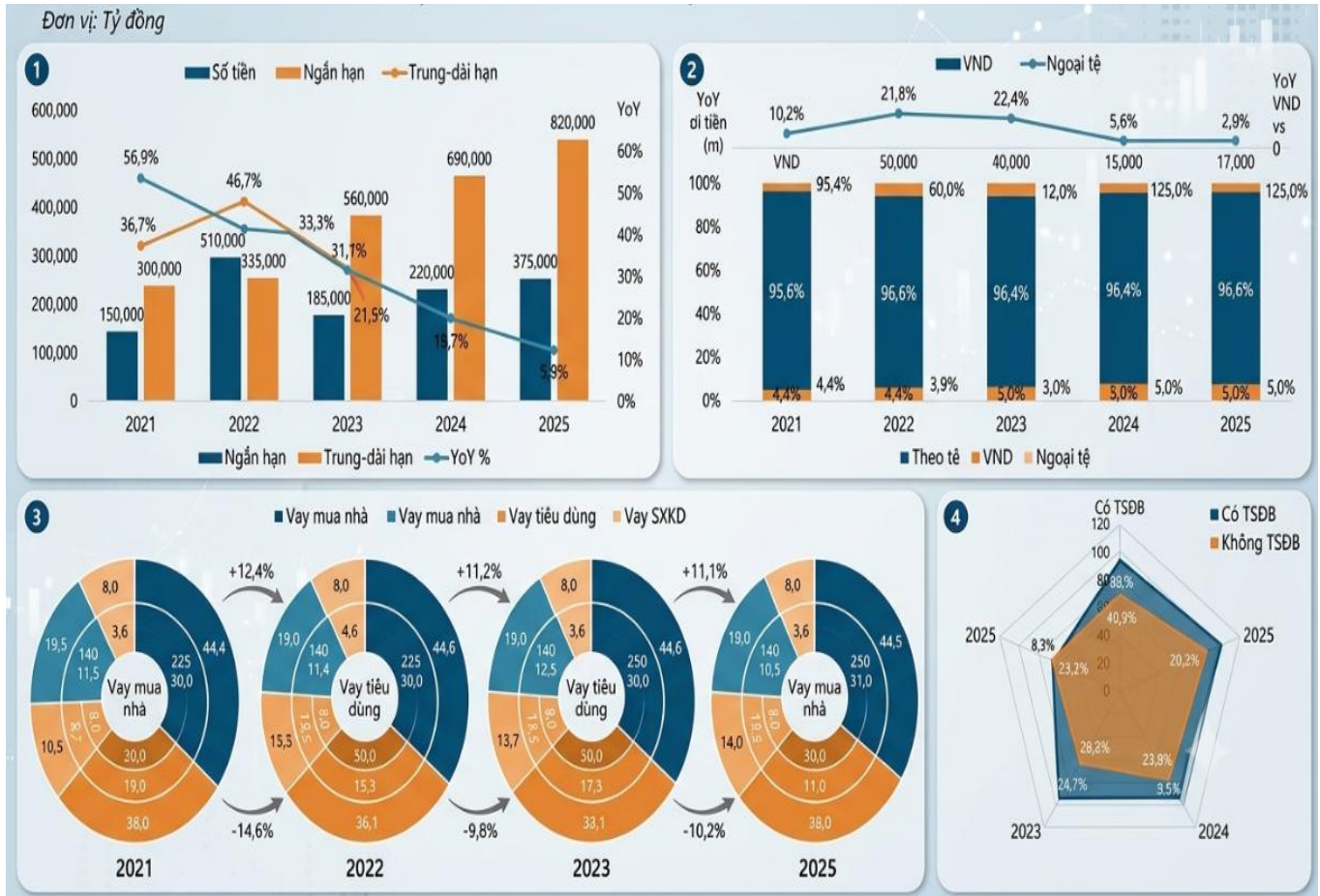
2.2.2.1. Thực trạng dư nợ cho vay KHCN tại VietinBank

Bảng 2.7: Dư nợ cho vay KHCN của VietinBank 2021-2025

Đơn vị: Tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2021		2022				2023				2024				2025			
	Số tiền	%	Số tiền	%	2022/2021		Số tiền	%	2023/2022		Số tiền	%	2024/2023		Số tiền	%	2025/2024	
					Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%
Tổng dư nợ KHCN	450.000	100	510.000	100	60.000	13,3	560.000	100	50.000	9,8	690.000	100	130.000	23,2	820.000	100	130.000	18,8
1. Theo thời gian																		
Ngắn hạn	150.000	33,3	175.000	34,3	25.000	16,7	185.000	33,0	10.000	5,7	220.000	31,9	35.000	18,9	260.000	31,7	40.000	18,2
Trung - dài hạn	300.000	66,7	335.000	65,7	35.000	11,7	375.000	67,0	40.000	11,9	470.000	68,1	95.000	25,3	560.000	68,3	90.000	19,1
2. Theo loại tiền																		
VND	430.000	95,6	490.000	96,1	60.000	14,0	540.000	96,4	50.000	10,2	665.000	96,4	125.000	23,1	790.000	96,3	125.000	18,8
Ngoại tệ	20.000	4,4	20.000	3,9	0	0	20.000	3,6	0	0	25.000	3,6	5.000	25,0	30.000	3,7	5.000	20,0
3. Theo mục đích vay																		
Vay mua nhà / BĐS	200.000	44,4	225.000	44,1	25.000	12,5	250.000	44,6	25.000	11,1	310.000	44,9	60.000	24,0	370.000	45,1	60.000	19,4
Vay tiêu dùng	140.000	31,1	160.000	31,4	20.000	14,3	175.000	31,3	15.000	9,4	210.000	30,4	35.000	20,0	250.000	30,5	40.000	19,0
Vay SXKD cá thể	110.000	24,5	125.000	24,5	15.000	13,6	135.000	24,1	10.000	8,0	170.000	24,7	35.000	25,9	200.000	24,4	30.000	17,6
4. Theo tài sản bảo đảm																		
Có TSĐB	360.000	80,0	410.000	80,4	50.000	13,9	455.000	81,3	45.000	11,0	565.000	81,9	110.000	24,2	675.000	82,3	110.000	19,5
Không TSĐB	90.000	20,0	100.000	19,6	10.000	11,1	105.000	18,7	5.000	5,0	125.000	18,1	20.000	19,0	145.000	17,7	20.000	16,0

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].



Biểu đồ 2.6 Dư nợ cho vay KHCN của VietinBank 2021-2025

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].

Cho vay KHCN là mảng kinh doanh chiến lược của VietinBank, góp phần tăng lợi nhuận, mở rộng thị phần và phân tán rủi ro. Giai đoạn 2021-2025, dư nợ KHCN tăng từ 450.000 lên 820.000 tỷ đồng nhờ phục hồi kinh tế và nhu cầu vay mua nhà, tiêu dùng tăng cao. Dư nợ trung dài hạn và vay bằng VND chiếm tỷ trọng lớn; vay mua nhà, bất động sản là chủ yếu. Các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn trên 80%, thể hiện chính sách tín dụng thận trọng. VietinBank cũng đẩy mạnh ngân hàng bán lẻ và ứng dụng công nghệ số.

2.2.2.2. Thực trạng nợ quá hạn, nợ xấu cho vay KHCN tại VietinBank

Giai đoạn 2021-2025, chất lượng cho vay KHCN của VietinBank được duy trì ở mức tương đối tốt mặc dù quy mô dư nợ tăng nhanh. Tỷ trọng nợ đủ tiêu chuẩn chiếm phần lớn trong cơ cấu dư nợ, trong khi tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp và ổn định.

Bảng 2.8. Nợ quá hạn, nợ xấu cho vay KHCN tại VietinBank 2021 - 2025

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021		2022				2023				2024				2025			
	Số tiền	%	Số tiền	%	2022/2021		Số tiền	%	2023/2022		Số tiền	%	2024/2023		Số tiền	%	2025/2024	
					Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%
Tổng dư nợ KHCN	450.000	100	510.000	100	60.000	13,3	560.000	100	50.000	9,8	690.000	100	130.000	23,2	820.000	100	130.000	18,8
Nhóm 1	430.000	95,6	488.000	95,7	58.000	13,5	535.000	95,5	47.000	9,6	660.000	95,7	125.000	23,4	785.000	95,7	125.000	18,9
Nhóm 2	12.000	2,7	14.000	2,7	2.000	16,7	15.000	2,7	1.000	7,1	18.000	2,6	3.000	20,0	22.000	2,7	4.000	22,2
Nhóm 3	4.000	0,9	4.500	0,9	500	12,5	5.000	0,9	500	11,1	6.000	0,9	1.000	20,0	7.000	0,9	1.000	16,7
Nhóm 4	2.000	0,4	2.200	0,4	200	10,0	2.500	0,4	300	13,6	3.000	0,4	500	20,0	3.500	0,4	500	16,7
Nhóm 5	2.000	0,4	1.300	0,3	-700	-35,0	2.500	0,5	1.200	92,3	3.000	0,4	500	20,0	2.500	0,3	-500	-16,7
Nợ quá hạn	8.000	1,8	9.000	1,8	1.000	12,5	10.000	1,8	1.000	11,1	12.000	1,7	2.000	20,0	13.000	1,6	1.000	8,3
Nợ xấu	8.000	1,8	8.000	1,6	0	0	10.000	1,8	2.000	25,0	12.000	1,7	2.000	20,0	13.000	1,6	1.000	8,3

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].



Biểu đồ 2.7. Nợ quá hạn, nợ xấu cho vay KHCN tại Vietinbank 2021 - 2025

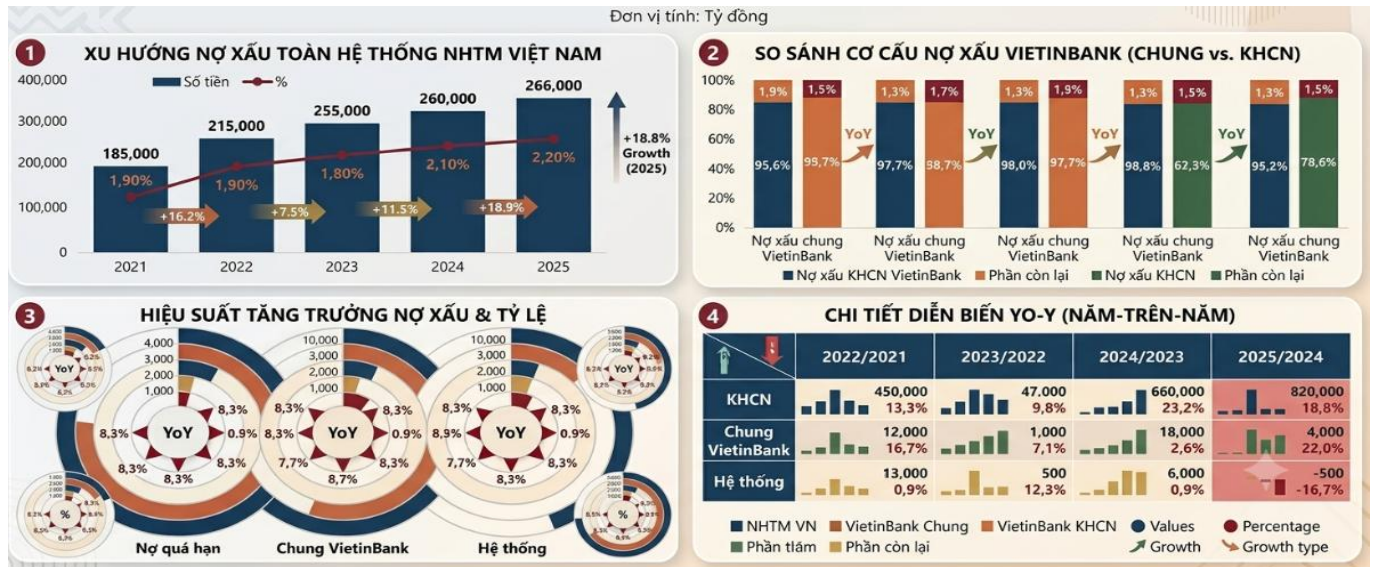
Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].

Bảng 2.9. So sánh nợ xấu cho vay KHCN của VietinBank 2021-2025

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chi tiêu	2021		2022				2023				2024				2025			
	Số tiền	%	Số tiền	%	2022/2021		Số tiền	%	2023/2022		Số tiền	%	2024/2023		Số tiền	%	2025/2024	
					Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%
1. Nợ xấu chung của VietinBank	15.300	1,20	16.800	1,18	1.500	9,8	17.000	1,15	200	1,2	21.500	1,25	4.500	26,5	21.900	1,10	400	1,9
2. Nợ xấu cho vay KHCN VietinBank	8.000	1,80	8.000	1,60	0	0	10.000	1,80	2.000	25,0	12.000	1,70	2.000	20,0	13.000	1,60	1.000	8,3
3. Nợ xấu toàn hệ thống NHTM Việt Nam	185.000	1,90	215.000	2,00	30.000	16,2	230.000	2,10	15.000	7,0	253.000	2,30	23.000	10,0	266.000	2,20	13.000	5,1

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].



Biểu 2.8 So sánh nợ xấu cho vay KHCN của VietinBank 2021-2025

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].

Mặc dù cho vay KHCN vẫn tiềm ẩn những rủi ro, nhưng với tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức hợp lý và thấp hơn so với mặt bằng chung của hệ thống ngân hàng, có thể khẳng định rằng chất lượng cho vay KHCN của VietinBank trong giai đoạn 2021-2025 được duy trì ở mức tương đối tốt

2.2.2.3. Thực trạng trích lập dự phòng rủi ro cho vay KHCN tại VietinBank

Dự phòng rủi ro là một trong những yếu tố quan trọng phản ánh chất lượng cho vay và mức độ an toàn tài chính của VietinBank. Việc trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro không chỉ giúp VietinBank hạn chế thiệt hại khi phát

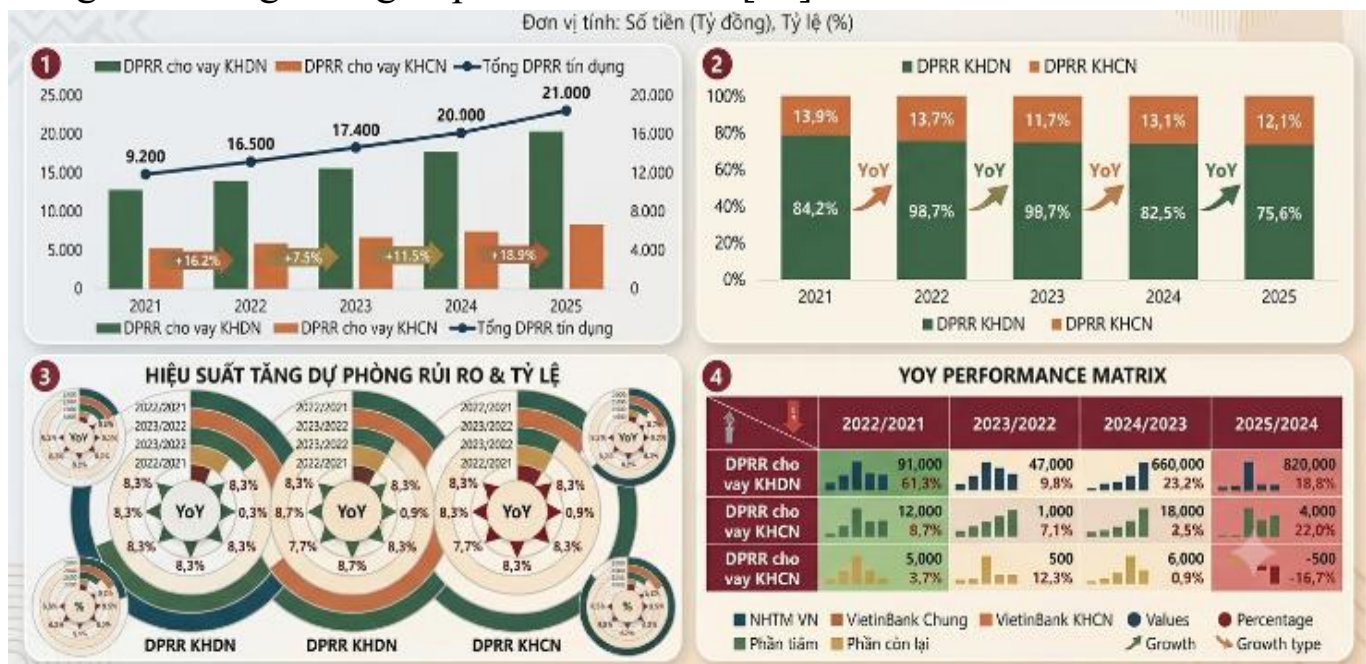
sinh các khoản nợ xấu mà còn đảm bảo sự ổn định và bền vững trong hoạt động kinh doanh.

Bảng 2.10. Tình hình dự phòng rủi ro của KHCN tại VietinBank 2021- 2025

Đơn vị tính: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2021		2022				2023				2024				2025			
	Số tiền	%	Số tiền	%	2022/2021		Số tiền	%	2023/2022		Số tiền	%	2024/2023		Số tiền	%	2025/2024	
					Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%			Số tiền	%
1. DPRR cho vay KHDN	9.200	61,3	10.000	60,6	800	8,7	10.200	58,6	200	2,0	12.000	60,0	1.800	17,6	12.500	59,5	500	4,2
2. DPRR cho vay KHCN	5.800	38,7	6.500	39,4	700	12,1	7.200	41,4	700	10,8	8.000	40,0	800	11,1	8.500	40,5	500	6,3
Tổng DPRR tín dụng	15.000	100	16.500	100	1.500	10,0	17.400	100	900	5,5	20.000	100	2.600	14,9	21.000	100	1.000	5,0

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].



Biểu 2.9 Tình hình dự phòng rủi ro của KHCN tại Vietinbank 2021- 2025

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].

Trong giai đoạn 2021-2025, hoạt động cho vay KHCN của VietinBank có sự tăng trưởng mạnh mẽ nhưng vẫn duy trì được mức độ an toàn tương đối cao. Việc tăng cường trích lập dự phòng rủi ro tín dụng không chỉ góp phần nâng cao khả năng chống chịu trước các rủi ro tài chính mà còn phản ánh định hướng phát triển bền vững của ngân hàng trong lĩnh vực tín dụng bán lẻ.

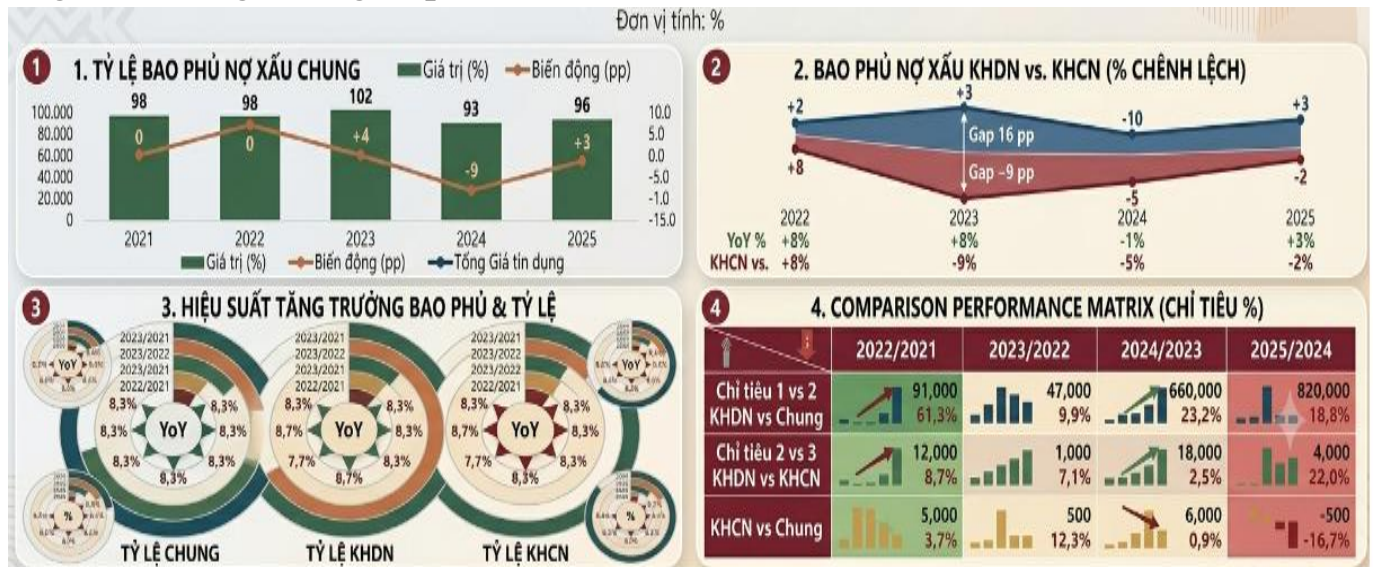
2.2.2.4. Thực trạng bao phủ nợ xấu cho vay KHCN tại VietinBank

Bảng 2.11. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu cho vay KHCN của VietinBank 2021-2025

Đơn vị tính: %

Chỉ tiêu	2021	2022	2022/ 2021	2023	2023/ 2022	2024	2024/2023	2025	2025/2024
1. Tỷ lệ bao phủ nợ xấu chung	98	98	0	102	+4	93	-9	96	+3
2. Bao phủ nợ xấu cho vay KHDN	110	112	+2	115	+3	105	-10	108	+3
3. Bao phủ nợ xấu cho vay KHCN	73	81	+8	72	-9	67	-5	65	-2

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].



Biểu 2.10 Tỷ lệ bao phủ nợ xấu cho vay KHCN của VietinBank 2021-2025

Nguồn: Tác giả tổng hợp và tính toán từ [29].

Tỷ lệ bao phủ nợ xấu là chỉ tiêu quan trọng phản ánh khả năng bù đắp rủi ro tín dụng của VietinBank. Giai đoạn 2021-2025, ngân hàng duy trì tỷ lệ bao phủ nợ xấu ở mức tương đối cao, thể hiện chính sách quản trị rủi ro thận trọng. Bao phủ nợ xấu cho vay khách hàng doanh nghiệp luôn trên 100%, cao hơn đáng kể so với KHCN do các khoản vay doanh nghiệp có quy mô lớn và mức độ tập trung rủi ro cao. Trong khi đó, tỷ lệ bao phủ nợ xấu KHCN dao động khoảng 65-81%, thấp hơn do các khoản vay cá nhân có quy mô nhỏ, phân tán và phần lớn có tài sản bảo đảm. Dù tỷ lệ bao phủ KHCN giảm nhẹ giai đoạn cuối do tín dụng bán lẻ tăng mạnh, nợ xấu vẫn được kiểm soát ở mức thấp. Nhìn chung,

hoạt động cho vay KHCN của VietinBank tăng trưởng mạnh nhưng vẫn duy trì chất lượng tín dụng và mức độ an toàn tương đối ổn định

2.3. Đánh giá thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank

2.3.1. Kết quả đạt được

(i) Quy mô cho vay KHCN tăng trưởng liên tục, phù hợp với định hướng mở rộng tín dụng bán lẻ, (ii) Chất lượng danh mục tín dụng được duy trì tương đối ổn định trong bối cảnh dư nợ KHCN tăng mạnh, (iii) Công tác tuân thủ pháp lý, thẩm định và kiểm soát quy trình cho vay được tổ chức tương đối chặt chẽ, (iv) Chất lượng nhân sự và uy tín thương hiệu tạo nền tảng thuận lợi cho mở rộng và kiểm soát chất lượng cho vay KHCN, (v) Chính sách dự phòng rủi ro được thực hiện theo hướng tương đối chủ động, góp phần tạo bộ đệm tài chính cho danh mục cho vay KHCN.

2.3.2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay KHCN của VietinBank vẫn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục: (i) Tốc độ mở rộng dư nợ KHCN cao tạo áp lực đối với kiểm soát chất lượng tín dụng ở quy mô lớn, (ii) Tỷ lệ nợ xấu KHCN vẫn cao hơn tỷ lệ nợ xấu chung của VietinBank, phản ánh rủi ro đặc thù của tín dụng bán lẻ, (iii) Nợ quá hạn và nợ cần chú ý có xu hướng gia tăng, cho thấy rủi ro tín dụng có dấu hiệu hình thành trước khi chuyển thành nợ xấu, (iv) Tỷ lệ bao phủ nợ xấu KHCN thấp hơn đáng kể so với KHDN và có xu hướng giảm về cuối kỳ, (v) Chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay vẫn chịu áp lực khi danh mục KHCN ngày càng mở rộng, (vi) Mức độ ứng dụng dữ liệu và công nghệ trong quản trị chất lượng cho vay KHCN chưa tạo được sự đồng bộ tương ứng với tốc độ tăng trưởng.

2.3.3. Nguyên nhân

Nguyên nhân chủ quan: (i) Định hướng mở rộng tín dụng bán lẻ nhanh tạo áp lực lên năng lực kiểm soát chất lượng khoản vay, (ii) Khả năng nhận diện sớm và quản lý các khoản vay có dấu hiệu suy giảm chất lượng còn cần được nâng cao, (iii) Phương pháp thẩm định KHCN vẫn cần tăng cường đánh giá dòng tiền thực tế thay vì phụ thuộc nhiều vào hồ sơ và tài sản bảo đảm, (iv) Chính sách phân bổ

và trích lập dự phòng cho KHCN chưa theo kịp hoàn toàn tốc độ gia tăng của rủi ro trong danh mục, (v) Năng lực khai thác dữ liệu và ứng dụng công nghệ trong cảnh báo sớm chưa được phát huy tương xứng với quy mô tín dụng KHCN, (vi) Áp lực cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng cho vay và mục tiêu kiểm soát rủi ro còn lớn.

Nguyên nhân khách quan: (i) Biến động kinh tế vĩ mô ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập và khả năng trả nợ của KHCN, (ii) Đặc điểm thu nhập và dòng tiền của KHCN khó ổn định và khó dự báo hơn KHDN, (iii) Thị trường bất động sản và giá trị tài sản bảo đảm biến động tạo ảnh hưởng đến chất lượng khoản vay KHCN, (iv) Đặc điểm phân tán và số lượng lớn của các khoản vay KHCN làm tăng chi phí và độ phức tạp trong kiểm soát rủi ro, (v) Môi trường cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ ngày càng gay gắt, (vi) Yêu cầu pháp lý và chuẩn mực quản trị rủi ro ngày càng cao trong bối cảnh tín dụng bán lẻ phát triển.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

3.1 Định hướng nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại VietinBank đến 2030

Trong phần này NCS đề cập bối cảnh kinh tế vĩ mô tác động đến chất lượng cho vay KHCN, định hướng hoạt động kinh doanh, mục tiêu nâng cao chất lượng cho vay và định hướng nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam đến năm 2030

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, nâng cao chất lượng cho vay KHCN là nhiệm vụ trọng tâm của VietinBank nhằm phát triển ngân hàng bán lẻ và gia tăng hiệu quả kinh doanh. Giai đoạn 2021-2025, hoạt động cho vay KHCN đạt nhiều kết quả tích cực như dư nợ tăng ổn định, cơ cấu tín dụng đa dạng và nợ xấu được kiểm soát hợp lý. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một số hạn chế như quy trình thẩm định chưa tối ưu, ứng dụng công nghệ quản trị rủi ro chưa đồng bộ, giám sát sau cho vay còn hạn chế và khai thác dữ liệu khách hàng

chưa hiệu quả. Ngoài ra, năng lực phân tích tín dụng và hệ thống chấm điểm khách hàng còn chưa đồng đều. Vì vậy, VietinBank cần triển khai đồng bộ các giải pháp nâng cao quản trị rủi ro, ứng dụng công nghệ số và cải thiện trải nghiệm khách hàng nhằm phát triển tín dụng bền vững

3.2.1. Hoàn thiện quy trình thẩm định và nâng cao chất lượng đánh giá tín dụng khách hàng cá nhân

VietinBank đã xây dựng quy trình cho vay khá đầy đủ. Dù vậy, trước đà tăng trưởng dư nợ KHCN mạnh mẽ từ 450.000 lên 820.000 tỷ đồng giai đoạn 2021-2025 và tỷ lệ nợ xấu còn cao, yêu cầu cấp thiết là phải nâng cao chất lượng, chiều sâu đánh giá: (i) Ngân hàng cần chuyển từ thẩm định thiên về hồ sơ, tài sản bảo đảm sang đánh giá toàn diện khả năng trả nợ thực tế của từng phân khúc khách hàng. (ii) Tăng cường thẩm định độc lập đối với các khoản vay rủi ro cao, chạy thử nghiệm kịch bản biến động thu nhập/lãi suất. (iii) Chuẩn hóa hồ sơ tín dụng 360 độ, bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật và quy trình nội bộ.

3.2.2. Nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng và hoàn thiện cơ chế cảnh báo sớm nợ xấu khách hàng cá nhân

Mặc dù nợ xấu duy trì ở mức 1,6-1,8%, nhóm nợ quá hạn và nợ cần chú ý lại gia tăng, đặt ra yêu cầu phải nhận diện suy giảm chất lượng nợ từ sớm thay vì chỉ xử lý hậu quả: (i) Xây dựng hệ thống cảnh báo sớm đa tầng: chỉ báo truyền thống, tài chính và hành vi nhằm phát hiện sớm nguy cơ quá hạn. (ii) Phân loại 4 cấp độ cảnh báo (xanh, vàng, cam, đỏ) và gắn liền với từng hành động quản lý rủi ro cụ thể. (iii) Quản trị rủi ro theo danh mục phân nhóm khách hàng để kịp thời ngăn chặn rủi ro diện rộng. (iv) Định kỳ thực hiện kiểm tra sức chịu đựng (stress testing) nhằm chủ động điều chỉnh hạn mức và tiêu chuẩn cấp tín dụng.

3.2.3. Tăng cường kiểm tra, giám sát sau cho vay và quản lý chất lượng cho vay khách hàng cá nhân

Hoạt động giám sát sau giải ngân cần chuyển sang chủ động, tăng tần suất và phân loại theo mức độ rủi ro, do tình trạng tài chính cá nhân biến động rất nhanh.

Phân luồng giám sát: khoản vay rủi ro thấp theo dõi qua dữ liệu số; khoản vay rủi ro trung bình rà soát định kỳ; khoản vay suy giảm tiến hành kiểm tra trực tiếp.

Tăng cường kiểm soát mục đích sử dụng vốn và cập nhật biến động giá trị tài sản bảo đảm.

Thiết lập cơ chế giám sát dựa trên sự kiện kích hoạt rà soát (thay đổi việc làm, sụt giảm dòng tiền, vay thêm ở TCTD khác).

Phản hồi kết quả giám sát vào điểm tín dụng và phân định rõ trách nhiệm giữa cán bộ quan hệ khách hàng với bộ phận rủi ro.

3.2.4. Nâng cao hiệu quả xử lý nợ xấu và quản lý, khai thác tài sản bảo đảm tiền vay của khách hàng cá nhân

Trong bối cảnh tỷ lệ bao phủ nợ xấu giảm xuống ~65% vào năm 2025, ngân hàng cần chuyển sang quản trị nợ xấu theo vòng đời. Phân loại rõ nguyên nhân khó khăn của khách hàng để áp dụng biện pháp cơ cấu hoặc thu hồi nợ phù hợp.

Xây dựng cơ sở dữ liệu tài sản bảo đảm thống nhất, theo dõi biến động giá thị trường bất động sản và phân loại tài sản theo thanh khoản để xử lý sớm.

Nâng cao chất lượng trích lập dự phòng theo Thông tư 31/2024/TT-NHNN, bảo đảm sự gắn kết giữa phân loại nợ, định giá tài sản và xử lý nợ.

Đổi mới cơ chế KPI xử lý nợ dựa trên tỷ lệ thu hồi thực tế và thời gian thay vì số lượng hồ sơ.

3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, khai thác dữ liệu và phát triển hệ thống chấm điểm tín dụng khách hàng cá nhân

Để quản lý danh mục tín dụng cá nhân ngày càng lớn, VietinBank cần đẩy mạnh chuyển đổi số dựa trên nền tảng Project X01 hiện hữu: (i) Xây dựng kho dữ liệu khách hàng cá nhân thống nhất, liên tục cập nhật hành vi và giao dịch. (ii) Nâng cấp mô hình chấm điểm tín dụng 3 tầng kết hợp dữ liệu truyền thống và dữ liệu hành vi, giúp điều chỉnh điểm rủi ro liên tục. (iii) Áp dụng công nghệ giám sát tài sản bảo đảm, kết hợp định kỳ kiểm định (back-testing) mô hình tự động theo chuẩn Basel. (iv) Khai thác dữ liệu từ các nền

tảng số hiện có (iziCash, giải ngân trực tuyến) để chuẩn hóa quy trình cấp tín dụng xuyên suốt.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực gắn với quản trị chất lượng cho vay khách hàng cá nhân

Sở hữu lực lượng nhân sự trình độ cao, VietinBank cần chuyển đổi năng lực cán bộ từ nghiệp vụ truyền thống sang phân tích dữ liệu và quản trị rủi ro chuyên sâu.

Xây dựng khung năng lực tín dụng bán lẻ 4 nhóm: phân tích, quản trị rủi ro, công nghệ - dữ liệu và đạo đức tuân thủ.

Đổi mới phương pháp đào tạo qua xử lý tình huống thực tế và kỹ năng ứng dụng dữ liệu/AI.

Cải cách cơ chế đánh giá công việc (KPI): kết hợp chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ với chỉ tiêu chất lượng nợ, kiểm soát rủi ro.

Xây dựng văn hóa khuyến khích phát hiện, báo cáo rủi ro kịp thời.

3.2.7. Đa dạng hóa sản phẩm và cơ cấu danh mục cho vay khách hàng cá nhân theo hướng phân tán rủi ro

Khắc phục sự phụ thuộc lớn vào dư nợ bất động sản trung-dài hạn, VietinBank cần chuyển hướng sang tối ưu hóa danh mục theo rủi ro - lợi nhuận: (i) Đa dạng hóa sản phẩm theo mục đích vay (tiêu dùng, sản xuất kinh doanh, giáo dục...) với các mô hình rủi ro riêng. (ii) Phát triển sản phẩm vay dựa trên dòng tiền cho hộ kinh doanh và người hưởng lương. (iii) Phát triển tín dụng số có kiểm soát chặt chẽ khả năng trả nợ. (iv) Thiết lập giới hạn tập trung tín dụng theo sản phẩm, thời hạn, địa bàn và phân khúc khách hàng nhằm hạn chế rủi ro hệ thống.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với Chính phủ

NCS đề cập một số kiến nghị đối với Chính phủ như (i) Ổn định môi trường kinh tế - chính trị - xã hội, (ii) Hoàn thiện và ổn định hóa môi trường pháp lý

3.3.2. Về phía Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Đối với NHNN Việt Nam: (i) Hoàn thiện chính sách an toàn vĩ mô và phân loại nợ theo Thông tư 31/2024/TT-NHNN, (ii) Tích hợp dữ liệu dân cư quốc

gia và nâng cấp hạ tầng thông tin tin dụng CIC, (iii) Hiện đại hóa công tác giám sát SupTech và chủ động cảnh báo rủi ro tập trung, (iv) Khai thông cơ chế xử lý tài sản bảo đảm và phát triển thị trường mua bán nợ bán lẻ, (v) Xây dựng chuẩn mực quản trị AI/Big Data và mở rộng Sandbox cho tín dụng số

KẾT LUẬN

Nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân không chỉ là mục tiêu chiến lược nhằm tối ưu hóa lợi nhuận và hạn chế rủi ro cho các ngân hàng thương mại, mà còn là nhân tố then chốt góp phần thúc đẩy tiêu dùng, hỗ trợ tăng trưởng kinh tế bền vững. Trong bối cảnh thị trường tài chính - ngân hàng cạnh tranh gay gắt, chịu tác động mạnh mẽ bởi làn sóng chuyển đổi số và những biến động kinh tế vĩ mô phức tạp, việc đánh giá toàn diện và tìm ra các giải pháp đột phá để nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam mang tính cấp thiết cả về lý luận lẫn thực tiễn.

Luận án đã đạt được những kết quả nghiên cứu nổi bật mang tính đóng góp mới sau đây:

(i) về mặt lý luận và phương pháp luận: Luận án đã hệ thống hóa và làm phong phú thêm hệ thống lý luận về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân trong kỷ nguyên số. Điểm nổi bật là nghiên cứu đã tiếp cận chất lượng tín dụng theo góc nhìn toàn diện, kết hợp giữa các chỉ tiêu định tính và các chỉ tiêu định lượng. Đồng thời, bài học kinh nghiệm quốc tế và trong nước được rút ra mang tính thực tiễn cao, tập trung vào việc ứng dụng công nghệ trong chấm điểm tín dụng và quản trị rủi ro đa chiều.

(ii) về mặt thực tiễn và phát hiện nghiên cứu: Luận án đã phác họa bức tranh thực trạng chân thực, khách quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VietinBank. Luận án đã chỉ ra điểm mấu chốt: dù đạt được những tiến bộ vượt bậc về quy mô và thị phần, chất lượng tín dụng cá nhân vẫn đối mặt với thách thức lớn về sự cân bằng giữa tốc độ tăng trưởng và mức độ an toàn. Nghiên cứu đã bóc tách rõ những "điểm nghẽn" cốt lõi nằm ở khâu cảnh báo sớm rủi ro, năng lực xử lý tài sản bảo đảm, và mức độ ứng dụng dữ liệu lớn (Big Data)

trong đánh giá hành vi khách hàng. Nguyên nhân của các hạn chế được chỉ ra không chỉ từ môi trường bên ngoài mà quan trọng hơn là xuất phát từ những bất cập nội tại trong quy trình giám sát sau cho vay và năng lực thích ứng công nghệ của đội ngũ nhân sự.

(iii) về mặt giải pháp và hàm ý chính sách: luận án đã đề xuất hệ thống giải pháp mang tính chiến lược và đồng bộ đến năm 2030, được thiết kế bám sát định hướng phát triển của VietinBank và bối cảnh kinh tế vĩ mô. Trọng tâm của các giải pháp hướng vào hai trụ cột đột phá: (1) Chuyển đổi số sâu rộng trong quản trị rủi ro - xây dựng mô hình chấm điểm tín dụng tự động dựa trên Big Data/AI và cơ chế cảnh báo sớm nợ xấu; (2) Tối ưu hóa quy trình và danh mục - tái cấu trúc danh mục cho vay theo hướng phân tán rủi ro, kết hợp nâng cao năng lực kiểm soát sau cho vay và năng lực nhân sự. Các kiến nghị đề xuất tới Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước cũng mang tính khả thi cao, góp phần hoàn thiện hành lang pháp lý về chia sẻ dữ liệu quốc gia và xử lý nợ xấu.

Luận án đã hoàn thành trọn vẹn mục tiêu nghiên cứu, cung cấp một luận cứ khoa học vững chắc và bảng lộ trình giải pháp có giá trị ứng dụng thực tiễn cao. Kết quả của luận án không chỉ giúp VietinBank nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo an toàn hoạt động đến năm 2030, mà còn là tài liệu tham khảo hữu ích cho hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam trong quá trình phát triển hoạt động bán lẻ an toàn, hiệu quả và bền vững.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN

1. Nguyễn Phương Thảo và các cộng sự (2024) *Điều hành chính sách tiền tệ, kinh nghiệm từ FED*, Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán, Kỳ 2 tháng 7 (số 268) - 2024
2. Nguyễn Phương Thảo và các cộng sự (2025) *Tiêu chí đo lường khả năng quản lý nợ xấu của các ngân hàng thương mại*, Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán, Kỳ 2 tháng 1 (số 280) - 2025
3. Nguyễn Phương Thảo và các cộng sự (2025) *Tác động của các nhân tố đến quản trị rủi ro tín dụng tại các chi nhánh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam tại Hà nội*, Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán, Kỳ 2 tháng 1 (số 280) - 2025
4. Nguyễn Phương Thảo (2026) “*Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương việt nam*”, Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán, Kỳ tháng 10 (số) - 2026
5. Nguyễn Phương Thảo (2026) *Determinants of retail lending service quality at Vietinbank: an empirical study based on the servqual model*, Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán, Kỳ tháng 10 (số) - 2026