

THỰC TRẠNG TÍN DỤNG NGÂN HÀNG CUỐI NĂM 2023 VÀ GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT CHO NĂM 2024

● ĐẶNG THỊ HỒNG NHUNG

TÓM TẮT:

Bài nghiên cứu phân tích thực trạng tín dụng ngân hàng cuối năm 2023 và dự đoán của các tổ chức, chuyên gia về tín dụng ngân hàng đầu năm 2024. Từ đó, bài báo đề xuất 4 giải pháp trọng tâm, nhằm tăng trưởng tín dụng ngân hàng trong thời gian tới, gồm: *Thứ nhất*, thực hiện các giải pháp điều hành tín dụng chủ động, linh hoạt, phù hợp với diễn biến kinh tế vĩ mô, lạm phát, đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế. *Thứ hai*, thực hiện các giải pháp liên quan đến kích thích sản xuất - kinh doanh, tiêu dùng cá nhân. *Thứ ba*, các ngân hàng cần đẩy mạnh cho vay bất động sản nếu có đầy đủ pháp lý, khuyến khích cho vay các dự án nhà ở xã hội, nhà ở giá cả phù hợp với nhu cầu ở thực, bất động sản khu công nghiệp... *Thứ tư*, để sức hấp thụ vốn của nền kinh tế cải thiện cần có các giải pháp đồng bộ để khơi thông nguồn vốn, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp nhằm thúc đẩy tăng trưởng.

Từ khóa: tín dụng, ngân hàng, tăng trưởng âm, tín dụng giảm tốc.

1. Đặt vấn đề

Tính đến hết năm 2023, tăng trưởng tín dụng của Việt Nam chưa đạt được chỉ tiêu định hướng 14-15% so với chỉ đạo tại Chỉ thị số 01/CT-NHNN ngày 17/01/2023 về tổ chức thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của ngành Ngân hàng năm 2023. Điều này hoàn toàn dễ hiểu khi nền kinh tế Việt Nam phải chịu nhiều tác động phức tạp từ thị trường trong nước và quốc tế, do đó diễn biến tăng trưởng tín dụng năm 2023 cũng khác biệt so với những năm trước đây.

Dù trong những tháng cuối năm 2023, tăng trưởng tín dụng đã có một bước nhảy vọt so với 9 tháng đầu năm. Tuy nhiên, đến hết tháng

01/2024, tăng trưởng tín dụng bất ngờ giảm tốc so với dự đoán từ Ngân hàng Nhà nước trước đó.

Vì vậy, Bài viết nghiên cứu “Thực trạng tín dụng ngân hàng cuối năm 2023 và giải pháp đề xuất” nhằm có cái nhìn rõ hơn về thực trạng tín dụng của Việt Nam hiện nay, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức tăng trưởng tín dụng trong thời gian tới, hướng tới tốc độ tăng trưởng tín dụng mà Thủ tướng Chính phủ đã giao.

2. Thực trạng tín dụng cuối năm 2023 và tháng 1/2024

Nếu đầu năm 2023, mặt bằng lãi suất tại Việt Nam ở mức ổn định, lãi suất tiền gửi bình quân khoảng 5,8%/năm và lãi suất cho vay bình quân ở

mức khoảng 8,9%/năm (Đặng Hòa, 2023), thì đến cuối năm 2023, tăng trưởng tín dụng toàn ngành Ngân hàng đã đạt khoảng 13,71%, tương đương số vốn 1,5 triệu tỷ đồng đã được cung ứng vào nền kinh tế (Tuấn Thủy, 2024a). Chỉ tính riêng trong quý cuối cùng năm 2023, tín dụng đã tăng đến 6,81%, gần bằng 3 quý đầu năm 2023. Riêng tháng 12/2023, tín dụng đã tăng thêm 4,56%, từ mức 9,15% vào cuối tháng 11/2023 lên 13,71%. (T.L, 2024). Cụ thể hơn, theo số liệu của Ngân hàng nhà nước, tính đến ngày 13/12/2023, tăng trưởng tín dụng ngân hàng so với đầu năm 2023 chỉ mới đạt 9,87% (tức tăng 0,72% so với cuối tháng 11). Tuy nhiên, chỉ trong 10 ngày cuối cùng của năm 2023, tăng trưởng tín dụng đã tăng thêm 2,62% (tương đương với hơn 312.400 tỉ đồng). Còn số liệu của Tổng cục Thống kê, tính đến ngày 21/12/2023, tăng trưởng tín dụng đạt 11,09% (tăng thêm 1,22% so với ngày 13/12/2022). (Triệu Minh, 2024)

Sự tăng trưởng tín dụng vượt trội những ngày cuối tháng 12/2023 là do sự tăng tốc cho vay của các ngân hàng thương mại lớn. Ví dụ như ngân hàng Vietcombank, dư nợ tín dụng của Vietcombank tính đến cuối năm 2023 ở mức 1,27 triệu tỉ đồng (tăng 10,6% so với đầu năm 2023). Tính riêng quý IV/2023, dư nợ tín dụng của Vietcombank đã gấp 1,7 lần mức tăng của 3 quý trước cộng lại. Năm 2023, Ngân hàng BIDV ghi nhận mức tăng gần 16,7% cả năm, dù 9 tháng đầu năm 2023, dư nợ tín dụng của ngân hàng này mới tăng 8,6%. Tại Ngân hàng VietinBank, nếu 9 tháng đầu năm 2023, dư nợ tín dụng ở mức 8,7%, thì chỉ trong quý IV/2023, mức tăng trưởng đã thêm 6,3%, nâng dư nợ tín dụng cả năm ở mức 15%. Còn tại Ngân hàng Agribank, tổng dư nợ cho vay cuối năm 2023 đạt trên 1,55 triệu tỉ đồng, tăng 7,4% so với đầu năm 2023, trong khi tính đến cuối tháng 9/2023, tổng dư nợ cho vay tăng chưa tới 3,5%. (Triệu Minh, 2024)

Tuy nhiên, theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam nhận định tăng trưởng tín dụng đầu năm 2024 khá thấp so với các năm gần đây (Hương Dịu, 2024). Còn theo khảo sát về xu hướng tín dụng, các ngân

hàng thương mại nhận định tín dụng dự kiến vẫn tăng chậm trong nửa đầu năm 2024 do nhu cầu vốn của khách hàng ở hầu hết các lĩnh vực sẽ giảm so với 6 tháng cuối năm 2023. Nguyên nhân khiến tăng trưởng tín dụng tăng chậm là do nhu cầu vay vốn các tháng trước và sau Tết Nguyên đán thường thấp và phần dư nợ tăng vọt trong những tháng cuối năm 2023 vừa qua chỉ mang tính chất ngắn hạn, không bền vững, nên có thể tiếp tục ảnh hưởng đến đà tăng trưởng tín dụng các tháng đầu năm 2024. (Tuấn Thủy, 2024b)

Tại kỳ điều tra tháng 12/2023, nhìn chung, các ngân hàng thương mại đã thu hẹp bớt kỳ vọng về mức độ tăng nhu cầu tín dụng của 11 lĩnh vực trong 13 lĩnh vực điều tra năm 2024, giữ nguyên hoặc mở rộng nhẹ kỳ vọng về mức độ tăng nhu cầu tín dụng của 2 lĩnh vực điều tra là đầu tư công nghiệp hỗ trợ và đầu tư ứng dụng công nghệ cao trong 13 lĩnh vực điều tra. (Tuấn Thủy, 2024b)

Theo số liệu do Ngân hàng Nhà nước công bố tại Hội nghị trực tuyến toàn ngành về đẩy mạnh tín dụng ngân hàng năm 2024, tính hết tháng 1/2024, tín dụng toàn hệ thống giảm 0,6% so với cuối năm 2023. Trong đó, mức giảm ghi nhận ở 5/9 nhóm tổ chức tín dụng, gồm: nhóm ngân hàng thương mại nhà nước giảm 0,88%, nhóm ngân hàng TMCP giảm 0,51%, nhóm ngân hàng TNHH MTV do Nhà nước làm chủ sở hữu giảm 2,22%, nhóm ngân hàng 100% vốn nước ngoài giảm 0,32%, nhóm ngân hàng liên doanh giảm 3,41%. (Kiều Chinh, 2024)

Theo đó, tính đến hết tháng 1/2024, tín dụng cuối kỳ của Ngân hàng Vietcombank đạt 1,24 triệu tỉ đồng, giảm 2,3% so với năm 2023. Theo ông Nguyễn Thanh Tùng - Tổng Giám đốc Vietcombank, nguyên nhân là do tín dụng bán lẻ trong tháng đầu tiên năm 2024 tiếp tục đà giảm (giảm đến 11.000 tỉ đồng), tín dụng trong lĩnh vực bất động sản cũng giảm (do thị trường bất động sản vẫn còn trầm lắng, các dự án mới cấp phép năm 2023 có ít dẫn đến nguồn cung thiếu, nhiều dự án vướng mắc về pháp lý). (Anh Minh, 2024)

Còn theo số liệu do Ngân hàng Agribank cung

cấp, tháng 01/2024, dư nợ cho vay nền kinh tế của Agribank đạt gần 1,54 triệu tỷ đồng (tăng trưởng tín dụng cao hơn 0,4\$ so với cùng kỳ năm 2023), doanh số cho vay tháng 01/2024 cũng đạt 206 ngàn tỷ đồng (cao hơn 66 ngàn tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước). Để đạt được con số như trên, ngay từ đầu tháng 01/2024, Agribank đã phải triển khai các chương trình tín dụng ưu đãi lãi suất với quy mô 60 ngàn tỷ đồng cho nhiều đối tượng khách hàng cả doanh nghiệp và cá nhân với mức lãi suất thấp hơn lãi suất cho vay thông thường từ 1% đến 2,5%/năm. (AgribankNews, 2024)

Tăng trưởng tín dụng giảm tốc trong những tháng đầu năm 2024 do một số nguyên nhân:

Thứ nhất, tăng trưởng tín dụng giảm theo bối cảnh giảm chung của nền kinh tế. Theo Phó Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Đào Minh Tú: “Tăng trưởng tín dụng giảm trong bối cảnh giảm chung của nền kinh tế chứ không phải giảm do cơ chế chính sách hay hoạt động cho vay của các ngân hàng”. Tăng trưởng tín dụng vẫn gặp khó khăn và giảm so với cuối năm 2023 do khó khăn của nền kinh tế, nhất là cho vay tiêu dùng; cầu tín dụng của nền kinh tế giảm do cầu đầu tư, sản xuất - kinh doanh giảm; một số nhóm khách hàng nhỏ và vừa (SME) có nhu cầu nhưng chưa đáp ứng điều kiện vay vốn/hoặc còn vướng mắc về thủ tục pháp lý. Bên cạnh đó, bối cảnh kinh tế thế giới khó khăn, sức cầu giảm, đơn hàng sụt giảm cũng dẫn tới cầu vốn ngân hàng thấp. (Anh Minh, 2024)

Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Nguyễn Thị Hồng cho rằng: năm 2024, kinh tế thế giới dự báo tiếp tục khó khăn dưới tác động của điều kiện tài chính thắt chặt, xung đột địa chính trị, rủi ro tài chính gia tăng, lạm phát toàn cầu dự kiến tiếp tục xu hướng chậm lại, nhưng vẫn cao hơn mục tiêu tại nhiều nước trong bối cảnh rủi ro các cuộc khủng hoảng năng lượng, lương thực, thực phẩm do tác động của cạnh tranh chiến lược giữa các nước lớn...; tăng trưởng kinh tế trong nước tiếp tục đối mặt với các thách thức khi cầu thế giới dự kiến vẫn tăng thấp, tăng trưởng kinh tế thế giới năm

2024 được nhiều tổ chức quốc tế dự báo thấp hơn 2023, tác động đến hoạt động thương mại, đầu tư và các ngành sản xuất công nghiệp chế biến chế tạo... (Anh Minh, 2024)

Thứ hai, tăng trưởng tín dụng giảm do tính chất thời vụ. Sau khi bật tăng mạnh vào tháng 12/2023, tăng trưởng tín dụng đã giảm tốc ngay trong tháng 1/2024, do nhu cầu tín dụng thường tập trung vào các tháng cuối năm để phục vụ hoạt động sản xuất - kinh doanh và nhất là tiêu dùng cho những ngày giáp Tết.

Thứ ba, tăng trưởng tín dụng giảm do phần lớn tín dụng tiêu dùng bất động sản tiếp tục đà suy giảm. Thị trường bất động sản tiếp tục trầm lắng, các dự án bất động sản mới được cấp phép trong năm 2023 ít, nên lượng bất động sản cung ứng ra thị trường rất ít, các vướng mắc pháp lý trong lĩnh vực đất đai làm chậm tiến độ triển khai các dự án đầu tư mới vẫn còn nhiều... dẫn đến tình trạng tín dụng tăng trưởng âm trong tháng 1/2024.

Theo Thống kê của Vụ Tín dụng các ngành kinh tế thuộc Ngân hàng Nhà nước, tín dụng bất động sản chiếm 21,46% tổng dư nợ toàn nền kinh tế và là mảng hoạt động quan trọng bậc nhất của các ngân hàng (Ngô Hải, 2023). Vì vậy, sự phục hồi của thị trường bất động sản, đặc biệt là cầu vay mua nhà tác động rất lớn tới tăng trưởng tín dụng của các ngân hàng.

Hiện nay, tín dụng tiêu dùng bất động sản chiếm khoảng 64% tổng dư nợ tín dụng bất động sản toàn hệ thống. Tại nhóm các ngân hàng lớn, con số này lên tới 70-80% (Ngô Hải, 2023). Do đó, cầu vay mua nhà sụt giảm sẽ kéo tín dụng bất động sản nói riêng cũng như tín dụng nói chung của ngân hàng sụt giảm. Các ngân hàng thương mại kỳ vọng, tín dụng bất động sản bắt đầu phục hồi từ quý II/2024.

Thứ tư, tăng trưởng tín dụng suy giảm là do sức hấp thụ vốn của nền kinh tế còn chậm, các động lực tăng trưởng phục hồi chậm, hoạt động của doanh nghiệp đối mặt với nhiều khó khăn vướng mắc, năng lực tài chính của doanh nghiệp sụt giảm. Chuyên gia về ngân hàng cho hay, hiện

nay, toàn hệ thống ngân hàng đang phải "chữa bệnh thừa tiền". Cũng giống như các doanh nghiệp bị tồn kho hàng hóa, các ngân hàng thương mại cũng đang tồn kho tiền.

Dù Ngân hàng Nhà nước cùng với toàn hệ thống tín dụng liên tục tổ chức các hội nghị nhằm đẩy kết nối ngân hàng với doanh nghiệp trên toàn quốc, để lắng nghe ý kiến, rà soát, hoàn thiện thể chế pháp luật trong hoạt động cấp tín dụng; thực hiện cải cách thủ tục hành chính, tháo gỡ khó khăn, tăng khả năng tiếp cận tín dụng trong lĩnh vực bất động sản, các mặt hàng nông sản chủ lực (lúa gạo, thủy sản, cà phê); ban hành chính sách cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ; triển khai chính sách hỗ trợ lãi suất; giảm lãi suất cho vay, đẩy mạnh công tác truyền thông... nhưng việc cung cấp tín dụng cho nền kinh tế vẫn khó khăn, bởi doanh nghiệp không hấp thụ được vốn, không muốn vay.

3. Một số giải pháp trọng tâm đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng những tháng đầu năm 2024

Trước thực trạng tín dụng những tháng cuối năm 2023 và tháng 1/2024, tác giả đề xuất một số giải pháp trọng tâm tương ứng, nhằm đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng những tháng đầu năm và cả năm 2024 như sau:

Thứ nhất, trong bối cảnh giảm chung của nền kinh tế, Ngân hàng Nhà nước tiếp tục xác định các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm điều hành tín dụng năm 2024 cụ thể: điều hành tăng trưởng tín dụng toàn hệ thống các tổ chức tín dụng năm 2024 khoảng 15%, có điều chỉnh phù hợp với diễn biến, tình hình thực tế; nghiên cứu đổi mới công tác điều hành tăng trưởng tín dụng. Thực hiện các giải pháp điều hành tín dụng chủ động, linh hoạt, phù hợp với diễn biến kinh tế vĩ mô, lạm phát, đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế.

Điều hành lãi suất phù hợp với diễn biến thị trường, kinh tế vĩ mô, lạm phát và mục tiêu chính sách tiền tệ; khuyến khích các tổ chức tín dụng tiết giảm chi phí, đơn giản hóa thủ tục cấp tín dụng, tăng cường ứng dụng công nghệ và chuyển

đổi số vào quy trình cấp tín dụng, phấn đấu giảm mặt bằng lãi suất cho vay nhằm hỗ trợ nền kinh tế.

Chỉ đạo các tổ chức tín dụng tăng trưởng tín dụng an toàn, hiệu quả, hướng tín dụng vào các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, lĩnh vực ưu tiên và các động lực tăng trưởng; tiếp tục kiểm soát chặt chẽ tín dụng vào các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro; rà soát, đơn giản hóa thủ tục, hồ sơ vay vốn, tài sản bảo đảm, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp và người dân tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng; mở rộng tín dụng phục vụ sản xuất, kinh doanh và phục vụ đời sống, tiêu dùng, góp phần hạn chế "tín dụng đen".

Thứ hai, việc kích thích nhu cầu vay vốn những tháng tiếp theo là hết sức cần thiết, dựa trên cơ sở thực hiện các giải pháp liên quan đến kích thích sản xuất kinh doanh, tiêu dùng cá nhân. Bên cạnh những thuận lợi về lãi suất, về thị trường tiền tệ, về hạn mức tín dụng... cần tổ chức thực hiện các gói tín dụng ưu đãi, các sản phẩm tín dụng linh hoạt, hấp dẫn và thuận lợi cho khách hàng, doanh nghiệp để kích thích doanh nghiệp đầu tư, vay vốn mở rộng và phát triển sản xuất kinh doanh, tiêu dùng. Trong quá trình đó, cần tiếp tục cải cách thủ tục, mang lại tiện ích, tiện lợi và sự hài lòng cho khách hàng. Điều này không chỉ giúp khách hàng thuận tiện giao dịch với ngân hàng mà còn hỗ trợ, tư vấn, thông tin cho khách hàng củng cố và phát triển quan hệ ngân hàng - khách hàng bền vững. Đó là cơ sở mở rộng và tăng trưởng tín dụng an toàn, hiệu quả.

Thứ ba, giảm do tín dụng tiêu dùng bất động sản tiếp tục đà suy giảm. Các ngân hàng đang đẩy mạnh cho vay bất động sản nếu có đầy đủ pháp lý. Chuyên gia ngân hàng cho hay quan điểm của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam là khuyến khích cho vay các dự án nhà ở xã hội, nhà ở giá cả phù hợp với nhu cầu ở thực, bất động sản khu công nghiệp... Được biết, để kích cầu tín dụng bất động sản, gói tín dụng 120.000 tỷ đồng đang được đẩy mạnh cho vay nhà ở xã hội. Vietcombank đang tiếp cận 20 dự án nhà ở xã hội với quy mô dư nợ khoảng 10.000 tỷ đồng. (Anh Minh, 2024)

Thứ tư, để sức hấp thụ vốn của nền kinh tế cải thiện, cần có các giải pháp đồng bộ để khơi thông nguồn vốn, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp nhằm thúc đẩy tăng trưởng. Ngân hàng Nhà nước đã liên tiếp triển khai giảm lãi suất điều hành, trong đó có trần lãi suất huy động giảm, tạo điều kiện để giảm lãi suất cho vay. Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cũng đã đề nghị các ngân hàng thương mại hạ lãi suất cho vay. Ngoài ra, hấp thụ vốn nền kinh tế không chỉ có kênh tín dụng, các doanh nghiệp không chỉ vay từ ngân hàng mà nên có nguồn lực của các nhà đầu tư từ thị trường trái phiếu doanh nghiệp.

4. Kết luận

Nhìn lại tốc độ tăng trưởng tín dụng trong những tháng đầu năm 2024 ở hầu hết tất cả các ngân hàng đều có sự giảm tốc. Một số nguyên nhân phải kể đến gồm: Thứ nhất, giảm theo bối cảnh giảm chung của nền kinh tế; Thứ hai, do tính

chất thời vụ; Thứ ba, tín dụng tiêu dùng bất động sản tiếp tục đà suy giảm; Thứ tư, sức hấp thụ vốn của nền kinh tế còn chậm, các động lực tăng trưởng phục hồi chậm, hoạt động của doanh nghiệp đối mặt với nhiều khó khăn vướng mắc, năng lực tài chính của doanh nghiệp sụt giảm. Từ đó, tác giả đề xuất 4 giải pháp trọng tâm nhằm đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng những tháng đầu năm 2024, gồm: *Thứ nhất*, thực hiện các giải pháp điều hành tín dụng chủ động, linh hoạt, phù hợp với diễn biến kinh tế vĩ mô, lạm phát, đáp ứng nhu cầu vốn cho nền kinh tế; *Thứ hai*, thực hiện các giải pháp liên quan đến kích thích sản xuất kinh doanh, tiêu dùng cá nhân; *Thứ ba*, các ngân hàng cần đẩy mạnh cho vay bất động sản nếu có đầy đủ pháp lý; *Thứ tư*, để sức hấp thụ vốn của nền kinh tế cải thiện cần có các giải pháp đồng bộ để khơi thông nguồn vốn, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp nhằm thúc đẩy tăng trưởng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. AgribankNews, (2024). Đẩy mạnh tín dụng hỗ trợ doanh nghiệp, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế năm 2024. Truy cập tại <https://www.agribank.com.vn/vn/ve-agribank/tin-tuc-su-kien/tai-chinh-ngan-hang/day-manh-tin-dung-ho-tro-doanh-nghiep-thuc-day-tang-truong-kinh-te-nam-2024>
2. Anh Minh (2024). Ngân hàng Nhà nước thúc đẩy tăng trưởng tín dụng từ đầu năm hỗ trợ nền kinh tế. Truy cập tại <https://baochinhphu.vn/nhnn-thuc-day-tang-truong-tin-dung-tu-dau-nam-ho-tro-nen-kinh-te-102240220162559562.htm>
3. Hương Dịu (2024). "Thúc" tăng trưởng tín dụng đúng, trúng mục tiêu ngay từ đầu năm 2024. Truy cập tại <https://haiquanonline.com.vn/thuc-tang-truong-tin-dung-dung-trung-muc-tieu-ngay-tu-dau-nam-2024-183056.html>
4. Kiều Chinh (2024). Tăng trưởng tín dụng tháng đầu năm 2024 giảm 0,6%. Truy cập tại <https://mekongasean.vn/tang-truong-tin-dung-thang-dau-nam-2024-giam-06-post31843.html>
5. Ngô Hải (2023). Tín dụng bất động sản chiếm 21,46% tổng dư nợ đối với nền kinh tế. Truy cập tại <https://thitruongtaichinhhtiente.vn/tin-dung-bat-dong-san-chiem-21-46-tong-du-no-doi-voi-nen-kinh-te-52314.html>
6. Tuấn Thủy (2024a). Tăng trưởng tín dụng giảm tốc trong tháng đầu năm. Truy cập tại <https://tapchitaichinh.vn/tang-truong-tin-dung-giam-toc-trong-thang-dau-nam.html>
7. Tuấn Thủy (2024b). Tăng trưởng tín dụng 2024: Lạc quan trong thận trọng. Truy cập tại <https://tapchitaichinh.vn/tang-truong-tin-dung-2024-lac-quan-trong-than-trong.html>
8. T.L (2024). Ngân hàng phân hóa lợi nhuận; Bắn khoả độc quyền vàng; Tăng kênh bơm vốn cho bất động sản. Truy cập tại <https://baodautu.vn/ngan-hang-phan-hoa-loi-nhuan-ban-khoan-doc-quyen-vang-tang-kenh-bom-von-cho-bat-dong-san-d208025.html>

9. Triệu Minh (2024). Tăng trưởng tín dụng: Bất ngờ 2023 và kỳ vọng 2024. Truy cập tại <https://thesaigontimes.vn/tang-truong-tin-dung-bat-ngo-2023-va-ky-vong-2024/>

Ngày nhận bài: 7/2/2024

Ngày phản biện và sửa chữa: 26/2/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 7/3/2024

Thông tin tác giả:

ThS. ĐẶNG THỊ HỒNG NHUNG

Bộ môn Tài chính - Kế toán, Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh

Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

THE SITUATION OF BANK CREDIT AT THE END OF 2023 AND SOLUTIONS FOR 2024

● Master. **DANG THI HONG NHUNG**

Department of Finance - Accounting,

Faculty of Economics - Business Administration

An Giang University, Vietnam National University - Ho Chi Minh City

ABSTRACT:

This study analyzed the situation of bank credit at the end of 2023 and presented predictions from organizations and experts on bank credit for the first months of 2024. Based on the study's findings, four key solutions were proposed to facilitate the growth of bank credit in the coming time. Firstly, it is necessary to implement proactive and flexible credit management solutions that are consistent with macroeconomic developments, inflation, and the economy's capital needs. Secondly, it should implement solutions that stimulate production, trading activities, and personal consumption. Thirdly, it is important for banks to promote real estate lending and provide capital for social housing projects, affordable housing projects, and industrial park development projects. Finally, it is necessary to have synchronous solutions to remove difficulties and financial barriers for businesses.

Keywords: credit, banking, negative growth, credit deceleration.

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM

● NGUYỄN PHÚC QUÝ THẠNH - CHÂU ĐÌNH LINH - DƯƠNG VĂN BÔN
- LÊ MINH HOÀNG LONG - PHẠM XUÂN VƯƠNG

TÓM TẮT:

Bài viết nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tín dụng doanh nghiệp (DN) tại các ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam (NHTM). Kết quả phân tích từ 240 phiếu trả lời khảo sát hợp lệ cho thấy các yếu tố có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của khách hàng DN đối với chất lượng dịch vụ tín dụng theo thứ tự giảm dần: Năng lực phục vụ, Sự cảm thông; Phương tiện hữu hình; Khả năng đáp ứng; Sự tin cậy. Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học giúp Ban Giám đốc các NHTM Việt Nam trong việc đưa ra các chính sách nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của các DN đối với chất lượng dịch vụ tín dụng đối tượng khách hàng DN trong thời gian tới.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, hài lòng khách hàng, ngân hàng thương mại, ngân hàng.

1. Đặt vấn đề

Tín dụng DN là một sản phẩm đặc thù của các ngân hàng, là những khoản cho vay tài chính DN phục vụ cho hoạt động sản xuất, kinh doanh, mục đích đi vay của DN thường là để đầu tư mua sắm máy móc thiết bị mới, đầu tư khác hay bổ sung vốn lưu động cho các DN. Trong bối cảnh nền kinh tế chịu sự ảnh hưởng lớn từ tình hình dịch bệnh, các DN tái đầu tư để khởi động lại hoạt động kinh doanh sau một thời gian tạm dừng do dịch bệnh cũng như xu thế hội nhập cạnh tranh, việc các ngân hàng cung ứng dịch vụ tín dụng chất lượng để đáp ứng tốt nhất nhu cầu vốn của các DN sẽ tạo được lợi thế cạnh tranh riêng, giúp các ngân hàng thu hút tốt hơn lực lượng DN mới, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Do đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng để nâng cao được sự hài lòng của khách hàng nói chung và đối tượng khách

hàng DN nói riêng đóng vai trò quan trọng và được xem là một trong những vấn đề sống còn của các ngân hàng hiện nay.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Khái niệm về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Sự hài lòng: Theo Bachelel (1995), Sự hài lòng của khách hàng như một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng qua sự trải nghiệm của họ về một sản phẩm hay một dịch vụ. Fornell (1995) cho rằng, Sự hài lòng hoặc không hài lòng sau khi sử dụng, được khái niệm như là phản ứng của người khách hàng đó về việc đánh giá bằng trực giác sự khác nhau giữa việc trước và sau khi tiêu dùng với cảm nhận thực tế sau khi sử dụng nó. Theo Oliver (1997), Sự hài lòng của khách hàng còn là trạng thái tâm lý mà khách hàng cảm nhận về một công ty (tổ chức) khi những kỳ vọng của họ được thỏa

mãn hoặc vượt qua sự mong đợi thông qua tiêu dùng sản phẩm hoặc dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ: Theo Parasuraman và cộng tác giả cho rằng khi chất lượng dịch vụ cao sẽ dẫn đến sự hài lòng khách hàng cao. Trong môi trường cạnh tranh hiện nay, chìa khóa mang lại lợi thế cạnh tranh bền vững nằm ở việc mang lại chất lượng dịch vụ cao mang lại sự thỏa mãn nhất của khách hàng (Shemwell và cộng tác giả). Cronin Taylor (1992) cũng đã tiến hành kiểm định mối quan hệ này và đi đến kết luận rằng cảm nhận về chất lượng dịch vụ dẫn đến sự hài lòng của khách hàng. Khách hàng càng đánh giá cao các yếu tố cơ sở vật chất, sự tin cậy, năng lực phục vụ, giải quyết khiếu nại và các chính sách của DN thì họ càng đánh giá cao chất lượng dịch vụ.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu của Muhammad Ali và cộng sự (2017) thực hiện tại các ngân hàng Hồi giáo ở Pakistan với mục đích là đo lường mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Nghiên cứu này đã sử dụng mô hình SERVQUAL làm nền tảng để xây dựng mô hình cho nghiên cứu. Một cuộc khảo sát thực địa dựa trên bảng câu hỏi tự quản lý đã được thực hiện với nền tảng là bảng hỏi đã được hiệu chỉnh từ thang đo gốc SERVQUAL với các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của ngân hàng, bao gồm: Tuân thủ, Đảm bảo, Độ tin cậy, Phương tiện hữu hình, Đồng cảm, Khả năng đáp ứng.

Nghiên cứu của Vijay Anand và Selvaraj (2013) thực hiện tại các ngân hàng ở Ấn Độ với mục tiêu xem xét tác động của chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng của khách hàng tại các ngân hàng. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF được sử dụng làm nền tảng để xây dựng mô hình nghiên cứu cho đề tài gồm các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của các ngân hàng tại Ấn Độ, bao gồm: Đồng cảm, Khả năng đáp ứng, Đảm bảo, Tính hữu hình và Độ tin cậy.

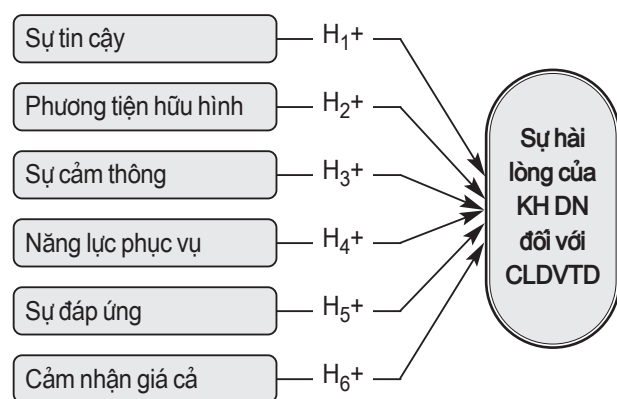
Nghiên cứu của Lê Đức Toàn và cộng sự (2020) nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của các khoản vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn - Chi nhánh Đà Nẵng (SCB

Đà Nẵng). Nghiên cứu sử dụng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF của Cronin và Taylor (1992) làm nền tảng và bổ sung thêm thành phần Giá cả vào mô hình nghiên cứu cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn - Chi nhánh Đà Nẵng. Mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài bao gồm 6 yếu tố: Tính hữu hình, Tính đảm bảo, Độ tin cậy, Tính đồng cảm và đáp ứng, Tính thuận tiện và Giá cả ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của các khoản vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn - Chi nhánh Đà Nẵng.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở lý thuyết về tín dụng các NHTM, dịch vụ, chất lượng dịch vụ tín dụng, các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng và trên cơ sở kết quả trong các nghiên cứu trước mà tác giả đã phân tích ở trên, tác giả xây dựng mô hình lý thuyết cho đề tài. Mô hình nghiên cứu của đề tài được xây dựng trên nền tảng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF của Cronin và Taylor (1992) và các nghiên cứu của Muhammad Ali và cộng sự (2017), Vijay Anand và Selvaraj (2013), Lê Đức Toàn và cộng sự (2020), Phan Thị Linh (2021). Mô hình nghiên cứu lý thuyết được trình bày như Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

Giả thuyết H₁: yếu tố Sự tin cậy có tác động dương (+) đến sự hài lòng của khách hàng DN đối với chất lượng dịch vụ tín dụng tại các NHTM Việt Nam.