

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHO VAY DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÀNH VINH

● LÊ QUANG HIẾU - NGUYỄN THỊ THANH HOÀI

TÓM TẮT:

Hoạt động cho vay là hoạt động tín dụng chính trong các ngân hàng thương mại (NHTM) nói chung và Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) - Chi nhánh Thành Vinh nói riêng. Doanh thu của các NHTM chủ yếu đến từ hoạt động cho vay, trong đó đối tượng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) chiếm đa số. Bài viết tập trung đánh giá thực trạng chất lượng cho vay DNNVV tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thành Vinh trên 2 quan điểm: (1) từ phía nhà cung cấp - ngân hàng; (2) từ phía khách hàng - DNNVV. Từ đó, tác giả đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay DNNVV của Chi nhánh trong thời gian tới.

Từ khóa: chất lượng cho vay, doanh nghiệp nhỏ và vừa, ngân hàng thương mại.

1. Đặt vấn đề

Theo số liệu thống kê của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) Nghệ An, DNNVV chiếm trên 90% số lượng doanh nghiệp trên địa bàn và đóng vai trò quan trọng trong tạo việc làm, nâng cao thu nhập cho người lao động, góp phần xóa đói giảm nghèo. Tuy nhiên, trong bối cảnh đại dịch Covid-19 kéo dài và diễn biến phức tạp đã gây ảnh hưởng tiêu cực đến nền kinh tế, khiến DNNVV gặp không ít khó khăn. Việc tiếp cận nguồn vốn phù hợp, nhất là nguồn vốn ngân hàng giúp các DNNVV vượt qua khó khăn, ổn định hoạt động và nâng cao sức cạnh tranh trên thị trường rất cần thiết. Ở chiều ngược lại, thị trường DNNVV là một thị trường tiềm năng và lợi nhuận từ cho vay. Đây là một nguồn thu chiếm tỷ

trọng lớn đối với các ngân hàng. Thực tế tại Nghệ An, nhu cầu vay vốn của các DNNVV ngày càng tăng, mở ra một thị trường cạnh tranh mạnh mẽ giữa các ngân hàng và các tổ chức tài chính trên địa bàn.

Trên thực tế, hoạt động cho vay đối với DNNVV của các ngân hàng vẫn tiềm ẩn nhiều rủi ro, chất lượng cho vay vẫn cần được hoàn thiện hơn. Vì vậy, nâng cao chất lượng cho vay đối với DNNVV là vấn đề quan trọng thu hút sự quan tâm của hầu hết các ngân hàng.

2. Thực trạng chất lượng cho vay khách hàng DNNVV tại BIDV - Chi nhánh Thành Vinh

2.1. Thực trạng chất lượng cho vay DNNVV theo quan điểm ngân hàng

Chỉ tiêu dư nợ: Dư nợ cho vay DNNVV chiếm

tỷ trọng tương đối (30% - 40%) và có xu hướng tăng lên về số tuyệt đối trong các năm, điều này thể hiện qua mức tăng trưởng hàng năm về dư nợ đối với DNNVV. Dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay đối với DNNVV nhưng có xu hướng giảm dần. Điều này phản ánh đặc điểm chung của các DNNVV là sản phẩm luân chuyển vốn ngắn, vòng quay nhanh nên các doanh nghiệp cần vay vốn ngắn hạn nhằm bổ sung vốn lưu động thiếu hụt, đảm bảo sự luân chuyển vốn cho hoạt động kinh doanh. Hơn nữa, trong thời kỳ mới thành lập, Chi nhánh chủ động hạn chế cho vay trung và dài hạn bởi luôn chứa đựng nhiều rủi ro hơn do thời hạn thu hồi vốn dài, trong khi khả năng lập và quản lý dự án của DNNVV còn bất cập, ảnh hưởng đến vấn đề thanh khoản cũng như cơ cấu tài sản của chi nhánh. (Bảng 1)

2.1.2. Chỉ tiêu nợ quá hạn (Bảng 2)

Tỷ lệ nợ quá hạn DNNVV trên tổng dư nợ có xu hướng giảm dần trong giai đoạn 2017 - 2019 từ 2,1%

xuống còn 1,3%. Mặc dù tổng dư nợ cho vay DNNVV tăng nhưng tỷ lệ nợ quá hạn lại giảm, với tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ năm 2019 ở mức 1,3%, là một mức đạt tiêu chuẩn an toàn. Tuy nhiên, đến năm 2020, 2021, do ảnh hưởng trực tiếp từ đại dịch Covid-19, nợ quá hạn của DNNVV đã tăng lên đáng kể, từ 11,64 tỷ đồng lên 25,87 tỷ đồng, tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ DNNVV tăng đến 2,3% - tỷ lệ cao nhất trong giai đoạn 2017 - 2021.

2.2.3. Chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động cho vay (Bảng 3)

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay DNNVV chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng lợi nhuận của Chi nhánh và có xu hướng tăng dần qua các năm. Năm 2017, lợi nhuận từ cho vay DNNVV là 9,55 tỷ đồng, chiếm 37,45% tổng lợi nhuận, cho thấy cứ 100 đồng lợi nhuận thì có 37,45 đồng do cho vay DNNVV mang lại. Tuy giai đoạn 2020 - 2021, ảnh hưởng từ đại dịch Covid-19 khiến nhiều DNVVN gặp khó khăn trong hoạt động

Bảng 1. Dư nợ cho vay DNNVV tại BIDV - Chi nhánh Thành Vinh

Chỉ tiêu	2017	2018	2019	2020	2021
Tổng dư nợ (tỷ VNĐ)	1251	1622	2245	3015	3566
Dư nợ DNNVV (tỷ VNĐ)	428	549	896	1053	1125
Dư nợ DNNVV ngắn hạn (tỷ VNĐ)	295	387	594	687	723
Dư nợ DNNVV trung, dài hạn (tỷ VNĐ)	133	162	302	366	402
Tỷ trọng dư nợ cho vay DNNVV (%)	34,21	33,84	39,91	34,92	31,54

Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tín dụng BIDV - Chi nhánh Thành Vinh

Bảng 2. Tỷ lệ nợ quá hạn DNNVV

Chỉ tiêu	2017	2018	2019	2020	2021
Nợ quá hạn DNNVV (tỷ VNĐ)	8,98	9,33	11,64	20,01	25,87
Tổng dư nợ DNNVV (tỷ VNĐ)	428	549	896	1053	1125
Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ (%)	2,1	1,7	1,3	1,6	2,3

Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tín dụng BIDV - Chi nhánh Thành Vinh

Bảng 3. Lợi nhuận cho vay DNNVV

Chỉ tiêu	2017	2018	2019	2020	2021
Tổng lợi nhuận (tỷ VNĐ)	25,5	41,3	76,8	62,4	59,3
Lợi nhuận từ cho vay DNNVV (tỷ VNĐ)	9,55	19,23	39,34	36,30	31,97
Tỷ lệ lợi nhuận từ cho vay DNNVV (%)	37,45	46,57	51,23	58,17	53,91
Tỷ lệ sinh lời của cho vay DNNVV (%)	2,23	3,5	4,39	3,45	2,84

Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo kết quả kinh doanh của BIDV - Chi nhánh Thành Vinh 2017 - 2021

kinh doanh, lợi nhuận từ cho vay DNNVV của Chi nhánh có giảm so với năm 2019, nhưng vẫn chiếm tỷ trọng cao.

2.3. Thực trạng chất lượng cho vay tại BIDV - Chi nhánh Thành Vinh theo quan điểm của khách hàng

Nhằm mục đích đánh giá chất lượng cho vay tại BIDV - Chi nhánh Thành Vinh từ góc nhìn của khách hàng DNNVN, tác giả đã xây dựng bảng hỏi với nội dung khảo sát ý kiến khách hàng trên các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ: Độ tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm, phương tiện hữu hình và sự hài lòng với các mức đánh giá các nhận định theo thang đo Likert 5 điểm từ “Rất không đồng ý” đến “Rất đồng ý”. Bảng hỏi đã được gửi đến 250 khách hàng, thu về 213 kết quả, trong đó có 200 kết quả đạt yêu cầu đưa vào nghiên cứu. Tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ cho vay DNNVV tại BIDV chi nhánh Thành Vinh như sau:

Thứ nhất, độ tin cậy: Các yếu tố được đánh giá tương đối cao với mức điểm từ 4,03 đến 4,32, Chi nhánh đã thực hiện khá tốt các cam kết về bảo mật thông tin. Trong đó, yếu tố Thông tin của khách hàng luôn được bảo mật được đánh giá cao nhất, yếu tố Khả năng thẩm định khoản vay của ngân hàng rất tốt tuy bị đánh giá thấp nhất trong nhóm này, nhưng vẫn có tỷ lệ ý kiến “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” đạt 83%. (Bảng 4)

Thứ hai, khả năng đáp ứng: tỷ lệ đánh giá trung bình từ 3,675 đến 4,155 thấp hơn so với kết quả đánh giá mức độ Tin cậy. Trong đó yếu tố Khách hàng dễ dàng tìm hiểu và tiếp cận các sản phẩm của ngân hàng được đánh giá thấp nhất với điểm trung bình chỉ 3.675. chứng tỏ khách hàng khó tự tiếp cận với các sản phẩm và chiến lược marketing của Chi nhánh đang còn hạn chế. Thêm vào đó lực lượng nhân viên chi nhánh mỏng nên việc giải đáp thắc

mắc cho khách hàng hiện chưa thực sự nhanh chóng. (Bảng 5)

Thứ ba, sự đảm bảo: được các khách hàng đánh giá tương đối cao, trong đó được đánh giá cao nhất là DB4 (Nhân viên ngân hàng có đạo đức nghề nghiệp, không vơ vãnh khách hàng) với tỷ lệ ý kiến “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” đạt 97,5%. Kết quả của 5 yếu tố này cũng gần như tương đương nhau cho thấy khách hàng đánh giá sự đảm bảo và năng lực phục vụ của nhân viên tín dụng tương đối tốt. Tuy nhiên, có một số ý kiến trái chiều cũng cần Ngân hàng lưu ý để có giải pháp nâng cao chất lượng toàn diện hơn. (Bảng 6)

Thứ tư, sự đồng cảm: Có thể thấy, khách hàng không đánh giá cao sự đồng cảm của Chi nhánh khi yếu tố Ngân hàng luôn quan tâm đến khách hàng vào các dịp lễ, tết có điểm trung bình rất thấp chỉ 3,57. Điều này chứng tỏ Ngân hàng chưa thực sự quan tâm đến vấn đề mà khách hàng chú trọng. Các chỉ tiêu khác được đánh giá cao hơn với kết quả từ 4,08 đến 4,92, là kết quả tốt trong thành đồng cảm khi nhân viên có thể lắng nghe hết những mong muốn của khách hàng và đặt khách

Bảng 4. Tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy

Yếu tố	Trung bình
Ngân hàng có uy tín cao	4,27
Thông tin của khách hàng luôn được bảo mật	4,32
Các sản phẩm ngân hàng đúng như những gì đã quảng cáo	4,24
Khả năng thẩm định khoản vay của ngân hàng rất tốt	4,03
Ngân hàng đáp ứng dịch vụ cho vay đúng thời điểm như đã hứa	4,12

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 5. Tổng hợp kết quả đánh giá khả năng đáp ứng

Yếu tố	Trung bình
Các gói sản phẩm của ngân hàng phù hợp với DNNVV	4,055
Khách hàng dễ dàng tìm hiểu và tiếp cận các sản phẩm của ngân hàng	3,675
Nhân viên Ngân hàng luôn nhiệt tình giúp đỡ	3,935
Nhân viên Ngân hàng luôn giải đáp nhanh chóng và thỏa mãn những thắc mắc của bạn	3,815
Nhân viên hướng dẫn các thủ tục đầy đủ và dễ hiểu	4,155

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 6. Tổng hợp kết quả đánh giá sự đảm bảo

Yếu tố	Trung bình
Nhân viên ngân hàng có đầy đủ chuyên môn nghiệp vụ	4,575
Nhân viên ngân hàng tạo được niềm tin với khách hàng	4,315
Nhân viên ngân hàng có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	4,485
Nhân viên ngân hàng có đạo đức nghề nghiệp chuẩn mực	4,735
Các sản phẩm cho vay có chất lượng cao và đảm bảo lợi ích cho khách hàng	4,35

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 7. Tổng hợp kết quả đánh giá sự đồng cảm

Yếu tố	Trung bình
Nhân viên ngân hàng luôn lắng nghe nhu cầu của khách hàng	4,73
Nhân viên luôn chia sẻ với khách hàng trước khi giới thiệu sản phẩm	4,92
Nhân viên luôn nhiệt tình, lịch sự và niềm nở mỗi khi gặp khách hàng	4,14
Ngân hàng có chính sách ưu đãi hơn đối với khách hàng truyền thống	4,08
Ngân hàng luôn quan tâm đến khách hàng vào các dịp lễ, tết	3,57

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 8. Tổng hợp kết quả đánh giá thành phần “Phương tiện hữu hình”

Yếu tố	Trung bình
Cơ sở vật chất trang thiết bị ngân hàng hiện đại	4,34
Mạng lưới phòng giao dịch của ngân hàng phân bố đều, thuận lợi cho khách hàng tìm đến	3,555
Hồ sơ thủ tục tín dụng của ngân hàng đơn giản, dễ hiểu	4,605
Trang phục nhân viên nhã nhặn và lịch sự	4,12
Khách hàng dễ dàng tiếp cận với các sản phẩm mới qua truyền thông của NH	3,9

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

hàng lên hàng đầu khi khách hàng tìm đến Chi nhánh. (Bảng 7)

Thứ năm, phương tiện hữu hình: Yếu tố được khách hàng đánh giá cao nhất là Hồ sơ thủ tục tín dụng của Ngân hàng đơn giản, dễ hiểu và yếu tố được đánh giá thấp là Mạng lưới phòng giao dịch của Ngân hàng phân bố đều, thuận lợi cho khách hàng tìm đến và Khách hàng dễ dàng tiếp cận với các sản phẩm mới qua quảng cáo của Ngân hàng. Qua kết quả phỏng vấn cho thấy, khách hàng đã hài lòng với yếu tố hồ sơ thủ tục tín dụng của Ngân

hàng nhưng yếu tố vị trí thuận lợi và quảng bá sản phẩm chưa được đánh giá cao. (Bảng 8)

Yếu tố được khách hàng đánh giá cao nhất là HH3 (hồ sơ thủ tục tín dụng của Ngân hàng đơn giản, dễ hiểu) và yếu tố được đánh giá thấp là HH2 (Mạng lưới phòng giao dịch của Ngân hàng phân bố đều, thuận lợi cho khách hàng tìm đến) và HH5 (Khách hàng dễ dàng tiếp cận với các sản phẩm mới qua quảng cáo của Ngân hàng). Qua kết quả phỏng vấn cho thấy, khách hàng đã hài lòng với yếu tố hồ sơ thủ tục tín dụng của Ngân hàng, nhưng yếu tố vị trí thuận lợi và quảng bá sản phẩm chưa được đánh giá cao.

2.4. Đánh giá chung về chất lượng cho vay khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại BIDV - Chi nhánh Thành Vinh

Chất lượng cho vay DNVVN tại BIDV - Chi nhánh Thành Vinh trong thời gian gần đây đã có những cải tiến và đem đến những kết quả đáng khích lệ, góp phần thực hiện khá tốt mục tiêu và chiến lược kinh doanh của mình. Nguồn vốn huy động tăng lên qua từng năm, đảm

bảo cân đối nguồn vốn cho hoạt động cho vay, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng DNNVV. Tổng dư nợ tăng trưởng qua các năm, dư nợ cho vay trung và dài hạn tăng lên cả về số dư và tỷ trọng, tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn trong mức cho phép. Chi nhánh đã không ngừng đổi mới cách thức tiếp cận, phục vụ khách hàng, từng bước tạo được niềm tin và uy tín với khách hàng.

Bên cạnh đó, một số hạn chế về chất lượng cho vay DNNVV của chi nhánh vẫn còn như: Dư nợ cho vay ngắn hạn đang chiếm tỷ trọng cao

trong tổng dư nợ cho vay; Lực lượng nhân sự còn mỏng, công tác đào tạo bồi dưỡng còn chưa thường xuyên, công tác chăm sóc khách hàng chưa thực sự hiệu quả; Quy trình phục vụ cũng như thời gian để giải quyết các thủ tục vay và cho vay chưa tạo sự thuận lợi cho khách hàng; Việc áp dụng lãi suất, phí của chi nhánh chưa thực sự linh hoạt giữa các đối tượng khách hàng khác nhau; Điểm giao dịch của Chi nhánh còn ít (có 1 trụ sở chính và 5 phòng giao dịch), vị trí phân bố chưa đồng đều, trang thiết bị, cơ sở vật chất chưa đảm bảo tính hiện đại trong việc tác nghiệp giao dịch cũng nên đem lại cảm giác thoải mái cho khách hàng.

3. Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay khách hàng doanh nghiệp tại BIDV - Chi nhánh Thành Vinh

Thứ nhất, xây dựng chính sách tín dụng hợp lý đối với DN NVV. Hiện nay, các ngân hàng thường chỉ áp dụng lãi suất thỏa thuận đối với các khoản vay trung - dài hạn, với các khoản vay ngắn hạn vẫn áp dụng mức lãi suất chung, trong khi DN NVV chủ yếu chỉ tiếp cận nguồn vốn ngắn hạn nên Chi nhánh cần xây dựng một mức lãi suất mềm dẻo linh hoạt phù hợp, đem đến sự hài hòa lợi ích của cả hai bên. Đồng thời, Chi nhánh cũng nên có quy định riêng về lãi suất nếu khách hàng trả nợ trước hạn, hỗ trợ lãi suất nếu doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn khách quan, có thể thỏa thuận lãi trong thời hạn cho vay, điều này sẽ tăng khả năng cạnh tranh cho Chi nhánh.

Thứ hai, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ tín dụng, chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng. Chi nhánh cần chủ động xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên có trình độ chuyên môn và kỹ năng mềm cần thiết trong giai đoạn phát triển, bắt kịp với xu hướng hội nhập, chuyển đổi số. Chú

trọng công tác đào tạo và đào tạo lại cán bộ cho phù hợp với bối cảnh mới, nâng cao kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ, cũng như khả năng giao tiếp, nắm bắt tâm lý khách hàng.

Thứ ba, hiện đại hóa trang thiết bị, phát triển công nghệ ngân hàng, mở rộng Chi nhánh. Công nghệ hiện đại sẽ tạo cơ sở cho đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ để phục vụ và đem lại lợi ích nhiều nhất cho khách hàng. Bên cạnh đó, Chi nhánh cần triển khai thêm các phòng giao dịch ở các khu phố quan trọng, có vị trí thuận lợi và đông dân cư để khách hàng trên địa bàn có thể tiếp cận dễ dàng.

Thứ tư, tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát sau cho vay. Chi nhánh cần tăng cường công tác kiểm tra kiểm soát để đạt được các hiệu quả kiểm soát vốn vay, hạn chế nợ xấu, nợ khó đòi gây ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho. Việc kiểm tra kiểm soát nên được thực hiện định kỳ sau cho vay, phối hợp với các cơ quan chức năng trên địa bàn thực hiện sẽ đảm bảo hiệu quả cao.

4. Kết luận

Hoạt động cho vay là một trong các hoạt động chính, đem lại lợi nhuận cao cho NHRM, do đó vấn đề nâng cao chất lượng cho vay luôn được ngân hàng quan tâm hàng đầu và coi đó là mục tiêu quan trọng cần đạt được. Sau hơn 6 năm thành lập, BIDV - Chi nhánh Thành Vinh đã nỗ lực đổi mới, không ngừng nâng cao chất lượng cho vay đối với các khoản cho vay nói chung và các khoản cho vay đối với DN NVV nói riêng và đã đạt được những kết quả đáng kể. Bên cạnh đó vẫn còn những tồn tại hạn chế cần tập trung giải quyết để nâng cao uy tín và vị thế của mình trên thị trường. Các giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay sẽ giúp Chi nhánh khắc phục được hạn chế, nâng cao hiệu quả hoạt động ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Đỗ Thị Ngọc (2015), *Giáo trình quản trị chất lượng*, Nhà xuất bản Thống kê.
2. Quốc hội (2010), *Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12*.
3. Lưu Thị Hương (2010), *Giáo trình tài chính doanh nghiệp*, Nhà xuất bản Giáo dục.
4. Nguyễn Thành Công (2015), Bài viết “Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng”, *Tạp chí Nghiên cứu & Trao đổi* số 20 (30) tháng 01 - 02/2015.
5. Nguyễn Thị Minh Hiền (2016), *Marketing ngân hàng, Học viện Ngân hàng*, Nhà xuất bản Lao động.

6. Nguyễn Văn Hiệu (2016), Hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ trong các ngân hàng thương mại Việt Nam, *Tạp chí Ngân hàng Nhà nước Việt Nam*. https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/rm/apph/tcnh/tcnh_chi-tiet?centerWidth=80%25&dDocName=SBV244681&leftWidth=20%25&rightWidth=0%25&showFooter=false&showHeader=false&_adf.ctrl-state=14snfitvhi_9&_afLoop=28236748045984311
7. Nguyễn Văn Tiến - Nguyễn Thu Thủy (2016), *Giáo trình Nguyên lý và Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê.
8. Phan Thị Thu Hà (2013), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê.

Ngày nhận bài: 15/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 18/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/4/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. LÊ QUANG HIẾU

Trưởng khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức

2. NGUYỄN THỊ THANH HOÀI

Cao học QTKD K28, Trường Kinh tế, Đại học Vinh

IMPROVING THE QUALITY OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES LOANS AT THE JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM - THANH VINH BRANCH

● Ph.D **LE QUANG HIEU**¹

● Master's student **NGUYEN THI THANH HOAI**²

¹Dean, Faculty of Economics - Business Administration, Hong Duc University

²School of Economics, Vinh University

ABSTRACT:

Lending is the main credit activity of commercial banks in general and the Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam (BIDV) - Thanh Vinh Branch in particular. The revenue of commercial banks mainly comes from lending activities, especially small and medium-sized enterprises (SMEs) lending. This paper assesses the current quality of SMEs loans of BIDV - Thanh Vinh Branch from two perspectives: (1) from the supplier - bank; (2) from the customer - SMEs. Based on the paper's findings, some solutions are proposed to improve the bank's SMEs lending quality in the coming time.

Keywords: loan quality, small and medium-sized enterprises, commercial banks.