

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẮC Á - CHI NHÁNH THANH HÓA

● PHẠM THỊ THANH GIANG¹ - LÊ DIỆU LINH²

¹Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức

²Học viên cao học lớp K17A chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng,
Trường Đại học Hồng Đức

TÓM TẮT:

Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân là một trong những yếu tố quyết định đến sự phát triển bền vững trong hoạt động kinh doanh đối với mỗi ngân hàng thương mại. Chất lượng cho vay khách hàng cá nhân là thước đo quan trọng phản ánh năng lực quản trị và uy tín của ngân hàng. Thông qua việc phân tích thực trạng kết quả và chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Bắc Á-Chi nhánh Thanh Hóa, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng của hoạt động dịch vụ nhằm đem đến lợi nhuận, uy tín và khả năng cạnh tranh cao cho ngân hàng.

Từ khóa: chất lượng cho vay, khách hàng cá nhân, chất lượng dịch vụ, Bắc Á Bank.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại (NHTM) cùng với sự gia tăng mạnh mẽ nhu cầu vay vốn tiêu dùng của người dân, hoạt động cho vay (CV) khách hàng cá nhân đã trở thành dịch vụ trọng yếu, góp phần mở rộng thị phần và nâng cao hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng.

Được thành lập từ 2003, NHTM cổ phần Bắc Á-Chi nhánh Thanh Hóa (Bắc Á Bank-Thanh Hóa) đã thực hiện triển khai ngay dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân (KHCN). Bên cạnh những kết quả đạt được như dư nợ và lợi nhuận về CV KHCN tăng trưởng

qua các năm thì thực tế Bắc Á Bank-Thanh Hóa vẫn còn tồn tại những hạn chế như thủ tục còn phức tạp, tỷ lệ nợ xấu tiềm ẩn và mức độ hài lòng của khách hàng chưa đồng đều.

Để đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng đối với dịch vụ cho vay KHCN, Bắc Á Bank-Thanh Hóa cần có những đánh giá toàn diện về CLDV cho vay KHCN để có những chính sách và chiến lược nâng cao trải nghiệm của KHCN; đồng thời kiểm soát được các rủi ro tín dụng trong hoạt động dịch vụ này nhằm thu hút, giữ chân khách hàng trong mục tiêu phát triển bền vững của ngân hàng.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu
2.1. Cơ sở lý luận

“Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng 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” (Luật các Tổ chức tín dụng, 2024).

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động cấp tín dụng cho các cá nhân nhằm phục vụ tiêu dùng, mua sắm, đầu tư nhỏ lẻ hoặc sản xuất kinh doanh hộ gia đình.

Chất lượng CV KHCN là mức độ mà hoạt động cho vay đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng, đảm bảo an toàn vốn cho ngân hàng, tuân thủ pháp luật và mang lại hiệu quả kinh doanh.

Chất lượng dịch vụ cho vay KHCN là khả năng đáp ứng của dịch vụ tín dụng đối với sự mong đợi của KH đi vay. Việc đánh giá CLDV cho vay KHCN chính là đánh giá khoảng cách giữa sự kỳ vọng và cảm nhận của KH về những kết quả mà họ nhận được khi vay vốn tại ngân hàng (Nguyễn Khải Minh, 2020).

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả và thống kê so sánh để phân tích đánh giá thực trạng chất lượng CV KHCN. Số liệu được sử dụng cho nghiên cứu bao gồm cả số liệu thứ cấp và sơ cấp.

Trong đó, số liệu thứ cấp được tổng hợp từ các báo cáo hoạt động kinh doanh (HĐKD) của Bắc Á Bank-Thanh Hóa trong giai đoạn 2022-2025.

Số liệu sơ cấp được nhóm tác giả thu thập thông qua khảo sát 200 KHCN vay vốn và 10 cán bộ tín dụng (CBTD) đang trực tiếp vận hành quy trình này tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa. Chất lượng dịch vụ CV KHCN tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa được đánh giá theo các thang đo CLDV của

Parasuarman, (1988), với thang đo Likert 5 điểm, với mức độ Từ 1-Rất không đồng ý đến 5-Rất đồng ý.

Thời gian thực hiện khảo sát trong thời gian từ tháng 1/2026 đến tháng 3/2026.

3. Thực trạng chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại Bắc Á Bank - Thanh Hóa

3.1. Thực trạng chất lượng cho vay KHCN tại Bắc Á Bank - Thanh Hóa giai đoạn 2022-2025

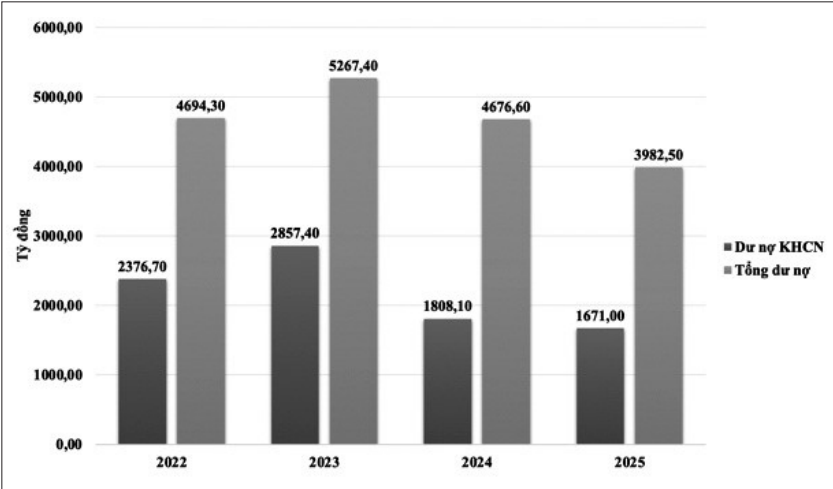
* Thực trạng dư nợ cho vay

Hình 1 cho thấy, dư nợ CV KHCN của Bắc Á Bank-Thanh Hóa trong giai đoạn 2022-2025, có sự tăng trưởng không đồng đều. Năm 2023 có tốc độ tăng trưởng lớn nhất (đạt 20,2%, tương ứng với tăng 480,7 tỷ đồng) và chiếm 54,25% tổng dư nợ CV toàn chi nhánh.

* Thực trạng nợ quá hạn, nợ xấu

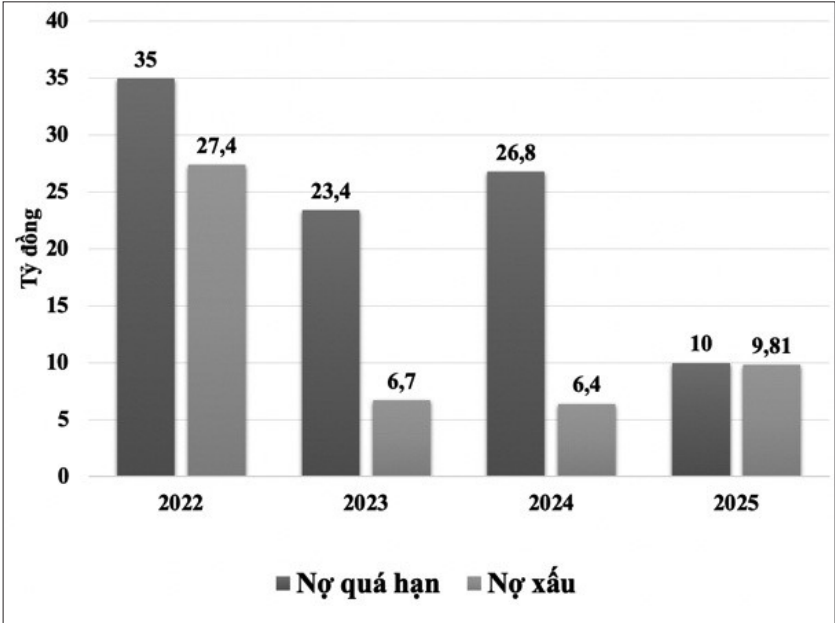
Hình 2 cho thấy, tỷ lệ nợ quá hạn KHCN của Bắc Á Bank-Thanh Hóa trong giai đoạn 2022-2025 có sự biến động: thấp nhất là 0,6% (năm 2025) và cao nhất là 1,48% (năm 2024), trong khi năm 2023 chỉ có 0,82%. Sự tăng/giảm này là do năm 2024, chi nhánh thực hiện các biện pháp rà soát, “sàng lọc”, thắt chặt, thu hẹp và ngừng cấp tín dụng đối với những KHCN không đủ điều kiện theo quy định để đảm bảo chất lượng CV. Việc thực hiện này cũng giúp cho tỷ lệ nợ xấu cũng cso sự giảm mạnh đáng kể, năm 2025 chỉ còn 0,59% (trong khi tỷ lệ này của toàn hệ thống là

Hình 1: Dư nợ cho vay KHCN tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa



Nguồn: Báo cáo HĐKD của Bắc Á Bank-Thanh Hóa giai đoạn 2022-2025

Hình 2: Nợ quá hạn, nợ xấu cho vay KHCN tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa



Nguồn: Báo cáo HĐKD của Bắc Á Bank-Thanh Hóa giai đoạn 2022-2025

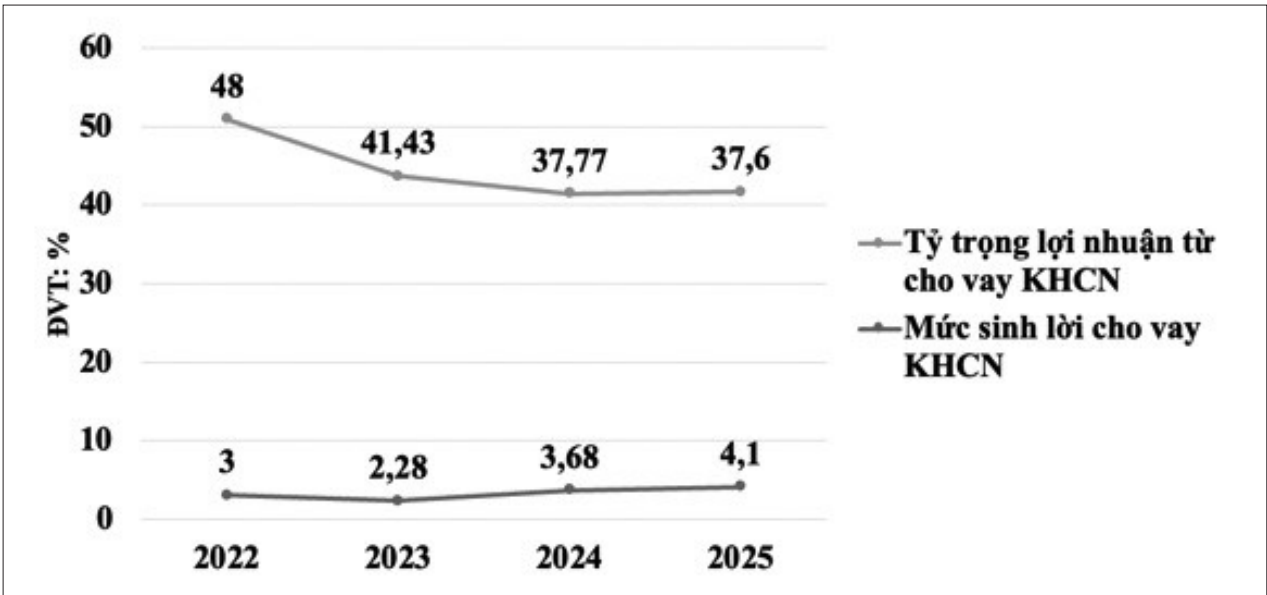
0,83% (Báo cáo thường niên ngân hàng TMCP Bắc Á, 2025).

* Lợi nhuận từ cho vay KHCN

Hình 3 cho thấy, lợi nhuận từ hoạt động CV KHCN luôn đóng góp tỷ trọng lớn và là nguồn thu ổn

(62%). Bên cạnh đó, mẫu khảo sát đối với CBTD thì nam giới lại chiếm tỷ trọng lớn hơn (60%) và cũng có tuổi đời từ 25-35 tuổi là chủ yếu (80%) và 100% có trình độ học vấn là Đại học, có thu nhập chủ yếu từ 10-15 trđ (60%).

Hình 3: Lợi nhuận cho vay KHCN tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa



Nguồn: Báo cáo HĐKD của Bắc Á Bank-Thanh Hóa giai đoạn 2022-2025

định, quyết định hiệu quả kinh doanh tổng thể của Bắc Á Bank - Thanh Hóa. Mức sinh lời CV KHCN tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa trong giai đoạn 2022-2025 đạt từ 2,38% (năm 2023) đến 4,1% (năm 2025).

3.2. Chất lượng dịch vụ cho vay KHCN tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa

* Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm của mẫu nghiên cứu được thể hiện ở Bảng 1.

Trong số KHCN được khảo sát thì khách hàng là nữ chiếm tỷ trọng lớn hơn (60%), có độ tuổi từ 25-35 tuổi là chủ yếu (51%) và phần lớn có trình độ học vấn là Đại học (45%), có nhiều nhất ở nhóm có thu nhập từ 10-15 trđ

Bảng 1. Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu

Chỉ tiêu		Khách hàng		Cán bộ tín dụng	
		Số lượng (Người)	Tần suất (%)	Số lượng (Người)	Tần suất (%)
1. Giới tính	Nam	80	40%	6	60%
	Nữ	120	60%	4	40%
2. Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	0	0%	0	0%
	Từ 25-35 tuổi	102	51%	8	80%
	Từ 36-50 tuổi	68	34%	2	20%
	Trên 50 tuổi	30	15%	0	0%
3. Trình độ	PTTH	12	6%	0	0%
	Trung cấp, cao đẳng	52	26%	0	0%
	Đại học	90	45%	10	100%
	Sau Đại học	46	23%	0	0%
4. Thu nhập	Dưới 5 triệu đồng	0	0%	0	0%
	Từ 5-10 triệu đồng	30	15%	0	0%
	Từ 10-15 triệu đồng	124	62%	6	60%
	Trên 15 triệu đồng	26	23%	4	40%
Tổng cộng		200	100%	10	100%

Nguồn: Xử lý dữ liệu của nghiên cứu

Tỷ lệ KHCN gắn bó với Bắc Á Bank-Thanh Hóa với thời gian >5 năm chiếm tỷ trọng lớn nhất (59%), tiếp đến là từ 4-5 năm (27%) và từ 1-3 năm là 13%. Điều này chứng tỏ KHCN rất hài lòng với CLDV cho vay KHCN của ngân hàng.

* *Đánh giá về CLDV hoạt động cho vay KHCN tại Bắc Á Bank-Thanh Hóa*

- Về Sự tin cậy: Mặc dù mức đánh giá chung của KHCN và của CBTD đều ở mức đồng ý, nhưng trong đó KHCN đánh giá cao nhất là việc thực hiện các cam kết của ngân hàng đúng như đã hứa (4,52/5 điểm), CBTD lại đánh giá cao nhất là yếu tố Cung cấp đầy đủ thông tin và Bảo mật thông tin khách hàng (đều đạt 4,2/5 điểm).

- Về Khả năng đáp ứng: KHCN đánh giá chung ở mức đồng ý (GTTB=3,84/5) nhưng CBTD lại đánh giá thang đo lại ở mức hoàn toàn đồng ý (GTTB=4,23/5). KHCN rất hài lòng về sự phục vụ công bằng với KH của ngân hàng (4,34/5 điểm). CBTD cho rằng ngân hàng luôn sẵn sàng tư vấn, đáp

ứng nhanh chóng (4,6/5 điểm).

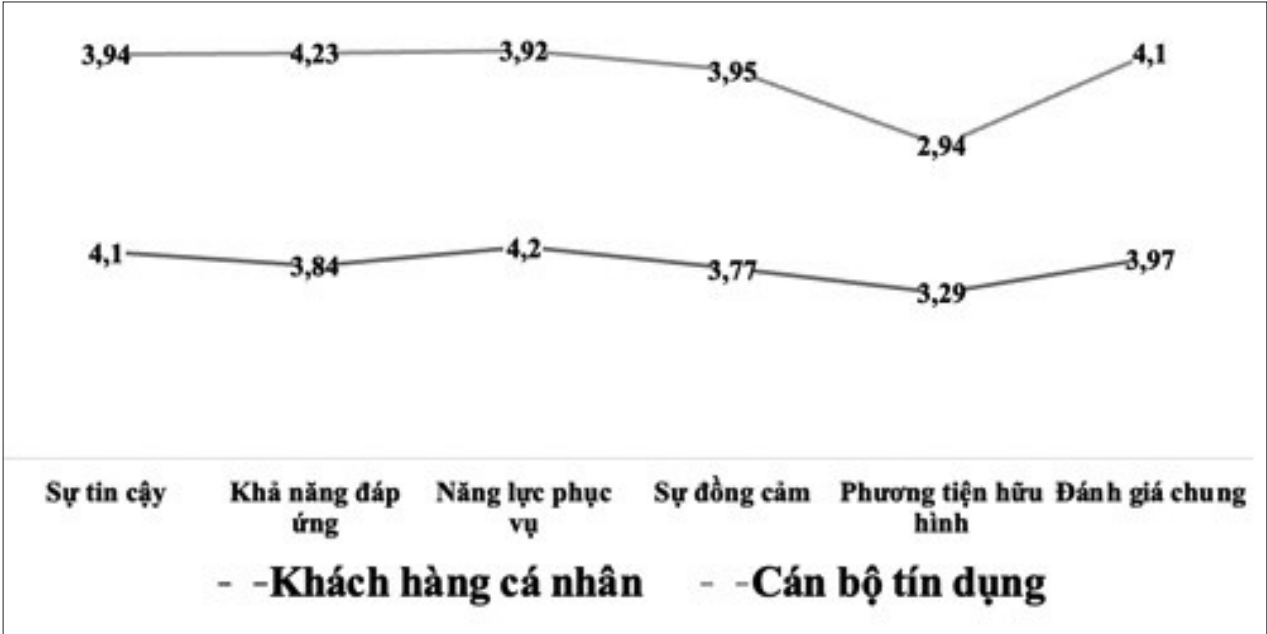
- Về Năng lực phục vụ: Mức đánh giá chung của KHCN và của CBTD đều ở mức đồng ý, Kiến thức chuyên môn đầy đủ của nhân viên ngân hàng đều được KHCN và CBTD đánh giá cao nhất ở mức hoàn toàn đồng ý (lần lượt là 4,44/5 và 4,3/5).

- Về Sự đồng cảm: Thang đo này được KHCN và CBTD đánh giá cao tương đối đồng đều, không có sự khác biệt lớn nào và ở mức đồng ý (lần lượt là 3,77/5 và 3,95/5).

- Về Phương tiện hữu hình: Đây là thang đo được đánh giá thấp nhất trong các thang đo CLDV cho vay đối với cả KHCN và CBTD (ở mức bình thường). KHCN chưa thấy hài lòng về cơ sở vật chất, trang thiết bị của ngân hàng (đạt 3,01/5 điểm). CBTD cho rằng cần phải tạo không gian giao dịch rộng rãi hơn, thoáng mát hơn để làm hài lòng khách hàng (đạt 2,7/5 điểm).

Hình 4 cho thấy, ở mức đánh giá chung, KHCN và CBTD đều ở mức Hài lòng với CLDV cho vay

Hình 4: Tổng hợp đánh giá chất lượng dịch vụ cho vay KHCN của KHCN và CBTD



Nguồn: Xử lý dữ liệu của nghiên cứu

KHCN của Bắc Á Bank-Thanh Hóa (ĐTB lần lượt là 3,97/5 và 4,1/5).

4. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay khcn tại Ngân hàng TMCP Bắc Á-Chi nhánh Thanh Hóa

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các đánh giá về CLDV cho vay KHCN của chi nhánh tuy được đánh giá ở mức hài lòng nhưng để nâng cao chất lượng của dịch vụ này, Bắc Á Bank-Thanh Hóa cần có các giải pháp cụ thể:

Hoàn thiện chính sách cho vay KHCN tại Chi nhánh: Ngân hàng cần hoàn thiện một số nội dung trong chính sách CV KHCN nhằm mang tính đột phá, gia tăng sức cạnh tranh trên cùng địa bàn như: Về quy trình và thủ tục cho vay cần cải tiến để đảm bảo nhanh chóng, đơn giản nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả CV; Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt và phù hợp với khả năng tài chính và hồ sơ tín dụng của KHCN tại tỉnh Thanh Hóa; Đa dạng hóa các gói vay theo từng phân khúc KH.

Nâng cao chất lượng đội ngũ CBTD của Chi nhánh: Ngân hàng nên chú trọng hơn vào đào tạo chuyên môn, kỹ năng thẩm định, khả năng nắm bắt

tâm lý KH và năng lực thực hiện dịch vụ. Bên cạnh việc thiết lập một quy trình chăm sóc KH chuyên nghiệp, xuyên suốt trong các khâu trước, trong và sau khi giải ngân thì chi nhánh cần có cơ chế đánh giá hiệu quả công việc của mỗi CBTD giúp giảm thiểu nợ xấu của KH vay vốn, đồng thời tăng niềm tin và sự hài lòng cho KH.

Xây dựng hệ thống tiêu chí về KH vay vốn tại Chi nhánh: Bắc Á Bank-Thanh Hóa cần xây dựng bộ tiêu chí riêng có của Chi nhánh đồng thời với các tiêu chí chung của Bắc Á Bank phù hợp đối tượng KHCN tại địa bàn (như mức thu nhập, lịch sử tín dụng, tình hình kinh tế-xã hội trên địa bàn chi nhánh,...), nhằm đảm bảo kịp thời các món vay, đáp ứng được nhu cầu vay vốn của KHCN và tránh được các rủi ro tín dụng do KH đem lại.

Ứng dụng công nghệ thông tin vào các quy trình cho vay KHCN: Chi nhánh cần thực hiện số hóa các quy trình từ khâu tiếp nhận hồ sơ vay vốn, thẩm định, phê duyệt đến quản lý vốn vay giúp rút ngắn thời gian xử lý, nâng cao độ chính xác, giảm chi phí vận hành, tăng tính minh bạch và trải nghiệm của khách hàng dẫn đến sự hài lòng của KH ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Nguyễn Khải Minh (2020), Chất lượng dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng N&PTNT Việt Nam chi nhánh thành phố Long Xuyên, An Giang - thực trạng và giải pháp, Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

Ngân hàng TMCP Bắc Á (2025), Báo cáo thường niên 2025.

Ngân hàng TMCP Bắc Á-Chi nhánh Thanh Hóa (2022,2023,2024,2025), Báo cáo hoạt động kinh doanh năm.

Quốc hội (2024), Luật các Tổ chức tín dụng, Luật số 32/2024/QH15, ngày 18/01/2024.

Parasuraman, A. V. (1988), SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality, Journal of Retailing, 64(1): 12- 40.

Ngày nhận bài: 5/4/2026
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 20/4/2026
Ngày chấp nhận đăng bài: 5/5/2026

IMPROVING THE QUALITY OF LOAN SERVICES
FOR INDIVIDUAL CUSTOMERS AT BAC A COMMERCIAL
JOINT STOCK BANK - THANH HOA BRANCH

● PHAM THI THANH GIANG¹
● LE DIEU LINH²

¹Faculty of Economics - Business Administration, Hong Duc University
²Master's student, Hong Duc University

ABSTRACT:

The quality of personal loan services is a critical determinant of sustainable growth for commercial banks and a key indicator of managerial capability and institutional reputation. This study evaluates the performance and service quality of personal lending at Bac A Commercial Joint Stock Bank - Thanh Hoa Branch. By analyzing current outcomes and identifying existing limitations, the research provides an empirical assessment of service quality within the branch's personal loan operations. The findings aim to inform strategies for enhancing service delivery, thereby strengthening profitability, reputation, and competitive advantage.

Keywords: lending quality, individual-customer, service quality, Bac A Bank.