

UBND TỈNH HẢI DƯƠNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

ĐẶNG TUẤN ANH

**QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM –
CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG**

**TÓM TẮT ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN LÝ KINH TẾ**

Mã số : 57150001

Hải Dương, năm 2025

Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI DƯƠNG

Người hướng dẫn khoa học:

- 1. PGS.TS. Nguyễn Thị Việt Nga**
- 2. TS. Phạm Quang Thịnh**

Phản biện 1: PGS.TS Trần Trung Tuấn

Phản biện 2: TS. Trần Thị Phương Dịu

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ
Quản lý kinh tế tại Hải Dương vào ngày 19 tháng 4 năm 2025

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin- Học liệu, Đại học Hải Dương
- Thư viện trường ĐH Hải Dương.

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài đề án

Xu hướng toàn cầu hóa ngày càng mạnh mẽ đang tạo ra những thách thức lớn đối với hệ thống Ngân hàng Thương mại Việt Nam nói chung và Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam nói riêng. Sự tham gia của các tổ chức tín dụng quốc tế vào mọi lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam, cùng với việc áp dụng công nghệ hiện đại và phương thức quản lý tiên tiến, đã tạo ra sức ép cạnh tranh ngày càng gia tăng.

Mặc dù BIDV Hải Dương đã có những cải tiến trong phương thức quản lý hoạt động kinh doanh và quản lý cho vay trong những năm qua, nhưng với sự phát triển mạnh mẽ và sự cạnh tranh gay gắt giữa các Ngân hàng Thương mại, những thay đổi này vẫn chưa đủ để đáp ứng yêu cầu thực tiễn ngày càng cao.

Do đó, để ngăn ngừa rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đặc biệt là trong lĩnh vực tín dụng, việc quản lý hoạt động cho vay một cách hiệu quả là vô cùng quan trọng. Quản lý tốt hoạt động cho vay không chỉ giúp ngân hàng giữ vững chất lượng tín dụng mà còn đảm bảo uy tín, thị phần, hoàn thành nhiệm vụ chính trị địa phương và đáp ứng nhu cầu vốn cho sự phát triển kinh tế xã hội tại địa phương.

Từ lý luận và phân tích thực tiễn đã nêu trên, tôi quyết định chọn đề tài: ***“Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu Tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương”*** làm đề án tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Một số công trình nghiên cứu có liên quan bao gồm:

Luận án tiến sĩ của tác giả Hà Văn Dương – Viên nghiên cứu và quản lý Trung ương về đề tài: ***“Quản lý nhà nước về đa dạng hóa hoạt động tín dụng của các Ngân hàng TMCP trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2020”***.

Luận án tiến sĩ của tác giả Nguyễn Đức Tú – Trường Đại học Kinh tế Quốc Dân về đề tài: “Quản lý rủi ro tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam”.

Luận văn thạc sĩ của tác giả Nguyễn Thị Ngân Hằng – Trường đại học Thái Nguyên về đề tài: “Giải pháp tăng cường quản lý hoạt động ngân hàng bán lẻ của BIDV Bắc Ninh”.

3. Mục tiêu của đề án

Trên cơ sở hệ thống hóa, bổ sung, làm rõ cơ sở lý luận về quản lý cho vay KHCN của ngân hàng thương mại; nghiên cứu thực trạng quản lý cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương, từ đó đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả quản lý cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Đề án nghiên cứu quản lý cho vay của ngân hàng thương mại; Góc độ nghiên cứu đứng trên quan điểm của ngân hàng thương mại.
- Phạm vi nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu quản lý cho vay của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương trong giai đoạn 2022-2024, định hướng giải pháp đến năm 2030.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1 Phương pháp thu thập số liệu

Để tìm hiểu các vấn đề có tính chất lý luận như khái niệm, định nghĩa, bản chất...tác giả nghiên cứu tại các sách giáo trình, nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, quản trị ngân hàng thương mại, các đề án có liên quan đến đề tài được công bố công khai.

4.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

Trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử, các phương pháp chủ yếu được tác giả sử dụng trong quá trình nghiên cứu bao gồm: phân tích, tổng hợp, diễn giải và so sánh. Cụ thể:

- Về phương pháp nghiên cứu lý luận:
- Về phương pháp tập hợp tư liệu, số liệu tình hình
- Phương xử lý số liệu và tài liệu

5. Kết cấu của đề án

Ngoài các phần Mục lục, Danh mục từ viết tắt, Danh mục bảng - biểu - hình vẽ, Phần mở đầu, Kết luận và Danh mục tài liệu tham khảo, đề án bao gồm 03 chương chính như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về quản lý cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Cho vay là hoạt động truyền thống và quan trọng nhất của NHTM. Cho vay chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng tài sản, tạo thu nhập từ lãi lớn nhất và cũng là hoạt động đem lại rủi ro cao nhất. Theo Phan Thị Cúc (2015): *Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó NHTM giao hoặc cam kết giao cho khách hàng sử dụng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.*

1.1.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Ngoài những đặc điểm chung của tín dụng ngân hàng là: quan hệ vay mượn dựa trên cơ sở niềm tin, là quan hệ vay mượn có thời hạn và hoàn trả, tiền vay được cấp dựa trên cơ sở hoàn trả vô điều kiện, cho vay KHCN có những như đặc điểm riêng biệt như sau: *Về đối tượng, thời gian vay vốn, quy mô vốn và số lượng các khoản vay, chi phí cho vay, lãi suất cho vay, rủi ro tín dụng.*

1.2. Quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm

Quản lý là sự tác động của chủ thể quản lý lên đối tượng quản lý nhằm đạt được những mục tiêu nhất định trong điều kiện biến động của môi trường. Quản lý trong kinh doanh là sự tác động có tổ chức, có chủ đích của chủ thể quản lý lên đối tượng quản lý nhằm sử dụng có hiệu quả nhất các nguồn lực, các thời cơ của tổ chức để đạt được mục tiêu đặt ra trong điều kiện môi trường luôn biến động (Đoàn Thị Thu Hà, Nguyễn Thị Ngọc Huyền, 2009).

1.2.2. Nội dung quản lý hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Quản lý khách hàng vay vốn

Quản lý khách hàng vay vốn là một nội dung trọng yếu trong hoạt động quản lý cho vay của ngân hàng thương mại.

1.2.2.2. *Kiểm soát hoạt động tín dụng cho vay tại Ngân hàng thương mại*

Kiểm soát hoạt động tín dụng là một trong những yếu tố cốt lõi để đảm bảo sự an toàn và hiệu quả trong quá trình cho vay của Ngân hàng thương mại. *Kiểm soát trước khi cho vay*

Kiểm soát bắt đầu từ giai đoạn đầu của quy trình cho vay, khi ngân hàng thẩm định và xét duyệt hồ sơ vay.

Kiểm soát sau khi cho vay

Sau khi khoản vay được giải ngân, việc giám sát là cực kỳ quan trọng để bảo vệ lợi ích của ngân hàng.

1.2.2.3. *Quản lý lĩnh vực cấp tín dụng*

Các NHTM thường có những lĩnh vực ưu tiên để đầu tư và cấp tín dụng. Chính sách tín dụng của một Ngân hàng thường do Hội đồng quản trị hoặc Ban lãnh đạo của Ngân hàng xác định, với mục đích là giới hạn hoặc khuyến khích cho các lĩnh vực và đối tượng nhất định để đạt được các mục tiêu chiến lược, hạn chế rủi ro và đảm bảo an toàn trong hoạt động tín dụng.

1.2.2.4. *Quản lý quy trình cho vay KHCN tại ngân hàng thương mại*

Để quản lý hoạt động cho vay KHCN, trước hết cần thực hiện chuẩn hóa quy trình tiếp thị và cung cấp sản phẩm dịch vụ cho vay KHCN cho khách hàng. Các bước bao gồm:

Bước 1: Tiếp thị sản phẩm và gặp gỡ KH chuẩn bị hồ sơ

Bước 2: Thẩm định điều kiện khi vay khách hàng cá nhân

Bước 3: Tiến hành bước tín dụng cá nhân

Bước 4: Đề xuất và phê duyệt khoản vay

Đánh giá, phân tích hồ sơ khách hàng (thông tin nhân thân, năng lực tài chính, phương án sử dụng vốn, kế hoạch và nguồn trả nợ....) và hồ sơ tài sản bảo đảm (nếu có).

Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản vay: Sau khi lập tờ trình đề xuất cho vay, cán bộ tín dụng trình lãnh đạo phòng ký kiểm soát sau đó trình cấp thẩm quyền phê duyệt khoản vay.

Bước 5: Hoàn thiện hồ sơ sau phê duyệt giải ngân

Bước 6: Quản lý sau giải ngân, thu nợ và thanh lý hợp đồng

Kiểm

1.2.2.5. Phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro

Việc trích lập dự phòng cụ thể cho mỗi KH tùy thuộc vào mức độ rủi ro của khách hàng, với các tỷ lệ khác nhau được áp dụng. Ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng thực hiện phân loại nợ (trừ các khoản trả thay theo cam kết ngoại bảng) theo 05 nhóm như sau:

Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn

Nhóm 2: Nợ cần chú ý

Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn

Nhóm 4: Nợ nghi ngờ

Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn

1.2.3. Các tiêu chí đánh giá hoạt động quản lý cho vay

Để đánh giá kết quả công tác quản lý cho vay KHCN tại NHTM, có thể sử dụng rất nhiều nhóm tiêu chí khác nhau, tùy thuộc vào mục đích đánh giá của người nghiên cứu. Trong khuôn khổ nghiên cứu của đề án tốt nghiệp, tác giả sẽ sử dụng một số tiêu chí cơ bản sau:

- *Doanh thu và lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN*

Doanh thu là chỉ tiêu đầu tiên có khả năng phản ánh được kết quả cho vay cũng như hoạt động quản lý cho vay KHCN của NHTM.

- *Mức độ an toàn về hoạt động cho vay KHCN tại NHTM*

+ *Tỷ lệ nợ quá hạn:*

+ *Tỷ lệ nợ xấu:*

+ *Tỷ trọng dư nợ có TSBĐ/Tổng dư nợ cho vay KHCN:*

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại

1.3.1. Nhân tố kinh tế

Nền kinh tế ổn định sẽ thuận lợi cho hoạt động quản lý cho vay của Ngân hàng. Tuy nhiên, các biến cố kinh tế như suy thoái, lạm phát, thất nghiệp, khủng hoảng kinh tế sẽ ảnh hưởng đến quản lý cho vay của Ngân hàng.

1.3.2. Cơ chế chính sách

Chính sách tín dụng đóng vai trò cốt lõi trong hoạt động quản lý tín dụng và có tầm quan trọng quyết định đến thành công hay thất bại của mọi Ngân hàng. Nếu Ngân hàng có một chính sách quản lý tín dụng đúng đắn, phù hợp với thực tế, thì sẽ thu hút được nhiều khách hàng, mở rộng tín dụng và mang lại lợi nhuận cao. Tuy nhiên, nếu chính sách quản lý tín dụng được áp dụng không đúng, không phù hợp với thực tế, sẽ gây cản trở cho sự phát triển của Ngân hàng và ảnh hưởng đến sự tồn tại của Ngân hàng.

1.3.3. Môi trường pháp lý

Để hoạt động quản lý cho vay và hoạt động kinh tế nói chung hiệu quả, cần có một hệ thống pháp lý đồng bộ, thống nhất và đầy đủ được hỗ trợ. Pháp luật đã trở thành một phần không thể thiếu trong nền kinh tế thị trường được điều tiết bởi Nhà nước.

1.3.4. Rủi ro tín dụng

Rủi ro về đạo đức của khách hàng:

Nếu khách hàng có ý định vi phạm cam kết với Ngân hàng, nguyên tắc tín nhiệm trong quan hệ tín dụng sẽ bị vi phạm. Việc đạo đức của khách hàng và các ràng buộc phải được Ngân hàng quan tâm đúng mức để tránh phát sinh các khoản nợ xấu cho Ngân hàng.

Rủi ro trong kinh doanh của khách hàng:

Bản chất của kinh doanh luôn tiềm ẩn các rủi ro do chủ quan hoặc các nguyên nhân bất khả kiểm soát. Nếu các phương án kinh doanh được tài trợ bởi Ngân hàng gặp khó khăn, khả năng trả nợ của KH có thể bị đe dọa.

Năng lực của khách hàng:

Ngân hàng đưa ra các điều kiện tín dụng nhằm đánh giá khả năng của KH trong quá trình vay vốn và đảm bảo khả năng thu hồi vốn của Ngân hàng.

Đối thủ cạnh tranh:

Trong môi trường kinh tế thị trường, đối thủ cạnh tranh luôn tồn tại và HĐKD của các ngân hàng cũng không phải ngoại lệ.

Kiểm soát nội bộ:

Đây là một biện pháp giúp Ban lãnh đạo của ngân hàng có được thông tin về tình trạng kinh doanh, để phát hiện ra các sai sót của cán bộ tín dụng trong quá trình thực hiện các khoản tín dụng.

1.3.5. Quy trình cho vay

Quy trình cho vay là tổng hợp các quy định và nguyên tắc của Ngân hàng để thực hiện cấp tín dụng, từ thẩm định đến thu hồi nợ. Quy trình này nhằm đảm bảo an toàn vốn và chất lượng tín dụng, và tùy thuộc vào việc tuân thủ quy trình cho vay. Bước thẩm định, thiết lập hồ sơ và xét duyệt cho vay là rất quan trọng để định lượng rủi ro và hiệu quả quản lý cho vay, phụ thuộc vào chất lượng công tác thẩm định KH vay vốn và các quy định về điều kiện và thủ tục cho vay của từng Ngân hàng.

1.3.6. Trình độ chuyên môn nghiệp vụ

Nếu Bộ máy tổ chức của Ngân hàng được tổ chức khoa học và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban trong mỗi ngân hàng và trong toàn hệ thống, kết hợp với sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan chức năng, thì sẽ tạo điều kiện để hoạt động tín dụng diễn ra tốt hơn. Điều này là cơ sở để thực hiện các nghiệp vụ tín dụng một cách lành mạnh, quản lý an toàn và hiệu quả các nguồn vốn tín dụng.

1.4. Kinh nghiệm quản lý cho vay khách hàng cá nhân của một số Ngân hàng thương mại.

1.4.1. Kinh nghiệm quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Vietinbank

Thời gian qua, trong quản lý cho vay KHCN Vietinbank đã xử lý được khá nhiều những khoản nợ xấu, nợ không có khả năng thu hồi thông qua hình thức bán nợ.

1.4.2. Kinh nghiệm quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng VPbank

Cách đây vài năm VPbank là một trong số các NHTM hoạt động với hiệu quả thấp, quy mô nhỏ. Đặc biệt là hoạt động cho vay rơi vào tình trạng xấu, có dấu hiệu rủi ro cao, nợ quá hạn tăng đột biến. Dưới sự chỉ đạo của NHNN, ban lãnh đạo VPbank đã sắp xếp, cải tổ lại toàn bộ hoạt động của mình, đặc biệt là hoạt động

quản lý cho vay nói chung và quản lý cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

Ban hành số tay quản lý cho vay

Sổ Xây dựng quy trình kiểm tra, giám sát vốn vay

Xây dựng hệ thống xếp hạng cho vay nội bộ

1.4.3. Bài học kinh nghiệm rút ra cho BIDV - Chi nhánh Hải Dương

Qua kinh nghiệm quản lý cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và ngân hàng VP Bank, có thể rút ra một số bài học về quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cho ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương như sau:

Một là, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân.

Hai là, thường xuyên đào tạo và bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ.

Ba là, chú trọng hơn việc đầu tư và nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin.

Bốn là, đẩy mạnh hoạt động marketing đối với cho vay khách hàng cá nhân

Tiểu kết chương 1

Trong chương 1, đề án đã trình bày khái quát những vấn đề lý luận cơ bản về cho vay khách hàng cá nhân tại NHTM như: Khái niệm, đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân; Đồng thời đưa ra một hệ thống các nhân tố khách quan và chủ quan ảnh hưởng tới cho vay khách hàng cá nhân; Các tiêu chí đánh giá quản lý cho vay khách hàng cá nhân của NHTM được tác giả tổng hợp tương đối đầy đủ, đây là cơ sở cho phân tích, đánh giá thực trạng tại chương 2.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG

2.1. Tổng quan về BIDV Chi nhánh Hải Dương

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển BIDV Hải Dương

Tên đơn vị: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG

Địa chỉ: Số 02, Đường Lê Thanh Nghị, Phường Lê Thanh Nghị, Thành phố Hải Dương, Tỉnh Hải Dương

Mã số thuế: 0100150619-007

Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Chi nhánh số: 0100150619-007 do Sở kế hoạch và đầu tư tỉnh Hải Dương cấp lần đầu ngày 06/01/1997, đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 04/01/2022.

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hải Dương là một đơn vị thành viên của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, được thành lập vào ngày 26/4/1957.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Mô hình tổ chức của BIDV Hải Dương tuân theo chuẩn chung của hệ thống Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, được phân thành các phòng ban chuyên trách phát huy hiệu quả cao trong công tác chăm sóc và phục vụ khách hàng.

Bộ máy tổ chức của BIDV Hải Dương được thể hiện qua sơ đồ sau

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại BIDV Hải Dương giai đoạn 2023-2024

Là chi nhánh có uy tín trong hoạt động kinh doanh, Chi nhánh Hải Dương không ngừng phát triển, góp phần giải quyết công ăn việc làm cho 126 cán bộ chi nhánh, tăng thu nhập cho người lao động, giải quyết vay vốn cho khách hàng góp phần thúc đẩy tăng cường hoạt động sản xuất kinh doanh, giúp nâng cao mức sống cho dân cư.

2.2. Thực trạng quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV - Chi nhánh Hải Dương

2.2.1. Kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV – Chi nhánh Hải Dương

2.2.1.1. Doanh số và dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

Dư nợ cho vay của BIDV Chi nhánh Hải Dương giai đoạn 2022 – 2024 có được kết quả như sau:

- **Phân loại dư nợ cho vay theo mục đích**

BIDV Chi nhánh Hải Dương hiện đang cho vay KHCN theo 3 mục đích chính đó là: vay sản xuất kinh doanh, vay tiêu dùng và vay khác. Thực trạng kết quả hoạt động cho vay của BIDV Chi nhánh Hải Dương giai đoạn 2022-2024 như sau:

- **Phân loại dư nợ theo thời hạn cho vay**
- **Phân loại cho vay KHCN theo hình thức có bảo đảm bằng tài sản**
- **Doanh số cho vay theo thời hạn**

2.2.1.2. Số lượng khách hàng cá nhân

2.2.1.3. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu

- **Tình hình nợ quá hạn, nợ xấu tại chi nhánh**

2.2.1.4. Thu nhập hoạt động cho vay KHCN

2.2.2. Nội dung quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV - Chi nhánh Hải Dương.

2.2.2.1 Quản lý khách hàng vay vốn

Tại BIDV Hải Dương, việc quản lý khách hàng vay vốn được triển khai theo quy trình khép kín, bao gồm các bước cơ bản sau:

Tiếp cận và đánh giá khách hàng

Thẩm định tín dụng

Phê duyệt tín dụng

Giải ngân và giám sát giải ngân

Lưu trữ và quản lý hồ sơ tín dụng

2.2.2.2. Hoạt động kiểm tra, kiểm soát tín dụng

- **Kiểm soát trước khi cho vay**

Cơ cấu tổ chức kiểm soát tín dụng

Thiết lập hệ thống chính sách tín dụng và giới hạn kiểm soát

Nâng cao chất lượng công tác đề xuất và phê duyệt tín dụng

- **Kiểm soát sau khi cho vay**
- **Kiểm tra, kiểm soát nội bộ**

2.2.2.3. Quản lý cơ cấu và lĩnh vực cấp tín dụng

BIDV Hải Dương đã triển khai nhiều giải pháp nhằm quản lý hiệu quả cơ cấu và lĩnh vực cấp tín dụng. Mục tiêu của việc quản lý này không chỉ dừng lại ở việc đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay, mà còn hướng đến tối ưu hóa nguồn vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và giảm thiểu rủi ro tín dụng. Trên thực tế, việc phân bổ tín dụng hợp lý theo từng kỳ hạn, khách hàng, ngành nghề và khu vực đã giúp BIDV Hải Dương duy trì mức tăng trưởng tín dụng ổn định, đồng thời kiểm soát tốt tỷ lệ nợ xấu

2.2.2.4. Quản lý quy trình cho vay khách hàng cá nhân của BIDV chi nhánh Hải Dương

Hiện nay, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương đang thực hiện cho vay theo quy trình cho vay được quy định tại Quyết định số 003/2019/QĐ-TGD-NHCT9 ngày 01/01/2019 về việc Ban hành quy trình cấp và quản lý tín dụng đối với khách hàng. Cụ thể quy trình này như sau:

- + Cán bộ quan hệ khách hàng chi nhánh tìm kiếm, tiếp cận khách hàng
- + Phê duyệt/Quyết định cho vay:
- + Thông báo phê duyệt/quyết định cho vay:

2.2.2.5. Phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro

Tại BIDV Hải Dương, công tác phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro luôn được xem là một trong những hoạt động then chốt trong việc quản lý chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay.

2.3. Đánh giá thực trạng quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hải Dương

2.3.1 Những kết quả đạt được

Trong những năm qua, với sự nỗ lực không ngừng của các bộ công nhân

viên, BIDV Hải Dương đã có được những thành quả đáng ghi nhận trong hoạt động tín dụng như sau:

- Dư nợ tín dụng cá nhân trong giai đoạn 2022-2024 liên tục tăng trưởng
- Nợ quá hạn và nợ xấu có xu hướng giảm dần qua các năm
- Tỷ lệ sinh lời từ hoạt động tín dụng cá nhân tăng lên qua các năm
- Tỷ lệ thu lãi từ tín dụng cá nhân so với tín dụng nói chung tăng trưởng tốt.
- Đổi mới chính sách cho vay, cải cách thủ tục vay vốn

2.3.2 Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Những tồn tại hạn chế

Thứ nhất, trong quá trình thực hiện cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân, cán bộ tín dụng thường không thực hiện đúng và đầy đủ theo quy trình đã quy định. Thực hiện qua loa hặc bỏ bước khi tiến hàng thu thập thông tin và thẩm định khách hàng dẫn đến nguy cơ rủi ro tín dụng. Hiện tại ở BIDV chi nhánh Hải Dương một cán bộ tín dụng phải đảm trách hầu hết các khâu từ tìm kiếm khách hàng cho soạn thảo hồ sơ, công chứng thế chấp.

Thứ hai, công tác chấm điểm và xếp hạng tín dụng tại BIDV Hải Dương vẫn chưa phát huy được hiệu quả một cách toàn diện. Nguyên nhân chủ yếu là do các chỉ tiêu định tính trong quá trình chấm điểm vẫn phụ thuộc nhiều vào thông tin do khách hàng tự cung cấp, đồng thời chịu ảnh hưởng đáng kể từ đánh giá mang tính chủ quan của cán bộ tín dụng.

Thứ ba, chất lượng công tác thẩm định khách hàng và thẩm định dự án đầu tư tại BIDV Hải Dương vẫn còn nhiều hạn chế.

Thứ tư, công tác kiểm tra, giám sát sau khi cho vay còn chưa được thực hiện thường xuyên và hiệu quả, dẫn đến việc ngân hàng không kịp thời nắm bắt những biến động trong hoạt động tài chính, sản xuất – kinh doanh của khách hàng.

2.3.2.2 Nguyên nhân của những tồn tại

Những tồn tại và hạn chế trong công tác quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hải Dương xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, cả chủ quan lẫn khách quan. Trước hết, về phía ngân hàng, một số quy trình nghiệp vụ

tuy đã được chuẩn hóa nhưng vẫn còn mang tính thủ công, thiếu ứng dụng công nghệ hiện đại, dẫn đến việc xử lý hồ sơ tín dụng còn chậm, đặc biệt với những khoản vay có tài sản bảo đảm.

Ngoài ra, trình độ chuyên môn và kỹ năng phân tích tín dụng của một bộ phận cán bộ tín dụng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao và khách hàng ngày càng đa dạng. Việc đánh giá rủi ro, đặc biệt đối với các khách hàng phi chính thức (như hộ kinh doanh nhỏ, cá nhân tự doanh) còn nhiều lúng túng do thiếu công cụ hỗ trợ phân tích chuyên sâu.

Về phía khách hàng, phần lớn khách hàng cá nhân chưa có thói quen lưu trữ hồ sơ tài chính đầy đủ hoặc không cung cấp thông tin trung thực, gây khó khăn trong quá trình thẩm định và phân tích.

Cuối cùng, yếu tố cơ sở dữ liệu tín dụng tập trung vẫn còn hạn chế, đặc biệt là đối với những khách hàng chưa có lịch sử tín dụng hoặc khách hàng mới vay lần đầu. Điều này làm giảm hiệu quả của hệ thống chấm điểm tín dụng và ảnh hưởng đến quyết định cấp tín dụng. Việc thiếu dữ liệu lớn (Big Data) và công nghệ phân tích hiện đại cũng là một rào cản trong quá trình đổi mới phương pháp quản lý tín dụng cá nhân tại chi nhánh.

Tiểu kết chương 2

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HẢI DƯƠNG

3.1. Định hướng phát triển tại BIDV Hải Dương

3.1.1. Định hướng phát triển chung của Chi nhánh

Định hướng hoạt động của BIDV Hải Dương trong thời gian tới tập trung thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm sau:

Tăng trưởng tín dụng bền vững, có chọn lọc gắn liền với hiệu quả thực chất, áp dụng mức lãi suất/ phí phù hợp với mức rủi ro của khoản tín dụng để cân đối giữa lợi ích thu được với tài sản tính theo rủi ro tín dụng. Cùng với tăng trưởng tín dụng cần gắn với việc khuyến khích khách hàng sử dụng đa dạng, trọng gói các sản phẩm, dịch vụ khác của BIDV Hải Dương.

Ưu tiên lựa chọn các dự án có mô hình kiến trúc, vật liệu xây dựng xanh, tiết kiệm tài nguyên khoáng sản, tiết kiệm năng lượng, thân thiện môi trường, nhà ở thích ứng với biến đổi khí hậu. Thận trọng cấp tín dụng với các phương án, dự án gây tác động lớn đến môi trường, xã hội và phải bảo đảm khách hàng có các biện pháp giảm thiểu tác động của phương án, dự án đến môi trường xã hội.

Tăng cường kiểm soát, rút giảm dư nợ đối với các khách hàng yếu kém đang trong quá trình tái cơ cấu, trước sáp nhập, có nguy cơ bị thôn tính.

Kiểm soát chặt chẽ mức độ tập trung tín dụng vào các lĩnh vực không khuyến khích phát triển, lĩnh vực phi sản xuất, lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro như đầu tư, kinh doanh bất động sản; đầu tư, kinh doanh chứng khoán

Bám sát mục tiêu kinh doanh của BIDV, triển khai mạnh mẽ thúc đẩy kinh doanh ngay từ những ngày đầu năm, gắn tăng trưởng với hiệu quả, hướng tới mục tiêu tăng trưởng ổn định, bền vững, có chọn lọc.

Phát triển mạnh về hoạt động dịch vụ, sản phẩm ngân hàng thanh toán, ngân hàng đầu tư, thu hút nguồn tiền gửi, góp phần chuyển dịch nhanh, mạnh cơ cấu thu nhập.

Cải thiện mạnh mẽ chất lượng dịch vụ cho khách hàng, đẩy mạnh bán theo

rở sản phẩm, bán toàn diện các sản phẩm dịch vụ. Tiếp tục nâng cao năng suất lao động và gia tăng sự hài lòng của khách hàng, cải cách thủ tục, quy trình, hồ sơ, giảm thời gian tác nghiệp, ưu tiên nguồn lực chăm sóc khách hàng, hoàn thiện chất lượng dịch vụ.

Kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng, triển khai quyết liệt các biện pháp đẩy mạnh xử lý nợ xấu, tăng cường thu hồi nợ xử lý rủi ro.

Nâng cao tính kỷ cương, kỷ luật trong điều hành hoạt động kinh doanh, nâng cao văn hóa quản lý rủi ro, ý thức và đạo đức cán bộ, tăng cường nhận thức, văn hóa tuân thủ.

3.1.2. Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân của BIDV Hải Dương.

Đối với NHTM, việc phát triển hoạt động cho vay là vấn đề quan trọng bởi NHTM không chỉ tăng cường vốn đáp ứng cho nhu cầu phát triển kinh tế, nâng cao mức sống cho người dân mà còn là vấn đề quyết định sự tồn tại và phát triển của bản thân NHTM, do vậy, bất cứ một ngân hàng nào đều cố gắng tìm ra các giải pháp để phát triển hoạt động này, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay việc cho vay các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn thì cho vay KHCN lại được BIDV Chi nhánh Hải Dương được rất chú trọng:

Xây dựng kế hoạch phát triển cho vay KHCN chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng dư nợ cho vay (dự kiến chiếm 50% đến 55% trong tổng dư nợ cho vay).

Tiếp tục duy trì tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu ở mức thấp (chiếm tỷ trọng từ 0% đến tối đa 1%)

Tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

- Tích cực bằng nhiều biện pháp tiếp thị, thu hút các KHCN tốt của các Tổ chức tín dụng khác về giao dịch.

Xây dựng cơ cấu cho vay có khả năng sinh lời cao, ưu tiên các ngành nghề ưu tiên phát triển kinh tế theo thế mạnh địa phương phù hợp với thời hạn nguồn vốn và cơ cấu vốn của Chi nhánh Hải Dương.

Tăng trưởng cho vay đi đôi với việc duy trì và nâng cao chất lượng cho vay, bảo đảm hiệu quả kinh doanh, đáp ứng nhu cầu cho vay hợp lý cho các khách hàng

có năng lực tài chính lành mạnh, tính thanh khoản cao, kinh doanh có hiệu quả, đảm bảo khả năng hoàn trả nợ vay ngân hàng.

Thực hiện chính sách lãi suất, phí hợp lý, đảm bảo tính cạnh tranh hiệu quả phù hợp với đặc điểm, mức độ rủi ro của từng khoản vay đảm bảo thu được lợi nhuận tối đa.

Củng cố chất lượng cho vay, từng bước cơ cấu cho vay với những khách hàng yếu kém, không đáp ứng các điều kiện cho vay theo quy định hiện hành, thu hồi toàn bộ nợ xấu, không để phát sinh thêm để nâng cao năng lực tài chính và khả năng cạnh tranh trong điều kiện hội nhập hiện nay.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV - Chi nhánh Hải Dương

3.2.1. Giải pháp về hoàn thiện bộ máy quản lý cho vay khách hàng cá nhân

Mục tiêu của giải pháp: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương cần hoàn thiện về chính sách, bộ máy quản lý của từng chi nhánh, đây là vấn đề không phải chỉ xây dựng, kiện toàn trong thời gian ngắn.

Nội dung và cách thực hiện:

Hiện nay hầu hết các ngân hàng thương mại tại Việt Nam đang dần chuyển sang một mô hình tổ chức quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân hợp lý và hiệu quả hơn. Trong đó, quy trình xử lý công việc được chuyên môn hóa thành các bộ phận: Bộ phận quan hệ khách hàng (tiếp cận khách hàng, tư vấn hướng dẫn lập hồ sơ vay vốn), bộ phận thẩm định hồ sơ, bộ phận quản lý rủi ro cho vay và quản lý nợ.

Điều kiện thực hiện: Do đó để khắc phục điểm này Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương phải hoàn thiện về chính sách, bộ máy quản lý cho vay KHCN nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu của KHCN hiện nay.

3.2.2. Giải pháp về tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay KHCN

Mục tiêu của giải pháp: BIDV Hải Dương phải thường xuyên tự chủ động đề xuất các chính sách cho vay KHCN, hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện kế hoạch cho vay KHCN.

Nội dung và cách thực hiện:

Đẩy mạnh hoạt động xúc tiến góp phần nâng cao uy tín của BIDV Hải

Dương bên cạnh việc cung cấp các nghiệp vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng, chú trọng đến một số giải pháp sau đây:

Thứ nhất, hoàn thiện phong cách giao tiếp với khách hàng

Với phương châm hoạt động của hầu hết các NHTM là “hướng tới khách hàng”, việc hoàn thiện chính sách giao tiếp với khách hàng sẽ giúp một phần đáng kể vào việc làm hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, tạo điều kiện nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Khi một khách hàng xa rời ngân hàng cũng có nghĩa là ngân hàng đã mất đi nhiều nguồn lợi thu được từ khách hàng đó.

Thứ hai, hoàn thiện chính sách chăm sóc đối với từng đối tượng khách hàng

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt trên thị trường, chăm sóc khách hàng được xem như một trong những phương tiện hữu hiệu đảm bảo cho ngân hàng đạt được hiệu quả kinh doanh. Một NHTM xây dựng và thực hiện tốt chính sách chăm sóc cho từng đối tượng khách hàng là hình thức quảng cáo miễn phí nhưng mang lại hiệu quả cao cho ngân hàng.

- Đối với khách hàng tiềm năng:

Đối với khách hàng chưa sử dụng sản phẩm dịch vụ tín dụng của BIDV Hải Dương và khách hàng đang sử dụng sản phẩm dịch vụ của các TCTD khác. BIDV Hải Dương căn cứ vào đặc điểm của mỗi sản phẩm dịch vụ, khảo sát thị trường, đánh giá kết quả kiểm tra, xác định thị trường mục tiêu cho mỗi sản phẩm dịch vụ trên từng địa bàn.

Đối với khách hàng ngừng sử dụng sản phẩm dịch vụ của BIDV Hải Dương: thường xuyên theo dõi biến động về khách hàng, tìm hiểu nguyên nhân, lý do khách hàng chấm dứt sử dụng sản phẩm dịch vụ. Thực hiện các hoạt động chăm sóc, khuyến khích khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ của mình như:

- Đối với khách hàng mục tiêu:

+ Thực hiện các hình thức khuyến mãi riêng; tặng quà nhân dịp các sự kiện lớn; ưu tiên giải quyết nhanh các yêu cầu, ý kiến góp ý của khách hàng.

+ Chủ động liên hệ trực tiếp khách hàng theo định kỳ (hàng tháng) để tìm hiểu nhu cầu và mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ. Định kỳ, có thể tổ chức Hội nghị để giới thiệu, hướng dẫn sử dụng sản phẩm dịch vụ hoặc trưng cầu ý kiến góp ý.

Thứ ba, đẩy mạnh chính sách khuyến khích

Hiện nay vẫn còn có nhiều khách hàng kể cả tổ chức kinh tế cũng như cá nhân nghĩ rằng việc quan hệ tín dụng với ngân hàng là khó khăn, thủ tục rườm rà và

mất nhiều thời gian,...

Điều kiện thực hiện: BIDV Hải Dương cần nâng cao hơn nữa chất lượng đội ngũ cán bộ. Để nâng cao hơn nữa chất lượng đội ngũ cán bộ trong hệ thống, cần quan tâm bồi dưỡng không chỉ những cán bộ lãnh đạo chủ chốt của các chi nhánh mà còn cần phải tăng cường mở rộng việc đào tạo kiến thức và trình độ chuyên môn cho các cán bộ có năng lực, triển vọng tại các chi nhánh trong hệ thống.

3.2.3. Giải pháp về kiểm tra, kiểm soát quản lý hoạt động cho vay KHCN

Mục tiêu của giải pháp: Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ hoạt động tín dụng là một biện pháp quan trọng vì thông qua hoạt động này có thể phát hiện, ngăn ngừa những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ tín dụng.

Nội dung và cách thực hiện: Để thực hiện điều đó nhằm hạn chế rủi ro nâng cao CLTD ngân hàng cần thực hiện một số biện pháp sau:

- Hoạt động kiểm tra nội bộ phải thực hiện định kỳ và đột xuất nhằm phát hiện các dấu hiệu sai phạm. Hằng năm phải kiểm tra toàn bộ các chi nhánh trong hệ thống để phát hiện, ngăn chặn kịp thời, tránh để xảy ra hậu quả nghiêm trọng mới xử lý. việc giám sát RRTD cần thực hiện giám sát từng khoản vay và danh mục tín dụng.

- Tăng cường những CBTD có trình độ, đã qua nghiệp vụ tín dụng để bổ sung cho phòng kiểm tra nội bộ. Đồng thời, đòi hỏi cán bộ kiểm tra nội bộ phải có kiến thức nhất định về ngân hàng nói chung, hoạt động tín dụng nói riêng, kiến thức pháp luật, tin học, ngoại ngữ và đồng thời nắm kiến thức chuyên môn về kiểm toán.

- Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra, áp dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra tùy thuộc vào từng thời điểm, từng đối tượng và mục đích kiểm tra cho cán bộ làm công tác kiểm tra, kiểm soát.

Điều kiện thực hiện: Để khắc phục điểm yếu này BIDV Hải Dương phải thường xuyên tự chủ động đề xuất các chính sách cho vay KHCN với chi nhánh ngân hàng cấp trên mà không làm sai quy định nếu chính sách đó mang lại hiệu quả cao trong kinh doanh. BIDV Hải Dương cần tăng cường kiểm tra, kiểm soát.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Để giúp BIDV Hải Dương thực hiện được các giải pháp tăng cường quản lý cho vay khách hàng cá nhân, trong thời gian tới NHNN cần:

- Hoàn thiện hành lang pháp lý cho hoạt động tín dụng Ngân hàng. Hệ thống

pháp luật nước ta hiện nay chưa đồng bộ, còn thiếu và chồng chéo.

- NHNN cần nghiên cứu để đơn giản hóa việc phân tích đánh giá khách hàng nói chung và phân tích tài chính doanh nghiệp nói riêng trong hoạt động tín dụng cho các ngân hàng.

- Nâng cao chất lượng thanh tra, giám sát bằng cách theo hai hình thức là hình thức thanh tra tại chỗ và hình thức giám sát từ xa.

- Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm thông tin tín dụng CIC. NHNN cần thực hiện kết nối thông tin giữa các ngân hàng để bổ sung tăng thêm tính đầy đủ và sự chính xác của kho dữ liệu, không chỉ là dữ liệu về các khách hàng mà còn là sự đánh giá và dự báo về ngành, làm nền tảng phân tích và thẩm định khách hàng.

- Hàng năm nên tổ chức các hội nghị liên ngân hàng nhằm rút kinh nghiệm và tăng cường sự hiểu biết và hợp tác giữa hệ thống các ngân hàng, đặc biệt là trong hoạt động quản lý cho vay khách hàng cá nhân.

3.3.2. Kiến nghị với BIDV Việt Nam

Đa dạng hóa sản phẩm tín dụng cá nhân để nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn.

Cải tiến quy trình nghiệp vụ phù hợp hơn với yêu cầu: Cho vay khách hàng cá nhân là các khoản vay có độ rủi ro cao, do đó cần giảm thiểu các yếu tố mang tính chủ quan trong quá trình thẩm định duyệt vay. Ngoài ra, phải phân công nhân sự chuyên trách quản lý khách hàng để thường xuyên giám sát các khoản vay nhằm đảm bảo việc vay vốn được sử dụng đúng mục đích. Công tác kiểm tra sử dụng vốn vay cần được tiến hành kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất, cán bộ theo dõi khách hàng cần thu thập bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ sau cho vay nhằm đảm bảo các khoản nợ vay được giám sát chặt chẽ, thu hồi nợ kịp thời.

Tiểu kết chương 3

Chương 3, trên cơ sở trình bày định hướng phát triển hoạt động kinh doanh cùng định hướng cho vay KHCN tại BIDV - Chi nhánh Hải Dương, tác giả đã nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng, đồng thời đề xuất kiến nghị với NHNN, ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam.

KẾT LUẬN

Trong các hoạt động của ngân hàng thương mại, tín dụng luôn giữ vai trò chủ đạo và quan trọng nhất, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản và đóng góp phần lớn vào thu nhập của ngân hàng. Tuy nhiên, tín dụng cũng là lĩnh vực tiềm ẩn nhiều rủi ro, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng mở cửa và hội nhập sâu rộng. Do đó, việc phát triển hoạt động cho vay không chỉ hướng tới tăng trưởng quy mô mà còn phải đảm bảo hiệu quả, chất lượng và an toàn tín dụng. Điều này phụ thuộc rất lớn vào hiệu quả của công tác quản lý hoạt động cho vay.

Trên cơ sở nghiên cứu thực tiễn tại BIDV Hải Dương, đề án đã tập trung làm rõ và giải quyết ba nội dung cơ bản. Thứ nhất, đề án hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến quản lý hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại, bao gồm các khái niệm, vai trò, nội dung quản lý, các yếu tố ảnh hưởng cũng như các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả công tác quản lý tín dụng. Thứ hai, đề án đã đi sâu phân tích thực trạng quản lý hoạt động cho vay tại BIDV Hải Dương, qua đó chỉ ra những kết quả đạt được cũng như các tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế này. Thứ ba, trên cơ sở lý luận và thực tiễn, đề án đã đề xuất một số giải pháp thiết thực và khả thi nhằm nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động cho vay tại chi nhánh trong thời gian tới. Những giải pháp được đề xuất cần được triển khai một cách đồng bộ, có lộ trình cụ thể và đi kèm với các điều kiện thực hiện phù hợp để đảm bảo hiệu quả trong thực tiễn. Nếu được thực hiện tốt, các giải pháp này sẽ góp phần giúp BIDV Hải Dương hạn chế rủi ro tín dụng, giảm tỷ lệ nợ xấu, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường tài chính. Từ những kết quả nghiên cứu và đề xuất cụ thể, có thể khẳng định rằng đề tài ***“Quản lý cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu Tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hải Dương”*** là một đề tài mang tính thực tiễn cao và hoàn toàn có thể trở thành nguồn tham khảo hữu ích cho ngân hàng trong quá trình hoàn thiện công tác quản lý tín dụng trong thời gian tới.