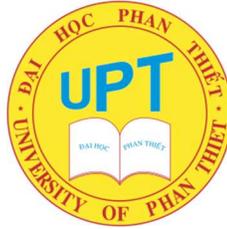


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



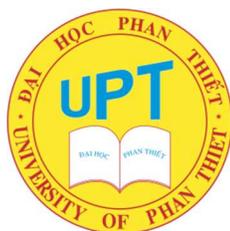
NGUYỄN THỊ NHẬT OANH

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KHẢ NĂNG TRẢ NỢ VAY CỦA
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH BÌNH THUẬN**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Bình Thuận - 2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



NGUYỄN THỊ NHẬT OANH

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KHẢ NĂNG TRẢ NỢ VAY CỦA
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH BÌNH THUẬN**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

PGS. TS VÕ KHẮC THƯỜNG

Bình Thuận - 2025

LỜI CẢM ƠN

Với thời gian làm việc và nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Bình Thuận, đồng thời vận dụng những kiến thức đã học được tại trường Đại học Phan Thiết. Tôi đã hoàn thành đề án tốt nghiệp về **“Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Bình Thuận”**.

Để hoàn thành đề án này ngoài sự nỗ lực của bản thân, tôi còn được sự hướng dẫn của Thầy PGS.TS Võ Khắc Thường, Hiệu Trưởng trường Đại học Phan Thiết, đã tận tình chỉ bảo và truyền đạt cho tôi những kiến thức khoa học quý báu về lý thuyết cũng như những kinh nghiệm triển khai thực tế trong quá trình tôi lựa chọn đề tài và thực hiện đề án tốt nghiệp này.

Qua đây tôi cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi Nhánh Bình Thuận và các anh chị Phòng Khách hàng cá nhân Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Bình Thuận đã nhiệt tình chỉ bảo và cung cấp tài liệu để tôi có thể hoàn thành đề án tốt nghiệp này.

Tuy nhiên, vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên không tránh được những thiếu sót, tôi hi vọng sẽ nhận được những lời góp ý, chỉ bảo thêm của Quý Thầy cô để đề án này được hoàn thiện hơn.

Sau cùng, tôi chân thành cảm ơn quý Thầy, Cô giảng dạy chương trình đào tạo Thạc sĩ Quản trị kinh doanh của trường Đại học Phan Thiết đã tận tình giảng dạy, truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm hết sức bổ ích để tôi có thể hoàn thành đề án này.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn!

Bình Thuận, ngày 17 tháng 02 năm 2025

Học viên

Nguyễn Thị Nhật Oanh

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi và được sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Võ Khắc Thường. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này là trung thực và chưa từng công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Ngoài ra, trong đề án còn sử dụng một số nhận xét, đánh giá cũng như số liệu của các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và chú thích nguồn gốc.

Nếu phát hiện bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung đề án của mình. Trường đại học Phan Thiết không liên quan đến những vi phạm tái quyền, bản quyền do tôi gây ra trong quá trình thực hiện (nếu có).

Bình Thuận, ngày 17 tháng 02 năm 2025

Học viên thực hiện đề án

Nguyễn Thị Nhật Oanh

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu tăng cường khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận; đồng thời mang kiến thức khoa học vận dụng vào thực tế. Với mẫu dữ liệu là 350 khách hàng cá nhân vay vốn tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận, mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện phi xác suất tại thời điểm tháng 5 và tháng 6 năm 2023 cùng với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20. Phân tích hồi quy Binary Logistic được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu đã giải quyết được vấn đề đặt ra:

- Một là, tóm tắt một số kiến thức lý thuyết có liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân.
- Hai là, trình bày thực trạng khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận. Đồng thời, kết quả phân tích hồi quy Binary Logistic với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20, tác giả đã trình bày được 5 yếu tố tác động đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân, đó là: (i) 3 yếu tố từ phía khách hàng (TUOI, NHA, THUNHAP); (ii) 2 yếu tố liên quan đến đặc điểm khoản vay (LAISUAT, STVAY).
- Ba là, với kết quả đạt được, tác giả xây dựng mô hình dự báo khả năng trả nợ khách hàng cá nhân, đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm giảm thiểu khả năng trả nợ trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân luận tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận.

Bài nghiên cứu đóng góp thêm cơ sở lý thuyết để Ban Lãnh đạo Ngân hàng VPBank - Chi nhánh Bình Thuận xây dựng chiến lược phát triển khách hàng song hành với mục tiêu duy trì hoạt động tín dụng bền vững, giảm thiểu rủi ro tín dụng trong kinh doanh.

MỤC LỤC

| | |
|---|----|
| DANH MỤC HÌNH ẢNH | 7 |
| DANH MỤC BẢNG BIỂU | 8 |
| DANH MỤC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT | 9 |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU | 10 |
| 1.1. Tính cấp thiết của đề tài | 10 |
| 1.2. Mục tiêu nghiên cứu | 11 |
| 1.2.1. Mục tiêu tổng quát | 11 |
| 1.2.2 Mục tiêu cụ thể | 11 |
| 1.3 Câu hỏi nghiên cứu | 11 |
| 1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu | 12 |
| 1.5. Những đóng góp chủ yếu của đề án | 12 |
| 1.6. Kết cấu đề án | 12 |
| CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU TRƯỚC | 15 |
| 2.1. Tổng quan về tín dụng và rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân..... | 15 |
| 2.1.1. Khái niệm tín dụng và các hình thức cấp tín dụng..... | 15 |
| 2.1.1.1. Khái niệm tín dụng | 15 |
| 2.1.1.2. Các hình thức cấp tín dụng..... | 16 |
| 2.1.2. Đặc điểm hoạt động cho vay đối với khách hàng | 18 |
| 2.1.3. Khái niệm rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân | 20 |
| 2.1.3.1. Khái niệm rủi ro..... | 20 |
| 2.1.3.2. Khái niệm rủi ro tín dụng..... | 20 |
| 2.1.4. Tác động và hậu quả của rủi ro tín dụng khoản vay cá nhân..... | 21 |
| 2.1.4.1. Đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng..... | 21 |
| 2.1.4.2. Đối với nền kinh tế xã hội..... | 21 |
| 2.2. Khả năng trả nợ vay của khách hàng..... | 21 |
| 2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng | 22 |

| | |
|---|----|
| 2.3.1 Nhóm yếu tố từ phía khách hàng..... | 22 |
| 2.3.2 Nhóm yếu tố từ phía ngân hàng | 24 |
| 2.3.3. Nhóm yếu tố từ nền kinh tế..... | 27 |
| 2.4. Các nghiên cứu thực nghiệm về các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân | 27 |
| 2.4.1. Một số nghiên cứu trên thế giới | 27 |
| 2.4.2. Một số nghiên cứu trong nước | 30 |
| 2.5. Xây dựng các giả thuyết nghiên cứu | 33 |
| 2.5.1. Độ Tuổi | 33 |
| 2.5.2. Giới tính | 33 |
| 2.5.3. Tình trạng hôn nhân | 33 |
| 2.5.4. Trình độ học vấn..... | 34 |
| 2.5.5. Lịch sử quá hạn..... | 34 |
| 2.5.6. Kinh nghiệm làm việc..... | 35 |
| 2.5.7. Thu nhập | 35 |
| 2.5.8. Loại thu nhập | 35 |
| 2.5.9. Tình trạng sở hữu nhà ở | 36 |
| 2.5.10. Người phụ thuộc | 36 |
| 2.5.11. Lãi suất..... | 37 |
| 2.5.12. Số tiền giải ngân | 37 |
| 2.5.13. Thời hạn cho vay | 38 |
| 2.5.14. Loại tài sản thế chấp | 38 |
| 2.6. Mô hình nghiên cứu..... | 39 |
| 2.6.1. Mô hình thống kê..... | 40 |
| 2.6.2. Mô hình phỏng đoán (Heuristic models)..... | 42 |
| 2.6.3. Giới thiệu mô hình Binary Logistic..... | 43 |
| 2.6.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất..... | 45 |
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 | 47 |
| CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 50 |

| | |
|--|----|
| 3.1. Quy trình nghiên cứu | 50 |
| 3.2. Phương pháp nghiên cứu | 51 |
| 3.2.1. Nghiên cứu định tính | 51 |
| 3.2.1. Nghiên cứu định lượng | 51 |
| 3.3. Thiết kế nghiên cứu | 52 |
| 3.3.1. Xây dựng thang đo nghiên cứu | 52 |
| 3.3.2. Thiết kế bảng câu hỏi..... | 55 |
| 3.4. Phương pháp chọn mẫu và quy mô mẫu..... | 56 |
| 3.4.1. Phương pháp chọn mẫu..... | 56 |
| 3.4.2. Quy mô mẫu nghiên cứu..... | 56 |
| 3.5. Dữ liệu thu thập..... | 56 |
| 3.6. Phương pháp phân tích dữ liệu | 56 |
| 3.7. Công cụ phân tích dữ liệu | 57 |
| 3.8. Trình tự nghiên cứu | 57 |
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 | 59 |
| CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN | 60 |
| 4.1. Thực trạng khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng(VPBank) - Chi nhánh Bình Thuận..... | 60 |
| 4.2. Kết quả nghiên cứu..... | 62 |
| 4.2.1. Thống kê mô tả dữ liệu | 62 |
| 4.2.2. Ước lượng mô hình..... | 67 |
| 4.3. Ứng dụng dự báo của hồi quy nhị phân Binary Logistic..... | 72 |
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 4..... | 73 |
| CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ MỘT SỐ HÀM Ý QUẢN TRỊ..... | 75 |
| 5.1. Kết luận | 75 |
| 5.2 Một số hạn chế | 75 |
| 5.3. Đề xuất một số hàm ý quản trị | 76 |
| 5.2.1. Hàm ý đối với yếu tố: Tuổi tác..... | 76 |
| 5.2.2. Hàm ý đối với yếu tố: Thu nhập..... | 76 |

| | |
|--|----|
| 5.2.3. Hàm ý đối với yếu tố: Sở hữu nhà ở | 76 |
| 5.2.4. Hàm ý đối với yếu tố: Số tiền cho vay | 77 |
| 5.2.5. Hàm ý khác | 77 |
| KẾT LUẬN CHƯƠNG 5 | 82 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 85 |
| PHỤ LỤC..... | 88 |

DANH MỤC HÌNH ẢNH

| | |
|---|----|
| Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất..... | 40 |
| Hình 2.2. Hệ thống hóa các mô hình đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng..... | 41 |
| Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu | 50 |

DANH MỤC BẢNG BIỂU

| | |
|--|----|
| Bảng 2.1. Bảng tổng hợp các nghiên cứu có liên quan | 33 |
| Bảng 3.1. Cấu trúc dữ liệu các biến trong mô hình hồi quy Binary Logistic..... | 44 |
| Bảng 3.2. Biến phụ thuộc sử dụng trong đề tài..... | 54 |
| Bảng 3.3. Các biến độc lập sử dụng trong đề tài | 54 |
| Bảng 4.1. Tình hình nợ xấu cá nhân..... | 61 |
| Bảng 4.2. Kết quả thống kê tần số | 63 |
| Bảng 4.3. Kết quả thống kê tần số | 66 |
| Bảng 4.4. Kết quả dự báo | 78 |
| Bảng 4.5. Kết quả đo độ phù hợp của mô hình..... | 70 |
| Bảng 4.6. Kết quả tác động của các biến..... | 71 |

DANH MỤC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

| STT | Ký hiệu | Tiếng Việt | Tiếng Anh |
|-----|---------|---|--|
| 1 | CBTD | Cán bộ tín dụng | Credit officer |
| 2 | CN | Chi nhánh | Branch |
| 3 | HMTD | Hạn mức tín dụng | Credit limit |
| 4 | KHCN | Khách hàng cá nhân | Individual customers |
| 5 | KHDN | Khách hàng doanh nghiệp | Corporate customers |
| 6 | KNTN | Khả năng trả nợ | Debt repayment ability |
| 7 | VPBank | Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng | Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank |
| 8 | LVKD | Lĩnh vực kinh doanh | Business sectors |
| 9 | NHNN | Ngân hàng nhà nước | State Bank |
| 10 | NHTM | Ngân hàng thương mại | Commercial Bank |
| 11 | NH | Ngân hàng | Bank |
| 12 | SPSS | Phần mềm phân tích dữ liệu | Statistical Package for the Social Sciences |
| 13 | SXKD | Sản xuất kinh doanh | Manufacturing business |
| 14 | TSBĐ | Tài sản bảo đảm | Collateral |
| 15 | TCTD | Tổ chức tín dụng | Credit institutions |
| 16 | TDCN | Tín dụng cá nhân | Personal credit |
| 17 | TMCP | Thương mại cổ phần | Stock Commercial |
| 18 | TSBĐ | Tài sản bảo đảm | Guaranteed assets |
| 19 | XHTD | Xếp hạng tín dụng | Credit ratings |

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Hệ thống trung gian tài chính nói chung và NHTM nói riêng đóng vai trò rất quan trọng đối với sự phát triển của nền kinh tế, là cầu nối cho dòng vốn được luân chuyển từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn (Tất Duyên Thư, 2021). Vì vậy, hoạt động cho vay là hoạt động vô cùng quan trọng đối với các NHTM. Tuy nhiên, gắn liền với hoạt động cho vay là rủi ro nợ xấu không thể tránh khỏi. Nợ xấu ảnh hưởng đáng kể đến các chức năng của ngân hàng thông qua sự suy yếu tài sản ngân hàng và sự suy giảm trong thu nhập khi các khoản nợ không thu hồi được ngày càng lớn.

Tình trạng nợ xấu không được cải thiện sẽ khiến các ngân hàng thương mại bị mất uy tín trong hoạt động kinh doanh hay trong trường hợp xấu nhất là dẫn đến phá sản (Nguyễn Đặng Thiên Hương, 2020). Hơn nữa, nợ xấu là một trong những nguyên nhân chính gây bất lợi cho sự ổn định và tăng trưởng vĩ mô của nền kinh tế, thậm chí có thể dẫn đến khủng hoảng tài chính. Đối với Việt Nam, trong khoảng cuối năm 2022 và đầu năm năm 2023, nợ xấu có xu hướng tăng do ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19 đã tác động tiêu cực đến năng lực trả nợ của doanh nghiệp và cá nhân vay vốn. Vì thế, hiện nay, kiểm soát và xử lý nợ xấu nhằm giúp các ngân hàng dần phục hồi ổn định trở thành một vấn đề trọng tâm của hệ thống ngân hàng.

Tại Ngân hàng VPBank -Chi nhánh Bình Thuận; nợ quá hạn và nợ xấu của các khoản vay tồn tại và vẫn có xu hướng tăng đã làm ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh, cũng như nguy cơ gây tổn thất cho ngân hàng.

Do đó, VPBank - Chi nhánh Bình Thuận cần phải đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến KNTN vay của khách hàng nhằm nhận diện các khách hàng có những đặc điểm liên quan với các trường hợp không có khả năng trả nợ vay của các khách hàng đã có quan hệ tín dụng với chi nhánh, để từ đó định hướng và xây dựng kế hoạch tiếp thị phát triển khách hàng tiềm năng trong tương lai đồng thời cũng đề ra các biện pháp quản lý nợ hiệu quả hơn. Đó là lý do tôi lựa chọn đề tài: **“Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Bình Thuận”** làm đề tài cho đề án

thạc sĩ của mình.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

- Xác định các yếu tố có ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank Bank - Chi nhánh Bình Thuận.

- Đo lường mức độ tác động của từng yếu tố đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận

- Đưa ra các hàm ý quản trị để gia tăng khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân trong hoạt động cho vay tại VPBank -Chi nhánh Bình Thuận.

1.3 Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu, các câu hỏi nghiên cứu được đặt ra cụ thể như sau:

Câu hỏi 1: Các yếu tố nào ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận?

Câu hỏi 2: Các yếu tố có tác động như thế nào đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận?

Câu hỏi 3: Để tăng khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, VPBank - Chi nhánh Bình Thuận cần thực hiện các biện pháp nào?

1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** các yếu tố có ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank Bank - Chi nhánh Bình Thuận

- **Đối tượng khảo sát:** khách hàng cá nhân đang vay vốn tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Bình Thuận

- **Phạm vi nghiên cứu:**

- Về không gian: tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Bình Thuận.

- Về thời gian: Số liệu sơ cấp được tháng 5/2023 đến tháng 6 năm 2023; số liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2020 đến năm 2022. Thời gian thực hiện đề tài từ tháng 1/2024 đến tháng 10/2024.

1.5. Những đóng góp chủ yếu của đề án

Về mặt khoa học: Nghiên cứu tổng hợp, bổ sung cơ sở lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng VPBank - Chi nhánh Bình Thuận ng.

Về mặt thực tiễn: Kết quả nghiên cứu là căn cứ khoa học để Ban Lãnh đạo Ngân hàng VPBank - Chi nhánh Bình Thuận khắc phục những hạn chế và có giải pháp giảm thiểu khả năng trả nợ trong hoạt động cho vay đối với khách hàng tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận, là cơ sở lý thuyết để Ban Lãnh đạo Ngân hàng VPBank - Chi nhánh Bình Thuận đưa ra quyết định cấp tín dụng, xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp với từng đối tượng khách hàng cụ thể.

1.6. Kết cấu đề án

Chương 1: Giới thiệu đề tài nghiên cứu

Xác định vấn đề nghiên cứu; mục tiêu nghiên cứu; đối tượng và phạm vi nghiên cứu; những đóng góp chủ yếu của luận văn, kết cấu của luận văn.

Chương 2: Cơ sở lý luận và tổng quan nghiên cứu trước

Bao gồm các lý thuyết, nghiên cứu liên quan và thực tiễn về khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân, từ đó đưa ra khung phân tích của luận văn.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Trình bày các mô hình nghiên cứu, giới thiệu mô hình Binary Logistic, lựa chọn mô hình nghiên cứu đề xuất, thu thập và xử lý dữ liệu nghiên cứu, trình tự nghiên cứu.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Trình bày kết quả đặc điểm mẫu nghiên cứu, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận.

Chương 5: Kết luận và một số hàm ý hàm trị

Tóm tắt kết quả chính của nghiên cứu, ý nghĩa của nghiên cứu. Thông qua kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất giải pháp cho Ban giám đốc VPBank - Chi nhánh Bình Thuận.

CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU TRƯỚC

2.1. Tổng quan về tín dụng và rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân

2.1.1. Khái niệm tín dụng và các hình thức cấp tín dụng

2.1.1.1. Khái niệm tín dụng

- Theo Luật các tổ chức tín dụng (2010, điều 4), “Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác”.

- Theo giáo trình tín dụng ngân hàng (Hồ Diệu, 2011): “Tín dăng mất giao dách về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay ngân hàng và các đánh giá tài chính khác và bên đi vay cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể khác, trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất đánh theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán

- Theo Nguyễn Minh Kiều (2011), Tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyên nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định.

- Theo Bùi Diệu Anh (2009), Tín dụng ngân hàng là một giao dịch giữa hai chủ thể, trong đó bên cấp tín dụng (ngân hàng/tổ chức tín dụng khác) chuyển giao một tài sản cho bên nhận tín dụng doanh nghiệp, cá nhân và các chủ thể khác) sử dụng nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Mặc dù có khá nhiều định nghĩa về tín dụng ngân hàng nhưng nhìn chung tín dụng ngân hàng chứa đựng các nội dung sau:

- Có sự chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người sở hữu sang cho người sử dụng.

- Sự chuyển nhượng này có thời hạn hay mang tính tạm thời.

- Sự chuyển nhượng này có kèm theo chi phí và rủi ro.

Nếu căn cứ vào chủ thể vay vốn thì tín dụng cá nhân là một bộ phận của tín dụng ngân hàng, trong đó KHCN là các cá thể hoặc hộ gia đình. Tín dụng cá nhân là các khoản cho vay trong đó ngân hàng thương mại đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho KHCN sử dụng trong một thời hạn nhất định phải hoàn trả cả gốc và lãi với mục đích tài trợ cho nhu cầu vốn cá nhân, hộ gia đình. Nhu cầu vốn cá nhân, hộ gia đình chủ yếu là nhu cầu tiêu dùng như mua sắm, xây dựng, sửa chữa nhà cửa, ô tô,... và nhu cầu phục vụ sản xuất kinh doanh theo quy mô hộ gia đình.

2.1.1.2. Các hình thức cấp tín dụng

▪ Căn cứ vào thời hạn cho vay

Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 (một) năm.

Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 (một) năm và tối đa 05 (năm) năm.

Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 (năm) năm.

▪ Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

Cho vay phục vụ nông nghiệp nông thôn: Bao gồm cho vay phục vụ sản xuất nông nghiệp trên địa bàn nông thôn như trồng trọt, chăn nuôi ...

Cho vay SXKD: Bao gồm các mục đích bổ sung vốn kinh doanh ngắn hạn (Hạn mức tín dụng), cho vay món và cho vay thấu chi và cho vay trung dài hạn mua sắm tài sản cố định, cho vay đầu tư máy móc thiết bị, công trình nhà xưởng.

Cho vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà: Bao gồm các mục đích xây dựng, sửa chữa và mua nhà đất, căn hộ.

Cho vay tiêu dùng: Phục vụ những mục đích chi tiêu cá nhân ở quy mô nhỏ như mua sắm trang thiết bị gia đình, du lịch, cưới hỏi...

Cho vay mua ô tô: Bao gồm mua ô tô phục vụ mục đích kinh doanh - tiêu

dùng.

▪ **Căn cứ theo phương thức cho vay**

Cho vay từng lần: Đây là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và ngân hàng phải thực hiện tất cả các thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một HMTD duy trì trong một khoảng thời gian nhất định.

Cho vay theo dự án đầu tư: Đây là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển SXKD, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống. Ngân hàng cho vay cùng khách hàng ký hợp đồng tín dụng và thỏa thuận mức vốn đầu tư duy trì cho cả thời gian đầu tư của dự án, phân định các kỳ hạn trả nợ. Ngân hàng thực hiện giải ngân theo tiến độ thực hiện dự án. Trường hợp khách hàng đã dùng nguồn vốn huy động tạm thời khác để chi phí cho dự án trong thời gian dự án chưa vay được vốn ngân hàng, thì ngân hàng cho vay có thể xem xét cho vay bù đắp nguồn vốn đó.

Cho vay hợp vốn: Đây là phương thức mà nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một dự án vay vốn hoặc phương án vay vốn của khách hàng.

Cho vay trả góp: Theo phương thức cho vay này, ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho vay.

Cho vay theo HMTD dự phòng: Đây là phương thức cho vay mà ngân hàng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi HMTD nhất định. Ngân hàng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của HMTD dự phòng, mức phí trả cho HMTD dự phòng. Trong thời gian hiệu lực của HMTD dự phòng, nếu khách hàng không sử dụng hoặc sử dụng không hết HMTD đã được cấp, khách hàng vẫn phải trả phí như đã thỏa thuận.

Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: Ngân hàng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng số vốn vay trong phạm vi HMTD để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của ngân hàng.

Cho vay theo hạn mức thấu chi: Đây là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng trong phạm vi hạn mức và khoảng thời gian nhất định.

▪ **Căn cứ vào mức độ tín nhiệm đối với khách hàng**

Cho vay có tài sản đảm bảo (TSĐB): Đây là hình thức cho vay có tài sản cầm cố, thế chấp.

Cho vay không có TSĐB: Đây là những khoản vay không có TSĐB.

2.1.2. Đặc điểm hoạt động cho vay đối với khách hàng

- Thứ nhất về đối tượng của cho vay khách hàng cá nhân: Đối tượng của cho vay khách hàng cá nhân là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu vay vốn sử dụng cho những mục đích sinh hoạt tiêu dùng hay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân hay hộ gia đình đó.

- Thứ hai về thời hạn vay vốn: Thời hạn vay vốn tùy thuộc vào từng mục đích vay vốn và hình thức vay mà các khoản vay của khách hàng cá nhân có thời hạn ngắn, trung hay dài hạn.

- Thứ ba về quy mô và số lượng các khoản vay: Quy mô của mỗi khoản vay của KHCCN thường nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn. Nhìn chung, giá trị các khoản vay cá nhân tương đối nhỏ hơn so với cho vay doanh nghiệp.

- Thứ tư về lãi suất: Lãi suất cho vay của các khoản vay KHCCN thường cao hơn các khoản vay khác của ngân hàng thương mại do các chi phí của cho vay KHCCN lớn.

- Thứ năm về nguồn trả nợ: Nguồn trả nợ của KHCCN khá đa dạng như nguồn thu nhập từ lương, từ hoạt động kinh doanh, từ cho thuê tài sản,..., Nguồn trả nợ này

có thể có những biến động lớn, phụ thuộc vào quá trình làm việc, kỹ năng và kinh nghiệm đối với công việc của họ.

- Thứ sáu về nhu cầu vay: Nhu cầu vay của khách hàng cá nhân có thể phục vụ cho tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh tuy nhiên chủ yếu hướng tới tiêu dùng do nhu cầu đa dạng trong đời sống của KHCN cùng với sự phát triển của xã hội người dân càng có xu hướng vay vốn để nâng cao đời sống, trong khi các sản phẩm tín dụng doanh nghiệp thì phục vụ chủ yếu cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Thứ bảy về rủi ro: Rủi ro trong cho vay đối với KHCN cao hơn cho vay doanh nghiệp. Điều này xuất phát từ các nguyên nhân sau:

+ Lãi suất cho vay của KHCN thường cao hơn so với khách hàng doanh nghiệp. Đặc biệt đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo hay vay tín chấp thì lãi suất thường cố định do đó nguy cơ về rủi ro lãi suất đối với KHCN thường cao hơn.

+ Chất lượng thông tin khách hàng cung cấp thường không cao. Tư cách khách hàng là yếu tố quan trọng tuy nhiên lại là yếu tố định tính, phụ thuộc vào đánh giá chủ quan của người thẩm định. Đồng thời khả năng hoàn trả vốn vay đối với các khoản cho vay cá nhân phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay. Tuy nhiên, đối với những KHCN có thể do nhiều yếu tố chủ quan và khách quan mà họ không thể thực hiện trả nợ hoặc trì hoãn trả nợ, từ đó gây ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng. Nhân tố chủ quan có thể là tình trạng tài chính của người đi vay, công việc làm ăn không tốt,... ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực tài chính của khách hàng, từ đó giảm khả năng thực hiện trả nợ của khách hàng. Nhân tố khách quan như hạn hán, mất mùa, sự suy thoái của nền kinh tế dẫn đến khả năng mất việc cao,... cũng là những nguy cơ ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả của khách hàng.

- Thứ tám, lợi nhuận từ tín dụng cá nhân lớn. Đặc điểm này xuất phát từ lãi suất của các khoản tín dụng cá nhân phần lớn đều cao hơn các khoản tín dụng khác của ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó, thông qua tín dụng cá nhân giúp cho các

ngân hàng thương mại bán chéo được sản phẩm như: bảo hiểm, thẻ, ngân hàng điện tử,... tăng nguồn thu cho ngân hàng.

2.1.3. Khái niệm rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân

2.1.3.1. Khái niệm rủi ro

Theo Ngô Quang Huân (2007) diễn giải rủi ro theo C.Arthur William, Jr.Micheal, L.Smith (1995) “Rủi ro là sự biến động tiềm ẩn ở kết quả. Rủi ro có thể xuất hiện trong hầu hết các hoạt động của con người. Khi có rủi ro người ta không thể dự đoán được chính xác kết quả. Sự hiện diện của rủi ro gây ra sự bất định. Nguy cơ rủi ro phát sinh bất cứ khi nào một hành động dẫn đến khả năng được hoặc mất không thể đoán trước được”.

Từ đó, ta có thể thấy được rằng: “Rủi ro là sự không chắc chắn có thể đo lường được, nguy cơ rủi ro phát sinh bất cứ khi nào và gây ra các thiệt hại, tổn thất trong tương lai”. Rủi ro trong kinh doanh ngân hàng được hiểu là những biến cố không mong đợi, có thể đo lường được mà khi xảy ra sẽ dẫn đến sự tổn thất về tài sản của ngân hàng, giảm sút lợi nhuận thực tế so với dự kiến, bao gồm nhiều loại rủi ro: rủi ro tín dụng, rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất, rủi ro thanh khoản, rủi ro tác nghiệp.

2.1.3.2. Khái niệm rủi ro tín dụng

Theo Nguyễn Minh Kiều (2007), “ Rủi ro tín dụng là loại rủi ro phát sinh do khách hàng vay có thể mất khả năng trả nợ một khoản vay nào đó”.

Theo Thông tư 11/2021/TT-NHNN ngày 30/07/2021 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài thì “*Rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng là khả năng xảy ra tổn thất đối với nợ của tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài do khách hàng không có khả năng trả được một phần hoặc toàn bộ nợ của mình theo hợp đồng hoặc thỏa thuận với tổ chức tín dụng, chi*

nhánh Ngân hàng nước ngoài”

Do đó, từ các khái niệm trên, ta nhận thấy *”Rủi ro tín dụng trong cho vay đối với KHCN là khả năng có thể xảy ra những tổn thất mà NH phải chịu do khách hàng không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của mình theo cam kết đối với một ngân hàng, chậm trả hoặc không trả cả gốc và lãi khi đến hạn.”* Hiểu một cách khác đó là rủi ro không thu hồi được nợ khi đến hạn do người vay đã không thực hiện đúng cam kết vay vốn theo hợp đồng tín dụng.

2.1.4. Tác động và hậu quả của rủi ro tín dụng khoản vay cá nhân

2.1.4.1. Đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng

NHTM huy động vốn để cho vay và phải trả lãi và gốc đúng hạn cho khách hàng. Tuy nhiên, khi rủi ro tín dụng xảy ra, NH không thu được hoặc thu chậm vốn tín dụng đã cấp thì NH có thể mất cân đối trong việc thu chi, dẫn đến kinh doanh không hiệu quả. Nếu một khoản vay bị mất khả năng thu hồi thì các nguồn vốn khác được NH sử dụng để trả cho người gửi tiền. Ngân hàng sẽ mất khả năng thanh khoản khi NH không còn đủ vốn để trả cho người gửi tiền. Hậu quả nghiêm trọng nhất là NH sẽ đi đến phá sản nếu không có biện pháp xử lý, khắc phục kịp thời.

2.1.4.2. Đối với nền kinh tế xã hội

NHTM với chức năng của một tổ chức trung gian tài chính, khi rủi ro tín dụng trong cho vay KHCN xảy ra NH sẽ thiếu vốn để cho vay hoặc dè dặt hơn trong cho vay dẫn đến NH hạn chế cho vay làm ảnh hưởng đến tình hình sản xuất kinh doanh của người vay. Khi NH bị phá sản, người gửi tiền có tâm lý sợ mất tiền sẽ đồng loạt rút tiền tại các NHTM, hiệu ứng domino sẽ tác động dây chuyền ảnh hưởng xấu đến các NH khác, khi đó nền kinh tế mất ổn định và ngưng trệ. Ngoài ra, rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay KHCN cũng sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến nền kinh tế các nước liên quan vì ngày nay các quốc gia đều có mối liên hệ về tiền tệ, đầu tư. Hệ thống NH giữ vai trò huyết mạch trong nền kinh tế, do đó khi rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay KHCN trong hệ thống NH gia tăng sẽ làm ảnh hưởng

đến vị thế và hình ảnh của hệ thống NH – tài chính quốc gia cũng như toàn bộ nền kinh tế của quốc gia đó.

2.2. Khả năng trả nợ vay của khách hàng

Theo tài liệu Basel Committee on Banking 12 Supervision - điều 452 (2006), định nghĩa khách hàng không có khả năng trả nợ là những khách hàng thuộc một trong các dấu hiệu hoặc tất cả dấu hiệu như sau:

- Khách hàng không có khả năng thực hiện nghĩa vụ thanh toán đầy đủ khi ngân hàng chưa thực hiện hành động để thu hồi giống như giải chấp chứng khoán (nếu đang nắm giữ).

- Khách hàng đã quá hạn trên 90 ngày dựa trên nghĩa vụ bắt buộc đối với ngân hàng.

Đồng thời, quỹ tiền tệ thế giới IMF đưa ra định nghĩa tương đồng về nợ không có khả năng hoàn trả hay nợ xấu tại IMF's Compilation Guide on Financial Soundness Indicators - điều 4.84 (2006), một khoản vay được coi là nợ xấu khi quá hạn thanh toán gốc hoặc lãi 90 ngày hoặc hơn; khi các khoản lãi đã quá hạn 90 ngày hoặc hơn đã được vốn hóa, cơ cấu lại hoặc trì hoãn theo thỏa thuận; khi các khoản thanh toán đến hạn dưới 90 ngày nhưng có thể nhận thấy các dấu hiệu rõ ràng cho thấy người vay sẽ không thể hoàn trả nợ đầy đủ (ví dụ khi người vay phá sản). Sau khi khoản vay được xếp vào danh mục nợ xấu, nó hoặc bất cứ khoản vay thay thế nào cũng nên được xếp vào danh mục nợ xấu cho tới thời điểm phải xóa nợ hoặc thu hồi được lãi và gốc của khoản vay đó hoặc thu hồi được khoản vay thay thế.

Theo Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN, Thông tư 02/2013/TT-NHNN và Thông tư 09/2014/TT-NHNN sửa đổi bổ sung của Thông tư 02/2013/TT-NHNN quy định nợ xấu bao gồm các khoản nợ từ nhóm 3 cho đến nhóm 5, là các khoản nợ bị đánh giá là có khả năng mất một phần vốn và lãi (nợ nhóm 3), có khả năng tổn thất cao (nợ nhóm 4), và không còn khả năng thu hồi nợ (nợ nhóm 5). Nợ nhóm 2 được cho là suy giảm khả năng trả nợ, tuy nhiên đây có thể chỉ là những khoản vay cần chú ý, khách hàng vẫn còn khả năng thanh toán nợ. Thông thường các ngân

hàng Việt Nam thường căn cứ vào tình trạng trả nợ thực tế của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

Như vậy, có thể nói khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng là việc đánh giá khách hàng có thực hiện đầy đủ nghĩa vụ nợ đúng hạn hoặc trong thời gian từ 10 ngày trở xuống cho bên cấp tín dụng trong toàn bộ thời gian quan hệ tín dụng hoặc trong một khoảng thời gian xác định hay không

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng

2.3.1 Nhóm yếu tố từ phía khách hàng

Cho vay cá nhân chịu sự tác động, ảnh hưởng của nhiều yếu tố. Nghiên cứu các yếu tố này và các tác động của nó là cơ sở để tìm ra phương pháp nhằm phát huy các tác động tích cực, hạn chế tác động tiêu cực góp phần quan trọng trong việc tồn tại, phát triển và mở rộng hoạt động tín dụng cá nhân của NHTM. Các yếu tố như:

- Giới tính: Trong hệ thống xem xét (thẩm định) khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, luôn tồn tại thông tin liên quan tới giới tính của người đi vay. Trong hầu hết các trường hợp các gia đình do nữ chủ hộ là người nghèo và bị đánh giá thấp về khả năng trả nợ, với sự tiếp cận hạn chế các nguồn lực cần thiết cho sản xuất. Do đó, các gia đình có chủ hộ là nam giới sẽ có khả năng trả nợ tốt hơn so với các hộ gia đình có nữ chủ hộ (Brehanu & Fufa, 2008; Dufhues & cộng sự, 2011). Tuy nhiên, cũng có nghiên cứu ở Việt Nam chỉ rằng nữ giới lại có khả năng trả được nợ cao hơn nam giới đôi khi mà nữ giới vay luôn có mục tiêu rõ ràng (tích cực) và cần thiết cho khoản vay. Còn nam giới thì lại thường ít khi có định hướng rõ ràng về sử dụng khoản vay dẫn tới khả năng trả nợ lại thấp hơn nữ giới (Hoàng Thị Kim Diễm, 2012)

- Tuổi của người vay: Với sự gia tăng tuổi, người vay được kỳ vọng sẽ có kinh nghiệm tốt hơn để giúp họ thành công hơn trong công việc (Akpan, 2010). Tuy nhiên, sau một lứa tuổi nhất định, người vay có thể không có khả năng thực hiện các hoạt động sản xuất hiệu quả. Do đó, tuổi theo dạng tuyến tính của nó được giả thiết

là có liên quan đến tỷ lệ trả nợ vay của người vay một cách tích cực và kỳ vọng. Bậc hai dự kiến sẽ có mối quan hệ tiêu cực với tỷ lệ hoàn trả vốn vay (Dufhues & cộng sự, 2011)

- Trình độ học vấn: Giáo dục nâng cao khả năng tiếp cận. Xử lý và sử dụng thông tin của người vay từ nhiều nguồn cũng như cách thức xử lý thông tin trong công việc cũng tốt hơn. Do đó, giáo dục sẽ có tác động tích cực đến kết quả trả nợ của các khách hàng cá nhân (Brehanu & Fufa, 2008; Hoàng Thị Kim Diễm, 2012).

- Tình trạng hôn nhân: Các đối tượng vay nợ ngân hàng là những người chưa lập gia đình và đã lập gia đình. Trong đó, các đối tượng đã lập gia đình được đánh giá có khả năng trả nợ cao hơn với đối tượng chưa lập gia đình. Vấn đề do khi lập gia đình, nguồn tài chính có thể huy động từ nhiều nguồn: Vợ/chồng, phụ huynh hay người nhà hai bên vợ/chồng (Ojiaki & Ogbukwa, 2012).

- Thu nhập của người vay: Người vay có thu nhập cao sẽ có xu hướng trả lãi hàng tháng cũng như trả nợ gốc khả thi hơn với người có thu nhập hàng tháng thấp (Brehanu & Fufa, 2008). Đồng thời, việc thu nhập cao sẽ làm cho khả năng tích lũy về tiền dư của hộ vay sẽ lớn hơn. Trong những trường hợp không thuận lợi, người vay có thu nhập cao có thể sử dụng khoản dự trữ từ thu nhập để thanh toán với ngân hàng (Lê Văn Triết, 2010; Hoàng Thị Kim Diễm, 2012).

- Hình thức làm việc: là thể hiện tính ổn định của công việc khách hàng đang làm. Những khách hàng làm nhà nước có tính ổn định cao hơn và ít nhảy việc hơn làm tư nhân (Nguyễn Quốc Nghi, 2013).

- Vị trí làm việc: là làm chủ tự đứng ra kinh doanh và chịu rủi ro hay là làm thuê theo công việc đã được phân công. Vị trí làm chủ tạo ra được nguồn thu nhiều hơn từ việc kinh doanh và có khả năng trả nợ trước hạn, đồng nghĩa khách hàng có thể mất khả năng thanh toán nếu công việc kinh doanh không thuận lợi. Vị trí làm thuê thì thể hiện được dòng tiền sẽ về đều đặn hàng tháng, không có phát sinh nguồn thu bất ngờ (Nguyễn Quốc Nghi, 2013).

Nhóm này thể hiện trình độ nhận thức, mức độ bền vững của thu nhập từ sự

ổn định trong nghề nghiệp, các đặc trưng cá nhân của người đi vay, đồng thời đánh giá các tác động xung quanh từ gia đình, đặc điểm cư trú, có ảnh hưởng đến khả năng tài chính của khách hàng.

2.3.2 Nhóm yếu tố từ phía ngân hàng.

Ngoài những yếu tố xuất phát từ phía khách hàng làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay thì chúng ta cũng không thể không kể đến các yếu tố trong nội bộ của chính ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng. Là nhóm yếu tố quan trọng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khoản vay và khả năng trả nợ của khách hàng. Các yếu tố có thể kể đến như:

- Năng lực và phẩm chất đạo đức của nhân viên tín dụng: để cho vay đạt hiệu quả cao, ngân hàng cần phải có những đội ngũ nhân viên có năng lực, trình độ chuyên môn tốt và kinh nghiệm thực tế am hiểu được các lĩnh vực ngành nghề khác nhau, thu thập thông tin cũng như sàng lọc khách hàng kỹ hơn, nhạy bén với những khách hàng có ý lừa đảo ngân hàng. Chính vì vậy nên yếu tố trình độ nhân viên cũng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng.

- Chính sách, quy trình, quy định cho vay đối với KHCCN:

- + Chính sách cho vay: Bao gồm các yếu tố hạn mức cho vay của một khách hàng, kỳ hạn cho vay, quy định nhận tài sản, đối tượng cho vay... Tất cả các yếu tố đó tác động trực tiếp và mạnh mẽ đến việc mở rộng cho vay của ngân hàng. Nếu như tất cả những chính sách cho vay được thực hiện đúng, hợp lý, linh hoạt đáp ứng được nhu cầu về của khách hàng cá nhân thì ngân hàng đã thành công trong việc tăng trưởng dư nợ cho vay nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng cho vay. Ngược lại những yếu tố này thực hiện bất hợp lý, quá cứng nhắc không theo sát được tình hình thực tế của khách hàng thì sẽ hạn chế tăng trưởng trong công tác cho vay.

- + Một quy trình tín dụng chuyên môn hóa sẽ giảm thiểu rủi ro nợ xấu cho ngân hàng hơn. Cụ thể là từ các khâu nhận nhu cầu vay vốn, thẩm định, giải ngân

và quản lý khoản vay được chia cho các phòng ban riêng biệt thì sẽ làm tăng tính khách quan trong quá trình ra quyết định cấp tín dụng cũng như quá trình theo dõi, giám sát sau vay.

+ Công tác thẩm định tín dụng: việc thẩm định tín dụng nhằm rút ra các kết luận chính xác về tính khả thi, khả năng trả nợ và những rủi ro có thể xảy ra khi quyết định cho vay. Công tác thẩm định có ảnh hưởng rất lớn trong quy trình tín dụng và ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động cho vay của ngân hàng, giúp hạn chế rủi ro, tăng khả năng thu hồi nợ và làm tăng lợi nhuận cho ngân hàng.

+ Kiểm tra sau vay: Số lần nhân viên ngân hàng đến thăm cơ sở kinh doanh của khách hàng sau khi cấp vay tác động cùng chiều với khả năng trả nợ của khách hàng (Nawai & Shariff, 2012). Thật vậy việc thường xuyên kiểm tra sau vay để đánh giá được khách hàng sử dụng vốn vay như thế nào cũng như thấy được sự phối hợp, thiện chí trả nợ của khách hàng sau khi vay. Mặc khác thông qua việc kiểm tra sau cho vay sẽ kịp thời phát hiện những khách hàng không có khả năng trả nợ vay hoặc trả nợ vay không tốt để từ đó đưa ra những biện pháp xử lý kịp thời.

+ Liên quan đến đặc điểm sản phẩm vay gồm các yếu tố: Số tiền giải ngân, thời hạn vay, quy mô của khoản vay, loại tài sản đảm bảo, giá trị tài sản đảm bảo, tỷ lệ cho vay/tài sản đảm bảo...Ngân hàng cung cấp các sản phẩm tín dụng thường được mặc định nhóm các yếu tố liên quan đến khoản vay, tuy nhiên những yếu tố này cũng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ của khách hàng. Ví dụ, khách hàng vay thu mua hải sản nhưng chọn thời hạn vay là dài hạn (thay vì ngắn hạn) sẽ dẫn đến khả năng sử dụng vốn không đúng mục đích, từ đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng.

- Thời gian vay: thời hạn vay cũng phản ánh rủi ro của khoản vay. Thời gian vay dài, vấn đề kiểm soát rủi ro của ngân hàng đối với khách hàng khó khăn, xác suất khách hàng không trả nợ hoặc thanh toán không đầy đủ nợ vay cao hơn.

- Lãi suất cho vay: lãi suất là giá của một khoản vay. Khách hàng có rủi ro cao hơn phải trả lãi suất cao hơn. Đồng thời lãi suất tín dụng là chi phí của vốn của

khách hàng, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến nguồn thu nhập trả nợ của khách hàng.

- Tài sản đảm bảo: trong quan hệ tín dụng, xử lý tài sản đảm bảo là khâu cuối cùng khi khách hàng mất khả năng thanh toán các nghĩa vụ nợ cho ngân hàng. Do đó trong quá trình thẩm định ban đầu, đối với những khách hàng có mức tín nhiệm thấp, những khoản vay có mức độ rủi ro cao, ngân hàng thường cấp tín dụng với tỷ lệ vay trên giá trị tài sản đảm bảo thấp hơn hay yêu cầu khách hàng bổ sung thêm tài sản đảm bảo. Việc áp dụng các biện pháp đảm bảo góp phần làm gia tăng ý thức trách nhiệm của người đi vay, giảm thiểu tổn thất khi xảy ra rủi ro tín dụng.

- Số tiền vay: số tiền vay càng lớn thì số tiền trả nợ mỗi tháng sẽ càng lớn, do đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Với những trường hợp làm ăn thua lỗ thì số tiền vay lớn sẽ làm cho khả năng trả nợ của người vay giảm đi (Brehanu & Fufa, 2008).

- Sự cạnh tranh giành giật thị phần giữa các ngân hàng: với mục tiêu gia tăng thị phần, tăng trưởng dư nợ cho vay, các ngân hàng giao các chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ cho vay và phát triển khách hàng quá cao đối với các CBTD làm cho CBTD bị áp lực để hoàn thành chỉ tiêu mà quyết định cho vay sai lầm đối với khách hàng không có KNTN.

- Hoạt động kiểm tra nội bộ: giúp phát hiện nhanh chóng và kịp thời ngay khi phát sinh nghiệp vụ. Tuy nhiên nếu hệ thống kiểm tra nội bộ yếu để có sự cẩn, cho qua các sai phạm dẫn đến rủi ro không phát hiện các khách hàng không có KNTN hoặc không đáp ứng các điều kiện vay nhưng vẫn được cho vay.

2.3.3. Nhóm yếu tố từ nền kinh tế

Không chỉ có những yếu tố chủ quan từ nhóm các yếu tố xuất phát từ bản thân khách hàng, về điều kiện sống và khả năng tài chính của khách hàng tác động đến khả năng trả nợ mà những yếu tố khách quan cũng có thể làm cho khách hàng mất khả năng thanh toán nợ vay cho ngân hàng như: chính sách tiền tệ, khủng hoảng kinh tế, thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn,... Đây là những yếu tố mà bản thân khách

hàng cũng như ngân hàng không thể lường trước được nhưng nó cũng tác động tới khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu tình hình kinh tế biến động theo chiều hướng xấu như khủng hoảng kinh tế, lạm phát cao, tình trạng thất nghiệp tăng, mức thu nhập của người lao động giảm, tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng gặp khó khăn, có thể khách hàng bị mất việc làm, chi phí sinh hoạt tăng cao, những điều này chắc chắn giảm nguồn thu nhập để trả nợ vay cho ngân hàng. Trong những thời điểm này, ngân hàng cần phải theo dõi sát khoản vay để đưa ra biện pháp xử lý kịp thời.

2.4. Các nghiên cứu thực nghiệm về các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân

2.4.1. Một số nghiên cứu trên thế giới

Nghiên cứu của Norhaziah & Mohd (2012), với mục tiêu nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ trong chương trình tín dụng vi mô ở Malaysia. Với mẫu dữ liệu gồm 309 khách hàng được thu thập trong giai đoạn từ tháng 10/2010 đến tháng 02/2011. Thông qua mô hình hồi quy Logit, nghiên cứu đưa vào kiểm định 11 biến bao gồm: Giới tính, tuổi, trình độ học vấn, tôn giáo, thu nhập, khoảng cách đến nơi vay, doanh số hàng tháng, số lần kiểm soát sau trong tháng, đáp ứng các khoản vay đúng nhu cầu người vay, tổng dư nợ, và đăng ký kinh doanh theo đúng quy định của pháp luật trong việc ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Kết quả của cuộc nghiên cứu cho thấy có 10 yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả trả nợ của người đi vay, cụ thể là tuổi, giới tính, kinh nghiệm kinh doanh, giáo dục tôn giáo, tổng thu nhập hộ gia đình, tổng doanh số, khoảng cách đến văn phòng cho vay, hình thức kinh doanh, thời gian phê duyệt khoản vay và giám sát khoản vay. Nghiên cứu cho thấy thu nhập và tổng doanh thu được cải thiện sẽ làm tăng khả năng trả nợ hiệu quả hoạt động của người đi vay.

C. A. Wongnaa¹, D. Awunyo-Vitor (2013), nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của các hộ nông dân trồng khoai lang quận Sene, Ghana. Trong nghiên cứu này các nhà khoa học đã đi tìm các nhân tố ảnh hưởng để tìm ra

các giải pháp để cải thiện khả năng trả nợ của các hộ dân. Tác giả lựa chọn 100 hộ nông dân bất kỳ để tiến hành khảo sát với bảng câu hỏi không cấu trúc. Mô hình nghiên cứu của tác giả sử dụng là mô hình probit. Kết quả cho thấy rằng giáo dục, kinh nghiệm, lợi nhuận, tuổi tác, giám sát và thu nhập phi nông nghiệp có tác động tích cực đến khả năng trả nợ. Ngược lại, giới tính và hôn nhân có ảnh hưởng tiêu cực đến trả nợ của khách hàng.

Shaik Abdul Majeed PASHA (2014), nghiên cứu tài chính vi mô liên quan đến việc cung cấp tín dụng nhỏ, tiết kiệm, và các dịch vụ khác cho người nghèo không bao gồm các tài sản thế chấp của ngân hàng thương mại và các lý do khác. Tài chính vi mô là đề tài tương đối mới với Ethiopia trong thời gian 1994-1995. Trong đó Viện nghiên cứu tài chính vi mô Sidama (SMFI) là một trong số 31 Viện tài chính vi mô (MFIs) để phục vụ người nghèo ở Ethiopia. Trên cơ sở này các nhà khoa học nghiên cứu các yếu tố kinh tế xã hội chủ yếu và các yếu tố liên quan đến khoản vay đó sẽ xác định hiệu suất trả nợ vay của khách hàng vay trong (SMFI). Trong thực tế, việc xác định và phân tích các yếu tố xác định tỷ lệ hoàn trả vốn vay là rất quan trọng trong việc đạt được lợi nhuận và tính bền vững của tổ chức tài chính vi mô. Trong nghiên cứu này, các nhà nghiên cứu đã thu thập dữ liệu từ các nguồn tài chính và phân tích bằng cách sử dụng mô hình logistic nhị phân. Nghiên cứu chỉ ra rằng có 14 yếu tố quyết định đến hiệu suất trả nợ vay, trong đó có 9 biến có ý nghĩa thống kê và các biến còn lại không có ý nghĩa thống kê. Dựa trên các phân tích, các nhà nghiên cứu cho rằng trình độ học vấn và đào tạo sẽ giúp người nghèo sử dụng vốn hữu ích và hiệu quả hơn. Hơn nữa, tuổi tác và kinh nghiệm kinh doanh tốt sẽ giúp họ có thể trả nợ vốn vay của viện tốt hơn.

Nghiên cứu của Kassegn và Endris (2022) tập trung vào việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến tỷ lệ trả nợ vay của các nông dân quy mô nhỏ tại huyện Habru, thuộc bang Amhara, Ethiopia. Thông qua nghiên cứu này, các tác giả đã xác định các yếu tố kinh tế, xã hội và quản lý đóng vai trò quan trọng trong việc tác động đến khả năng trả nợ của các nông dân. Các yếu tố kinh tế, bao gồm thu nhập từ nông nghiệp và các hoạt động phụ, có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ,

trong khi các yếu tố xã hội như trình độ học vấn, số lượng thành viên trong gia đình và sự tham gia vào các tổ chức xã hội cũng tác động đến sự hiểu biết về tài chính và khả năng quản lý vốn vay. Ngoài ra, các yếu tố liên quan đến cơ chế quản lý tín dụng của Amhara Credit and Saving Institution cũng được đề cập, bao gồm việc thẩm định tín dụng, theo dõi khoản vay và hỗ trợ tư vấn cho người vay. Nghiên cứu nhấn mạnh rằng việc cải thiện khả năng trả nợ không chỉ phụ thuộc vào việc tăng thu nhập mà còn cần có sự hỗ trợ về mặt quản lý tài chính và đào tạo từ các tổ chức tín dụng. Kết luận của nghiên cứu đã đề xuất các biện pháp cải thiện chính sách tín dụng, nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và quản lý vốn vay cho các nông dân, từ đó nâng cao tỷ lệ trả nợ, đảm bảo sự phát triển bền vững cho các hộ nông dân nhỏ.

Nghiên cứu của Zhao, Peng và Li (2022) tập trung vào việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tín dụng tiêu dùng trực tuyến của cá nhân tại Trung Quốc. Thông qua việc sử dụng dữ liệu thực nghiệm, các tác giả đã xác định những yếu tố chính tác động đến quyết định sử dụng tín dụng trực tuyến, bao gồm đặc điểm nhân khẩu học, yếu tố tâm lý và nhận thức tài chính. Nghiên cứu cho thấy những người trẻ, có trình độ học vấn cao và thu nhập ổn định thường có xu hướng sử dụng tín dụng tiêu dùng trực tuyến nhiều hơn. Bên cạnh đó, yếu tố tâm lý, như thái độ đối với rủi ro và mức độ tự tin trong quản lý tài chính cá nhân, cũng đóng vai trò quan trọng. Những cá nhân có xu hướng chấp nhận rủi ro và tin tưởng vào khả năng quản lý tài chính của mình thường dễ dàng tiếp cận các hình thức tín dụng trực tuyến hơn. Ngoài ra, nhận thức về tiện ích và lợi ích của các dịch vụ tín dụng trực tuyến, chẳng hạn như tốc độ và tính linh hoạt, cũng thúc đẩy hành vi này. Kết quả nghiên cứu đưa ra các khuyến nghị nhằm cải thiện chính sách quản lý tín dụng trực tuyến và bảo vệ người tiêu dùng, đảm bảo sự phát triển bền vững của thị trường tài chính trực tuyến ở Trung Quốc.

2.4.2. Một số nghiên cứu trong nước

Nghiên cứu của Trần Thế Sao (2017), nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng khả năng trả nợ ngân hàng của nông hộ trên địa bàn huyện Bến Lức, tỉnh Long An.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp điều tra chọn mẫu thông qua bảng câu hỏi khảo sát. Số mẫu nghiên cứu là 250 hộ. Nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy Binary Logistic và phần mềm SPSS. Kết quả nghiên cứu cho thấy trình độ học vấn, diện tích đất canh tác, thu nhập phi nông nghiệp và thời hạn trả nợ có mối quan hệ thuận chiều với khả năng trả nợ đúng hạn của nông hộ. Ngược lại, số tiền vay và số người phụ thuộc có mối quan hệ nghịch chiều với khả năng trả nợ đúng hạn của nông hộ. Qua đó, nghiên cứu đưa ra những khuyến nghị cho ngân hàng, chính quyền địa phương và nông hộ nhằm giúp gia tăng khả năng trả nợ đúng hạn của nông hộ.

Nguyễn Đặng Thiên Hương (2020): Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam được thực hiện thông qua việc nghiên cứu dữ liệu của 555 khách hàng tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy Binary Logistic và phần mềm SPSS. Các nhân tố nghiên cứu bao gồm 12 biến độc lập (Số người phụ thuộc trong gia đình, tình trạng công việc, thời hạn cho vay, tỷ lệ tài sản bảo đảm, thu nhập của người đi vay, tuổi người đi vay, lãi suất, kinh nghiệm cán bộ tín dụng, tình trạng nhà ở, mục đích sử dụng vốn, lịch sử nợ quá hạn, số tiền cho vay) đặt ra trong mô hình ban đầu, có năm biến bị loại khỏi mô hình không có tương quan với biến phụ thuộc về mặt thống kê trong phạm vi mẫu đang xem xét. Kết quả nghiên cứu cho thấy: tỷ lệ tài sản bảo đảm, thu nhập của người đi vay, tuổi người đi vay, tình trạng nhà ở, lịch sử nợ quá hạn có mối quan hệ thuận chiều với khả năng trả nợ đúng hạn của KHCN. Ngược lại, Số người phụ thuộc trong gia đình và lãi suất có mối quan hệ nghịch chiều với khả năng trả nợ đúng hạn của KHCN.

Tất Duyên Thư, Phan Ngọc Bảo Anh, Nguyễn Thùy Dương (2021): Nghiên cứu nhằm tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần (NHTMCP) Kiên Long Chi nhánh Cần Thơ. Số liệu được thu thập từ hồ sơ của 150 khách hàng cá nhân vay thế chấp còn dư nợ đến thời điểm ngày 31/12/2021 tại NHTMCP Kiên Long Chi nhánh Cần Thơ theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất. Số liệu được phân tích bằng

phần mềm SPSS 20.0 với các phương pháp được sử dụng như thống kê mô tả, phân tích hồi quy nhị phân Binary Logistic cho 06 nhân tố được đề xuất: Nghề nghiệp, Trình độ học vấn, Thu nhập, Số tiền vay, Mục đích sử dụng vốn và Thời hạn vay. Kết quả nghiên cứu cho thấy, tất cả 06 nhân tố đều tác động đến khả năng trả nợ vay đúng hạn của khách hàng cá nhân vay thế chấp với mức ý nghĩa thống kê cao.

Bài nghiên cứu của Vi Thị Mã Miêu, Lê Gia Tuấn, Bùi Văn Thụy và Nguyễn Quốc Huy (2024) tập trung vào việc phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay ngân hàng đúng hạn của khách hàng cá nhân tại tỉnh Đồng Nai. Nghiên cứu này đã khảo sát một loạt các yếu tố từ đặc điểm kinh tế, xã hội của khách hàng cho đến những yếu tố liên quan đến chính sách và hoạt động của ngân hàng. Các tác giả phát hiện rằng thu nhập ổn định và công việc có tính chất lâu dài là những yếu tố quan trọng giúp khách hàng duy trì khả năng trả nợ đúng hạn. Ngoài ra, trình độ học vấn và kinh nghiệm trong quản lý tài chính cá nhân cũng có tác động lớn đến việc hiểu và tuân thủ các điều khoản vay. Bên cạnh đó, yếu tố lãi suất, thời hạn vay và sự linh hoạt trong chính sách của ngân hàng cũng góp phần ảnh hưởng đến quá trình trả nợ. Nghiên cứu đề xuất rằng các ngân hàng cần cải thiện hệ thống tư vấn tài chính, theo dõi sát sao khả năng trả nợ của khách hàng và cung cấp các gói vay phù hợp với từng nhóm đối tượng. Điều này sẽ giúp nâng cao tỷ lệ trả nợ đúng hạn và giảm thiểu rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

Bảng 2.2. Bảng tổng hợp các nghiên cứu có liên quan

| | Norhaziah & Mohd (2012) | C. A. Wongnaal, D. Awunyo-Vitor (2013) | Shaik Abdul Majeed PASHA (2014) | Kassegn và Endris (2022) | Zhao, Peng và Li (2022) | Trần Thê Sao (2017) | Nguyễn Đăng Thiên Hương (2020): | Tát Duyên Thư, Phan Ngọc Bảo Anh, Nguyễn Thùy Dương (2021): | Vi Thị Mã Miêu, Lê Gia Tuấn, Bùi Văn Thủy và Nguyễn Quốc Huy (2024) |
|-----------------------------------|-------------------------|--|---------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|---------------------------------|---|---|
| Tuổi tác | x | x | x | | x | | x | | |
| Giới tính | x | x | | | | | | | |
| Tình trạng hôn nhân | | x | | | | | | | |
| Sở hữu nhà ở | | | | | | | x | | |
| Người phụ thuộc | | | | x | | x | x | | |
| Kinh nghiệm làm việc | x | x | x | | | | | | x |
| Thu nhập | x | x | | x | x | | x | x | x |
| Lĩnh vực kinh doanh | x | x | x | x | | x | | x | x |
| Lịch sử tín dụng | | | | | | | x | | |
| Số tiền giải ngân | x | | | | | x | | x | |
| Thời hạn cho vay | x | | | | | x | | x | x |
| Lãi suất | | | | | | | x | | x |
| Tài sản bảo đảm | | | | | | | x | | |
| Mục đích vay | | | | | | | | x | |
| Trình độ học vấn | x | x | x | x | x | x | | x | x |
| Tôn giáo | x | | | | | | | | |
| Giám sát khoảng vay | x | x | | x | | | | | |
| Khoảng cách đến văn phòng cho vay | x | | | | | | | | |
| Diện tích đất canh tác | | | | | | x | | | |

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

2.5. Xây dựng các giả thuyết nghiên cứu

Thông qua cơ sở lý thuyết nền, các học thuyết liên quan và những nghiên cứu trong và ngoài nước trước đây có mục tiêu nghiên cứu tương đồng, ứng với mô hình nghiên cứu đề xuất, các giả thuyết cho nghiên cứu được trình bày như sau:

2.5.1. Độ Tuổi

Độ tuổi là biến độc lập được hầu hết các tác giả đưa vào mô hình nghiên cứu.

Thông thường khách hàng có số tuổi lớn hơn sẽ có nhiều kinh nghiệm làm việc hơn, có nhiều tài sản tích lũy và độ trưởng thành hơn khách hàng nhỏ tuổi, do vậy sẽ có ý thức trả nợ tốt hơn. Tuy nhiên, theo nghiên cứu của Nawai và Shariff (2012) thì độ tuổi có tác động tiêu cực đến khả năng trả nợ của khách hàng. Do đó, học viên lựa chọn biến Độ tuổi làm biến độc lập trong mô hình nghiên cứu với kỳ vọng rằng độ tuổi tác động tích cực đến khả năng trả nợ vay của KHCN VPBank Bình Thuận hay không. Từ phân tích trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₁: Tuổi của khách hàng vay càng cao, khả năng trả nợ vay càng tốt.

2.5.2. Giới tính

Theo Miler (2012), nữ giới ít tạo ra rủi ro tín dụng hơn nam giới do họ cẩn trọng hơn và ít gây ra các rủi ro đạo đức hơn. Và theo nghiên cứu của Chapman (1990), Weber và Musshoff (2012), họ cũng đồng tình với ý kiến trên. Giới tính của khách hàng có thể được xem xét trong việc đánh giá rủi ro tín dụng, mặc dù đây là yếu tố phụ.

Giả thuyết H₂: Khách hàng có giới tính nữ thì ý thức khả năng trả nợ vay cao hơn.

2.5.3. Tình trạng hôn nhân

Tình trạng hôn nhân là chỉ tiêu bắt buộc đưa vào hệ thống chấm điểm tín dụng của các ngân hàng nói chung và VPBank nói riêng, đây cũng là yếu tố được các nghiên cứu trước đây xem trọng và đưa vào mô hình nghiên cứu về khả năng trả

nợ của khách hàng như nghiên cứu của Đinh Thị Huyền Thanh và Kleimeier (2007), Shuai và cộng sự (2013) và Trần Thế Sao (2017). Từ đó, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₃: Khách hàng vay đã lập gia đình thì khả năng trả nợ thấp hơn khách hàng vay chưa lập gia đình.

2.5.4. Trình độ học vấn

Trình độ học vấn cũng được xem là yếu tố có khả năng tác động đến khả năng trả nợ của KHCVN như đã trình bày ở Chương 2. Có khá nhiều nghiên cứu trước đây cũng đưa biến trình độ học vấn vào mô hình nghiên cứu. Tiêu biểu có thể kể đến như nghiên cứu của Brehanu & Fufa (2008), Nawai và Shariff (2012) và Trần Thế Sao (2017) đều đưa ra kết quả trình độ học vấn có tác động tích cực đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân. Từ cơ sở lý thuyết và kết quả của các bài nghiên cứu trước, học viên cũng kỳ vọng rằng trình độ học vấn có quan hệ đồng biến với khả năng trả nợ vay của KHCVN. Từ các phân tích trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₄: Trình độ học vấn của khách hàng có mối quan hệ đồng biến với khả năng trả nợ vay của khách hàng.

2.5.5. Lịch sử quá hạn

Lịch sử tín dụng quá hạn cũng là yếu tố không thể thiếu trong hệ thống chấm điểm tín dụng của ngân hàng và là yếu tố quan trọng để ra quyết định cho vay hay không. Ngân hàng sẽ đánh giá các khách hàng có lịch sử trả nợ tốt thì có mức độ rủi ro tín dụng thấp hơn là những khách hàng đã có lịch sử quá hạn. Theo kết quả nghiên cứu của Shuai và cộng sự (2013) thì lịch sử tín dụng quá hạn có tác động ngược chiều với khả năng trả nợ vay, điều này cũng phù hợp với cơ sở lý thuyết và kỳ vọng của học viên. Do vậy, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₅: Khách hàng vay có lịch sử tín dụng quá hạn thì khả năng trả nợ vay càng thấp

2.5.6. Kinh nghiệm làm việc

Kinh nghiệm làm việc hay số năm công tác ở vị trí hiện tại của khách hàng cũng là một yếu tố tác động đến khả năng trả nợ của KHCN. Tùy theo đặc điểm của mẫu nghiên cứu khác nhau mà các tác giả thu thập thông tin của yếu tố kinh nghiệm làm việc là khác nhau. Chẳng hạn như Bekhet và Eletter (2014) đưa vào biến Kinh nghiệm làm việc ở vị trí hiện tại, Shuai và cộng sự (2013) đưa vào biến số năm làm việc, Trần Thế Sao (2017) sử dụng biến kinh nghiệm trong ngành nghề tạo ra thu nhập chính của chủ hộ. Còn trong hệ thống chấm điểm tín dụng tại VPBank, có yếu tố số năm công tác ở công việc hiện tại nên học viên quyết định chọn biến Thời gian làm công việc hiện tại để đưa vào mô hình với kỳ vọng yếu tố này tác động cùng chiều với khả năng trả nợ vay của KHCN. Từ lập luận trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₆: Kinh nghiệm làm việc nhiều hơn thì khả năng trả nợ vay tốt hơn.

2.5.7. Thu nhập

Thu nhập thể hiện khả năng tài chính của khách hàng vay, đây là yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của KHCN. Thu nhập là yếu tố quan trọng nhất để ngân hàng xác định hạn mức cho vay, mặc dù khách hàng có thiện chí trả nợ, có tài sản đảm bảo thỏa điều kiện vay vốn nhưng không có thu nhập thì cũng không được vay, vì đây là cơ sở chính cho thấy khả năng trả nợ của khách hàng. Theo Brehanu & Fufa (2008) thì thu nhập tác động cùng chiều đến khả năng trả nợ của khách hàng. Từ các phân tích trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₇: Khách hàng vay có thu nhập của hộ càng cao thì càng đảm bảo khả năng trả nợ tốt hơn.

2.5.8. Loại thu nhập

Loại thu nhập cũng phần nào phản ánh mức độ ổn định, và tính phụ thuộc của khách hàng vào nguồn thu nhập dùng để trả nợ cho ngân hàng. Trong bài nghiên cứu của tác giả Trần Thế Sao (2017), khi nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng

đến khả năng trả nợ của nông hộ, tác giả cũng đưa vào biến thu nhập phi nông nghiệp và kết quả cho thấy yếu tố này tác động tích cực đến khả năng trả nợ. Điều này cho thấy khi nguồn thu khách hàng đến từ nhiều loại thu nhập khác nhau sẽ ít bị phụ thuộc hơn là chỉ duy nhất một nguồn thu từ lương, người lao động phụ thuộc vào tình hình kinh doanh của công ty, do vậy học viên chọn biến loại hình thu nhập vào mô hình để xem xét có mối quan hệ nào giữa loại thu nhập và khả năng trả nợ vay của KHCN hay không. Từ các phân tích trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau

Giả thuyết H₈: Loại thu nhập của khách hàng có mối quan hệ đồng biến với khả năng trả nợ vay của khách hàng.

2.5.9. Tình trạng sở hữu nhà ở

Tác giả Shuai và cộng sự (2013) cũng xem xét đưa vào biến tình trạng sở hữu nhà vào mô hình nghiên cứu tuy nhiên kết quả chạy mô hình lại không có sự tác động đến khả năng trả nợ. Tuy nhiên, bên cạnh yếu tố số người phụ thuộc, sở hữu nhà cũng là một yếu tố thể hiện điều kiện sống của khách hàng. Một khách hàng càng sở hữu nhiều nhà thường sẽ đưa vào cho thuê, nên thu nhập của khách hàng có sở hữu nhiều nhà sẽ cao hơn khách hàng sở hữu ít nhà hay chưa có sở hữu nhà, thậm chí phải đi thuê và tốn thêm chi phí thuê nhà hàng tháng. Trên cơ sở lý thuyết và qua thực tế khách hàng tại VPBank Bình Thuận, học viên lựa chọn biến sở hữu nhà để đưa vào mô hình nghiên cứu với kỳ vọng tác động tích cực với khả năng trả nợ vay của KHCN. Từ cơ sở này, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₉: Khách hàng vay có sở hữu nhà riêng có khả năng trả nợ vay tốt hơn.

2.5.10. Người phụ thuộc

Theo nghiên cứu của tác giả Trần Thế Sao (2017) nhận định rằng số người phụ thuộc trong gia đình có tác động ngược chiều với khả năng trả nợ của nông hộ. Ngược lại, theo kết quả nghiên cứu của Shuai và cộng sự (2013) cho rằng số người phụ thuộc trong gia đình có tác động tích cực đến khả năng trả nợ vay của khách hàng. Xét về lý thuyết, số người phụ thuộc càng nhiều sẽ càng gia tăng gánh nặng

cho người đi vay bởi chi phí cho người phụ thuộc sẽ gia tăng làm giảm số tiền trả nợ và số tiền tích lũy cho người vay. Do vậy, trong bài nghiên cứu này, học viên đồng tình với kết quả nghiên cứu của tác giả Trần Thế Sao (2017) và kỳ vọng số người phụ thuộc có tác động tiêu cực đến khả năng trả nợ vay của KHCCN. Từ các phân tích trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₁₀: Số người phụ thuộc càng nhiều thì xác suất trả nợ đúng hạn của khách hàng vay càng thấp.

2.5.11. Lãi suất

Trong hoạt động tín dụng, ngân hàng thường định giá mức độ rủi ro từ khoản vay của một khách hàng thông qua lãi suất. Khách hàng có rủi ro tín dụng cao hơn phải trả lãi suất cao hơn và ngược lại. Điều này cũng dễ hiểu khi những khoản vay tín chấp có lãi suất cao gấp rưỡi thậm chí gấp đôi, gấp ba lần lãi suất cho vay có tài sản đảm bảo. Do vậy, luận văn đưa ra giả thuyết:

Giả thuyết H₁₁: Lãi suất vay có mối quan hệ nghịch biến với khả năng trả nợ vay của khách hàng

2.5.12. Số tiền giải ngân

Số tiền giải ngân hay còn gọi là số tiền vay là một yếu tố rất được quan tâm trong các nghiên cứu về khả năng trả nợ vay của KHCCN trên thế giới. Theo nghiên cứu của Brehanu & Fufa (2008) và Trần Thế Sao (2017), số tiền vay ảnh hưởng tiêu cực đến khả năng trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên nghiên cứu Nawai và Shariff (2012) lại cho rằng tổng số tiền cho vay lại tác động tích cực đến khả năng trả nợ của khách hàng. Do đó học viên lựa chọn biến Số tiền vay làm biến độc lập trong mô hình nghiên cứu và kỳ vọng mối quan hệ nghịch biến với biến phụ thuộc

Giả thuyết H₁₂: Khách hàng vay có số tiền giải ngân cao hơn sẽ có khả năng trả nợ vay cao hơn.

2.5.13. Thời hạn cho vay

Thời hạn cho vay là một đặc điểm của sản phẩm tín dụng. Nhiều nghiên cứu trên thế giới cũng xem trọng vai trò của yếu tố này trong việc đánh giá khả năng trả nợ của KHCN. Theo nghiên cứu của Shuai và cộng sự (2013) và Trần Thế Sao (2017) thì thời gian vay có tác động cùng chiều với khả năng trả nợ của người vay. Ngược lại, Theo nghiên cứu của Caravos (2012) cũng cho rằng thời gian vay có tác động ngược chiều với khả năng trả nợ của khách hàng. Thực tế cho thấy những khách hàng tốt trả nợ vay trong thời gian ngắn hơn. Từ các phân tích trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

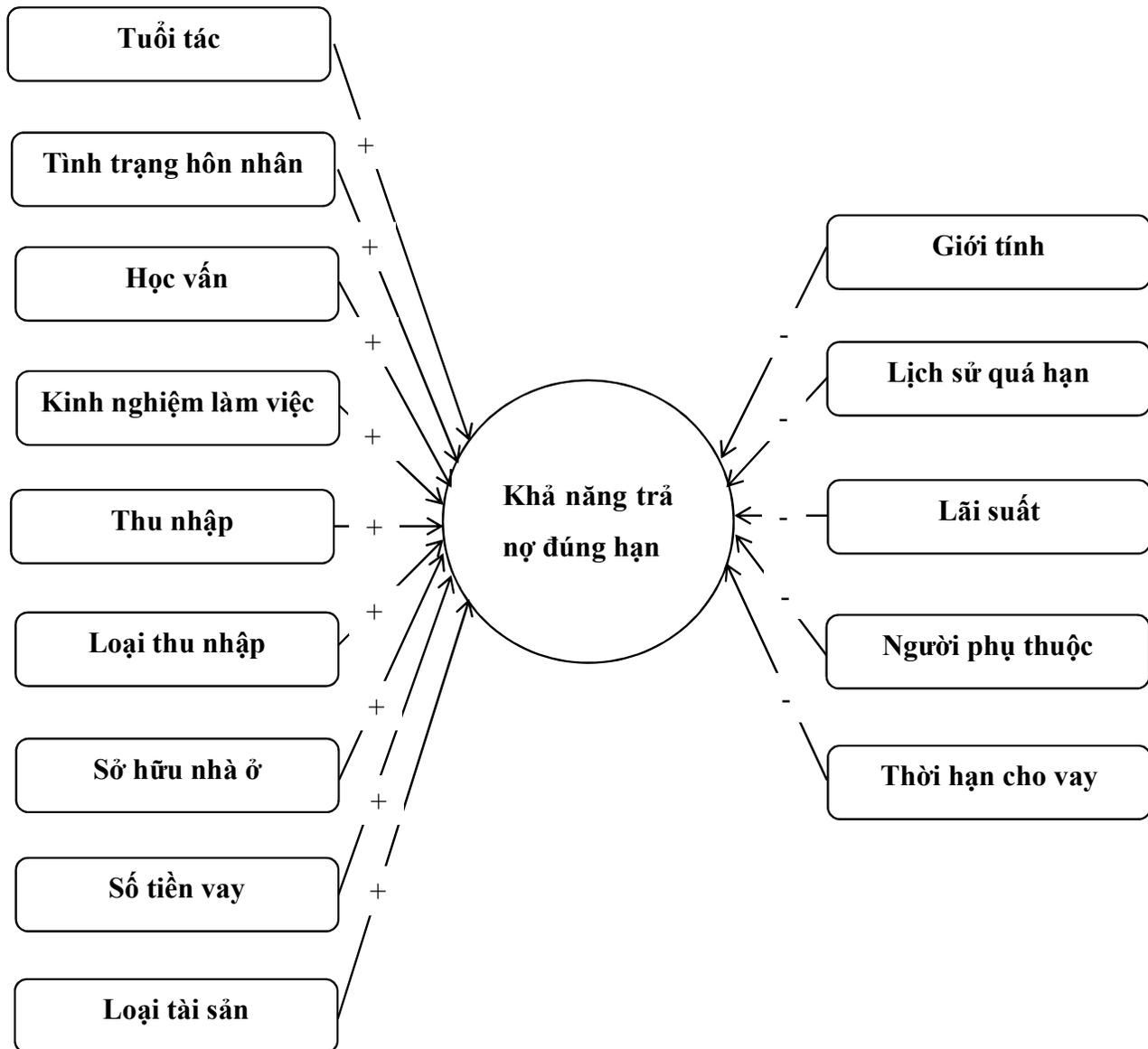
Giả thuyết H₁₃: Thời hạn cho vay càng dài thì ít có khả năng trả nợ vay.

2.5.14. Loại tài sản thế chấp

Loại tài sản thế chấp hay loại tài sản bảo đảm như nhà, xe có thể giảm rủi ro cho ngân hàng nếu khách hàng không thể trả nợ. Tài sản đảm bảo góp phần làm gia tăng ý thức và trách nhiệm trả nợ của người vay. Với những khoản vay có tài sản thế chấp là bất động sản, ngân hàng cũng dễ kiểm soát tài sản hơn là tài sản thế chấp là động sản như khoản vay mua ô tô. Đối với khoản những khoản cho vay tín chấp, không có tài sản đảm bảo thì ngân hàng cũng dựa vào thiện chí trả nợ của người vay mà không có bất kỳ điều kiện ràng buộc sau khi phát vay nên cũng phần nào làm giảm ý thức và trách nhiệm của người vay. Cũng theo nghiên cứu của Shuai và cộng sự (2013) thì tài sản đảm bảo có tác động tích cực đến khả năng trả nợ của khách hàng vay. Do vậy, học viên cũng lựa chọn biến loại tài sản đảm bảo để xem có tác động đến khả năng trả nợ vay của KHCN tại chi nhánh hay không. Từ các phân tích trên, luận văn đưa ra giả thuyết như sau:

Giả thuyết H₁₄: Tài sản bảo đảm có tác động cùng chiều với khả năng trả nợ vay

Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

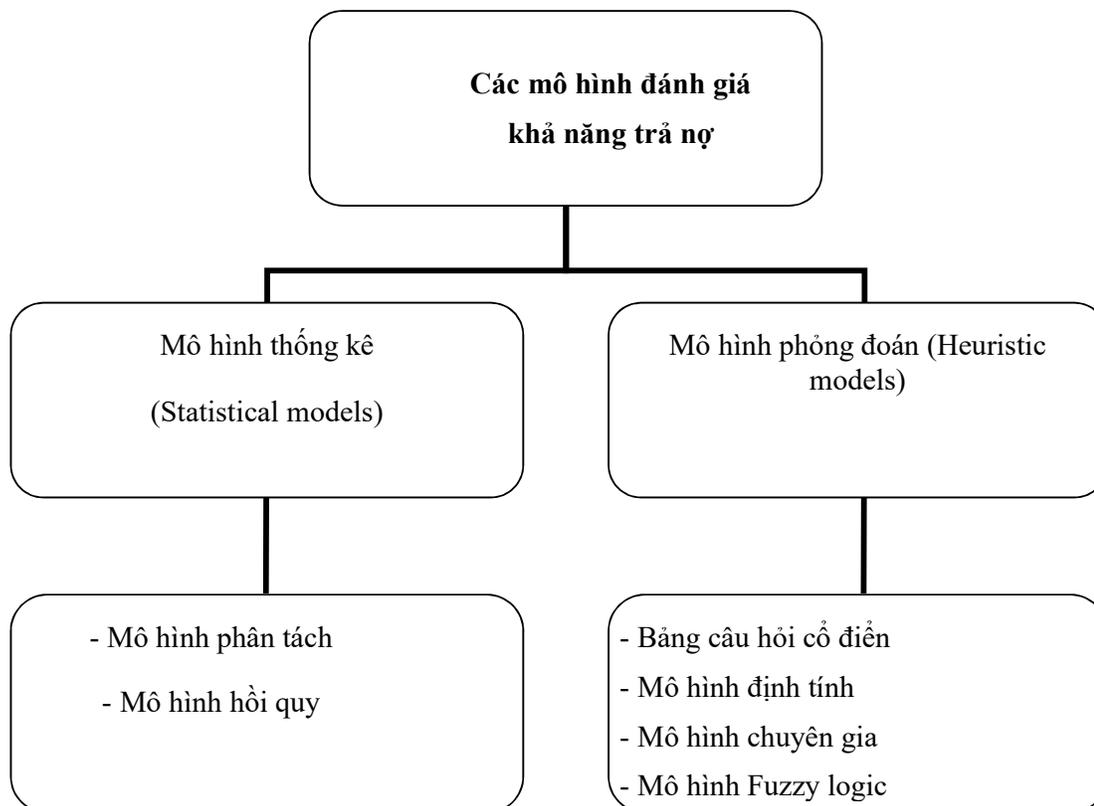


2.6. Mô hình nghiên cứu

Phương pháp đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, thường được dựa trên một tiêu chuẩn nhất định do ngân hàng lựa chọn như dựa trên đặc điểm của khách hàng, năng lực tài chính, thiện chí trả nợ của khách hàng cá nhân khi chưa phát sinh nghĩa vụ trả nợ hoặc dựa trên đặc điểm của khoản nợ như lịch sử thanh toán nợ... Trong các mô hình đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng thường được

sử dụng, không có một mô hình nào được xem là toàn diện hay tốt nhất. Các ngân hàng thương mại có thể sử dụng kết hợp các mô hình để tìm ra mô hình phù hợp nhất. Theo tài liệu hợp tác nghiên cứu của ngân hàng Oesterreichische Nationalbank và cơ quan giám sát tài chính Áo – FMA (2004).

Hình 2.2. Hệ thống hóa các mô hình đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng



2.6.1. Mô hình thống kê

Trong quá trình đánh giá khả năng trả nợ của một khách hàng, các mô hình thống kê sẽ xây dựng các giả thiết dựa trên các yếu tố được dự đoán là có liên quan đến khả năng trả nợ của khách hàng. Từ đó đánh giá mức độ cao, thấp của từng yếu tố được kỳ vọng sẽ tác động đến tình trạng trả nợ được hay không được trả nợ của khách hàng và tình trạng này được xác định từ đầu dựa trên cơ sở dữ liệu đầu vào.

Do đó giả thiết ban đầu về sự ảnh hưởng của từng yếu tố có thể được chấp nhận hoặc bác bỏ. Sau đây, là một số mô hình thống kê được áp dụng phổ biến:

❖ **Mô hình phân tích phân biệt (Discriminant Analysis Models)**

Đây là mô hình nhằm phân biệt khách hàng có hoặc không có khả năng trả nợ một cách chính xác nhất có thể bằng cách sử dụng một hàm số chứa đựng những tiêu chuẩn độc lập có ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng, như các chỉ tiêu tài chính, phi tài chính. Ở dạng đơn giản nhất, mô hình phân tích biệt thức sẽ xây dựng một tổ hợp tuyến tính có trọng số dưới sự kết hợp của các biến nhằm phân biệt rõ ràng và khách quan nhất có thể giữa trường hợp tốt nhất và trường hợp xấu. Tiêu biểu của dạng mô hình này có thể kể đến mô hình điểm số Z của Altman (1968) nhằm dự đoán khả năng vỡ nợ của khách hàng. Đến nay hầu hết các nước vẫn còn sử dụng vì độ tin cậy khá cao của nó. Trị số Z càng cao, thì xác suất vỡ nợ của khách hàng càng thấp và ngược lại. Từ đó Altman đã xây dựng mô hình điểm trong các trường hợp cụ thể:

Ưu điểm: Mô hình tương đối đơn giản, dễ áp dụng và được sử dụng khá rộng rãi trên thế giới.

Nhược điểm: Khi sử dụng các chỉ tiêu tài chính liên quan đến khả năng trả nợ của khách hàng để đưa vào mô hình ta cần. Đặc biệt chú ý rằng, chúng ta tuân theo quy luật phân phối chuẩn thông thường và có thể gây ảnh hưởng đến ý nghĩa của mô hình. Do đó mô hình phân tích phân biệt chỉ thực sự phù hợp cho việc sử dụng các chỉ tiêu thu nhập.

❖ **Mô hình hồi quy (Regression models):**

Đối với mô hình hồi quy phi tuyến tính thì các tham số được ước lượng bằng phương pháp hợp lý cực đại, nghĩa là tìm các giá trị của tham số cần ước lượng để hàm logarit hợp lý giá trị cao nhất. Mô hình hồi quy thường gặp là mô hình Binary Logistic”

Mô hình Binary Logistic là mô hình hồi quy phi tuyến tính trong đó biến phụ thuộc và biến nhị phân chỉ nhận 2 giá trị 0 và 1. Mô hình này có thể giúp các ngân hàng thương mại xác định khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân thông qua các yếu tố ảnh hưởng.

Ưu điểm:

- Khắc phục được những nhược điểm của mô hình định tính, thể hiện sự khách quan, nhất quán, không phụ thuộc vào ý kiến chủ quan của CBTD.

- Kỹ thuật đo lường rủi ro tín dụng khá đơn giản, dễ thực hiện bằng phần mềm chuyên dụng (như Eviews, SPSS, STATA,...)

- Giúp NH phân loại khách hàng và nhận diện rủi ro thông qua có thể ước lượng được xác suất không có KNTN vay của khách hàng, từ đó NH có thể xác định được mức độ an toàn trong cho vay giúp NH chủ động trong việc đưa ra những biện pháp hạn chế rủi ro.

- Mô hình có thể đo lường vai trò của các yếu tố tác động đến KNTN vay của khách hàng. Khi sử dụng mô hình Binary Logistic, có thể dễ dàng hiệu chỉnh hoặc thêm bớt các biến nhằm xác định cụ thể tác động của các yếu tố tới rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.

Nhược điểm

- Phụ thuộc vào mức độ chính xác của nguồn thông tin thu nhập và khả năng dự báo cũng như trình độ phân tích của CBTD.

- Khi mô hình có hệ số xác định ở mức nhỏ thì dự báo có thể kém chính xác (thể hiện qua các giá trị phần dư).

2.6.2. Mô hình phỏng đoán (Heuristic models)

Mô hình phỏng đoán là mô hình thực hiện thu thập dữ liệu về những sự kiện trong quá khứ của quá trình cấp tín dụng. Nhằm đưa ra đánh giá, dự báo về mức độ tín nhiệm của khách hàng. Do đó hiệu quả của mô hình phỏng đoán phụ thuộc vào

tính chính xác của việc đánh giá, tổng kết dữ liệu quá khứ của các chuyên gia. Có rất nhiều loại mô hình phỏng đoán và được chia thành:

- Bảng câu hỏi cổ điển (Classic rating Questionnaires)
- Mô hình định tính (Qualitative Systems)
- Mô hình chuyên gia (Expert Systems)
- Mô hình Fuzzy logic (Fuzzy logic Systems)

Ưu điểm: Mô hình căn cứ trên thông tin về lịch sử quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng để đưa ra nhận định về khả năng trả nợ của khách hàng đó trong tương lai.

Nhược điểm: Độ chính xác của dự đoán về khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân phụ thuộc vào quan điểm của chuyên gia cũng như tính chính xác của thông tin thu thập được. Ngoài ra, việc lựa chọn những yếu tố đưa vào mô hình cũng như mức độ quan trọng của từng chỉ tiêu đánh giá cũng mang nặng tính chủ quan của các chuyên gia.

2.6.3. Giới thiệu mô hình Binary Logistic

Mô hình Binary Logistic là mô hình được Maddala giới thiệu vào năm 1984. Đây là mô hình định lượng trong đó biến phụ thuộc là biến giả chỉ nhận 2 giá trị 0 và 1. Mô hình được ứng dụng rộng rãi trong phân tích kinh tế nói chung và rủi ro tín dụng nói riêng. Mô hình dùng kỹ thuật hồi quy để xem xét mối quan hệ giữa biến (Y) – biến phụ thuộc và các biến Xi – biến độc lập, giúp NH xác định khả năng khách hàng sẽ có rủi ro tín dụng (biến phụ thuộc) trên cơ sở sử dụng các nhân tố có ảnh hưởng đến khách hàng (biến độc lập).

Bảng 3.1. Cấu trúc dữ liệu các biến trong mô hình hồi quy Binary Logistic

| Biến | Ký hiệu | Loại | Đặc điểm |
|-------------|----------------|-------------|---|
| Phụ thuộc | Y | Nhị phân | Chỉ nhận 02 giá trị 0 và 1. Cụ thể: + Bảng 0: Khách hàng không trả được nợ - có rủi |

| | | | |
|------------|-------|-----------------------------|--|
| | | | ro tín dụng => Khách hàng không có KNTN vay + Bảng 1: Khách hàng trả được nợ - không có rủi ro tín dụng => Khách hàng có KNTN vay |
| Độc lập | X_i | Liên tục hoặc rời rạc | Các nhân tố ảnh hưởng đến khách hàng như giới tính, trình độ học vấn, thu nhập ảnh hưởng đến KNTN vay của KHCN |

*** Phương pháp ước lượng**

+ Mô hình hồi quy Binary Logistic ước tính xác suất một khách hàng trả được nợ (xác suất $Y = 1$) có dạng:

$$P_i = E(Y = 1/X) = \frac{e^{(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_i X_i)}}{1 + e^{(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_i X_i)}}$$

Trong đó:

$P_i = E(Y=1/X)$: xác suất để xảy ra sự kiện $Y=1$

X_i : Các nhân tố ảnh hưởng đến KNTN vay

β_i : Hệ số ước lượng của biến X_i , cho biết khi X_i tăng 1 đơn vị thì log của tỷ lệ $(P_i/1-P_i)$ tăng β_i đơn vị.

Dạng tổng quát của mô hình hồi quy Binary Logistic có dạng:

$$\ln \left[\frac{P_0}{1 - P_0} \right] = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_i X_i$$

Cụ thể, tại mô hình tác giả đang nghiên cứu:

$P(Y=1) = P_0$: Xác suất khách hàng trả được nợ

$P(Y=0) = 1 - P_0$: Xác suất khách hàng không trả được nợ

$$\begin{aligned} \ln \left[\frac{P_0}{1 - P_0} \right] &= \ln \left[\frac{P(\text{traduocno})}{P(\text{khongtraduocno})} \right] \\ &= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_i X_i \end{aligned}$$

Hệ số Odds: $O_0 = \frac{P_0}{1 - P_0} = \frac{P(\text{traduocno})}{P(\text{khongtraduocno})}$ là tỷ số xác suất mà một khách hàng vay có khả năng trả nợ đúng hạn so với người không trả đúng hạn.

$$\ln O_0 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_i X_i$$

Log của hệ số Odds là một hàm tuyến tính với các biến độc lập X_i ($i=1,2,\dots,n$)

2.6.4 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa vào thực trạng hoạt động cho vay và các phương pháp đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân nói riêng và khách hàng nói chung tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận, xét thấy cần phải xây dựng một mô hình có thể đo lường cụ thể khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân không chỉ dừng lại việc phân tích tình trạng của khách hàng cá nhân mà còn xem xét tình cảnh quan hệ cho vay tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận.

Tiêu chí lựa chọn mô hình dựa trên cơ sở sau:

- Tính đầy đủ: mô hình nghiên cứu phải có đầy đủ những yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ như đặc điểm của khách hàng vay, thông tin về tài chính, các yếu tố liên quan đến khoản vay,...

- Tính khách quan: kết quả đánh giá của mô hình dựa trên những thông tin thu thập được từ những khách hàng ngẫu nhiên được chọn, thể hiện một cách khách quan không phụ thuộc vào ý chí chủ quan của người xây dựng mô hình. Xác định được xác suất khách hàng có khả năng trả nợ.

- Tính nhất quán: kết quả đo lường không mâu thuẫn với những cơ sở lý thuyết và phương pháp luận đã được thừa nhận trước đây.

- Tính kế thừa: kế thừa những nghiên cứu trước đây về đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của KHCN.

- Tính đơn giản: mô hình áp dụng phải đơn giản, dễ sử dụng

Qua việc nghiên cứu đặc điểm của từng mô hình đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân và ưu nhược điểm của từng loại mô hình đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, thì tác giả cân nhắc lựa chọn mô hình Binary Logistic. Vì đây là mô hình toán học nên lượng hóa được các đối tượng cần nghiên cứu, đồng thời kết quả thu được từ mô hình chỉ phụ thuộc vào chất lượng thông tin đầu vào mà loại bỏ được sự chủ quan, thiếu nhất quán của người sử dụng mô hình định tính. Đồng thời mô hình phản ánh khả năng trả nợ theo quan điểm xác suất thống kê, nghĩa là theo 2 trạng thái trả được nợ hoặc không trả được nợ.

Mô hình Binary Logistic cũng có ý nghĩa về mặt ứng dụng thực tiễn là thông qua việc ước lượng xác suất không trả được nợ của khách hàng, ngân hàng có thể chủ động trong việc đưa ra những biện pháp nhằm hạn chế rủi ro đối với những khách hàng có xác suất vỡ nợ cao. Mô hình cho phép ước lượng được tác động của từng biến độc lập đến khả năng trả nợ vay, qua đó tạo sự thuận lợi cho ngân hàng trong việc xác định đúng đối tượng cho vay. Mô hình hồi quy nhị phân là mô hình khá phổ biến trong nghiên cứu dùng ước lượng xác suất một sự kiện xảy ra. Mô hình đáp ứng được đặc trưng của biến phụ thuộc trong mô hình chỉ nhận một trong 2 giá trị là 0 hoặc 1. Khi biến phụ thuộc ở dạng nhị phân thì không thể phân tích với dạng hồi quy thông thường vì nó sẽ vi phạm các giả định, dễ thấy nhất là khi biến phụ thuộc chỉ có 2 biểu hiện thì không phù hợp khi giả định phần dư có phân phối chuẩn, mà thay vào đó nó sẽ phân phối nhị thức, điều này làm mất hiệu lực thống kê của các kiểm định trong phép hồi quy thông thường. Thêm vào đó, về phương pháp lượng hóa rủi ro tín dụng cá nhân, người viết sử dụng mô hình hồi quy nhị phân (Binary Logistic) để ước lượng xác suất không trả được nợ của khách hàng. Mô hình này đáp ứng được sử dụng để lượng hóa rủi ro của khách hàng cá nhân, đồng thời có những ưu điểm vượt trội hơn so với các mô hình 5C và mô hình chấm điểm tín dụng thông thường trong việc tính toán xác suất phát sinh rủi ro tín dụng của từng khoản nợ, có thể ước lượng được tác động của từng nhân tố đến đối tượng nghiên cứu là rủi ro tín dụng cá nhân dựa trên số liệu thu thập thực tế, giảm thiểu

yếu tố đánh giá chủ quan của cán bộ tín dụng. Tuy nhiên, cũng phải thừa nhận rằng mô hình hồi quy Binary Logistic vẫn còn tồn tại một số mặt hạn chế. Nổi bật nhất là việc phụ thuộc rất lớn vào chất lượng nguồn thông tin đầu vào, đồng thời để hiểu được kết quả rút ra được từ mô hình hồi quy đòi hỏi người đọc phải có nền tảng kiến thức nhất định về thống kê. Vì vậy, việc lựa chọn mô hình Binary Logistic trong đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân là phương pháp nghiên cứu phù hợp tại VPBank - CN Bình Thuận

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã trình bày khái quát cơ sở lý luận các nhận định trên thế giới và tại Việt Nam về khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Qua đó, chương 2 đã giới thiệu sơ lược một vài nghiên cứu có liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Đây là tiền đề và là nền tảng để đánh giá khả năng áp dụng mô hình Binary Logistic trong việc đo lường khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận.

Qua việc nghiên cứu đặc điểm của từng mô hình đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân và ưu nhược điểm của từng loại mô hình đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, thì tác giả cân nhắc lựa chọn mô hình Binary Logistic Vì đây là mô hình toán học nên lượng hóa được các đối tượng cần nghiên cứu, đồng thời kết quả thu được từ mô hình chỉ phụ thuộc vào chất lượng thông tin đầu vào mà loại bỏ được sự chủ quan, thiếu nhất quán của người sử dụng mô hình định tính. Đồng thời mô hình phản ánh khả năng trả nợ theo quan điểm xác suất thống kê, nghĩa là theo 2 trạng thái trả được nợ hoặc không trả được nợ.

Mô hình Binary Logistic cũng có ý nghĩa về mặt ứng dụng thực tiễn là thông qua việc ước lượng xác suất không trả được nợ của khách hàng, ngân hàng có thể chủ động trong việc đưa ra những biện pháp nhằm hạn chế rủi ro đối với những khách hàng có xác suất vỡ nợ cao. Mô hình cho phép ước lượng được tác động của từng biến độc lập đến khả năng trả nợ vay, qua đó tạo sự thuận lợi cho ngân hàng trong việc xác định đúng đối tượng cho vay. Mô hình hồi quy nhị phân là mô hình

khá phổ biến trong nghiên cứu dùng ước lượng xác suất một sự kiện xảy ra. Mô hình đáp ứng được đặc trưng của biến phụ thuộc trong mô hình chỉ nhận một trong 2 giá trị là 0 hoặc 1. Khi biến phụ thuộc ở dạng nhị phân thì không thể phân tích với dạng hồi quy thông thường vì nó sẽ vi phạm các giả định, dễ thấy nhất là khi biến phụ thuộc chỉ có 2 biểu hiện thì không phù hợp khi giả định phần dư có phân phối chuẩn, mà thay vào đó nó sẽ phân phối nhị thức, điều này làm mất hiệu lực thống kê của các kiểm định trong phép hồi quy thông thường. Thêm vào đó, về phương pháp lượng hóa rủi ro tín dụng cá nhân, người viết sử dụng mô hình hồi quy nhị phân (Binary Logistic) để ước lượng xác suất không trả được nợ của khách hàng. Mô hình này đáp ứng được sử dụng để lượng hóa rủi ro của khách hàng cá nhân, đồng thời có những ưu điểm vượt trội hơn so với các mô hình 5C và mô hình chấm điểm tín dụng thông thường trong việc tính toán xác suất phát sinh rủi ro tín dụng của từng khoản nợ, có thể ước lượng được tác động của từng nhân tố đến đối tượng nghiên cứu là rủi ro tín dụng cá nhân dựa trên số liệu thu thập thực tế, giảm thiểu yếu tố đánh giá chủ quan của cán bộ tín dụng. Tuy nhiên, cũng phải thừa nhận rằng mô hình hồi quy Binary Logistic vẫn còn tồn tại một số mặt hạn chế. Nổi bật nhất là việc phụ thuộc rất lớn vào chất lượng nguồn thông tin đầu vào, đồng thời để hiểu được kết quả rút ra được từ mô hình hồi quy đòi hỏi người đọc phải có nền tảng kiến thức nhất định về thống kê. Vì vậy, việc lựa chọn mô hình Logit trong đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân là phương pháp nghiên cứu phù hợp với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng-CN Bình Thuận

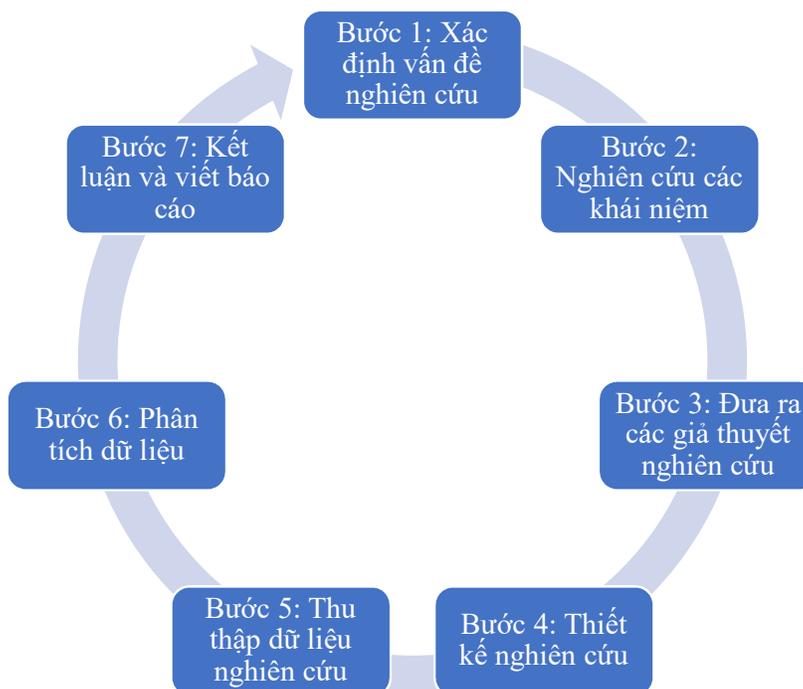
Thông qua cơ sở lý thuyết nền, các học thuyết liên quan và những nghiên cứu trong và ngoài nước trước đây có mục tiêu nghiên cứu tương đồng, ứng với mô hình nghiên cứu đề xuất, các giả thuyết cho nghiên cứu được trình bày như sau:

CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Quy trình nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu được tác giả thiết kế nhằm mục đích vạch ra các bước phân tích mô hình nghiên cứu hướng tới thỏa mãn định hướng (mục tiêu) nghiên cứu đã đề ra, đồng thời để theo dõi tiến độ công việc.

Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu



Nội dung cụ thể của thực hiện các bước công việc như sau:

Bước 1: Xác định vấn đề nghiên cứu, để thực hiện nghiên cứu trước hết tác giả xác định vấn đề cần nghiên cứu. Cụ thể ở đây là vấn đề về khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại ngân hàng VPBank - CN Bình Thuận. Do đó, trong nghiên cứu này tác giả sẽ đề cập tới các vấn đề liên quan tới khả năng trả nợ vay.

Bước 2: Nghiên cứu các khái niệm, các lý thuyết và các phát hiện từ các nghiên cứu trong quá khứ về tín dụng, rủi ro tín dụng, khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân. Đây là bước tác giả thực hiện xem xét các khái niệm, lý thuyết có liên quan đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân được nghiên cứu bởi

các tác giả trong quá khứ. Nghiên cứu các mô hình và các kết quả đo lường khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân từ các công trình nghiên cứu trên thế giới và các nghiên cứu tại Việt Nam. Bước này sẽ giúp tác giả định hình các giả thuyết nghiên cứu, các mối quan hệ giữa các khái niệm cần được kiểm nghiệm lại trong môi trường nghiên cứu cụ thể.

Bước 3: Đưa ra các giả thuyết nghiên cứu, trên cơ sở nghiên cứu, xác định các khái niệm lý thuyết và các kết quả nghiên cứu trước đây cùng với việc phân tích vấn đề nghiên cứu thực tế tại đơn vị, tác giả đề xuất một mô hình và các giả thuyết nghiên cứu để tiến hành thực hiện một thiết kế nghiên cứu và thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu giúp trả lời các câu hỏi nghiên cứu đặt ra từ mục đích nghiên cứu.

Bước 4: Thiết kế nghiên cứu, sau khi xác định mô hình nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu tác giả sẽ thực hiện thiết kế nghiên cứu để trả lời các vấn đề nghiên cứu đặt ra. Cụ thể ở đây tác giả sẽ thực hiện làm thảo luận với một số chuyên viên tín dụng để hiệu chỉnh các nội dung điều tra tham khảo từ các nghiên cứu khác, xác định cỡ mẫu cần thiết để thu thập dữ liệu cho phù hợp với các kỹ thuật phân tích thống kê sẽ sử dụng, xác định chiến lược thu thập dữ liệu. Kết thúc bước này sẽ xây dựng được bảng hỏi điều tra phục vụ cho việc lấy dữ liệu nghiên cứu thực nghiệm.

Bước 5: Thu thập dữ liệu nghiên cứu, đây là việc tác giả thực hiện phát đi các phiếu điều tra tới các đối tượng điều tra để thu về các dữ liệu phục vụ cho việc thực hiện phân tích trả lời các vấn đề nghiên cứu đặt ra. Đối tượng điều tra được xác định là khách hàng cá nhân đang vay nợ tại ngân hàng VPBank- CN Bình Thuận.

Bước 6: Phân tích dữ liệu, từ dữ liệu thu thập được sẽ được tiến hành làm sạch và tiến hành phân tích bằng các kỹ thuật phân tích thống kê như: Thống kê mô tả, phân tích tương quan, phân tích hồi quy, kiểm định các giả thuyết nghiên cứu bằng thống kê t và F

Bước 7: Kết luận và viết báo cáo, sau khi tiến hành phân tích dữ liệu tác giả sẽ đưa ra các kết luận và viết báo cáo (phần 4, 5) để trả lời các vấn đề nghiên cứu

đặt ra. Ngoài ra cũng xác định những đóng góp, ý nghĩa, những hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo trong tương lai. Tổng hợp nền tảng lý thuyết của các nghiên cứu trước đây và các giả thuyết kèm theo, đồng thời xác lập mô hình sơ khởi các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân cho nghiên cứu định lượng.

3.2. Phương pháp nghiên cứu

3.2.1. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính nhằm mục đích xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Đồng thời, từ đó, xây dựng mô hình phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân phù hợp với tình hình thực tế tại VPBank Bình Thuận. Tác giả đã tổ chức buổi phỏng vấn, tham khảo ý kiến của 10 chuyên gia (danh sách chuyên gia và câu hỏi phỏng vấn chuyên gia theo Phụ lục 01 đính kèm), chuyên gia mà tác giả lựa chọn bao gồm Giám đốc Chi nhánh, Phó giám đốc, Trưởng Phòng KH cá nhân, các Trưởng nhóm khách hàng cá nhân, là những người có thâm niên làm việc trên 10 năm tại lĩnh vực ngân hàng, trên 5 năm công tác tại VPBank- Chi nhánh Bình Thuận để điều chỉnh thang đo về các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank- Chi nhánh Bình Thuận, kết quả thang đo đề xuất theo thống nhất ý kiến chuyên gia là (1) Tuổi tác; (2) Giới tính (3) Tình trạng hôn nhân (4) Học vấn (5) Lịch sử quá hạn (6) Kinh nghiệm làm việc (7) Thu nhập (8) Loại thu nhập (9) Tình trạng sở hữu nhà ở (10) Người phụ thuộc (11) Lãi suất (12) Số tiền giải ngân (13) Thời gian vay (14) Loại tài sản.

3.2.2. Nghiên cứu định lượng

Để ước lượng mối quan hệ của các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại ngân hàng VPBank – CN Bình Thuận. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua việc chọn mẫu để thu thập cơ sở dữ liệu khách hàng cá nhân tại ngân hàng VPBank – CN Bình Thuận, từ đó thực hiện thống kê mô tả để đề xuất mô hình đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của

khách hàng cá nhân. Trong nghiên cứu này, mẫu được chọn bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Sau thời gian điều tra là 2 tháng, tác giả phát ra 370 phiếu khảo sát và thu về được 364 phiếu trả lời. Những phiếu trả lời không đánh dấu hết vào những lựa chọn, đánh vào nhiều lựa chọn trong cùng một dòng sẽ được loại bỏ. Dữ liệu sau khi điều tra về đã được tác giả làm sạch trước khi đưa vào nhập liệu. Sau khi làm sạch, có tổng cộng 14 phiếu hồi đáp bị loại. Như vậy, kích thước mẫu hợp lệ đưa vào nghiên cứu là $n=350$.

3.3. Thiết kế nghiên cứu

3.3.1. Xây dựng thang đo nghiên cứu

Dựa trên mô hình nghiên cứu đề xuất được xây dựng từ các nghiên cứu trước có liên quan, tác giả đánh giá và hiệu chỉnh nội dung thang đo nghiên cứu phù hợp. Theo đó, thang đo đề xuất bao gồm 14 biến độc lập và 01 biến phụ thuộc. Để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân vay vốn tại VPBank – CN Bình Thuận bằng phương pháp định lượng, sử dụng mô hình hồi quy nhị phân Binary Logistic.

Mô hình hồi quy có dạng:

$$P_i = E(Y = 1/X) = \frac{e^{(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_i X_i)}}{1 + e^{(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_i X_i)}}$$

Y- Biến phụ thuộc: Khả năng trả nợ

Biến phụ thuộc Y là biến nhị phân, biểu thị khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân, biến phụ thuộc chỉ có thể nhận một trong hai giá trị là 0 hoặc 1:

Y = 1: Khách hàng có khả năng trả nợ đúng hạn;

Y = 0: Khách hàng không có khả năng trả nợ đúng hạn.

Biến phụ thuộc (Y): Xác định dựa trên mẫu khảo sát của khách hàng cá nhân đang vay vốn tại VPBank - Bình Thuận.

Biến phụ thuộc:

Bảng 3.2. Biến phụ thuộc sử dụng trong đề tài

| Giá trị biến phụ thuộc | Cách xác định |
|-------------------------------------|---|
| + Y=0: Khách hàng không có KNTN vay | Khách hàng có khoản vay bị quá hạn gốc/lãi trên 10 ngày |
| + Y=1: Khách hàng có KNTN vay | Khách hàng không có khoản vay bị quá hạn gốc/lãi trên 10 ngày |

Xi - Biến độc lập: là các nhân tố ảnh hưởng đến KNTN vay của KHCN tại VPBank Bình Thuận; các biến độc lập có thể là biến định tính hoặc định lượng.

β_i : Hệ số ước lượng của biến Xi: cho biết khi Xi tăng 1 đơn vị thì log của tỷ lệ $(P_i/1-P_i)$ tăng β_i đơn vị

Các biến độc lập

Bảng 3.3. Biến độc lập sử dụng trong đề tài

| Biến | Ký hiệu | Thang đo | Ý nghĩa biến |
|---------------------|----------|---|---|
| Tuổi tác | DOTUOI | Năm | Độ tuổi của khách hàng có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ. Tuổi lớn hơn có thể có kinh nghiệm và thu nhập ổn định, nhưng rủi ro sức khỏe cao hơn. |
| Giới tính | GIOITINH | 0: Nam 1: Nữ | Giới tính của khách hàng có thể được xem xét trong việc đánh giá rủi ro tín dụng, mặc dù đây là yếu tố phụ. |
| Tình trạng hôn nhân | HONNHAN | 1: nếu có gia đình 0: nếu độc thân, ly dị, góa | Khách hàng đã kết hôn hoặc độc thân có thể ảnh hưởng đến khả năng quản lý tài chính và ưu tiên trả nợ. |
| Học vấn | HOCVAN | 1: THPT, Trung cấp | Mức độ học vấn của khách |

| | | | |
|----------------------|---------|--|---|
| | | 2: Cao đẳng 3: Đại Học 4: Sau đại học | hàng có thể liên quan đến khả năng quản lý tài chính và cơ hội thu nhập cao hơn. |
| Lịch sử quá hạn | QUAHAN | 0: chưa từng phát sinh nợ quá hạn 1: Đã từng phát sinh nợ quá hạn | Lịch sử trả nợ trước đây của khách hàng ảnh hưởng lớn đến khả năng trả nợ trong tương lai. |
| Kinh nghiệm làm việc | TGLAM | Năm | Thời gian và lĩnh vực làm việc của khách hàng, với kinh nghiệm lâu năm hơn thường sẽ có thu nhập ổn định hơn, ảnh hưởng tích cực đến khả năng trả nợ. |
| Thu nhập | THUNHAP | Đồng | Thu nhập hàng tháng của khách hàng là yếu tố quan trọng trong việc đánh giá khả năng trả nợ, thu nhập cao hơn thường giảm rủi ro không trả được nợ. |
| Loại thu nhập | LOAITN | 1: Lương 2: Cho thuê nhà 3: Tự kinh doanh 4: Cho thuê nhà + Lương | Loại thu nhập (ổn định hay không ổn định) sẽ ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. |
| Sở hữu nhà ở | NHA | Số lượng nhà khách hàng đang sở hữu | Khách hàng có nhà riêng có thể được xem là ít rủi ro hơn trong việc trả nợ so với những người đi thuê nhà. |
| Người phụ thuộc | PTHUOC | Số người phụ thuộc | Số lượng người phụ thuộc sẽ ảnh hưởng đến chi tiêu gia đình |

| | | | |
|-------------------|---------|--------------------------------|--|
| | | | và khả năng phân bổ tài chính cho việc trả nợ. |
| Lãi suất | LAISUAT | %/năm | Mức lãi suất mà khách hàng phải trả cho khoản vay ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thanh toán của họ. |
| Số tiền giải ngân | STVAY | Đồng | Số tiền mà ngân hàng cho khách hàng vay, khoản vay lớn có thể tăng áp lực trả nợ. |
| Thời hạn cho vay | TGVAY | Tháng | Thời hạn vay ngắn hay dài sẽ ảnh hưởng đến khoản trả nợ hàng tháng của khách hàng và khả năng duy trì trả nợ đúng hạn. |
| Loại tài sản | LOAITS | 1: Nhà 2: Xe 3: Tín chấp | Tài sản bảo đảm của khách hàng như nhà, xe có thể giảm rủi ro cho ngân hàng nếu khách hàng không thể trả nợ. |

3.3.2. Thiết kế bảng câu hỏi

Phần giới thiệu: Thông tin về mục đích khảo sát được trình bày rõ ràng, kèm theo cam kết bảo mật thông tin cá nhân của người tham gia.

Phần sàng lọc: Đặt các câu hỏi gạn lọc nhằm xác định khách hàng cá nhân đang vay vốn tại VPBank – CN Bình Thuận. Các câu hỏi sàng lọc nhằm đảm bảo tiếp cận đáp viên phù hợp với nghiên cứu và chỉ cho phép tiếp tục khảo sát với đáp viên đủ điều kiện đề ra.

Phần khảo sát nội dung chính: Bao gồm các câu hỏi nhằm khảo sát thông tin cơ bản về đặc điểm nhân khẩu học của người tham gia, chẳng hạn như độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn và mức thu nhập hàng tháng...., về đặc điểm khoản vay của

của đáp ứng viên, nhằm thu thập ý kiến của đáp ứng viên về các yếu tố có ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng đối với VPBank.

3.4. Phương pháp chọn mẫu và quy mô mẫu

3.4.1. Phương pháp chọn mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện phi xác suất từ hồ sơ khách hàng cá nhân hiện đang vay vốn tại NHTMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Bình Thuận. Cỡ mẫu được xác định thỏa mãn cỡ mẫu tối thiểu theo Green (1991) cỡ mẫu tối thiểu = $50+8 \times m$

Trong đó: **m**: là số lượng biến độc lập

3.4.2. Quy mô mẫu nghiên cứu

Số khách hàng cá nhân hiện đang vay vốn tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận. Theo Green (1991) thì cỡ mẫu tối thiểu = $50+8 \times m$

Trong đó: **m**: là số lượng biến độc lập

Từ đó, ta tính được cỡ mẫu tối thiểu là $50+ 8 \times 14 = 162$, do đó tác giả chọn 350 mẫu (lớn hơn kích thước mẫu tối thiểu= 162 mẫu) là phù hợp với dữ liệu tổng thể.

3.5. Dữ liệu thu thập

Thông tin và dữ liệu mỗi khách hàng theo từng biến nghiên cứu được thu thập qua bảng khảo sát đã gửi đến cho khách hàng

- *Dữ liệu sơ cấp*: Thông qua bảng khảo sát các khách hàng cá nhân tại quầy giao dịch và phòng khách hàng VPBank - Chi nhánh Bình Thuận

- *Dữ liệu thứ cấp*: thông qua báo cáo tài chính và các báo cáo có liên quan đến hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận

3.6. Phương pháp phân tích dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả, tổng hợp phân tích trên cơ sở dữ liệu, thông tin thu thập được. Thống kê mô tả là một trong hai hình thức của thống kê (thống kê mô tả và thống kê ứng dụng). Thống kê mô tả là tập hợp tất cả các phương pháp đo lường, mô tả và trình bày số liệu bằng các phép tính và các chỉ số thống kê thông thường như số trung bình (Mean), số trung vị (Median), phương sai (Variance), độ lệch chuẩn (Standard deviation) cho các biến số liên tục và các tỷ số (Proportion) cho các biến số không liên tục.

3.7. Công cụ phân tích dữ liệu

Tác giả sử dụng phần mềm excel và chương trình SPSS để thực hiện mô hình nghiên cứu. Các số liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS để xác định các yếu tố liên quan đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank – Chi nhánh Bình Thuận.

3.8. Trình tự nghiên cứu

Sau khi thu thập dữ liệu, nghiên cứu được thực hiện theo các trình tự sau:

Một là thống kê mô tả dữ liệu, thực hiện thống kê mô tả bằng cách xử lý và tổng hợp dữ liệu thô thành các chỉ số cụ thể hơn nhằm tìm ra yếu tố đặc trưng của từng biến và toàn bộ dữ liệu. Số liệu sau khi được xử lý sẽ được trình bày dưới dạng thống kê mô tả, trong đó được chia thành 2 bảng: Bảng mô tả các biến định lượng với các nội dung cụ thể: Tên biến, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, giá trị lớn nhất và giá trị nhỏ nhất. Bảng mô tả các yếu tố định tính với các nội dung cụ thể gồm: Tên biến, số quan sát và tỷ lệ.

Hai là chạy mô hình hồi quy, do biến phụ thuộc trong đề tài là khả năng trả nợ vay đúng hạn (biến nhị phân chỉ nhận hai giá trị 0 hoặc 1), đề tài sử dụng mô hình Binary Logistic thông qua phần mềm SPSS 20 để chạy mô hình hồi quy.

Ba là kiểm định giả thiết sau khi có kết quả hồi quy, đề tài tiến hành kiểm định mức độ phù hợp của mô hình gồm kiểm định mức độ phù hợp tổng quát của

mô hình, kiểm định ý nghĩa của các hệ số và kiểm định độ phù hợp của mô hình nghiên cứu.

➤ **Kiểm định ý nghĩa của các hệ số**

Hồi quy Logit sử dụng đại lượng Wald Chi Square để kiểm định ý nghĩa thống kê của hệ số hồi quy tổng thể. Wald Chi square được tính bằng cách lấy ước lượng của hệ số hồi quy của biến độc lập trong mô hình (hệ số hồi quy mẫu) Binary Logistic chia cho sai số chuẩn của ước lượng hệ số hồi quy này, sau đó lấy bình phương như sau:

$$\text{Wald.Ch}i - \text{Square} = \left[\frac{\beta}{\text{s.e.}(\beta)} \right]^2$$

➤ **Độ phù hợp của mô hình**

Hồi quy Binary Logistic cũng đòi hỏi ta phải đánh giá độ phù hợp của mô hình. Đo lường độ phù hợp tổng quát của mô hình này được dựa trên chỉ tiêu -2LL (viết tắt của -2 log likelihood). Quy tắc đánh giá độ phù hợp căn cứ trên -2LL ngược với quy tắc dựa trên hệ số xác định mô hình R bình phương, nghĩa là giá trị -2LL càng nhỏ càng thể hiện độ phù hợp cao. Giá trị nhỏ nhất của -2LL là 0 (tức là không có sai số), khi đó mô hình có một độ phù hợp hoàn hảo. Ngoài ra còn có thể xác định được mô hình dự đoán tốt đến đâu qua bảng phân loại (Classification table) do SPSS đưa ra, bảng này sẽ so sánh số trị số thực và trị số dự đoán cho từng biểu hiện và tính tỷ lệ dự đoán đúng sự kiện.

➤ **Kiểm định độ phù hợp tổng quát**

Trong hồi quy Binary Logistic, tổ hợp liên hệ tuyến tính của toàn bộ các hệ số trong mô hình ngoại trừ hằng số cũng được kiểm định xem có thực sự có ý nghĩa trong việc giải thích cho biến phụ thuộc không. Với hồi quy tuyến tính bội ta dùng thống kê F để kiểm định giả thuyết. Tuy nhiên trong hồi quy Binary Logistic ta sử dụng kiểm định Chi - bình phương. Với mức Sig < 0.05 ta bác bỏ giả thuyết H₀

chấp nhận giả thuyết H1 tức là các hệ số hồi quy khác nhau có ý nghĩa thống kê và các hệ số đều thực sự có ý nghĩa trong việc giải thích biến phụ thuộc.

Cuối cùng, đề tài tiến hành thảo luận kết quả nghiên cứu.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã trình bày cách thức xây dựng và các tiêu chuẩn lựa chọn mô hình nghiên cứu, đưa ra mô hình nghiên cứu dựa trên cơ sở lý thuyết đã được lược khảo ở Chương 2 bao gồm: (i) 10 biến từ phía khách hàng (DOTUOI; GIOITINH; HONNHAN; HOCVAN; QUAHAN; TGLAM, THUNHAP; LOAITN; NHA; PTHUOC) (ii) 4 biến liên quan đến đặc điểm khoản vay (LAISUAT; STVAY; TGVAY; LOAITS). Đồng thời Chương này cũng cho biết mẫu dữ liệu bao gồm 350 khách hàng cá nhân vay vốn tín dụng tại VPBank - chi nhánh Bình Thuận được chọn theo phương pháp thuận tiện phi xác suất tại thời điểm tháng 5 và tháng 6 năm 2023. Ngoài ra, trong chương 3 tác giả còn cung cấp các nội dung trong việc xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS để hoàn thành bài nghiên cứu. Đó là cơ sở để tác giả có thể tổng hợp, phân tích và xử lý số liệu thực tế về kết quả khảo sát thu được trong chương 4.

CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thực trạng khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng(VPBank) - Chi nhánh Bình Thuận

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng(VPBank) là một trong những tổ chức tài chính lớn tại Việt Nam, và chi nhánh Bình Thuận đang hoạt động mạnh mẽ trong việc cung cấp các sản phẩm tài chính, đặc biệt là dịch vụ cho vay cá nhân. Khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại đây không chỉ phản ánh sức khỏe tài chính của các cá nhân mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Tình hình kinh tế tại Bình Thuận, nơi hoạt động kinh doanh của chi nhánh diễn ra, chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố. Các khách hàng cá nhân tại đây chủ yếu là người dân địa phương, kinh doanh nhỏ lẻ hoặc có thu nhập từ nông nghiệp và dịch vụ du lịch. Mức thu nhập của người dân tuy có cải thiện trong những năm gần đây, nhưng vẫn chưa đồng đều. Đối với những khách hàng vay vốn tại ngân hàng, tình hình kinh tế khó khăn do biến động thị trường và thiên tai, chẳng hạn như tình hình hạn hán trong năm 2023, đã tác động tiêu cực đến khả năng trả nợ.

Thống kê từ VPBank - Chi nhánh Bình Thuận cuối quý 1 năm 2023 cho thấy, tỷ lệ nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tại chi nhánh đã tăng từ 3,2% cuối quý 1 năm 2022 lên 4,5% cuối quý 1 năm 2023. Đây là dấu hiệu cho thấy một phần không nhỏ khách hàng gặp khó khăn trong việc thanh toán các khoản nợ đúng hạn. Nợ xấu, mặc dù vẫn nằm trong mức kiểm soát dưới 5%, nhưng xu hướng tăng trong năm qua cũng là yếu tố cần được lưu ý.

Bảng 4.1. Tình hình nợ xấu cá nhân

| Năm | 31/03/2022 | 31/03/2023 |
|---------------------------|------------|------------|
| Dư nợ cá nhân (tỷ đồng) | 625 | 716 |
| Nợ xấu cá nhân (tỷ đồng) | 20 | 32,22 |
| Tỷ lệ nợ xấu cá nhân (%) | 3,2 | 4,5 |

Nguyên nhân chính dẫn đến việc gia tăng nợ quá hạn đến từ nhiều yếu tố, trong đó có sự suy giảm của ngành nông nghiệp địa phương. Bình Thuận là một tỉnh phụ thuộc nhiều vào sản xuất nông nghiệp, đặc biệt là cây thanh long, nhưng việc xuất khẩu sản phẩm này đã gặp không ít khó khăn trong thời gian qua do thị trường Trung Quốc, đối tác nhập khẩu chính, gặp biến động lớn. Giá cả thanh long giảm mạnh đã khiến nhiều hộ nông dân lâm vào tình trạng khó khăn tài chính, dẫn đến việc không có đủ nguồn thu nhập để trả nợ vay đúng hạn.

Bên cạnh đó, lĩnh vực du lịch - một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của Bình Thuận - cũng chưa phục hồi hoàn toàn sau đại dịch COVID-19. Mặc dù lượng khách du lịch đã dần tăng trở lại, nhưng doanh thu của nhiều hộ kinh doanh dịch vụ du lịch vẫn còn thấp hơn so với mức trước đại dịch. Điều này đã ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của các cá nhân vay vốn để đầu tư vào kinh doanh du lịch.

Một số khách hàng cá nhân khác vay vốn từ ngân hàng với mục đích mua bất động sản hoặc kinh doanh trong lĩnh vực xây dựng cũng gặp khó khăn trong việc trả nợ. Ngành bất động sản tại Bình Thuận trong năm qua phát triển không ổn định, với tình trạng cung vượt cầu và giá đất giảm. Nhiều dự án bất động sản bị đình trệ, khiến những người vay tiền để đầu tư vào lĩnh vực này không có khả năng trả nợ đúng hạn. Tỷ lệ khách hàng cá nhân vay vốn để mua bất động sản tại chi nhánh chiếm khoảng 30% tổng dư nợ, trong đó tỷ lệ nợ quá hạn cũng tăng cao hơn so với các khoản vay trong lĩnh vực khác.

Một khía cạnh khác của vấn đề là ý thức trả nợ của một số khách hàng cá nhân còn chưa cao. Một phần do những điều kiện kinh tế khó khăn như đã nêu trên, nhưng cũng có những trường hợp khách hàng không thực hiện nghĩa vụ trả nợ dù vẫn có khả năng tài chính, vì cho rằng ngân hàng sẽ không có biện pháp chế tài mạnh mẽ. Điều này tạo ra một môi trường tín dụng không lành mạnh, làm tăng tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu tại ngân hàng.

Trước tình hình này, VPBank - Chi nhánh Bình Thuận đã thực hiện nhiều biện pháp nhằm cải thiện khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Một trong những

biện pháp chính là tăng cường công tác thẩm định và đánh giá khả năng tài chính của khách hàng trước khi phê duyệt các khoản vay. Ngân hàng đã áp dụng các tiêu chuẩn nghiêm ngặt hơn về thu nhập và khả năng thanh toán đối với các khách hàng vay vốn cá nhân, nhằm hạn chế việc cấp tín dụng cho những khách hàng không đủ điều kiện trả nợ.

Ngoài ra, chi nhánh cũng triển khai các chương trình hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ. Những khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh hoặc thiên tai được gia hạn thời gian trả nợ và giảm lãi suất để giúp họ vượt qua giai đoạn khó khăn. Điều này không chỉ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro nợ xấu mà còn hỗ trợ khách hàng duy trì khả năng tài chính trong dài hạn.

Ngân hàng cũng đã chủ động thực hiện các biện pháp quản lý nợ một cách linh hoạt và hiệu quả. Hệ thống theo dõi, giám sát nợ được nâng cấp, cho phép ngân hàng phát hiện sớm các khoản nợ có dấu hiệu tiềm ẩn rủi ro để kịp thời có biện pháp xử lý. Các khoản vay được theo dõi chặt chẽ, và khách hàng có dấu hiệu chậm trả nợ sẽ được tư vấn để tìm giải pháp tài chính phù hợp.

Mặc dù vậy, vẫn còn nhiều thách thức trong việc cải thiện khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại chi nhánh Bình Thuận. Ngân hàng cần tiếp tục đẩy mạnh việc nâng cao nhận thức và trách nhiệm của khách hàng đối với các khoản vay. Điều này có thể được thực hiện thông qua các chương trình giáo dục tài chính cho cộng đồng, giúp khách hàng hiểu rõ hơn về quyền lợi và nghĩa vụ của mình khi vay vốn.

4.2. Kết quả nghiên cứu

4.2.1 Thống kê mô tả dữ liệu

Bảng 4.2. Thống kê tần suất

| Biến | Giá trị | Tần số | Phần trăm |
|-------------|----------------|---------------|------------------|
| GIOITINH | Nam | 173 | 49.4 |
| | Nữ | 177 | 50.6 |

| | | | |
|---------|----------------------|-----|------|
| HONNHAN | Độc thân/Ly hôn/Góa | 131 | 37.4 |
| | Có gia đình | 219 | 62.6 |
| HOCVAN | THPT/Trung cấp | 38 | 10.9 |
| | Cao đẳng | 72 | 20.6 |
| | Đại học | 142 | 40.6 |
| | Sau đại học | 98 | 28 |
| QUAHAN | Chưa từng quá hạn | 290 | 82.9 |
| | Đã từng quá hạn | 60 | 17.1 |
| LOAITN | Lương | 182 | 52 |
| | Cho thuê nhà | 34 | 9.7 |
| | Tự kinh doanh | 100 | 28.6 |
| | Cho thuê nhà + Lương | 34 | 9.7 |
| LAISUAT | Ưu đãi | 171 | 48.9 |
| | Không ưu đãi | 179 | 51.1 |
| LOAITS | Nhà | 127 | 36.3 |
| | Xe | 116 | 33.1 |
| | Tín chấp | 107 | 30.6 |

Bảng số liệu trình bày thông tin về 7 biến quan sát, bao gồm: giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, lịch sử quá hạn, loại thu nhập, loại tài sản đảm bảo và khả năng trả nợ.

Về giới tính, tỷ lệ nam và nữ trong mẫu nghiên cứu tương đối cân bằng, với 49.4% là nam và 50.6% là nữ. Điều này phản ánh thực tế rằng cả nam và nữ đều có nhu cầu vay vốn ngân hàng để đáp ứng các mục tiêu tài chính cá nhân như mua nhà, mua xe, đầu tư kinh doanh hay chi tiêu cho giáo dục và y tế. Tuy nhiên, giới tính có

thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ thông qua sự khác biệt trong thu nhập, ổn định việc làm và các khoản chi tiêu gia đình.

Xét về tình trạng hôn nhân, phần lớn khách hàng trong mẫu (62.6%) đã có gia đình, trong khi 37.4% còn lại là độc thân, ly hôn hoặc góa. Các nghiên cứu trước đây cho thấy khách hàng có gia đình thường có trách nhiệm tài chính lớn hơn, như chi tiêu cho con cái, chăm sóc cha mẹ già, trả góp nhà và các khoản nợ khác. Do đó, họ có thể gặp áp lực hơn trong việc cân đối thu chi và trả nợ đúng hạn. Mặt khác, khách hàng độc thân có thể có nhiều tự do tài chính hơn nhưng đồng thời cũng thiếu sự ổn định và hỗ trợ từ gia đình trong trường hợp khó khăn.

Trình độ học vấn của khách hàng trong mẫu khá đa dạng, với 40.6% có bằng đại học, 28% có trình độ sau đại học, 20.6% tốt nghiệp cao đẳng và 10.9% có bằng THPT hoặc trung cấp. Trình độ học vấn cao hơn thường đi liền với cơ hội việc làm tốt hơn, thu nhập cao hơn và sự ổn định trong sự nghiệp. Những yếu tố này có thể tác động tích cực đến khả năng trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên, khách hàng có trình độ học vấn thấp hơn cũng có thể có kinh nghiệm và kỹ năng làm việc phù hợp, giúp họ có được nguồn thu nhập ổn định.

Lịch sử quá hạn là một yếu tố quan trọng mà các ngân hàng rất chú trọng khi đánh giá rủi ro tín dụng. Trong mẫu này, phần lớn khách hàng (82.9%) chưa từng có lịch sử quá hạn, trong khi 17.1% đã từng trả chậm. Việc trả nợ đúng hạn trong quá khứ là một dấu hiệu tích cực về ý thức trách nhiệm và khả năng quản lý tài chính của khách hàng. Ngược lại, lịch sử quá hạn có thể cảnh báo ngân hàng về những rủi ro tiềm ẩn và đòi hỏi thẩm định kỹ lưỡng hơn trước khi cho vay.

Về loại thu nhập, 52% khách hàng có thu nhập từ lương, 28.6% tự kinh doanh, 9.7% có thu nhập từ cho thuê nhà và 9.7% kết hợp cả lương và cho thuê nhà. Thu nhập từ lương ổn định từ các công ty uy tín thường được ngân hàng đánh giá cao hơn thu nhập từ tự kinh doanh, vì nó ít rủi ro hơn và dễ xác minh hơn. Tuy nhiên, khách hàng tự kinh doanh thành công cũng có thể chứng minh được dòng tiền ổn định và khả năng trả nợ tốt. Thu nhập từ cho thuê nhà cũng là một nguồn thu

đáng tin cậy nếu hợp đồng cho thuê rõ ràng và giá trị tài sản cho thuê cao hơn đáng kể so với khoản vay.

Loại tài sản đảm bảo cũng ảnh hưởng đến quyết định cho vay của ngân hàng. Trong mẫu này, tỷ lệ tài sản đảm bảo khá cân bằng, với 36.3% là nhà, 33.1% là xe và 30.6% vay tín chấp. Nhà và xe là những tài sản có giá trị cao và dễ định giá, giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro trong trường hợp khách hàng không trả được nợ. Tuy nhiên, việc vay tín chấp cũng phổ biến và được chấp nhận nếu khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thu nhập ổn định và mục đích vay hợp lý.

Tóm lại, phân tích trên cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân rất đa dạng và phức tạp. Ngân hàng cần xem xét tổng thể các yếu tố này, kết hợp với quy trình thẩm định chặt chẽ và mô hình đánh giá rủi ro tiên tiến để ra quyết định cho vay hiệu quả. Đồng thời, việc tư vấn và hỗ trợ khách hàng quản lý tài chính cá nhân cũng rất quan trọng để giúp họ duy trì khả năng trả nợ tốt và xây dựng mối quan hệ tin cậy với ngân hàng.

Bảng 4.3. Kết quả thống kê tần số

| | Mẫu | GTNN | GTLN | ĐTB | ĐLC |
|---------|-----|-------------|--------------|--------------|--------------|
| NHA | 350 | 0.00 | 4.00 | 2.10 | 1.44 |
| PTHUOC | 350 | 0.00 | 5.00 | 2.47 | 1.75 |
| TGLAM | 350 | 0.00 | 50.00 | 24.00 | 14.44 |
| THUNHAP | 350 | 3179841.00 | 99634312.00 | 49635252.19 | 27686424.21 |
| LAISUAT | 350 | 5.01 | 19.97 | 12.63 | 4.33 |
| STVAY | 350 | 51434156.00 | 498215379.00 | 276874247.41 | 129948811.41 |
| TGVAY | 350 | 12.00 | 240.00 | 121.52 | 64.60 |

Bảng thống kê mô tả trên cung cấp thông tin về 7 biến quan sát của 350 khách hàng vay vốn cá nhân tại ngân hàng, bao gồm: số lượng nhà (NHA), người

phụ thuộc (PTHUOC), thời gian làm việc (TGLAM), thu nhập (THUNHAP), lãi suất (LAISUAT), số tiền vay (STVAY) và thời gian vay (TGVAY).

Đối với biến NHA, giá trị trung bình là 2.10, cho thấy một khách hàng trung bình sở hữu khoảng 2 bất động sản. Giá trị nhỏ nhất là 0 và lớn nhất là 4, chỉ ra sự chênh lệch đáng kể trong tài sản bất động sản của các cá nhân. Độ lệch chuẩn 1.444 phản ánh mức độ phân tán tương đối cao của dữ liệu.

Tương tự, biến PTHUOC có giá trị trung bình 2.47, với giá trị nhỏ nhất là 0 và lớn nhất là 5. Điều này cho thấy trung bình mỗi khách hàng sở hữu khoảng 2-3 người phụ thuộc, và có sự chênh lệch lớn giữa những người không có người phụ thuộc và những người có người phụ thuộc. Độ lệch chuẩn 1.745 cũng thể hiện sự phân tán cao của dữ liệu.

Về thời gian làm việc (TGLAM), trung bình một khách hàng đã làm việc được 24 năm, với giá trị nhỏ nhất là 0 và lớn nhất là 50. Độ lệch chuẩn 14.438 cho thấy sự khác biệt đáng kể trong kinh nghiệm làm việc của các cá nhân.

Đáng chú ý, thu nhập (THUNHAP) có sự chênh lệch rất lớn, từ mức thấp nhất 3,179,841 đồng đến mức cao nhất 99,634,312 đồng, với giá trị trung bình là 49,635,252.19 đồng. Độ lệch chuẩn 27,686,424.214 đồng phản ánh sự bất bình đẳng trong phân phối thu nhập của các khách hàng.

Lãi suất (LAISUAT) dao động từ 5.01% đến 19.97%, với mức trung bình là 12.6303%. Sự khác biệt trong lãi suất có thể phản ánh mức độ rủi ro tín dụng khác nhau của các khách hàng, cũng như chính sách lãi suất của ngân hàng tại thời điểm cho vay.

Số tiền vay (STVAY) cũng có sự chênh lệch đáng kể, từ 51,434,156 đồng đến 498,215,379 đồng, với giá trị trung bình là 276,874,247.41 đồng. Độ lệch chuẩn 129,948,811.407 đồng cho thấy sự phân tán cao của dữ liệu, phản ánh nhu cầu vay vốn khác nhau của các cá nhân.

Cuối cùng, thời gian vay (TGVAY) trung bình là 121.52 tháng (khoảng 10 năm), với giá trị nhỏ nhất là 12 tháng và lớn nhất là 240 tháng (20 năm). Độ lệch chuẩn 64.604 tháng thể hiện sự đa dạng trong kỳ hạn vay của khách hàng.

Nhìn chung, bảng thống kê mô tả này cung cấp cái nhìn tổng quan về đặc điểm tài chính và nhân khẩu học của các khách hàng vay vốn cá nhân tại ngân hàng. Sự chênh lệch lớn trong các giá trị của từng biến cho thấy tính đa dạng và phức tạp trong hồ sơ khách hàng, đòi hỏi ngân hàng phải có chiến lược phân khúc và đánh giá rủi ro phù hợp để đưa ra quyết định cho vay hiệu quả. Đồng thời, thông tin này cũng giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu và khả năng tài chính của từng nhóm khách hàng, từ đó cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp, cũng như tư vấn và hỗ trợ khách hàng quản lý tài chính hiệu quả.

4.2.2 Ước lượng mô hình

Bảng 4.4. Kết quả dự báo

| Quan sát | | Giá trị dự báo | | | |
|------------|-------|----------------|-----|-----------------|--|
| | | KNTN | | Tỷ lệ chính xác | |
| | | Không | Có | | |
| KNTN | Không | 158 | 8 | 95.2 | |
| | Có | 6 | 178 | 96.7 | |
| Tổng tỷ lệ | | | | 96.0 | |

Bảng “Kết quả dự báo” cho thấy hiệu suất của mô hình hồi quy logistic trong việc dự đoán chính xác giá trị của biến phụ thuộc KNTN vay (khả năng trả nợ) dựa trên các biến độc lập đã đưa vào mô hình.

Kết quả chính:

1. Dự báo chính xác cho nhóm “Không” (Không có khả năng): Mô hình dự báo chính xác 158 trường hợp thực sự không có khả năng, chiếm tỷ lệ 95.2%. Chỉ có 8 trường hợp không có khả năng bị dự báo nhầm là có.

2. Dự báo chính xác cho nhóm “Có” (có): Mô hình dự báo chính xác 178 trường hợp thực sự có khả năng, chiếm tỷ lệ 96.7%. Chỉ có 6 trường hợp có vay bị dự báo nhầm là không có khả năng trả nợ.

3. Tổng tỷ lệ dự báo chính xác: Xét trên toàn bộ mẫu, mô hình đạt tỷ lệ dự báo chính xác 96.0%, cho thấy khả năng phân loại tốt của mô hình.

Nhận xét:

- Mô hình hồi quy logistic cho thấy hiệu suất cao trong việc dự báo khả năng trả nợ của khách hàng dựa trên các biến độc lập đưa vào mô hình.

- Tỷ lệ dự báo chính xác cho cả hai nhóm “Không” và “Có” đều rất cao (trên 95%), cho thấy mô hình có khả năng phân biệt tốt giữa hai nhóm này.

- Tổng tỷ lệ dự báo chính xác 96.0% khẳng định độ tin cậy và khả năng áp dụng của mô hình trong thực tế.

- Kết quả này gợi ý rằng các biến độc lập đưa vào mô hình (như độ tuổi, giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, lịch sử quá hạn, thời gian làm việc, thu nhập, loại tài sản, lãi suất, số tiền vay, thời gian vay) có tác động đáng kể đến khả năng trả nợ vay của khách hàng. Dựa vào mô hình có thể giúp ngân hàng nâng cao chất lượng phân tích tín dụng, hạn chế đưa ra những quyết định sai lầm trong cấp tín dụng, giảm thiểu rủi ro, đảm bảo an toàn trong hoạt động. Hơn nữa, áp dụng mô hình định lượng có thể lượng hóa được rủi ro trong phân tích tín dụng, giúp đưa ra quyết định chính xác hơn, khách quan hơn, tránh tình trạng phê duyệt cho vay theo cảm tính. Mô hình này giúp giảm thiểu rủi ro không chỉ trước khi cho vay mà còn có thể áp dụng sau khi cho vay.

Tuy nhiên, để có nhận định chính xác hơn về tầm quan trọng và ý nghĩa thống kê của từng biến độc lập, cần xem xét kỹ hơn bảng “Variables in the Equation” (Các biến trong phương trình) và kiểm định ý nghĩa thống kê của từng hệ số hồi quy.

Bảng 4.5. Kết quả đo độ phù hợp của mô hình

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|----------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 100.481 ^a | 0.666 | 0.889 |

Bảng “Kết quả đo độ phù hợp của mô hình” cung cấp thông tin về mức độ phù hợp của mô hình hồi quy logistic với dữ liệu thực tế.

1. -2 Log likelihood (Logarit của hàm hợp lý -2): Giá trị này đo lường sự phù hợp của mô hình. Giá trị -2 Log likelihood thấp hơn cho thấy mô hình phù hợp tốt hơn với dữ liệu. Trong trường hợp này, giá trị -2 Log likelihood là 100.481, tương đối thấp so với một mô hình hoàn toàn ngẫu nhiên, chỉ ra rằng mô hình có độ phù hợp tốt.

2. Cox & Snell R Square: Đây là một chỉ số đo lường tỷ lệ phương sai của biến phụ thuộc được giải thích bởi mô hình. Giá trị này luôn nằm trong khoảng từ 0 đến 1. Trong bảng trên, Cox & Snell R Square có giá trị 0.666, cho thấy mô hình giải thích được khoảng 66.6% sự biến động của biến phụ thuộc (KNTN – Khả năng trả nợ).

3. Nagelkerke R Square: Đây là một phiên bản điều chỉnh của Cox & Snell R Square, giúp đưa giá trị này về khoảng từ 0 đến 1 để dễ diễn giải hơn. Nagelkerke R Square càng gần 1, mô hình càng phù hợp với dữ liệu. Trong trường hợp này, Nagelkerke R Square có giá trị 0.889, gần với 1, chỉ ra rằng mô hình hồi quy logistic phù hợp rất tốt với dữ liệu.

Nhận xét:

- Giá trị -2 Log likelihood tương đối thấp, cho thấy mô hình có độ phù hợp tốt với dữ liệu.

- Giá trị Cox & Snell R Square và Nagelkerke R Square đều khá cao (lần lượt là 0.666 và 0.889), chỉ ra rằng mô hình giải thích được phần lớn sự biến động của biến phụ thuộc (KNTN) và phù hợp tốt với dữ liệu thực tế.

- Kết quả này củng cố thêm độ tin cậy của mô hình và khẳng định rằng các biến độc lập đưa vào mô hình có tác động đáng kể đến KNTN của khách hàng.

Bảng 4.6. Kết quả tác động của các biến

| Biến | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) |
|-------------|----------|-------------|-------------|-----------|-------------|---------------|
| DOTUOI | 0.042 | 0.02 | 4.206 | 1 | 0.04 | 1.043 |
| GIOITINH | -0.001 | 0.567 | 0 | 1 | 0.999 | 0.999 |
| HONNHAN | -0.25 | 0.642 | 0.151 | 1 | 0.698 | 0.779 |
| HOCVAN | 0.261 | 0.304 | 0.738 | 1 | 0.39 | 1.298 |
| QUAHAN | -1.328 | 0.862 | 2.372 | 1 | 0.124 | 0.265 |
| TGLAM | 0.015 | 0.02 | 0.567 | 1 | 0.451 | 1.015 |
| THUNHAP | 0 | 0 | 8.707 | 1 | 0.003 | 1 |
| LOAITN | -0.152 | 0.259 | 0.347 | 1 | 0.556 | 0.859 |
| NHA | -0.42 | 0.198 | 4.499 | 1 | 0.034 | 0.657 |
| PTHUOC | 0.031 | 0.154 | 0.041 | 1 | 0.84 | 1.032 |
| LAISUAT | 0.151 | 0.07 | 4.657 | 1 | 0.031 | 1.164 |
| STVAY | 0 | 0 | 47.191 | 1 | 0 | 1 |
| TGVAY | -0.005 | 0.004 | 1.401 | 1 | 0.236 | 0.995 |
| LOAITS | 0.209 | 0.351 | 0.357 | 1 | 0.55 | 1.233 |
| Constant | 9.912 | 2.725 | 13.228 | 1 | 0 | 20162.258 |

Bảng “Variables in the Equation” (Các biến trong phương trình) cung cấp thông tin chi tiết về tác động của từng biến độc lập đến biến phụ thuộc (KNTN – Khả năng trả nợ) trong mô hình hồi quy logistic.

Cột “B” thể hiện hệ số hồi quy (còn gọi là trọng số) của từng biến. Hệ số dương cho thấy biến độc lập tác động thuận chiều đến khả năng trả nợ vay, trong

khi hệ số âm cho thấy tác động nghịch chiều. Giá trị tuyệt đối của hệ số cho biết mức độ tác động của biến đó.

Cột “S.E.” (Standard Error) thể hiện sai số chuẩn của hệ số hồi quy. Giá trị này cho biết độ chính xác của ước lượng hệ số. Sai số chuẩn càng nhỏ, ước lượng càng chính xác.

Cột “Wald” và “Sig.” (Significance) liên quan đến kiểm định ý nghĩa thống kê của từng hệ số hồi quy. Giá trị Wald càng lớn và giá trị Sig. càng nhỏ (thông thường < 0.05), hệ số hồi quy càng có ý nghĩa thống kê, tức là tác động của biến đó đến biến phụ thuộc là đáng kể.

Cột “df” (degrees of freedom) thể hiện bậc tự do của kiểm định Wald. Trong hồi quy logistic nhị phân, df luôn bằng 1.

Cột “Exp(B)” thể hiện tỷ số odds (odds ratio) của từng biến. Tỷ số odds lớn hơn 1 cho thấy biến đó làm tăng khả năng xảy ra sự kiện (có khả năng trả nợ vay), trong khi tỷ số odds nhỏ hơn 1 cho thấy biến đó làm giảm khả năng xảy ra sự kiện.

Dựa trên kết quả trong bảng, ta có thể rút ra một số nhận xét quan trọng:

1. Các biến DOTUOI, THUNHAP, NHA, LAISUAT và STVAY có ý nghĩa thống kê ở mức 5% (Sig. < 0.05), cho thấy chúng có tác động đáng kể đến khả năng trả nợ của khách hàng.

2. Độ tuổi (DOTUOI) có tác động thuận chiều đến khả năng trả nợ của khách hàng ($B = 0.042$, Sig. = 0.04). Điều này cho thấy khách hàng lớn tuổi hơn có xu hướng có nhiều khả năng trả nợ hơn. Trong thực tế, khi độ tuổi tăng lên, khách hàng thường có nhu cầu vay vốn lớn hơn cho các mục đích như mua nhà, đầu tư kinh doanh hay cho con đi học.

3. Thu nhập (THUNHAP) cũng có tác động thuận chiều đến khả năng trả nợ của khách hàng ($B = 0.000$, Sig. = 0.003). Mặc dù hệ số hồi quy rất nhỏ, nhưng kết quả vẫn có ý nghĩa thống kê. Điều này phản ánh thực tế là khách hàng có thu nhập cao hơn thường có nhu cầu và khả năng tiếp cận vay vốn tốt hơn.

4. Số lượng nhà (NHA) lại có tác động nghịch chiều đến khả năng trả nợ của khách hàng ($B = -0.420$, $\text{Sig.} = 0.034$). Kết quả này hơi bất ngờ và cần được giải thích thêm. Một giả thuyết có thể là khách hàng sở hữu nhiều bất động sản có thể có nguồn tài chính dồi dào hơn, do đó ít phụ thuộc vào việc vay vốn ngân hàng.

5. Lãi suất (LAISUAT) có tác động thuận chiều đến khả năng trả nợ của khách hàng ($B = 0.151$, $\text{Sig.} = 0.031$). Điều này nghe có vẻ nghịch lý vì lãi suất cao thường gây khó khăn cho người vay. Tuy nhiên, trong thực tế, lãi suất cao hơn thường gắn với các khoản vay rủi ro hơn, và khách hàng có kinh nghiệm vay nhiều có thể sẵn sàng chấp nhận lãi suất cao để tiếp cận nguồn vốn.

6. Số tiền vay (STVAY) có tác động thuận chiều đến khả năng trả nợ của khách hàng ($B = 0.000$, $\text{Sig.} = 0.000$). Tương tự như thu nhập, mặc dù hệ số rất nhỏ, nhưng kết quả rất có ý nghĩa thống kê. Trong thực tế, khách hàng có kinh nghiệm vay thường có nhu cầu vay số tiền lớn hơn cho các mục đích quan trọng như mua nhà, đầu tư kinh doanh.

7. Các biến còn lại như giới tính, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, lịch sử quá hạn, thời gian làm việc, loại thu nhập, phương tiện và loại tài sản không có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là chúng hoàn toàn không liên quan đến kinh nghiệm vay. Có thể cần thêm nghiên cứu với mẫu lớn hơn hoặc mô hình khác để làm rõ tác động của những biến này.

4.3 Ứng dụng dự báo của hồi quy nhị phân Binary Logistic

Một khách hàng cá nhân X đến đề cập vay vốn, có thông tin khách hàng như sau:

- + Tuổi: 40
- + Tình trạng sở hữu nhà ở: 1 nhà
- + Thu nhập: 30 triệu đồng/tháng
- + Số tiền giải ngân: 500 triệu đồng
- + Lãi suất: 12%/năm

Áp dụng công thức, tính được xác suất trả nợ của khách hàng X như sau:

$E(Y = 1/X)$

$$= \frac{e^{(9,912 + 0,042*40 + 0,000*40 - 0,420*1 + 0,151*12 - 0,0050*500)}}{1 + e^{(9,912 + 0,042*40 + 0,000*40 - 0,420*1 + 0,151*12 - 0,0050*500)}}$$

$$= 0,999972 = 99,9972\% > 50\%$$

Kết luận: Theo mô hình dự báo khách hàng có xác suất trả nợ cao (đến 99,9972%), Ngân hàng hoàn toàn có thể dựa trên dự báo trên làm căn cứ để cấp tín dụng khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 4

Nghiên cứu này đã sử dụng mô hình hồi quy logistic nhị phân để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại ngân hàng. Với 14 biến độc lập đại diện cho các đặc điểm nhân khẩu học, tài chính và lịch sử tín dụng của khách hàng, mô hình đã chỉ ra một số phát hiện quan trọng.

Thứ nhất, mô hình có độ phù hợp tốt với dữ liệu, thể hiện qua giá trị -2 Log likelihood tương đối thấp và chỉ số Nagelkerke R Square gần bằng 1. Kết quả phân loại cũng cho thấy tỷ lệ dự báo chính xác rất cao (96%) cho cả hai nhóm khách hàng (có và không khả năng trả nợ).

Thứ hai, phân tích hệ số hồi quy cho thấy 5 biến có tác động đáng kể đến khả năng trả nợ vay của khách hàng ở mức ý nghĩa thống kê 5%, bao gồm: độ tuổi, thu nhập, sở hữu nhà, lãi suất và số tiền vay. Trong đó, độ tuổi, thu nhập, lãi suất và số tiền vay có tác động thuận chiều, trong khi sở hữu nhà có tác động nghịch chiều. Những phát hiện này phần nào phản ánh thực tiễn của thị trường tín dụng, đồng thời gợi mở nhiều hàm ý quản trị quan trọng cho các ngân hàng.

Tuy nhiên, nghiên cứu cũng có một số hạn chế nhất định. Thứ nhất, mẫu nghiên cứu tương đối nhỏ (350 quan sát) và chỉ từ một ngân hàng, có thể chưa đại diện cho toàn bộ thị trường. Thứ hai, mô hình chỉ xem xét một số yếu tố cơ bản, mà chưa đề cập đến các khía cạnh tâm lý, xã hội và văn hóa có thể ảnh hưởng đến hành

vi vay của khách hàng. Thứ ba, nghiên cứu mang tính chất mô tả và giải thích, chứ chưa đưa ra các khuyến nghị cụ thể cho hoạt động của ngân hàng.

Mặc dù vậy, nghiên cứu này vẫn đóng góp những hiểu biết có giá trị về hành vi và đặc điểm của khách hàng vay cá nhân, tạo tiền đề cho các nghiên cứu chuyên sâu hơn trong tương lai. Các ngân hàng có thể tham khảo kết quả này để hoàn thiện chính sách tín dụng, cải tiến quy trình thẩm định và phát triển các sản phẩm phù hợp với từng phân khúc khách hàng. Đồng thời, những phát hiện của nghiên cứu cũng gợi ý sự cần thiết của việc giáo dục tài chính, hướng dẫn khách hàng vay có trách nhiệm và quản lý rủi ro hiệu quả.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt của ngành ngân hàng, việc nắm bắt và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng là yếu tố then chốt để duy trì tăng trưởng bền vững. Những nghiên cứu như thế này góp phần trang bị cho các ngân hàng công cụ và kiến thức cần thiết, giúp họ vượt qua thách thức và nắm bắt cơ hội trong kỷ nguyên số. Tuy nhiên, để thực sự thành công, các ngân hàng cần tiếp tục đầu tư nghiên cứu sâu hơn, kết hợp với kinh nghiệm thực tiễn và sự nhạy bén với thị trường, từ đó đưa ra các quyết định sáng suốt và kịp thời.

CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ MỘT SỐ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận

Dữ liệu được thu thập và phân tích từ chi nhánh Bình Thuận của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng, Qua quá trình nghiên cứu, luận văn đã thu được kết quả sau:

- Tổng kết các kết quả nghiên cứu trên thế giới về sự ảnh hưởng của các nhân tố đến khả năng trả nợ của khách hàng.

- Nhận diện được các nhân tố ảnh hưởng đến xác suất trả nợ của khách hàng cá nhân tại VPBank Bình Thuận bao gồm 5 nhân tố: Độ tuổi, thu nhập, số lượng nhà, lãi suất, số tiền vay.

- Xây dựng được mô hình hồi quy logistic các nhân tố ảnh hưởng đến xác suất trả nợ của khách hàng cá nhân VPBank Bình Thuận.

- Đánh giá được mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến xác suất trả nợ của khách hàng cá nhân tại VPBank Bình Thuận

Cuối cùng, sự hỗ trợ từ Ngân hàng cũng đóng một phần không nhỏ trong việc nâng cao khả năng trả nợ của người vay. Sự tư vấn tài chính, các chế độ ưu đãi, và cơ chế linh hoạt trong việc cấp vốn và thu hồi nợ, nhằm thích ứng với hoàn cảnh khách quan của từng khách hàng, đã tỏ ra hiệu quả trong việc cải thiện mức độ này.

5.2. Một số hạn chế

- Đối tượng nghiên cứu hạn chế (tổng thể mẫu chỉ có 350 khách hàng cá nhân vay vốn tại VPBank Bình Thuận). Đây là gợi ý đề tài trong tương lai đề xuất mở rộng mẫu nghiên cứu để bao gồm nhiều chi nhánh khác của VPBank hoặc các Ngân hàng khác.

- Mô hình chỉ đánh giá trên các chỉ tiêu dựa trên kỹ thuật chấm điểm tín dụng, chưa áp dụng kỹ thuật chấm điểm hành vi của khách hàng. Việc đánh giá hành vi

cũng rất quan trọng vì nó phản ánh cách thức, thái độ, tính trung thực cũng như sự hợp tác trong việc trả nợ Ngân hàng.

5.3. Đề xuất một số hàm ý quản trị

5.3.1 Hàm ý đối với yếu tố: Tuổi tác

Theo kết quả nghiên cứu, độ tuổi của khách hàng có tác động đến khả năng trả nợ vay của khách hàng. Do đó, Khi xem xét hồ sơ vay vốn, ngân hàng cần ưu tiên cho vay cho khách hàng lớn tuổi. Khách hàng càng lớn tuổi thì càng chín chắn và sử dụng vốn ưu việt hơn, hiệu quả hơn khách hàng nhỏ tuổi. Tuy nhiên, trong quá trình thẩm định hồ sơ, Ngân hàng cũng cần quan tâm đến sức khỏe, khả năng lao động của đối tượng khách hàng lớn tuổi để tránh rủi ro không hoàn trả được nợ vay từ phía khách hàng này.

5.3.2 Hàm ý đối với yếu tố: Thu nhập

Thu nhập có thể coi là một yếu tố quyết định đến khả năng trả nợ của khách hàng. Với khách hàng có thu nhập cao thì rủi ro tín dụng sẽ càng thấp vì thu nhập của họ cao thì khả năng trả nợ đúng hạn cũng cao. Do đó khi xét duyệt cho vay một hồ sơ cấp tín dụng, ngân hàng cần thẩm định hồ sơ chính xác về thu nhập từ mức cao xuống thấp. Ưu tiên mức cao trước rồi xét tới mức thấp. Ngân hàng có thể xây dựng khung thu nhập để hưởng chế độ ưu tiên như: Ưu đãi lãi suất vay đối với khách hàng có thu nhập rõ ràng, minh bạch, dễ dàng giám sát như thu nhập từ lương, cho thuê nhà... Có khung lãi suất cho vay dựa theo mức thu nhập để ưu tiên và cạnh tranh các khách hàng có thu nhập cao đi vay như lương trên 20 triệu đồng sẽ có lãi suất vay thấp hơn khách hàng có lương dưới 20 triệu đồng...

5.3.3 Hàm ý đối với yếu tố: Sở hữu nhà ở

Kết quả nghiên cứu cho thấy các khách hàng có sở hữu nhà riêng có tác động đến khả năng trả nợ vay của khách hàng. Đối với việc cho vay của ngân hàng, thì việc sở hữu nhà ở là một yếu tố cực kỳ quan trọng trong việc ra quyết định cấp tín dụng đối với một khách hàng. Đối với những khoản vay thế chấp thì nhà ở được xem như là một nguồn trả nợ thứ hai nếu khách hàng đó mất khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Còn đối với những khoản vay tín chấp, không cần thế chấp tài sản đảm bảo. Tuy nhiên để tăng khả năng trả nợ vay của khách hàng, nhân viên tín dụng cần thiết phải xác minh khách hàng đã sở hữu được nhà hay chưa, số lượng bao nhiêu. Những khách hàng có sở hữu nhà càng nhiều thì khả năng trả nợ càng cao, cũng một phần chứng minh năng lực tài chính của họ qua những tài sản đã tích lũy. Còn đối với những khách hàng vay tín chấp mà chưa có sở hữu nhà, khả năng trả nợ giảm đi do phát sinh thêm chi phí thuê.

5.3.4. Hàm ý đối với yếu tố: Số tiền cho vay

Số tiền cho vay có tác động cùng chiều đến khả năng trả nợ vay của khách hàng. Vì thế, khi ngân hàng cấp tín dụng cần đánh giá lại nhu cầu vay và khả năng tài chính cá nhân trước khi lựa chọn số tiền vay, tránh tình trạng luôn cấp tín dụng theo nhu cầu khách hàng, dễ dẫn đến khả năng không thể trả nợ về sau. Chọn mức vay phù hợp với mục đích sử dụng và có khả năng trả nợ đúng hạn. Hạn chế vay quá mức so với khả năng tài chính, đảm bảo rằng khoản vay sẽ không làm ảnh hưởng quá nặng đến năng lực tài chính hàng tháng của chính mình.

5.2.5. Hàm ý khác

- Ngân hàng cần tiến hành rà soát, đánh giá toàn diện quy trình thẩm định tín dụng cá nhân hiện tại, từ đó xác định những điểm mạnh, điểm yếu và cơ hội cải tiến phù hợp với định hướng phát triển chung. Trên cơ sở đó, ngân hàng cần xây dựng và hoàn thiện quy trình thẩm định chuẩn hóa, tối ưu và linh hoạt hơn, trong đó tập trung vào một số khía cạnh chính như: rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ bằng cách áp dụng các công nghệ tự động hóa như OCR, RPA; tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan như quan hệ khách hàng, thẩm định, quản lý rủi ro, giải ngân, hỗ trợ ra quyết định dựa trên bằng chứng và phân tích dữ liệu; thiết lập các tiêu chí và ngưỡng chấp nhận rủi ro rõ ràng, cụ thể tùy theo từng phân khúc khách hàng và sản phẩm tín dụng... Đặc biệt, ngân hàng cũng cần chú ý đơn giản hóa và số hóa các biểu mẫu, hợp đồng tín dụng để tạo thuận lợi cho khách hàng, đồng thời giúp tiết kiệm thời gian và chi phí cho công tác quản lý hồ sơ, lưu trữ sau này.

- Song song với việc tối ưu quy trình, ngân hàng cần xây dựng và hoàn thiện mô hình chấm điểm tín dụng nội bộ dành riêng cho KHCN, trong đó tập trung vào các biến số có ý nghĩa thống kê đã được chỉ ra qua phân tích hồi quy logistic. Cụ thể, mô hình cần đưa ra trọng số phù hợp cho từng yếu tố như độ tuổi, thu nhập, sở hữu tài sản... sao cho điểm tín dụng của mỗi khách hàng phản ánh đúng thực tế khả năng trả nợ của họ. Điểm tín dụng càng cao, khả năng khách hàng trả được nợ càng lớn và ngược lại. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể phân loại khách hàng thành các nhóm rủi ro khác nhau (thấp, trung bình, cao) và áp dụng chính sách tín dụng tương ứng (như hạn mức, lãi suất, tài sản bảo đảm...) nhằm tối ưu hóa lợi nhuận và hạn chế tổn thất. Tuy nhiên, để đảm bảo mô hình hoạt động hiệu quả và phù hợp với sự biến động của thị trường, ngân hàng cần thường xuyên rà soát, đánh giá và điều chỉnh các tham số của mô hình dựa trên số liệu thống kê mới nhất về tình hình trả nợ thực tế của khách hàng.

- Tuy nhiên, để hệ thống chấm điểm phát huy tối đa hiệu quả, một điều kiện tiên quyết là ngân hàng phải xây dựng được một cơ sở dữ liệu đầy đủ, chính xác và cập nhật về khách hàng. Chính vì vậy, ngân hàng cần đẩy mạnh việc số hóa thông tin khách hàng từ nhiều nguồn khác nhau, đồng thời thực hiện các biện pháp nghiệp vụ để đảm bảo chất lượng dữ liệu đầu vào như: thu thập đầy đủ các giấy tờ, tài liệu của khách hàng ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên; kiểm tra chéo thông tin trên các hệ thống nội bộ và đối chiếu với cơ sở dữ liệu bên ngoài; áp dụng cơ chế cảnh báo và xử lý nghiêm các trường hợp khai báo sai hoặc cung cấp thông tin không trung thực; thường xuyên rà soát, cập nhật thông tin định kỳ hoặc theo sự kiện trọng yếu... Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần có kế hoạch từng bước mở rộng, làm giàu cơ sở dữ liệu thông qua việc hợp tác chia sẻ với các đơn vị uy tín như cơ quan thuế, bảo hiểm, điện lực, viễn thông...; mua bán, sáp nhập dữ liệu với các ngân hàng, công ty tín dụng khác; sử dụng các công cụ thu thập dữ liệu thông minh từ mạng xã hội, truyền thông đại chúng...

- Tiếp theo, ngân hàng cần chú trọng công tác thu thập, kiểm tra và xác thực thông tin của KHCN ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ vay vốn. Bên cạnh các giấy tờ cơ bản như chứng minh nhân dân, sổ hộ khẩu, hợp đồng lao động, bảng lương..., ngân hàng cần yêu cầu khách hàng cung cấp thêm các tài liệu chứng minh thu nhập thực tế (như sao kê tài khoản, hóa đơn tiền điện nước, hợp đồng cho thuê tài sản...), sở hữu tài sản (như giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký xe...) và các khoản nợ tại tổ chức tín dụng khác (nếu có). Đặc biệt, với các khoản vay có giá trị lớn hoặc khách hàng có dấu hiệu đáng ngờ, ngân hàng cần tiến hành thẩm định tại chỗ để kiểm tra tình trạng thực tế của tài sản đảm bảo, địa chỉ cư trú, nơi làm việc và các thông tin liên quan khác. Việc ứng dụng công nghệ như trí tuệ nhân tạo, chuỗi khối trong việc nhập liệu, đối chiếu và mã hóa thông tin sẽ giúp ngân hàng nâng cao tốc độ xử lý hồ sơ, giảm thiểu sai sót và ngăn chặn gian lận, đồng thời bảo vệ an toàn và bảo mật dữ liệu khách hàng.

- Ngoài việc nâng cao hiệu quả công tác thẩm định, ngân hàng cần triển khai đồng bộ và toàn diện hệ thống giám sát khoản vay sau giải ngân, đặc biệt là đối với các khoản vay trung và dài hạn. Các công cụ giám sát bao gồm rà soát định kỳ hợp đồng tín dụng, đối chiếu với thông tin tại CIC, thẩm định tình trạng tài sản đảm bảo, kiểm tra sử dụng vốn vay... Trong trường hợp phát hiện những dấu hiệu bất ổn như khách hàng chậm trả nợ, điều chỉnh kế hoạch trả nợ đột xuất, tần suất giao dịch tài khoản thay đổi bất thường, tình trạng tài sản đảm bảo xuống cấp... ngân hàng cần có những biện pháp can thiệp kịp thời nhằm đảm bảo an toàn vốn vay, có thể bao gồm tăng cường trích lập dự phòng, phân loại nợ, cơ cấu lại khoản vay, thu hồi tài sản đảm bảo... Đồng thời, ngân hàng cần chủ động làm việc với khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân và hướng xử lý, thể hiện sự đồng hành và hỗ trợ tích cực trong phạm vi cho phép.

- Một khía cạnh không kém phần quan trọng mà ngân hàng cần chú trọng để nâng cao chất lượng thẩm định, chính là việc đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ thẩm định chuyên nghiệp, am hiểu nghiệp vụ và công nghệ. Cụ thể, ngân hàng cần

xây dựng các chương trình đào tạo nội bộ, tạo điều kiện và khuyến khích nhân viên tham gia các khóa đào tạo bên ngoài nhằm cập nhật kiến thức chuyên môn, rèn luyện kỹ năng phân tích, đánh giá và xử lý các tình huống thực tế. Đồng thời, ngân hàng cũng cần phối hợp với các đơn vị công nghệ để tổ chức tập huấn, hướng dẫn chi tiết cho nhân viên về cách thức vận hành và tận dụng hiệu quả các hệ thống, phần mềm hỗ trợ công tác thẩm định. Bên cạnh việc trau dồi kiến thức và kỹ năng, ngân hàng cũng cần chú trọng xây dựng văn hóa và đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ thẩm định, nêu cao tinh thần trách nhiệm, sự khách quan, minh bạch và tuân thủ các quy định, chuẩn mực đạo đức trong mọi hoạt động. Ngoài ra, việc xây dựng các cơ chế đãi ngộ, ghi nhận phù hợp về mặt vật chất và tinh thần cũng góp phần quan trọng thúc đẩy sự nỗ lực và cống hiến hết mình của đội ngũ cán bộ thẩm định.

- Về phía cơ quan quản lý nhà nước, việc hoàn thiện khung pháp lý và thông lệ về quản trị rủi ro tín dụng cũng là một yếu tố không thể thiếu để thúc đẩy sự phát triển lành mạnh và chất lượng của hoạt động thẩm định tại các ngân hàng thương mại. Cụ thể, các cơ quan như Ngân hàng Nhà nước, Bộ Tài chính cần tiếp tục rà soát, bổ sung các quy định liên quan đến tiêu chuẩn, quy trình và phương pháp thẩm định tín dụng cá nhân, phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế, đồng thời đảm bảo tính đồng bộ và khả thi trong bối cảnh của Việt Nam. Bên cạnh đó, việc phối hợp chặt chẽ giữa cơ quan quản lý với các hiệp hội nghề nghiệp, các tổ chức xếp hạng tín nhiệm trong và ngoài nước, cũng như thường xuyên tổ chức các cuộc tọa đàm, hội thảo để chia sẻ kinh nghiệm, cập nhật xu hướng và thảo luận các vấn đề nổi cộm cũng sẽ tạo ra một cộng đồng thực hành lành mạnh, hướng tới sự chuẩn hóa và nâng cao chất lượng của công tác thẩm định trên toàn hệ thống

- Tuy nhiên, một thực tế cho thấy hiệu quả công tác giám sát và xử lý nợ của ngân hàng sẽ rất hạn chế nếu thiếu sự hợp tác chặt chẽ từ phía khách hàng. Do đó, ngân hàng cần chú trọng xây dựng mối quan hệ bền vững và tin cậy với khách hàng cá nhân, không chỉ dừng lại ở việc cho vay và thu hồi nợ đơn thuần. Cụ thể, thông qua các hoạt động tư vấn tài chính, chia sẻ kiến thức, cảnh báo rủi ro... ngân hàng

cần thể hiện vai trò là một đối tác đáng tin cậy, luôn đồng hành và hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý dòng tiền, sử dụng vốn vay an toàn và hiệu quả. Ngân hàng có thể triển khai các chương trình đào tạo kỹ năng tài chính cá nhân, cung cấp thông tin thị trường, tư vấn xây dựng kế hoạch tài chính dài hạn... qua nhiều kênh như tổ chức hội thảo, phát hành ấn phẩm, cập nhật trên website và mạng xã hội. Đây không chỉ là cách để ngân hàng quảng bá hình ảnh và sản phẩm, mà còn giúp nâng cao nhận thức và trách nhiệm của khách hàng trong việc sử dụng vốn vay, góp phần hạn chế tình trạng vay nợ quá mức, sử dụng sai mục đích và trả nợ chậm trễ.

- Ngoài ra, để tăng cường tính minh bạch và độ tin cậy trong công tác nhận diện khả năng trả nợ của KHCN, ngân hàng cũng cần chủ động hợp tác và chia sẻ thông tin với các bên liên quan như cơ quan quản lý, hiệp hội ngành nghề, trung tâm thông tin tín dụng... Thông qua việc tham gia xây dựng các cơ sở dữ liệu tín dụng quốc gia, đề xuất chính sách và tiêu chuẩn chung trong đánh giá tín nhiệm khách hàng, ngân hàng có thể tiếp cận được nhiều thông tin đa chiều và hữu ích hơn về đặc điểm, hành vi và nhu cầu của KHCN. Đồng thời, việc tuân thủ các chuẩn mực và quy định chung của thị trường cũng giúp tăng tính kỷ luật và công bằng trong hoạt động tín dụng, tránh tình trạng cạnh tranh không lành mạnh hay phân biệt đối xử giữa các ngân hàng trong việc tiếp cận và chăm sóc khách hàng.

Tóm lại, với mục tiêu nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân, việc tăng cường nhận diện và đánh giá khả năng trả nợ của KHCN là một trong những ưu tiên hàng đầu mà ngân hàng cần tập trung giải quyết. Thông qua việc kết hợp nhuần nhuyễn giữa các phương pháp định tính và định lượng, áp dụng linh hoạt mô hình chấm điểm tín dụng, tăng cường thu thập và xác thực thông tin, giám sát chặt chẽ khoản vay, cũng như chú trọng xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng, ngân hàng hoàn toàn có thể nâng cao năng lực quản trị rủi ro tín dụng bán lẻ, đóng góp tích cực vào sự phát triển ổn định và bền vững của hệ thống tài chính quốc gia. Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập kinh tế sâu rộng, việc nắm bắt và ứng dụng một cách chủ động, sáng tạo những thành tựu mới

của khoa học và công nghệ cũng sẽ là chìa khóa để các ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định vị thế của mình trên thị trường tài chính trong nước và quốc tế.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 5

Trong bối cảnh nền kinh tế đang dần hồi phục và phát triển trở lại sau giai đoạn khủng hoảng do đại dịch COVID-19, lĩnh vực tín dụng cá nhân tại các ngân hàng thương mại Việt Nam đang đứng trước những cơ hội và thách thức lớn. Một mặt, nhu cầu vay vốn từ phía khách hàng cá nhân cho các mục đích tiêu dùng và đầu tư sẽ gia tăng mạnh mẽ, tạo dư địa cho tăng trưởng tín dụng. Tuy nhiên, mặt khác, sự cạnh tranh gay gắt từ các đối thủ cùng ngành, áp lực từ sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ và hành vi khách hàng, cũng như rủi ro xấu tiềm ẩn do tác động của dịch bệnh lên thu nhập và việc làm sẽ là những trở ngại không nhỏ đối với các ngân hàng trong việc phát triển bền vững hoạt động tín dụng cá nhân.

Trong bối cảnh đó, những phát hiện từ nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân đã chỉ ra những giải pháp cụ thể và thiết thực mà các ngân hàng, đặc biệt là Ngân hàng cần triển khai để nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng bán lẻ. Để tăng cường khả năng nhận diện và đánh giá chính xác mức độ rủi ro của từng khoản vay cá nhân, Ngân hàng cần tập trung hoàn thiện mô hình chấm điểm tín dụng, trong đó chú trọng tới các yếu tố quan trọng như độ tuổi, thu nhập, sở hữu nhà, lịch sử tín dụng của khách hàng. Đồng thời, Ngân hàng cũng cần tăng cường ứng dụng công nghệ để số hóa, phân tích và khai thác hiệu quả nguồn dữ liệu khách hàng, phục vụ cho việc ra quyết định tín dụng. Bên cạnh đó, việc tối ưu hóa quy trình thẩm định theo hướng chuyên nghiệp, linh hoạt và hiệu quả hơn sẽ giúp Ngân hàng cải thiện trải nghiệm của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh và tốc độ xử lý hồ sơ, từ đó thúc đẩy tăng trưởng tín dụng.

Tuy nhiên, để những nỗ lực trên của Ngân hàng mang lại kết quả cao và bền vững, một yếu tố then chốt nữa cần phải quan tâm chính là chất lượng của đội ngũ thẩm định viên. Bởi lẽ, nhân lực chính là trung tâm của mọi hoạt động và là nhân tố

quyết định sự thành công lâu dài của các tổ chức. Chính vì vậy, Ngân hàng cần xây dựng và đẩy mạnh thực thi chiến lược đào tạo, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ thẩm định, trên cơ sở tiếp thu tinh hoa của các mô hình, công cụ và chuẩn mực tốt trên thị trường nhưng vẫn đảm bảo phù hợp với thực tiễn và văn hóa của Ngân hàng. Đặc biệt, việc gắn kết sự phát triển bản thân của đội ngũ này với các giá trị cốt lõi và mục tiêu chiến lược của Ngân hàng, cùng với cơ chế động viên, ghi nhận xứng đáng cũng sẽ tạo động lực để họ cống hiến một cách xuất sắc nhất.

Không dừng lại ở đó, Ngân hàng cũng cần nhận thức sâu sắc rằng, hiệu quả công tác thẩm định tín dụng KHCN không phải trách nhiệm của riêng bộ phận thẩm định, mà còn phụ thuộc rất lớn vào sự hợp lực của các đơn vị và cá nhân liên quan, cả trong và ngoài Ngân hàng. Sự phối hợp chặt chẽ và chia sẻ thông tin thường xuyên giữa các phòng ban như quan hệ khách hàng, quản lý rủi ro, pháp chế, vận hành, công nghệ... sẽ giúp công tác thẩm định diễn ra thuận lợi và đảm bảo tính tuân thủ cao. Đồng thời, việc chủ động trao đổi và tiếp thu ý kiến góp ý từ các cơ quan quản lý, các tổ chức hỗ trợ tín dụng và công ty tư vấn uy tín cũng giúp Ngân hàng hoàn thiện liên tục và chuẩn hóa quy trình thẩm định theo thông lệ tốt nhất. Có thể nói, sự gắn kết hữu cơ giữa các yếu tố nội tại lẫn ngoại sinh chính là nền tảng để Ngân hàng dựng xây vững chắc và phát triển toàn diện hệ thống thẩm định tín dụng cá nhân xuyên suốt từ chiến lược, chính sách, quy trình, mô hình, công cụ, dữ liệu cho đến đội ngũ nhân sự.

Tóm lại, trong kỷ nguyên số với nhiều biến động và yêu cầu cao như hiện nay, việc nâng cao chất lượng của công tác thẩm định tín dụng cá nhân đã không còn là sự lựa chọn mà là tất yếu để Ngân hàng duy trì năng lực cạnh tranh và vị thế trên thị trường. Những giải pháp và kiến nghị thiết thực đề xuất tại Chương 5 này, nếu được triển khai bài bản, đồng bộ và quyết liệt từ cấp lãnh đạo cao nhất cho tới từng cán bộ thẩm định viên, tin rằng sẽ mang lại những chuyển biến tích cực về hiệu quả kinh doanh cũng như chất lượng tín dụng của Ngân hàng trong thời gian tới. Từ đó, Ngân hàng sẽ thực sự trở thành một ngân hàng tiêu biểu trong lĩnh vực cho vay cá nhân, thúc đẩy sự phát triển lành mạnh của thị trường tài chính bán lẻ, đóng góp tích cực cho quá trình chuyển đổi nền kinh tế theo hướng bao trùm, bền vững và hướng tới con người, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân. Đây sẽ là hành trình

đầy gian nan nhưng cũng hứa hẹn nhiều cơ hội và thành tựu, hành trình mà Ngân hàng đang quyết tâm theo đuổi với nhiệt huyết, bản lĩnh và trí tuệ của một ngân hàng Việt Nam hàng đầu khu vực.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

- [1] Vương Quân Hoàng và cộng sự (2006), *Phương pháp thống kê xây dựng mô hình định mức tín nhiệm khách hàng thể nhân*, Tạp chí ứng dụng Toán học Tập 4, số 2, 2006, 1-16.
- [2] Nguyễn Minh Kiều, (2007), *Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng*, Nhà xuất bản: Tài chính, Tp.HCM.
- [3] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu với SPSS*. Nhà xuất bản: Hồng Đức.
- [4] Bùi Diệu Anh (2009), “*Bài giảng tín dụng ngân hàng 1, Bộ môn Tín dụng*”
- [5] Luật các tổ chức tín dụng Việt Nam (2010), Luật số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010.
- [6] Hồ Diệu (2011), *Tín dụng ngân hàng*, Nhà xuất bản: Thống kê.
- [7] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2013), “*Thông tư 02/2013/TT-NHNN Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*”
- [8] Đường Thị Thanh Hải(2014), *Các nhân tố ảnh hưởng đến tín dụng cá nhân ở Việt Nam*, Tạp Chí Tài Chính, số 4 – 2014.
- [9] Trần Thế Sao (2017), *Các yếu tố ảnh hưởng khả năng trả nợ ngân hàng của nông hộ trên địa bàn huyện Bến Lức tỉnh Long An*. Tạp Chí Công Thương, 2017.
- [10] Nguyễn Đặng Thiên Hương (2020), *Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam*, (Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh).

[11] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021), *Thông tư số 11/2021/TT-NHNN ngày 30/07/2021 quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.*

[12] Tất Duyên Thu (2021), *Các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân*, Tạp chí Ngân Hàng,

[13] <https://tapchinganhang.gov.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-kha-nang-tra-no-dung-han-cua-khach-hang-ca-nhan.htm>, 19/6/2023

Tiếng Anh

[14] Maddala, G.S. (1983). *Limited dependent and qualitative variables in econometrics*. Cambridge University Press.

[15] Sullivan, A. C., & Fisher, R. M. (1988). Consumer credit delinquency risk: Characteristics of consumers who fall behind. *Journal of Retail Banking*, 10(3), 53-64.

[16] Canner, G. B., & Lockett, C. A. (1990). Consumer debt repayment woes: Insights from a household survey. *Journal of Retail Banking*, 12(1), 55-62.

[17] Edwin J. Elton, Martin J. Gruber. (1999). *Modern Portfolio Theory and Investment Analysis*. Fifth Edition. Leonard N. Stern School of Business, New York University: John Wiley and Sons.

[18] George H. Hempel, Donald G. Simonson. (1999). *Bank Management: Text and Cases*. University of New Mexico: John Wiley and Sons.

[19] Godwin, D. D. (1999). Predictors of households' debt repayment difficulties. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 10(1), 67.

[20] Green & Salkind, *Using SPSS for Windows and Macintosh: Analyzing and Understanding Data*, Prentice Hall, New Jersey, 2003.

[21] Thanh, D. T. H., & Kleimeier, S. (2006). Credit scoring for Vietnam's

retail banking market: implementation and implications for transactional versus relationship lending: METEOR, Maastricht research school of Economics of TEchnology and ORganizations.

[22] Roslan, A. H., & Karim, M. Z. (2009). Determinants of microcredit repayment in Malaysia: The case of Agrobank. *Humanity & Social Sciences Journal*, 4(1), 45-52.

[23] Kohansal, M. R., & Mansoori, H. (2009). Factors affecting on loan repayment performance of farmers in Khorasan-Razavi province of Iran. Paper presented at the Conference on International Research on Food Security, Natural Resource Management and Rural Development, University of Hamburg.

[24] Nawai, N., & Shariff, M. N. M. (2012). Factors affecting repayment performance in microfinance programs in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62, 806-811.

[25] Wongnaa, C., & Awunyo-Vitor, D. (2013). Factors affecting loan repayment performance among yam farmers in the Sene District, Ghana.

[26] Ojiako, I. A., Idowu, O., & Ogbukwa, C. (2014). Determinants of loan repayment behaviour of smallholder cooperative farmers in Yewa North Local Government area of Ogun State, Nigeria: An application of Tobit model. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 5(16), 144-153.

[27] Pasha, S. A. M., & Negese, T. (2014). Performance of loan repayment determinants in Ethiopian micro finance-An analysis. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 7(13), 29-49.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1. DÀN BÀI THAM VẤN Ý KIẾN CHUYÊN GIA

BẢNG THAM KHẢO Ý KIẾN

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KHẢ NĂNG TRẢ NỢ VAY CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – CHI NHÁNH BÌNH THUẬN

Xin chào Anh/Chị, Tôi tên Nguyễn Thị Nhật Oanh, hiện là học viên cao học của trường Đại học Phan Thiết. Tôi đang thực hiện luận văn với đề tài: “Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Bình Thuận”. Rất mong anh/chị cùng tham gia thảo luận một số vấn đề liên quan đến đề tài này. Các đóng góp của anh/chị đều có giá trị đối với đề tài nghiên cứu của tôi. Tôi xin cam kết kết quả của thảo luận này chỉ mang tính chất phục vụ cho luận văn.

Rất mong nhận được sự hợp tác nhiệt tình và chân thật của Anh/Chị.

Tôi xin chân thành cảm ơn!



NỘI DUNG THẢO LUẬN

I. Thông tin cá nhân

Họ và tên:

Chức vụ:

Phòng/ban:.....

II. Anh/Chị xin vui lòng cho biết nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân có thực sự cần thiết cho Đơn vị của mình (VPBank-Chi nhánh Bình Thuận) hay không? Nếu có, nêu lí do cụ thể?

.....

.....
.....
.....

III. Theo Anh/Chị, khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận sẽ bị tác động bởi những yếu tố nào?

.....
.....
.....

IV. Ngoài những yếu tố mà Anh/Chị nêu trên, Anh/Chị có đồng tình với những yếu tố sau đây (Theo Thang đo đính kèm) có ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận? Nếu không đồng tình, Anh?Chị vui lòng cho biết nên loại bỏ hoặc bổ sung thêm Thang đo nào?

.....
.....
.....

V. Theo Anh?Chị thì Ngân hàng cần làm gì để có thể hỗ trợ khách hàng hoàn trả khoản vay được tốt hơn?

.....
.....
.....

Trân trọng cảm ơn các Anh/Chị đã dành thời gian và cung cấp cho tôi những ý kiến quý báu này!

THANG ĐO ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG TRẢ NỢ KHÁCH HÀNG
(Kèm theo Bảng tham khảo ý kiến chuyên gia)

| Biến phụ thuộc | Biến độc lập |
|-------------------------|---------------------|
| Khả năng trả nợ vay của | 1. Tuổi tác |

| | |
|--|-------------------------|
| khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận | 2. Giới tính |
| | 3. Tình trạng hôn nhân |
| | 4. Học vấn |
| | 5. Lịch sử quá hạn |
| | 6. Kinh nghiệm làm việc |
| | 7. Thu nhập |
| | 8. Loại thu nhập |
| | 9. Sở hữu nhà ở |
| | 10. Người phụ thuộc |
| | 11. Lãi suất |
| | 12. Số tiền vay |
| | 13. Thời hạn vay |
| | 14. Loại tài sản |

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA THẢO LUẬN NHÓM

| TT | Họ tên | Chức vụ | Phòng/Ban | Địa chỉ Email |
|-----------|-------------------------|------------------------|------------------|-------------------------|
| 1 | Ông Nguyễn Thành Tín | Giám đốc Chi nhánh | Ban Giám Đốc | tinnt@vpbank.com.vn |
| 2 | Ông Đoàn Đức Hùng | Phó Giám đốc Chi nhánh | Ban Giám Đốc | hungdd@vpbank.com.vn |
| 3 | Bà Nguyễn Thị Minh Hằng | Phó Giám đốc Chi nhánh | Ban Giám Đốc | hangntm1@vpbank.com.vn |
| 4 | Bà Phan Thị Linh Quyên | Trưởng phòng KHCN | Phòng KHCN | quyenptl1@vpbank.com.vn |
| 5 | Bà Hoàng Quỳnh Nga | Trưởng nhóm | Phòng KHCN | ngahq@vpbank.com.vn |
| 6 | Bà Nguyễn Thị Hà | Trưởng nhóm | Phòng KHCN | hant5@vpbank.com.vn |
| 7 | Ông Trần Minh Diệm | Trưởng nhóm | Phòng KHCN | dientm@vpbank.com.vn |
| 8 | Ông Nguyễn Chí Công | Trưởng nhóm | Phòng KHCN | congnc2@vpbank.com.vn |
| 9 | Ông Nguyễn Tuấn Anh | Trưởng nhóm | Phòng KHCN | anhnt2@vpbank.com.vn |
| 10 | Ông Bùi Trung Văn | Trưởng nhóm | Phòng KHCN | vanbt@vpbank.com.vn |

PHỤ LỤC 02

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Thân chào Quý khách hàng!

Xin cảm ơn Quý khách hàng đã sử dụng dịch vụ vay vốn tại Ngân hàng chúng tôi trong thời gian vừa qua (Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Bình Thuận-gọi tắt là VPBank-Chi nhánh Bình Thuận”. Để hiểu rõ hơn nữa về tâm lý khách hàng cũng như nâng cao chất lượng phục vụ Quý Khách hàng được tốt hơn, Quý khách hàng vui lòng tham gia chương trình khảo sát ý kiến bằng cách hoàn thành những câu hỏi bên dưới.

Thông tin chia sẻ từ Quý khách hàng sẽ được giữ kín và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu của chúng tôi. Rất cảm ơn sự giúp đỡ của Quý khách hàng!

I. Thông tin cá nhân

Họ và tên:

Năm sinh:

Nghề nghiệp:

II. Quý khách hàng chưa từng phát sinh khoản vay tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận. Nếu chọn “Đúng”, vui lòng bỏ qua bảng khảo sát.

Đúng

Sai

III. Nêu một vài lý do Quý khách hàng quyết định sử dụng dịch vụ vay vốn tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận?

.....
.....
.....
.....
.....

.....

IV. Trong quá trình thanh toán nợ vay, Quý khách hàng có đồng tình với những yếu tố sau đây (Theo Thang đo đính kèm) có ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Bình Thuận? Nếu không đồng tình, Quý khách hàng vui lòng cho biết nên loại bỏ hoặc bổ sung thêm Thang đo nào?

.....

.....

.....

.....

.....

V. Theo Quý khách hàng thì Ngân hàng cần làm gì để có thể hỗ trợ khách hàng hoàn trả khoản vay được tốt hơn?

.....

.....

.....

.....

.....

Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã dành thời gian và cung cấp cho tôi những ý kiến quý báu này!

PHỤ LỤC 3

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC

Thân chào Quý khách hàng!

Xin cảm ơn Quý khách hàng đã sử dụng dịch vụ vay vốn tại Ngân hàng chúng tôi trong thời gian vừa qua (Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng- Chi nhánh Bình Thuận-gọi tắt là VPBank -Chi nhánh Bình Thuận”. Để hiểu rõ hơn nữa về tâm lý khách hàng cũng như nâng cao chất lượng phục vụ Quý Khách hàng được tốt hơn, Quý khách hàng vui lòng tham gia chương trình khảo sát ý kiến bằng cách hoàn thành những câu hỏi bên dưới.

Thông tin chia sẻ từ Quý khách hàng sẽ được giữ kín và chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu của chúng tôi. Rất cảm ơn sự giúp đỡ của Quý khách hàng!

A. Quý khách hàng đã/đang sử dụng dịch vụ vay vốn tại VPBank -Chi nhánh Bình Thuận?

Đúng

Sai

Nếu Quý khách hàng tích chọn “Sai”, vui lòng bỏ qua bảng khảo sát, trường hợp Khách hàng chọn “Đúng”, tiếp tục hoàn thành các thông tin bên dưới.

PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Quý khách hàng vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân như sau:

| | |
|---------------------------|--|
| 1. Họ tên (có thể bỏ qua) | |
| 2. Tuổi | tuổi |
| 3. Giới tính | Nam <input type="checkbox"/> Nữ <input type="checkbox"/> |
| 4. Trình trạng hôn nhân | Có gia đình <input type="checkbox"/> Khác <input type="checkbox"/> |
| 5. Học vấn | THPT/Trung cấp <input type="checkbox"/> Cao đẳng <input type="checkbox"/> Đại học <input type="checkbox"/> Sau đại học <input type="checkbox"/> |
| 6. Số lượng nhà sở hữu | Sở hữu riêng cái |

| | |
|---|---|
| | Khác <input type="checkbox"/> |
| 7. Số người phụ thuộc | người |
| 8. Kinh nghiệm làm việc | năm |
| 9. Mức thu nhập hàng tháng | triệu đồng |
| 10. Loại thu nhập | Lương <input type="checkbox"/> |
| | Cho thuê nhà <input type="checkbox"/> |
| | Tự kinh doanh <input type="checkbox"/> |
| | Cho thuê nhà + Lương <input type="checkbox"/> |
| 11. Số lượng tổ chức tín dụng mà Quý khách hàng đã từng vay vốn? (bao gồm VPBank) | TCTD |
| 12 Quý khách hàng đã từng phát sinh khoản vay quá hạn tại các TCTD trên? | Đã từng <input type="checkbox"/> |
| | Chưa <input type="checkbox"/> |

PHẦN 2: THÔNG TIN KHOẢN VAY

I. Quý khách hàng vui lòng cho biết một số thông tin về đặc điểm khoản vay như sau:

| | |
|--|-------------------------------------|
| 1. Số tiền giải ngân mà ngân hàng đã cấp cho Quý khách hàng? | triệu đồng |
| 2. Thời hạn vay | tháng |
| 3. Lãi suất đang được NH áp dụng cho khoản vay | Cao <input type="checkbox"/> |
| | Thấp <input type="checkbox"/> |
| 4. Loại tài sản thế chấp | Nhà <input type="checkbox"/> |
| | Xe <input type="checkbox"/> |
| | Không TSBĐ <input type="checkbox"/> |

II. Quý khách hàng đã từng phát sinh nợ trễ hạn đối với khoản vay hiện tại VPBank chưa? (Nếu đã từng phát sinh, Quý khách hàng vui lòng điền thông tin số ngày chậm thanh toán)

1. Đã từng - Số ngày chậm trả: ngày

2. Chưa

III. Theo Quý khách hàng, Ngân hàng cần làm gì để hỗ trợ khách hàng trong công tác hoàn trả nợ vay?

1. Miễn, giảm lãi vay
2. Điều chỉnh kỳ hạn trả nợ
3. Ưu đãi lãi suất
4. Nâng hạn mức cho vay
5. Phương án khác

.....

**CHÂN THÀNH CẢM ƠN QUÝ KHÁCH HÀNG ĐÃ
THAM GIA KHẢO SÁT**

PHỤ LỤC

KẾT QUẢ PHÂN TÍCH SPSS

| | | Statistics | | | | | | | | |
|---|---------|------------|---------|--------|--------|--------|-----|--------|--------|------|
| | | GIOITINH | HONNHAN | HOCVAN | QUAHAN | LOAITN | NHA | PTHUOC | LOAITS | KNTN |
| N | Valid | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 | 350 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Frequency Table

| | | GIOITINH | | | |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Nam | 173 | 49.4 | 49.4 | 49.4 |
| | Nu | 177 | 50.6 | 50.6 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

| | | HONNHAN | | | |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Doc than/Ly hon/Goa | 131 | 37.4 | 37.4 | 37.4 |
| | Co gia dinh | 219 | 62.6 | 62.6 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

| | | HOCVAN | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | THPT/Trung cap | 38 | 10.9 | 10.9 | 10.9 |
| | Cao dang | 72 | 20.6 | 20.6 | 31.4 |
| | Dai hoc | 142 | 40.6 | 40.6 | 72.0 |
| | Sau dai hoc | 98 | 28.0 | 28.0 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

QUAHAN

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Chua tung qua han | 290 | 82.9 | 82.9 | 82.9 |
| | Da tung qua han | 60 | 17.1 | 17.1 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

LOAITN

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Luong | 182 | 52.0 | 52.0 | 52.0 |
| | Cho thue nha | 34 | 9.7 | 9.7 | 61.7 |
| | Tu kinh doanh | 100 | 28.6 | 28.6 | 90.3 |
| | Cho thue nha + Luong | 34 | 9.7 | 9.7 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

NHA

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 0 | 71 | 20.3 | 20.3 | 20.3 |
| | 1 | 54 | 15.4 | 15.4 | 35.7 |
| | 2 | 75 | 21.4 | 21.4 | 57.1 |
| | 3 | 69 | 19.7 | 19.7 | 76.9 |
| | 4 | 81 | 23.1 | 23.1 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

PTHUOC

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 0 | 65 | 18.6 | 18.6 | 18.6 |
| | 1 | 56 | 16.0 | 16.0 | 34.6 |
| | 2 | 58 | 16.6 | 16.6 | 51.1 |
| | 3 | 48 | 13.7 | 13.7 | 64.9 |
| | 4 | 66 | 18.9 | 18.9 | 83.7 |
| | 5 | 57 | 16.3 | 16.3 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

LOAITS

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Nha | 127 | 36.3 | 36.3 | 36.3 |
| | Xe | 116 | 33.1 | 33.1 | 69.4 |
| | Tin chap | 107 | 30.6 | 30.6 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

KNTN

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Không | 166 | 47.4 | 47.4 | 47.4 |
| | Có | 184 | 52.6 | 52.6 | 100.0 |
| | Total | 350 | 100.0 | 100.0 | |

Descriptives

Notes

| | | |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created | | 27-APR-2024 11:58:18 |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\Admin\Downloads\ KNTN.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 350 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | All non-missing data are used. |

| | | |
|-----------|---|-------------|
| Syntax | DESCRIPTIVES VARIABLES=NHA PTHUOC TGLAM THUNHAP LAISUAT STVAY TGVAY /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. | |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,00 |

Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|----------|-----------|--------------|----------------|
| NHA | 350 | 0 | 4 | 2.10 | 1.444 |
| PTHUOC | 350 | 0 | 5 | 2.47 | 1.745 |
| TGLAM | 350 | 0 | 50 | 24.00 | 14.438 |
| THUNHAP | 350 | 3179841 | 99634312 | 49635252.19 | 27686424.214 |
| LAISUAT | 350 | 5.01 | 19.97 | 12.6303 | 4.32672 |
| STVAY | 350 | 51434156 | 498215379 | 276874247.41 | 129948811.407 |
| TGVAY | 350 | 12 | 240 | 121.52 | 64.604 |
| Valid N (listwise) | 350 | | | | |

Logistic Regression

Notes

| | | |
|----------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Output Created | 27-APR-2024 12:02:39 | |
| Comments | | |
| Input | Data | C:\Users\Admin\Downloads\ KNTN.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 350 |

| | | |
|------------------------|-----------------------|---|
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing |
| Syntax | | LOGISTIC REGRESSION VARIABLES KNTN /METHOD=ENTER DOTUOI GIOITINH HONNHAN HOCVAN QUAHAN TGLAM THUNHAP LOAITN NHA PTHUOC LAISUAT STVAY TGVAY LOAITS /CLASSPLOT /CRITERIA=PIN(0.05) POUT(0.10) ITERATE(20) CUT(0.5). |
| Resources | Processor Time | 00:00:00,00 |
| | Elapsed Time | 00:00:00,00 |

Case Processing Summary

| Unweighted Cases ^a | | N | Percent |
|-------------------------------|----------------------|-----|---------|
| Selected Cases | Included in Analysis | 350 | 100.0 |
| | Missing Cases | 0 | .0 |
| | Total | 350 | 100.0 |
| Unselected Cases | | 0 | .0 |
| Total | | 350 | 100.0 |

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

Dependent Variable Encoding

| Original Value | Internal Value |
|----------------|----------------|
| Không | 0 |
| Có | 1 |

Block 0: Beginning Block

Classification Table^{a,b}

| | Observed | | Predicted | | Percentage Correct |
|--------|--------------------|-------|-----------|-----|--------------------|
| | | | Không | Có | |
| Step 0 | KNTN | Không | 0 | 166 | .0 |
| | | Có | 0 | 184 | 100.0 |
| | Overall Percentage | | | | 52.6 |

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is ,500

Variables in the Equation

| | | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) |
|--------|----------|------|------|------|----|------|--------|
| Step 0 | Constant | .103 | .107 | .925 | 1 | .336 | 1.108 |

Variables not in the Equation^a

| | | Score | df | Sig. | |
|--------|-----------|----------|---------|------|------|
| Step 0 | Variables | DOTUOI | 3.298 | 1 | .069 |
| | | GIOITINH | .000 | 1 | .991 |
| | | HONNHAN | .001 | 1 | .977 |
| | | HOCVAN | .416 | 1 | .519 |
| | | QUAHAN | 1.013 | 1 | .314 |
| | | TGLAM | .135 | 1 | .713 |
| | | THUNHAP | .992 | 1 | .319 |
| | | LOAITN | .276 | 1 | .599 |
| | | NHA | 2.766 | 1 | .096 |
| | | PTHUOC | .323 | 1 | .570 |
| | | LAISUAT | .007 | 1 | .934 |
| | | STVAY | 239.108 | 1 | .000 |
| | | TGVAY | .380 | 1 | .538 |
| | | LOAITS | .347 | 1 | .556 |

a. Residual Chi-Squares are not computed because of redundancies.

Block 1: Method = Enter

Omnibus Tests of Model Coefficients

| | | Chi-square | df | Sig. |
|--------|-------|------------|----|------|
| Step 1 | Step | 383.796 | 14 | .000 |
| | Block | 383.796 | 14 | .000 |
| | Model | 383.796 | 14 | .000 |

Model Summary

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R | |
|------|----------------------|---------------|---------------------|
| | | Square | Nagelkerke R Square |
| 1 | 100.481 ^a | .666 | .889 |

a. Estimation terminated at iteration number 8 because parameter estimates changed by less than ,001.

Classification Table^a

| Observed | | Predicted | | Percentage Correct |
|--------------------|-------|-----------|-----|--------------------|
| | | Không | Có | |
| Step 1 | Không | 158 | 8 | 95.2 |
| | Có | 6 | 178 | 96.7 |
| Overall Percentage | | | | 96.0 |

a. The cut value is ,500

Variables in the Equation

| | | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) |
|---------------------|----------|-------|------|-------|----|------|--------|
| Step 1 ^a | DOTUOI | .042 | .020 | 4.206 | 1 | .040 | 1.043 |
| | GIOITINH | -.001 | .567 | .000 | 1 | .999 | .999 |

| | | | | | | |
|----------|--------|-------|--------|---|------|-----------|
| HONNHAN | -.250 | .642 | .151 | 1 | .698 | .779 |
| HOCVAN | .261 | .304 | .738 | 1 | .390 | 1.298 |
| QUAHAN | -1.328 | .862 | 2.372 | 1 | .124 | .265 |
| TGLAM | .015 | .020 | .567 | 1 | .451 | 1.015 |
| THUNHAP | .000 | .000 | 8.707 | 1 | .003 | 1.000 |
| LOAITN | -.152 | .259 | .347 | 1 | .556 | .859 |
| NHA | -.420 | .198 | 4.499 | 1 | .034 | .657 |
| PTHUOC | .031 | .154 | .041 | 1 | .840 | 1.032 |
| LAISUAT | .151 | .070 | 4.657 | 1 | .031 | 1.164 |
| STVAY | .000 | .000 | 47.191 | 1 | .000 | 1.000 |
| TGVAY | -.005 | .004 | 1.401 | 1 | .236 | .995 |
| LOAITS | .209 | .351 | .357 | 1 | .550 | 1.233 |
| Constant | 9.912 | 2.725 | 13.228 | 1 | .000 | 20162.258 |

a. Variable(s) entered on step 1: DOTUOI, GIOITINH, HONNHAN, HOCVAN, QUAHAN, TGLAM, THUNHAP, LOAITN, NHA, PTHUOC, LAISUAT, STVAY, TGVAY, LOAITS.