

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI SACOMBANK – TÂY NINH

Bùi Hoàng Anh, Phan Thị Hằng Nga, Nguyễn Hoàng Ngọc Phan, Lê Nguyên Giáp, Nguyễn Văn Hải*

Trường Đại học Lạc Hồng, Số 10 Huỳnh Văn Nghệ, phường Trần Biên, TP Đồng Nai, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: nvhai@lhu.edu.vn

THÔNG TIN BÀI BÁO

Ngày nhận: 14/08/2026
Ngày hoàn thiện: 09/09/2026
Ngày chấp nhận: 24/09/2026
Ngày đăng: 29/09/2026

TỪ KHÓA

Hiệu quả tín dụng;
Khách hàng cá nhân;
Năng lực tài chính;
Tài sản bảo đảm;
Công nghệ số.

TÓM TẮT

Nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Tài Lộc SACOMBANK – Chi nhánh Tây Ninh. Mô hình gồm sáu yếu tố với 29 biến quan sát, được hiệu chỉnh qua thảo luận với năm chuyên gia. Dữ liệu từ 253 khách hàng cá nhân được xử lý bằng SPSS 26 thông qua Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính bội. Kết quả xác nhận các thang đo đạt độ tin cậy và giá trị hội tụ. Sáu yếu tố đều tác động cùng chiều đến hiệu quả tín dụng, gồm năng lực tài chính và thu nhập, tài sản bảo đảm, mục đích sử dụng vốn vay, lịch sử tín dụng, ứng dụng công nghệ số, chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay. Năng lực tài chính và thu nhập có ảnh hưởng mạnh nhất với Beta = 0,363. Mô hình giải thích 76,5% biến thiên của hiệu quả tín dụng. Kết quả cung cấp căn cứ để chi nhánh ưu tiên quản trị dòng tiền, tài sản bảo đảm, mục đích vay và dữ liệu số trong suốt vòng đời khoản vay.

FACTORS AFFECTING RETAIL CREDIT PERFORMANCE AT SACOMBANK – TAY NINH

Bui Hoang Anh, Phan Thi Hang Nga, Nguyen Hoang Ngoc Phan, Le Nguyen Giap, Nguyen Van Hai*

Lac Hong University, 10 Huynh Van Nghe Street, Tran Bien Ward, Dong Nai City, Vietnam

* Corresponding author: nvhai@lhu.edu.vn

ARTICLE INFO

Received: Aug 14th, 2026
Revised: Sep 9th, 2026
Accepted: Sep 24th, 2026
Published: Sep 29th, 2026

KEYWORDS

retail credit performance;
individual customers;
financial capacity;
collateral;
digital technology.

ABSTRACT

This study examines the factors affecting retail credit performance at Saigon Tai Loc SACOMBANK Commercial Joint Stock Bank – Tay Ninh Branch. The model contains six determinants measured by 29 observed variables and refined through discussions with five experts. Survey data from 253 individual borrowers were analyzed using SPSS 26, including Cronbach's alpha, exploratory factor analysis, and multiple linear regression. The results confirm the reliability and convergent validity of the measurement scales. All six determinants have positive and statistically significant effects on retail credit performance: customers' financial capacity and income, collateral, loan purpose, credit history, digital technology application, and appraisal and loan monitoring quality. Financial capacity and income exert the strongest effect, with Beta = 0.363. The model explains 76.5% of the variance in retail credit performance. The findings support managerial priorities related to cash-flow assessment, collateral control, loan-purpose monitoring, and the use of digital data throughout the credit life cycle.

Doi: <https://doi.org/10.61591/jslhu.28.1239>

Available online at: <https://lhj.vn>

1. GIỚI THIỆU

Tín dụng khách hàng cá nhân tạo nguồn thu, hỗ trợ phân tán danh mục và mở rộng quan hệ ngân hàng bán lẻ. Hoạt động này đồng thời đặt ngân hàng trước số lượng hồ sơ lớn, nguồn thu nhập đa dạng và mức độ bất cân xứng thông tin cao. Người vay thường hiểu rõ hơn ngân hàng về dòng tiền thực, nghĩa vụ tài chính và mục đích sử dụng vốn. Hiệu quả tín dụng vì vậy không chỉ được phản ánh qua tăng trưởng dư nợ mà còn gắn với khả năng thu hồi vốn, tạo thu nhập, kiểm soát rủi ro và duy trì quan hệ khách hàng.

Tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Tài LỘC SACOMBANK – Chi nhánh Tây Ninh, dư nợ khách hàng cá nhân tăng từ 682.950 triệu đồng năm 2024 lên 781.360 triệu đồng năm 2025, tương ứng 14,41%. Tỷ trọng trong tổng dư nợ tăng từ 54,83% lên 56,36%, còn thu nhập tín dụng cá nhân tăng 14,72%. Tỷ lệ nợ quá hạn giảm từ 1,80% xuống 1,78% và tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,77% xuống 0,73%, nhưng giá trị tuyệt đối của nợ quá hạn và nợ xấu vẫn tăng. Diễn biến này cho thấy yêu cầu duy trì tăng trưởng đi cùng kiểm soát chất lượng khoản vay.

Các nghiên cứu trong nước chủ yếu giải thích khả năng trả nợ đúng hạn, nợ quá hạn hoặc xác suất vỡ nợ thông qua thu nhập, lịch sử tín dụng, mục đích vay, quy mô khoản vay và tài sản bảo đảm (Phan Thị Hằng Nga & Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh, 2020, Trần Đức Thắng, 2023, Vi Thị Mã Miêu & cộng sự, 2024). Bằng chứng quốc tế mở rộng sang dấu vết số, học máy và năng lực FinTech trong chấm điểm, dự báo vỡ nợ và cảnh báo sớm (Berg & cộng sự, 2020, Zhang & cộng sự, 2023, Chang & cộng sự, 2024). Tuy nhiên, bằng chứng tại cấp chi nhánh về một thước đo hiệu quả tín dụng đa chiều và vai trò độc lập của công nghệ số còn hạn chế. Nghiên cứu này kiểm định đồng thời sáu nhóm yếu tố tại Chi nhánh Tây Ninh, qua đó xác lập thứ tự tác động và đề xuất khuyến nghị quản trị bám sát kết quả thực nghiệm.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý thuyết và tổng quan tài liệu

Hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân được hiểu là mức độ ngân hàng đạt đồng thời các mục tiêu thu hồi nợ, tạo thu nhập, kiểm soát rủi ro và duy trì quan hệ khách hàng. Lý thuyết thông tin bất cân xứng lý giải rủi ro lựa chọn bất lợi trước khi cấp tín dụng và rủi ro đạo đức sau giải ngân. Khung 5C chuyển thông tin về tư cách, năng lực trả nợ, vốn tự có, tài sản bảo đảm và điều kiện khoản vay thành căn cứ thẩm định. Lý thuyết quản trị rủi ro tín dụng bổ sung yêu cầu nhận diện, đo lường, giám sát và xử lý liên tục trong suốt vòng đời khoản vay. Sự kết hợp này cho phép xem xét đồng thời đặc điểm khách hàng, cấu trúc khoản vay và năng lực quản trị của ngân hàng.

Nghiên cứu quốc tế cho thấy dữ liệu tài chính, lịch sử thanh toán, loại khoản vay và điều kiện kinh tế có giá trị dự báo rủi ro, trong khi công nghệ mở rộng khả năng khai thác dữ liệu và cảnh báo (Jumaa & cộng sự, 2023; Kanapickienė & cộng sự, 2023; Soomro & cộng sự, 2024). Quản trị tín dụng và các yếu tố nội tại ngân hàng cũng liên hệ với chất lượng tài sản và kết quả hoạt động (Naili & Lahrichi, 2022; Siddique & cộng sự, 2022). Tại Việt Nam, dòng tiền, lịch sử tín dụng, mục đích vay và tài sản bảo đảm được kiểm định tại nhiều ngân hàng và địa

phương (Lê Trung Hiếu & Ngô Thị Phương Dung, 2021; Tất Duyên Thư & Phan Ngọc Bảo Anh, 2023; Lữ Phi Nga & cộng sự, 2025). Phần lớn nghiên cứu vẫn lấy khả năng trả nợ làm biến kết quả và ít tích hợp chất lượng quy trình với công nghệ số trong cùng mô hình hiệu quả tín dụng. Khoảng trống này là cơ sở để xây dựng mô hình nghiên cứu.

2.2 Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Năng lực tài chính và thu nhập phản ánh khả năng hình thành dòng tiền trả nợ sau khi cân đối chi phí sinh hoạt và các nghĩa vụ hiện hữu. Thu nhập ổn định, hợp pháp và có thể kiểm chứng giúp giảm nợ quá hạn cùng chi phí xử lý (Phan Thị Hằng Nga & Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh, 2020, Trần Thanh Phong & cộng sự, 2020, Jumaa & cộng sự, 2023).

H1: Năng lực tài chính và thu nhập của khách hàng tác động cùng chiều đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân.

Lịch sử tín dụng thể hiện hành vi thực hiện cam kết trong quá khứ và hỗ trợ đánh giá uy tín tốt hơn thông tin tại một thời điểm. Lịch sử thanh toán rõ ràng, ít quá hạn làm giảm bất định khi xét duyệt và theo dõi khoản vay (Nguyễn Kim Quốc Trung, 2023, Tất Duyên Thư & Phan Ngọc Bảo Anh, 2023, Soomro & cộng sự, 2024).

H2: Lịch sử tín dụng của khách hàng tác động cùng chiều đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân.

Mục đích vay quyết định nguồn hoàn trả, kỳ hạn và phương thức giải ngân. Nhu cầu vốn rõ ràng, hợp pháp và phù hợp với năng lực tài chính hạn chế nguy cơ sử dụng sai mục đích, đồng thời hỗ trợ giám sát sau vay (Đinh Kiệm & Trần Công Hòa, 2021, Vi Thị Mã Miêu & cộng sự, 2024, Valente & cộng sự, 2024).

H3: Mục đích sử dụng vốn vay tác động cùng chiều đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân.

Tài sản bảo đảm tạo nguồn thu hồi thứ cấp khi khách hàng không hoàn thành nghĩa vụ. Mức độ bảo vệ phụ thuộc vào tính pháp lý, giá trị, thanh khoản và chi phí xử lý, nên tài sản cần được xem xét cùng dòng tiền trả nợ (Trần Đức Thắng, 2023, Võ Phúc Trường Thành & Huỳnh Thị Tuyết Sương, 2025, Penikas, 2023).

H4: Tài sản bảo đảm tác động cùng chiều đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân.

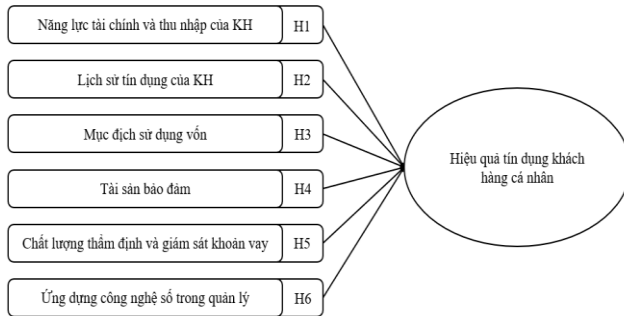
Thẩm định giúp đối chiếu dòng tiền, lịch sử, mục đích và tài sản trước quyết định. Giám sát sau giải ngân hỗ trợ phát hiện suy giảm thu nhập hoặc sử dụng vốn sai cam kết trước khi khoản vay chuyển thành quá hạn. Năng lực quản trị tín dụng vì thế có quan hệ với hiệu quả ngân hàng (Siddique & cộng sự, 2022, Lê Trung Hiếu & Ngô Thị Phương Dung, 2021).

H5: Chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay tác động cùng chiều đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân.

Công nghệ số hỗ trợ chuẩn hóa hồ sơ, tích hợp dữ liệu, chấm điểm và cảnh báo biến động hành vi. Dấu vết số và mô hình phân tích có thể bổ sung thông tin cho khách hàng có lịch sử tín dụng mỏng, nhưng hiệu quả phụ thuộc chất lượng dữ liệu và kiểm soát nghiệp vụ (Berg & cộng sự, 2020, Zhang & cộng sự, 2023, Chang & cộng sự, 2024).

H6: Ứng dụng công nghệ số trong quản lý tác động cùng chiều đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân.

Mô hình nghiên cứu được định hình như sau:



Hình 1. Mô hình đề xuất

(Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất)

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Phương pháp định tính

Nghiên cứu định tính được thực hiện nhằm rà soát mô hình và hiệu chỉnh thang đo phù hợp với bối cảnh tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh Tây Ninh. Năm chuyên gia gồm cán bộ quản lý tín dụng, cán bộ tín dụng và nhân viên quan hệ khách hàng cá nhân tham gia thảo luận bán cấu trúc. Nội dung trao đổi tập trung vào sự phù hợp của các yếu tố trong mô hình, mức độ rõ ràng của từng phát biểu và khả năng trả lời dựa trên trải nghiệm thực tế của người tham gia khảo sát. Kết quả thảo luận cho thấy các chuyên gia thống nhất giữ lại sáu yếu tố gồm năng lực tài chính và thu nhập, lịch sử tín dụng, mục đích sử dụng vốn vay, tài sản bảo đảm, chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay, ứng dụng công nghệ số trong quản lý. Các phát biểu được rà soát và hiệu chỉnh về cách diễn đạt nhằm giảm tính chuyên môn, hạn chế trùng lặp và tăng mức độ dễ hiểu. Sau bước định tính, cấu trúc các thang đo được giữ nguyên và bảng hỏi chính thức gồm 29 biến quan sát, trong đó 25 biến thuộc sáu yếu tố độc lập và bốn biến đo lường hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân (Bảng A1).

3.2 Phương pháp định lượng

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng phương pháp khảo sát thông qua bảng câu hỏi cấu trúc. Đối tượng khảo sát là khách hàng cá nhân đang hoặc đã sử dụng sản phẩm tín dụng tại Chi nhánh Tây Ninh, qua đó bảo đảm người trả lời có trải nghiệm thực tế liên quan đến hoạt động vay vốn. Mẫu được lựa chọn theo phương pháp thuận tiện, kết hợp điều kiện sàng lọc về kinh nghiệm sử dụng sản phẩm tín dụng. Khảo sát được triển khai bằng hình thức trực tiếp và trực tuyến. Các biến quan sát được đo lường bằng thang Likert 5 mức, từ 1 – hoàn toàn không đồng ý đến 5 – hoàn toàn đồng ý.

Kết quả khảo sát thu được 253 phiếu hợp lệ, đạt tỷ lệ 100% số phiếu phát ra. Nữ giới chiếm 57,3%, nhóm từ 31 đến dưới 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất với 37,9% và phần lớn người trả lời có trình độ cao đẳng, đại học với 67,2%. Về nghề nghiệp, nhân viên doanh nghiệp chiếm 30,8%, trong khi nhóm có thu nhập từ 10 đến dưới 20 triệu đồng/tháng chiếm tỷ trọng lớn nhất với 41,1%. Mục đích vay phục vụ sản xuất, kinh doanh phổ biến nhất với 28,5%, tiếp đến là vay tiêu dùng cá nhân 24,9% và vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở 22,9%. Xét thời gian

quan hệ tín dụng, nhóm từ 1 đến dưới 3 năm chiếm 38,3%, cho thấy mẫu khảo sát bao gồm nhiều khách hàng đã có thời gian giao dịch thực tế với ngân hàng.

Mô hình gồm 29 biến quan sát. Theo tiêu chuẩn tối thiểu năm quan sát cho một biến, cỡ mẫu cần đạt ít nhất 145 quan sát. Nghiên cứu thu được 253 phiếu hợp lệ và sử dụng toàn bộ cho phân tích. Dữ liệu được xử lý bằng SPSS 26 thông qua kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, tương quan Pearson và hồi quy tuyến tính bội nhằm kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

Mô hình nghiên cứu:

$$HQTD = \beta_0 + \beta_1 NLTC + \beta_2 LSTD + \beta_3 MDSD + \beta_4 TSBD + \beta_5 TDGS + \beta_6 CNS + \varepsilon \quad (1)$$

Trong đó, HQTD là hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân. NLTC là năng lực tài chính và thu nhập, LSTD là lịch sử tín dụng, MDSD là mục đích sử dụng vốn, TSBD là tài sản bảo đảm, TDGS là chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay, CNS là ứng dụng công nghệ số trong quản lý. Mức độ phù hợp được đánh giá bằng R^2 hiệu chỉnh, kiểm định F và kiểm định t ở mức ý nghĩa 5%. VIF, Tolerance, Durbin-Watson và phân tích phân dư được sử dụng để kiểm tra các giả định hồi quy.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha

Bảng 1. Kiểm định tin cậy

Mã hóa	Nhân tố	Tương quan biến tổng nhỏ nhất	Cronbach's Alpha
NLTC	Năng lực tài chính và thu nhập	0,600	0,821
LSTD	Lịch sử tín dụng	0,648	0,852
MDSD	Mục đích sử dụng vốn vay	0,693	0,875
TSBD	Tài sản bảo đảm	0,609	0,835
TDGS	Chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay	0,603	0,831
CNS	Ứng dụng công nghệ số trong quản lý	0,629	0,886
HQTD	Hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân	0,548	0,821

(Nguồn: Phân tích của nhóm tác giả)

Hệ số Cronbach's Alpha của bảy thang đo dao động từ 0,821 đến 0,886, đều cao hơn 0,7. Tương quan biến tổng nhỏ nhất nằm trong khoảng 0,548 đến 0,693 và cao hơn 0,3. Không biến quan sát nào làm suy giảm độ tin cậy chung khi bị loại. Toàn bộ 29 biến được giữ lại cho EFA.

4.2 Kết quả nhân tố khám phá EFA

Kiểm định EFA các biến độc lập

Bảng 2. Khám phá EFA biến độc lập

Biến	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
CNS1	0,883					

Biến	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
CNS5	0,876					
CNS3	0,737					
CNS4	0,711					
CNS2	0,687					
MDSD1		0,806				
MDSD2		0,784				
MDSD4		0,760				
MDSD3		0,693				
LSTD2			0,787			
LSTD4			0,707			
LSTD3			0,706			
LSTD1			0,693			
TDGS2				0,767		
TDGS3				0,755		
TDGS1				0,740		
TDGS4				0,627		
TSBD3					0,794	
TSBD2					0,783	
TSBD1					0,660	
TSBD4					0,589	
NLTC4						0,745
NLTC2						0,698
NLTC3						0,698
NLTC1						0,576
Eigenvalue của nhân tố cuối cùng						1,032
Phương sai trích tích lũy						70,363%
KMO						0,916
Bartlett (Sig.)						0,000

(Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả)

KMO đạt 0,916 và kiểm định Bartlett (Sig.) = 0,000, xác nhận dữ liệu phù hợp cho EFA. Sáu nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1 giải thích 70,363% phương sai. Hệ số tải từ 0,576 đến 0,883 và các biến tập trung đúng vào nhân tố dự kiến, qua đó hỗ trợ giá trị hội tụ và phân biệt của các thang đo độc lập.

Kiểm định EFA biến phụ thuộc

Biến quan sát		Nhân tố 1
HQTD4		0,889
HQTD1		0,862
HQTD3		0,759
HQTD2		0,721
Eigenvalue		2,630
Phương sai trích		65,739%
KMO		0,708
Bartlett (Sig.)		0,000

(Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả)

KMO đạt 0,708 và Bartlett có Sig. = 0,000. Bốn biến HQTD hội tụ vào một nhân tố với Eigenvalue = 2,630, phương sai trích 65,739% và hệ số tải từ 0,721 đến 0,889. Thang đo hiệu quả tín dụng đủ điều kiện sử dụng trong hồi quy.

4.3 Phân tích hồi quy

Bảng 4. Đánh giá tính phù hợp của mô hình (ANOVA)

Mô hình	Thành phần	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
1	Hồi quy	97,091	6	16,182	137,469	0,000
	Phần dư	28,957	246	0,118		
	Tổng	126,048	252			
R² hiệu chỉnh						0,765
Durbin-Watson						2,011

(Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả)

Kiểm định ANOVA đạt F = 137,469 với Sig. = 0,000, xác nhận mô hình phù hợp với dữ liệu. R = 0,878, R² = 0,770 và R² hiệu chỉnh = 0,765, nghĩa là sáu yếu tố giải thích 76,5% biến thiên của HQTD. Durbin-Watson = 2,011 cho thấy phần dư không có dấu hiệu tự tương quan. Hệ số tương quan giữa các biến độc lập dao động từ 0,430 đến 0,614 và các chẩn đoán phần dư đáp ứng yêu cầu của hồi quy tuyến tính.

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy

Biến	B	Sai số chuẩn	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
Hằng số	-0,159	0,137		-1,161	0,247		
NLTC	0,366	0,044	0,363	8,253	0,000	0,482	2,076
TSBD	0,261	0,041	0,269	6,331	0,000	0,516	1,939
MDSD	0,180	0,042	0,174	4,275	0,000	0,562	1,778
LSTD	0,110	0,041	0,117	2,668	0,008	0,486	2,058
TDGS	0,076	0,029	0,089	2,633	0,009	0,567	1,764
CNS	0,093	0,033	0,104	2,797	0,006	0,672	1,489

(Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả)

Cả sáu hệ số đều dương và có ý nghĩa ở mức 5%. Phương trình theo hệ số chuẩn hóa được xác định như sau:

$$HQTD = 0,363NLTC + 0,269TSBD + 0,174MDSD + 0,117LSTD + 0,089TDGS + 0,104CNS$$

VIF dao động từ 1,489 đến 2,076 và Tolerance từ 0,482 đến 0,672, cho thấy mô hình không có dấu hiệu đa cộng tuyến. Các giả thuyết H1–H6 đều được chấp nhận. Thứ tự ảnh hưởng giảm dần là NLTC, TSBD, MDSD, LSTD, CNS và TDGS.

4.4 Bàn luận

Năng lực tài chính và thu nhập có tác động mạnh nhất với Beta = 0,363, xác nhận dòng tiền khả dụng là nguồn trả nợ nền tảng. Kết quả phù hợp với Phan Thị Hằng Nga và Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh (2020), Trần Thanh Phong & cộng sự (2020), Trần Đức Thắng (2023) và Jumaa & cộng sự (2023). Với khách hàng kinh doanh hộ hoặc có thu nhập mùa vụ, mức thu nhập danh nghĩa chưa phản ánh đầy đủ khả năng chi trả nếu tách khỏi chi phí, nghĩa vụ hiện hữu và biến động chu kỳ.

Tài sản bảo đảm đứng thứ hai với Beta = 0,269. Kết quả đồng thuận với Lữ Phi Nga & cộng sự (2025), Võ Phúc Trường Thành và Huỳnh Thị Tuyết Sương (2025), Penikas (2023) và Valente & cộng sự (2024). Pháp lý rõ ràng, giá trị thận trọng và thanh khoản tốt giúp bảo vệ ngân hàng khi khoản vay suy giảm. Hệ số thấp hơn NLTC cũng cho thấy tài sản không thay thế dòng tiền vì thời gian và chi phí xử lý có thể làm giảm giá trị thu hồi thực.

Mục đích sử dụng vốn có Beta = 0,174. Phương án rõ ràng giúp liên kết nhu cầu vốn, nguồn hoàn trả, kỳ hạn và cách giải ngân. Kết quả phù hợp với Đinh Kiệm và Trần Công Hòa (2021), Vi Thị Mã Miêu & cộng sự (2024) và Valente & cộng sự (2024). Vay kinh doanh chiếm tỷ trọng lớn nhất trong mẫu, tiếp theo là tiêu dùng và nhà ở. Khác biệt về chu kỳ tạo tiền đòi hỏi cơ chế giải ngân và giám sát phù hợp với từng nhóm.

Lịch sử tín dụng đạt Beta = 0,117, cho thấy hành vi thanh toán quá khứ giúp giảm bất cân xứng thông tin. Kết quả tương đồng với Lê Trung Hiếu và Ngô Thị Phương Dung (2021), Nguyễn Kim Quốc Trung (2023), Tất Duyên Thư và Phan Ngọc Bảo Anh (2023). Hệ số thấp hơn NLTC hàm ý lịch sử tốt không bảo đảm khả năng trả nợ khi thu nhập suy giảm. Khoản quá hạn cần được đánh giá cùng nguyên nhân, thời gian và cách khắc phục.

Ứng dụng công nghệ số có Beta = 0,104, xác nhận đóng góp riêng của số hóa hồ sơ, tích hợp dữ liệu và cảnh báo. Kết quả phù hợp với Berg & cộng sự (2020), Zhang & cộng sự (2023), Chang & cộng sự (2024) và Soomro & cộng sự (2024). Ở cấp chi nhánh, công nghệ tạo giá trị khi dữ liệu đầy đủ, cảnh báo đúng lúc và được chuyển đến cán bộ xử lý. Điều này đòi hỏi chất lượng dữ liệu cùng kiểm soát nghiệp vụ phù hợp.

Chất lượng thẩm định và giám sát có Beta = 0,089 nhưng vẫn đạt ý nghĩa thống kê, phù hợp với Siddique & cộng sự (2022) và Naili và Lahrichi (2022). Điểm trung bình của TDGS cao nhất trong các thang đo nên mức biến thiên thấp có thể làm hệ số nhỏ hơn. Thẩm định vẫn chuyên thông tin về dòng tiền, lịch sử, mục đích và tài sản thành quyết định, còn giám sát cập nhật thay đổi sau giải ngân.

5. HÀM Ý QUẢN TRỊ

Năng lực tài chính và thu nhập có hệ số tác động chuẩn hóa Beta = 0,363, cho thấy việc đánh giá khả năng tạo dòng tiền của khách hàng cần được ưu tiên trong quản trị tín dụng cá nhân tại Chi nhánh Tây Ninh. Khi thẩm định, cán bộ tín dụng cần đối chiếu thu nhập với chi phí sinh hoạt, các nghĩa vụ tài chính hiện hữu và đặc điểm nguồn thu thay vì chỉ dựa vào mức thu nhập tại thời điểm đề nghị vay. Đối với khách hàng kinh doanh hoặc có thu nhập biến động, việc xác định lịch trả nợ cần gắn với chu kỳ tạo tiền thực tế nhằm hạn chế áp lực thanh toán không phù hợp với dòng tiền.

Tài sản bảo đảm có Beta = 0,269 và mục đích sử dụng vốn vay có Beta = 0,174. Chi nhánh cần duy trì việc rà soát tính pháp lý, giá trị, khả năng thanh khoản và biến động giá của tài sản bảo đảm trong suốt thời gian khoản vay còn dư nợ. Đối với mục đích sử dụng vốn, công tác kiểm tra sau giải ngân cần được tổ chức phù hợp với từng nhóm khoản vay. Khoản vay phục vụ sản xuất, kinh doanh cần đối chiếu chứng từ, dòng tiền và tiến độ sử dụng vốn, trong khi các khoản vay nhà ở, phương tiện hoặc tiêu dùng cần kiểm tra hồ sơ giao dịch và bên thụ hưởng. Cách kiểm soát này giúp hạn chế việc sử dụng vốn sai mục đích và hỗ trợ phát hiện sớm dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ.

Lịch sử tín dụng, ứng dụng công nghệ số và chất lượng thẩm định, giám sát đều có tác động cùng chiều với Beta lần lượt là 0,117, 0,104 và 0,089. Chi nhánh cần khai thác đồng thời dữ liệu lịch sử trả nợ, mức độ chậm trả và thông tin nội bộ để đánh giá đầy đủ hơn hành vi tín dụng của khách hàng. Công nghệ số nên được sử dụng để chuẩn hóa dữ liệu hồ sơ, theo dõi lịch trả nợ và hỗ trợ cảnh báo các khoản vay có dấu hiệu bất thường. Song song đó, chất lượng thẩm định và giám sát cần được duy trì xuyên suốt vòng đời khoản vay, trong đó kết quả kiểm tra sau vay và các biến động về thu nhập, tài sản hoặc khả năng thanh toán của khách hàng cần được cập nhật kịp thời để có biện pháp xử lý phù hợp.

Nghiên cứu còn một số hạn chế về phạm vi, dữ liệu và mô hình phân tích. Khảo sát chỉ được thực hiện tại Sacombank – Chi nhánh Tây Ninh và dữ liệu được thu thập tại một thời điểm nên khả năng khái quát kết quả còn giới hạn. Mô hình tập trung vào sáu nhân tố, trong khi một số yếu tố như chính sách lãi suất, chất lượng phục vụ, điều kiện kinh tế địa phương và chính sách tín dụng nội bộ chưa được xem xét. Dữ liệu chủ yếu dựa trên đánh giá của người tham gia khảo sát nên có thể chịu ảnh hưởng của nhận thức chủ quan. Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng phạm vi khảo sát sang nhiều chi nhánh hoặc ngân hàng, bổ sung các nhân tố phù hợp, kết hợp dữ liệu khảo sát với các chỉ tiêu thực tế như dư nợ, nợ quá hạn, nợ xấu và khả năng thu hồi nợ. Việc kết hợp phương pháp định lượng với phỏng vấn chuyên sâu và xem xét thêm vai trò của dữ liệu lớn, chấm điểm tín dụng tự động hoặc hệ thống cảnh báo sớm cũng có thể giúp làm rõ hơn các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Arian, H., Seyfi, S. M. S., & Sharifi, A. (2020). Forecasting probability of default for consumer loan management with Gaussian mixture models. *arXiv*. DOI: 10.48550/arXiv.2011.07906

- [2] Berg, T., Burg, V., Gombović, A., & Puri, M. (2020). On the rise of FinTechs: Credit scoring using digital footprints. *The Review of Financial Studies*, 33(7), 2845–2897.
DOI: 10.1093/rfs/hhz099
- [3] Chang, V., Sivakulasingam, S., Wang, H., Wong, S. T., Ganatra, M. A., & Luo, J. (2024). Credit risk prediction using machine learning and deep learning: A study on credit card customers. *Risks*, 12(11), 174.
DOI: 10.3390/risks12110174
- [4] Đinh Kiệm, & Trần Công Hòa. (2021). Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân từ chính sách tín dụng phát triển nông nghiệp nông thôn theo Nghị định số 55/2015/NĐ-CP tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam. *Tạp chí Công Thương*.
- [5] Jumaa, M., Saqib, M., & Attar, A. (2023). Improving credit risk assessment through deep learning-based consumer loan default prediction model. *International Journal of Finance & Banking Studies*, 12(1), 85–92.
DOI: 10.20525/ijfbs.v12i1.2579
- [6] Kanapickienė, R., Keliuotytė-Staniulėnienė, G., Vasiliauskaitė, D., Špicas, R., Neifaltas, A., & Valukonis, M. (2023). Macroeconomic factors of consumer loan credit risk in Central and Eastern European countries. *Economies*, 11(4), 102.
DOI: 10.3390/economies11040102
- [7] Huỳnh Khánh Lê, & Lê Trung Hiếu. (2025). Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ vay của khách hàng cá nhân tại Agribank – Chi nhánh Lê Lợi, Trà Vinh, Vĩnh Long. *Chuyên trang Nghiên cứu Kinh tế – Tài chính*.
- [8] Lê Trung Hiếu, & Ngô Thị Phương Dung. (2021). Các nhân tố ảnh hưởng đến rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Tài Lộc SACOMBANK, Chi nhánh Trà Vinh. *Tạp chí Công Thương*, 21.
- [9] Lữ Phi Nga, Nguyễn Thế Khải, & Bùi Thanh Bằng. (2025). Các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh, Chi nhánh Đồng Nai. *Tạp chí Công Thương*.
- [10] Naili, M., & Lahrichi, Y. (2022). Banks' credit risk, systematic determinants and specific factors: Recent evidence from emerging markets. *Heliyon*, 8(2), e08960.
DOI: 10.1016/j.heliyon.2022.e08960
- [11] Nguyễn Kim Quốc Trung. (2023). Các yếu tố tác động đến khả năng vỡ nợ của khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại nhà nước tại khu vực Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 33.
- [12] Penikas, H. I. (2023). Retail loan pricing determinants in Russia. *Voprosy Ekonomiki*, 6, 36–61.
DOI: 10.32609/0042-8736-2023-6-36-61
- [13] Phan Thị Hằng Nga, & Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh. (2020). Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Tài Lộc SACOMBANK, Chi nhánh Tân Bình. *Tạp chí Công Thương*, 15, 242–247.
- [14] Siddique, A., Khan, M. A., & Khan, Z. (2022). The effect of credit risk management and bank-specific factors on the financial performance of the South Asian commercial banks. *Asian Journal of Accounting Research*, 7(2), 182–194.
DOI: 10.1108/AJAR-08-2020-0071
- [15] Soomro, A., Zakariyah, H., Aftab, S. M. A., Muflehi, M., Shah, A., & Meraj, S. (2024). Loan default prediction using machine learning algorithms: A systematic literature review 2020–2023. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 6234–6253.
DOI: 10.57239/PJLSS-2024-22.2.00469
- [16] Sun, Y., Gong, Z., Shi, Q., & Chen, L. (2023). Efficient commercial bank customer credit risk assessment based on LightGBM and feature engineering. *arXiv*.
DOI: 10.48550/arXiv.2308.08762
- [17] Tất Duyên Thư, & Phan Ngọc Bảo Anh. (2023). Các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng cá nhân vay thế chấp tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kiên Long Chi nhánh Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Trà Vinh*, 13(1), 1–9.
DOI: 10.35382/TVUJS.13.1.2023.1700
- [18] Trần Đức Thắng. (2023). Các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân ở các ngân hàng thương mại Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Thương mại*, 180.
DOI: 10.54404/JTS.2023.180V.05
- [19] Trần Thanh Phong, Nguyễn Thanh Bình, Lữ Xuân Trang, & Đỗ Thị Phương. (2020). Đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, nghiên cứu trường hợp Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Chi nhánh huyện Tân Hưng, tỉnh Long An. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính – Marketing*, 57, 15–25.
DOI: 10.52932/jfm.vi57.98
- [20] Valente, J., Augusto, M., & Murteira, J. (2024). Differentiated impact of spread determinants by personal loan category: Evidence from the Brazilian banking sector. *International Review of Economics & Finance*, 89, 299–315.
DOI: 10.1016/j.iref.2023.10.025
- [21] Vi Thị Mã Miêu, Lê Gia Tuấn, Bùi Văn Thụy, & Nguyễn Quốc Huy. (2024). 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. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 12(877), 67–70.
- [22] Võ Phúc Trường Thành, & Huỳnh Thị Tuyết Sương. (2025). Các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, nghiên cứu tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Tài Lộc SACOMBANK, Chi nhánh Bình Chánh. *Chuyên trang Nghiên cứu Kinh tế – Tài chính*.
- [23] Wang, S., Yan, X., Zheng, B., Wang, H., Xu, W., Peng, N., & Wu, Q. (2021). Risk and return

prediction for pricing portfolios of non-performing consumer credit. *arXiv*.

DOI: 10.48550/arXiv.2110.15102

[24] Zhang, Y., Ye, S., Liu, J., & Du, L. (2023). Impact of the development of FinTech by commercial banks on bank credit risk. *Finance Research Letters*, 55, 103857.

DOI: 10.1016/j.frl.2023.103857

7. PHỤ LỤC

Bảng A1. Mã hoá thang đo

Các nhân tố	Mã hóa	Nguồn
Năng lực tài chính và thu nhập của khách hàng – NLTC		
Khách hàng có nguồn thu nhập ổn định và được duy trì thường xuyên, tạo cơ sở bảo đảm khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng đúng thời hạn.	NLTC1	Arian & cộng sự (2020), Jumaa & cộng sự (2023), Soomro & cộng sự (2024), Phan Thị Hằng Nga và Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh (2020), Trần Thanh Phong và cộng sự (2020), Lữ Phi Nga và cộng sự (2025), Huỳnh Khánh Lê và Lê Trung Hiếu (2025).
Mức thu nhập hiện tại của khách hàng phù hợp với giá trị khoản vay, thời hạn vay và phương thức trả nợ đã cam kết với ngân hàng.	NLTC2	
Khách hàng có khả năng cân đối giữa thu nhập, chi tiêu cá nhân hoặc hộ gia đình và các nghĩa vụ tài chính khác để bảo đảm nguồn tiền trả nợ vay.	NLTC3	
Tình hình tài chính của khách hàng tương đối lành mạnh, ít chịu áp lực từ các khoản nợ hiện hữu, góp phần hạn chế nguy cơ phát sinh nợ quá hạn trong quá trình vay vốn.	NLTC4	
Lịch sử tín dụng của khách hàng – LSTD		
Khách hàng có lịch sử trả nợ tốt, thường xuyên thực hiện đầy đủ và đúng hạn các nghĩa vụ thanh toán đối với ngân hàng hoặc các tổ chức tín dụng trước đây.	LSTD1	Wang & cộng sự (2021), Sun & cộng sự (2023), Chang & cộng sự (2024), Soomro & cộng sự (2024), Võ Phúc Trường Thành và Huỳnh Thị Tuyết Sương (2025), Tất Duyên Thu và cộng sự (2023), Trần
Khách hàng không có hoặc rất ít phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu trong quá trình vay vốn tại ngân hàng hoặc các tổ chức tín dụng khác.	LSTD2	
Thông tin lịch sử tín dụng của khách hàng minh bạch, rõ ràng và có thể được ngân hàng kiểm tra, đối chiếu trong quá trình thẩm định hồ sơ vay vốn.	LSTD3	

Các nhân tố	Mã hóa	Nguồn
Lịch sử tín dụng tốt của khách hàng giúp ngân hàng đánh giá chính xác hơn mức độ uy tín, ý thức trả nợ và khả năng duy trì quan hệ tín dụng ổn định.	LSTD4	Đức Thắng (2023)
Mục đích sử dụng vốn vay – MDSD		
Khách hàng trình bày mục đích sử dụng vốn vay rõ ràng, hợp pháp và phù hợp với nhu cầu tài chính thực tế khi đề nghị cấp tín dụng tại ngân hàng.	MDSD1	Valente & cộng sự (2024), Penikas (2023), Phan Thị Hằng Nga và Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh (2020), Trần Thanh Phong và cộng sự (2020), Tất Duyên Thu và cộng sự (2023), Vi Thị Mã Miêu và cộng sự (2024)
Mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng phù hợp với năng lực tài chính, nguồn thu nhập và khả năng trả nợ trong suốt thời hạn vay.	MDSD2	
Khách hàng sử dụng vốn vay đúng với mục đích đã cam kết trong hồ sơ tín dụng và phương án vay vốn được ngân hàng phê duyệt.	MDSD3	
Mục đích sử dụng vốn vay có khả năng tạo ra lợi ích kinh tế hoặc đáp ứng nhu cầu tài chính chính đáng, góp phần nâng cao khả năng hoàn trả nợ vay đúng hạn.	MDSD4	
Tài sản bảo đảm – TSBD		
Tài sản bảo đảm của khách hàng có giá trị phù hợp với quy mô khoản vay và đáp ứng yêu cầu bảo đảm tín dụng của ngân hàng.	TSBD1	Valente & cộng sự (2024), Penikas (2023), Nguyễn Kim Quốc Trung (2023), Vi Thị Mã Miêu và cộng sự (2024), Lữ Phi Nga và cộng sự (2025), Huỳnh Khánh Lê và Lê Trung Hiếu (2025), Lê Trung Hiếu và Ngô Thị Phương Dung (2021).
Hồ sơ pháp lý của tài sản bảo đảm rõ ràng, đầy đủ và có thể được ngân hàng kiểm tra, xác minh trong quá trình thẩm định khoản vay.	TSBD2	
Tài sản bảo đảm có khả năng thanh khoản tương đối tốt, giúp ngân hàng hạn chế tổn thất trong trường hợp khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ.	TSBD3	
Việc định giá, quản lý và kiểm soát tài sản bảo đảm được thực hiện chặt chẽ, góp phần nâng cao mức độ an toàn của khoản vay khách hàng cá nhân.	TSBD4	
Chất lượng thẩm định và giám sát khoản vay – TDGS		
Ngân hàng thực hiện thẩm định đầy đủ thông tin về năng lực tài chính, thu nhập, lịch sử	TDGS1	Sun & cộng sự (2023), Naili và

Các nhân tố	Mã hóa	Nguồn	Các nhân tố	Mã hóa	Nguồn
tín dụng, mục đích vay vốn và tài sản bảo đảm của khách hàng trước khi cấp tín dụng.		Lahrichi (2022), Chang & cộng sự (2024), Lê Trung Hiếu và Ngô Thị Phương Dung (2021), Trần Đức Thắng (2023), Vi Thị Mã Miêu và cộng sự (2024), Lữ Phi Nga và cộng sự (2025).	biến động liên quan đến khả năng trả nợ của khách hàng sau giải ngân.		
Quy trình thẩm định khoản vay khách hàng cá nhân được thực hiện chặt chẽ, khách quan và phù hợp với quy định tín dụng của ngân hàng.	TDGS2		Hệ thống công nghệ số hỗ trợ cảnh báo sớm các dấu hiệu rủi ro tín dụng, giúp ngân hàng chủ động kiểm soát và xử lý khoản vay khách hàng cá nhân hiệu quả hơn.	CNS5	
Ngân hàng thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ của khách hàng sau khi khoản vay được giải ngân.	TDGS3		Các khoản vay khách hàng cá nhân có khả năng thu hồi nợ tốt, góp phần hạn chế tình trạng nợ quá hạn và nợ xấu phát sinh.	HQTD1	Sun & cộng sự (2023), Naili và Lahrichi (2022), Chang & cộng sự (2024), Phan Thị Hằng Nga và Nguyễn Thị Ngọc Quỳnh (2020), Trần Thanh Phong và cộng sự (2020), Trần Đức Thắng (2023), Vi Thị Mã Miêu và cộng sự (2024), Lữ Phi Nga và cộng sự (2025).
Công tác giám sát sau vay giúp ngân hàng phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro, từ đó có biện pháp xử lý kịp thời nhằm hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu.	TDGS4		Hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân mang lại nguồn thu ổn định cho ngân hàng thông qua lãi vay và các khoản phí dịch vụ liên quan.	HQTD2	
Ứng dụng công nghệ số trong quản lý tín dụng khách hàng cá nhân – CNS			Ngân hàng kiểm soát tốt rủi ro trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, bảo đảm sự an toàn và bền vững của danh mục tín dụng.	HQTD3	
Ngân hàng ứng dụng công nghệ số trong việc thu thập, lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng cá nhân phục vụ cho quá trình xét duyệt tín dụng.	CNS1		Hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân góp phần duy trì mối quan hệ lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng, đồng thời nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ tín dụng.	HQTD4	
Hệ thống công nghệ hỗ trợ ngân hàng kiểm tra lịch sử tín dụng, đối chiếu thông tin khách hàng và nâng cao độ chính xác trong quá trình thẩm định hồ sơ vay vốn.	CNS2	Tác giả đề xuất			
Công nghệ số giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay, nâng cao tính minh bạch và cải thiện trải nghiệm của khách hàng cá nhân trong quá trình vay vốn.	CNS3				
Ngân hàng sử dụng công nghệ để theo dõi tình trạng khoản vay, lịch trả nợ và các	CNS4				

(Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp)