

ĐỔI MỚI QUY TRÌNH CHO VAY TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

TS. Nguyễn Thị Thu Trang* - TS. Nguyễn Bích Ngọc*

Để hoạt động hiệu quả hơn và phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng, các ngân hàng thương mại Việt Nam liên tục thực hiện đổi mới trên tất cả các phương diện về sản phẩm, quy trình, cơ cấu tổ chức và vận hành. Trong đó đổi mới quy trình cho vay đóng vai trò quan trọng do cho vay hiện vẫn là hoạt động chính của các ngân hàng thương mại Việt Nam. Bằng phương pháp khảo sát, nghiên cứu tiến hành khảo sát để phân tích về động cơ và thực trạng hoạt động đổi mới quy trình cho vay tại các ngân hàng thương mại Việt Nam, từ đó đưa ra một số khuyến nghị nhằm thực hiện hiệu quả hoạt động này.

• Từ khóa: đổi mới, ngân hàng thương mại, quy trình cho vay.

Vietnamese commercial banks continuously innovate across all aspects of products, processes, organizational structures, and operations to operate more efficiently and better meet customer needs. Loan process innovation plays a crucial role, as lending remains the primary activity of Vietnamese commercial banks. Using a survey method, this study analyzes the motivations and current status of loan process innovation in Vietnamese commercial banks, thereby providing recommendations for improving the effectiveness of this activity.

• Key words: innovation, commercial banks, loan process.

JEL codes: C83, G21, G24

Ngày gửi bài: 14/10/2024

Ngày gửi phản biện: 16/11/2024

Ngày nhận và sửa sau phản biện: 28/11/2024

Ngày chấp nhận đăng: 23/12/2024

1. Giới thiệu

Cho vay luôn là hoạt động trọng tâm và chính yếu nhất trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại (NHTM). Việc xây dựng, rà soát, cải tiến và đổi mới nhằm thực hiện quy trình cho vay một cách hiệu quả nhất đóng vai trò quan trọng với các ngân hàng thương mại vì sẽ giúp ngân hàng tối ưu thời gian phục vụ khách hàng nhưng vẫn đảm bảo chất lượng tín dụng, nhờ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời đảm bảo nguồn lợi nhuận, tránh rủi ro và gia tăng cạnh tranh cho ngân hàng (Oliver Wyman và Fundera, 2017). Việc đổi mới quy trình cho vay là hoạt động diễn ra liên tục, không có nghĩa là cắt bỏ hay rút gọn các bước trong quy trình cho vay mà thiên về ứng dụng công nghệ, tùy chỉnh hoạt động, đơn giản hóa và làm rõ các công việc từ đó làm tăng tỷ lệ phê duyệt khoản

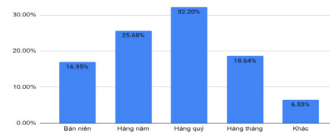
vay, cung cấp dịch vụ nhanh chóng với chất lượng cao, giảm tổng chi phí kinh doanh cho ngân hàng (Hà và Oanh, 2023).

Nghiên cứu tiến hành phân tích động lực để đổi mới quy trình cho vay tại các NHTM Việt Nam, phân tích cụ thể thực trạng đổi mới quy trình cho vay từ đó đưa ra đánh giá về các kết quả và hạn chế mà các NHTM gặp phải khi đổi mới quy trình cho vay và đưa ra một số khuyến nghị. Để đạt được mục tiêu đó, nghiên cứu thực hiện khảo sát 321 cán bộ ngân hàng (CBNH) từ 29 NHTM Việt Nam bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện trong khoảng thời gian từ tháng 6 đến tháng 10 năm 2023.

2. Động lực đổi mới quy trình cho vay tại các NHTM Việt Nam

Kết quả khảo sát cho thấy gần 100% các câu trả lời của các cán bộ ngân hàng cho rằng các NHTM thường xuyên tiến hành rà soát chính sách, thủ tục cho vay và có tiến hành cải tiến, đổi mới quy trình cho vay, thể hiện vai trò quan trọng cốt lõi của hoạt động cho vay tại các NHTM trong bất kì bối cảnh nào, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số.

Hình 1. Tần suất tiến hành rà soát chính sách, thủ tục cho vay



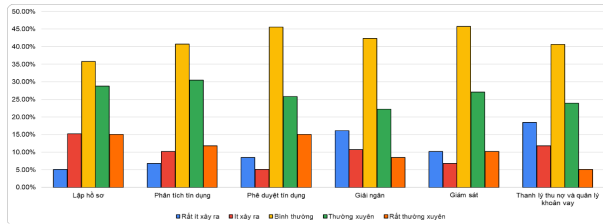
Nguồn: Tổng hợp của các tác giả

Hình 1 cho thấy tần suất các NHTM tiến hành rà soát chính sách và thủ tục cho vay, chủ yếu được thực hiện hàng quý (32,20%), hàng năm (25,68%), hàng tháng (18,64%) và bán niên (16,95%). Vietinbank, BIDV theo quy trình 1 năm sẽ tiến hành rà soát cũng như lấy ý kiến khảo sát từ các chi nhánh về các vấn đề phát sinh trong quy trình nghiệp vụ. Các hoạt động NHTM chủ động

* Học viện Ngân hàng; email: trangntt@hvnh.edu.vn - ngocnb@hvnh.edu.vn

thực hiện cải tiến, đổi mới nhằm rút thời gian vận hành ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ tín dụng, thời gian phân bổ cho từng khâu, từng giai đoạn trong quy trình cho vay, đồng thời giảm thiểu chi phí, đảm bảo hiệu quả và chất lượng trong hoạt động cho vay. Bên cạnh đó, quy trình cho vay được cải tiến và đổi mới cũng giúp gia tăng trải nghiệm khách hàng, giúp khách hàng thuận tiện và dễ dàng tiếp cận vốn tín dụng hơn

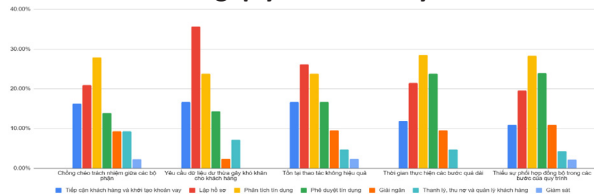
Hình 2: Mức độ phát sinh các tồn tại trong quy trình cho vay



Nguồn: Tổng hợp của các tác giả

Trong quá trình rà soát nhằm cải tiến, đổi mới từng giai đoạn trong quy trình cho vay, giai đoạn lập hồ sơ, phân tích tín dụng và phê duyệt tín dụng là các giai đoạn được CBNH xác nhận phát sinh các vấn đề còn tồn tại nhiều nhất với tỷ trọng ghi nhận ở mức thường xuyên và rất thường xuyên lớn nhất, tương ứng là 43,90%, 42,29% và 40,90%, trong khi đó các giai đoạn giải ngân, giám sát, thanh lý thu nợ và quản lý khoản vay có mức độ phát sinh thường xuyên và rất thường xuyên các tồn tại vướng mắc thấp hơn (trung bình khoảng 30%).

Hình 3. Các vấn đề phát sinh các tồn tại trong quy trình cho vay



Nguồn: Tổng hợp của các tác giả

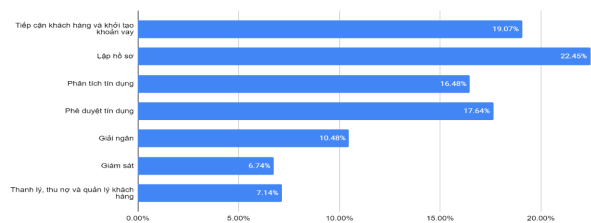
Cụ thể hơn về các vấn đề bất cập còn tồn tại trong quy trình cho vay cũng như trong từng giai đoạn thì các vấn đề liên quan đến chồng chéo trách nhiệm giữa các bộ phận, yêu cầu dữ liệu dư thừa gây khó khăn cho khách hàng, tồn tại các thao tác không hiệu quả, thời gian thực hiện các bước quá dài và thiếu sự phối hợp đồng bộ giữa các bước trong quy trình cho vay là các vấn đề gây khó khăn nhất đối với các CBNH. Trong giai đoạn tiếp cận khách hàng và khởi tạo khoản vay (lập hồ sơ), khoảng 30% CBNH cho rằng vấn đề yêu cầu dữ liệu dư thừa và thao tác không hiệu quả là vấn đề khó khăn nhất. Trong khi đó vấn đề về thời gian thực hiện các bước quá dài và thiếu sự đồng bộ là vấn đề khó khăn nhất trong giai đoạn phân tích tín dụng, phê duyệt tín dụng (nhận được sự đánh giá của 30% CBNH). Các bước giải ngân, giám sát, thanh lý và quản lý khách hàng ít phát sinh các vấn đề bất cập hơn (khoảng dưới

10% CBNH đánh giá) với vấn đề khó khăn nhất là chồng chéo trách nhiệm giữa các bộ phận.

3. Thực trạng đổi mới quy trình cho vay tại các NHTM Việt Nam

Về mức độ đổi mới quy trình cho vay

Hình 4. Mức độ đổi mới quy trình cho vay

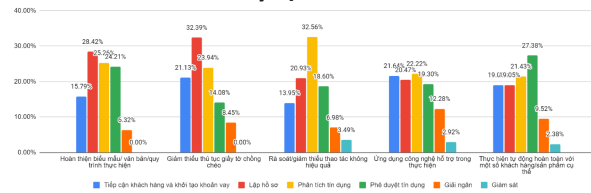


Nguồn: Tổng hợp của các tác giả

Đối với nội dung cải tiến, đổi mới sau rà soát thì các NHTM chú trọng nhiều nhất đến bước lập hồ sơ và phê duyệt tín dụng (tương ứng với 20,45% và 19,64% CBNH ghi nhận cho các giai đoạn này). Thực tế, các NHTM tích cực trong ứng dụng công nghệ: sử dụng thông tin bên thứ 3 (công ty xếp hạng tín dụng độc lập) như PVCombank sử dụng tư vấn của công ty Nice-Hàn Quốc (đây cũng là đối tác của trung tâm thông tin tín dụng CIC), với khách hàng thể nhân hoặc khách hàng VIP thì Pvcombank sử dụng tư vấn của Nivem. Các NHTM cũng đã chấm điểm thông qua thẻ CCCD hoặc chấm điểm hành vi qua mạng xã hội để phê duyệt nhanh chóng hơn.

Về các hoạt động đổi mới quy trình cho vay

Hình 5. Các hoạt động đổi mới quy trình cho vay tại các NHTM



Nguồn: Tổng hợp của các tác giả

Về các biện pháp ngân hàng thực hiện cải tiến, đổi mới quy trình cho vay: Các NHTM đã chủ động thực hiện đa dạng các phương pháp bao gồm hoàn thiện mẫu biểu, văn bản quy trình thực hiện; giảm thiểu các thủ tục giấy tờ chồng chéo; rà soát, giảm thiểu các thao tác không hiệu quả; ứng dụng công nghệ hỗ trợ trong quá trình thực hiện và thậm chí tự động hoàn toàn với một số khách hàng hoặc sản phẩm cụ thể. Trong đó ứng dụng công nghệ hỗ trợ và thực hiện tự động hoàn toàn với một số khách hàng và sản phẩm là phương pháp được thực hiện nhiều nhất với tỷ lệ 66,23% và 54,55% CBNH lượt đánh giá ghi nhận trong tất cả các khâu. Có 28 NHTM đã ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay của ngân hàng mình (Văn Tuệ, 2023). Ngoài ra các NHTM cũng tích cực sử dụng các phương pháp như hoàn thiện các biểu mẫu, quy trình, quy định cũng

như giảm thiểu các thủ tục giấy tờ chồng chéo và giảm thiểu các thao tác không hiệu quả (tương ứng trên 50% CBNH). Cụ thể BIDV giảm 42% số lượng bản gốc mẫu biểu, 45% số lượng chữ ký của khách hàng, 48% số lượng chữ ký của nội bộ BIDV trên các hồ sơ. Thời gian cấp tín dụng tại Chi nhánh BIDV cũng được rút ngắn từ 2-11 ngày (tương đương giảm 13%-65% thời gian) tùy từng loại hình cấp tín dụng; tại Trụ sở chính BIDV rút ngắn từ 3-6 ngày tương đương giảm 12-38% thời gian. Ngân hàng MB liên tục thực hiện cải tiến quy trình tín dụng khách hàng doanh nghiệp, quy trình tín dụng khách hàng cá nhân, bình quân mỗi năm giảm thời gian phục vụ khách hàng khoảng 20%, rút ngắn độ dài của hợp đồng tín dụng trung bình từ 9-26 trang xuống còn 6-8 trang, đồng thời chuẩn hóa số lượng hồ sơ khách hàng cung cấp, giảm chữ ký của khách hàng.

Trong quy trình cho vay, giai đoạn khởi tạo khoản vay, thẩm định và phê duyệt tín dụng là ba giai đoạn được các NHTM tập trung thực hiện cải tiến đổi mới nhiều nhất, tương ứng 20-25% CBNH lựa chọn. Ngân hàng Phương Đông OCB triển khai “số hóa quy trình phê duyệt tín dụng” giúp thời gian thẩm định và cho vay ngắn nhất là 2 ngày làm việc đối với khoản 5 tỷ đồng trở xuống; từ 3 ngày làm việc đối với các khoản trên 5 tỷ đồng. Sau khi dự án số hóa quy trình phê duyệt tín dụng triển khai đo lường được mức độ sai sót trong khâu xử lý giảm đi 50% tại các khâu giúp duy trì được sự ổn định của cam kết với khách hàng. Ngân hàng VCB đã triển khai hệ thống hỗ trợ phê duyệt khởi tạo khoản vay cho khách hàng bán buôn và bán lẻ. Ngoài ra, ngân hàng đang nghiên cứu áp dụng chữ ký số trong công tác thẩm định tín dụng. Trong giai đoạn thu gốc lãi, ngân hàng Agribank đã đổi mới quy trình cho vay theo hướng đơn giản hóa thủ tục cho vay, cung cấp dịch vụ, cụ thể triển khai 30 điểm giao dịch lưu động bằng ô tô chuyên dùng tại 30 chi nhánh với các nghiệp vụ giải ngân, thu nợ, thu lãi, nhận tiền gửi, chuyển tiền... nhằm tăng khả năng phục vụ, thuận tiện cho khách hàng và giảm tải chi phí. Ngân hàng BIDV đã ứng dụng công nghệ từ khâu tiếp nhận nhu cầu vay, đến khởi tạo, thực hiện và quản lý khoản vay đối với khách hàng tổ chức và bán lẻ. Ngân hàng cũng đang hướng tới tăng cường tính tự động và ứng dụng thêm các công nghệ trong quy trình cấp tín dụng (Đỗ Huyền, 2018).

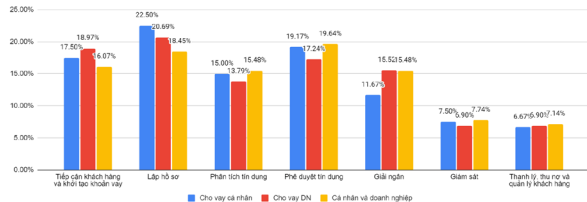
Về đổi mới quy trình cho vay theo đối tượng khách hàng

Dữ liệu từ hình 6 cho thấy về cơ bản hiện các ngân hàng đều thực hiện đổi mới quy trình cho vay đối với cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Trong đó, chủ yếu tập trung vào các giai đoạn như tiếp cận khách hàng, khởi tạo khoản vay, phê duyệt tín dụng, phân tích tín dụng và giải ngân. Điều này hoàn toàn phù hợp với thực tiễn yêu cầu của thị trường, cũng như mục tiêu đề ra của toàn ngành ngân hàng cũng như thực trạng triển khai tại mỗi ngân hàng. Cụ thể, hiện nay hầu hết

các ngành nghề, lĩnh vực khác trong nền kinh tế đều ít nhiều chuyển dịch lên nền tảng số, kéo theo các ngân hàng cũng phải cải tiến, đổi mới mình để bắt kịp và phục vụ khách hàng tốt hơn trong công cuộc chuyển đổi số. Vì vậy, trong mục tiêu đề ra tại “Kế hoạch Chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” nhấn mạnh lộ trình đến 2025 có tối thiểu 50% tỷ lệ quyết định giải ngân, cho vay của ngân hàng thương mại, công ty tài chính đối với các khoản vay nhỏ lẻ, vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân được thực hiện theo hướng số hóa, tự động. Với mục tiêu đề ra, các ngân hàng đã rất khẩn trương cải tiến, đổi mới quy trình cho vay. Trong đó, đã có nhiều ngân hàng như Agribank, BIDV, VCB, NCB, Sacombank, ngân hàng hợp tác xã triển khai hệ thống khởi tạo khoản vay tự động. Ngoài ra, công tác xét duyệt và phê duyệt tín dụng cũng đã được nhiều ngân hàng thực hiện trên môi trường mạng thông qua hệ thống luân chuyển hồ sơ (TPbank); hệ thống khởi tạo, phê duyệt và quản lý cấp tín dụng (Sacombank); hệ thống IDIC - Intelligence Decision Computing (TCB); platform điện tử (VIB); hệ thống phê duyệt tín dụng (LAW - Loan Application Workflow) tại HongLeong Việt Nam; hay hệ thống trình và phê duyệt hồ sơ tín dụng điện tử (electronic Loan Delivery System -eLDS) của Public bank. Bên cạnh đó, một số ngân hàng như MSB và VietCapitalBank cũng đã nhanh chóng áp dụng công nghệ trong hỗ trợ thẩm định tín dụng. Cụ thể, dựa trên các nguồn thông tin về khách hàng có sẵn từ các kênh, MSB từ đó tự động chấm điểm mức độ tín nhiệm, tự động đo lường xác suất vỡ nợ của khách hàng. Năm 2023, Sacombank đã hoàn thành và đưa vào sử dụng hệ thống khởi tạo, phê duyệt và quản lý khoản cấp tín dụng đối với khoản cho vay cá nhân nhỏ lẻ dưới 500 triệu. Ngoài ra, ngân hàng TMCP Bản Việt đã sử dụng Big Data và AI để chấm điểm tín dụng. Như vậy, có thể thấy việc cải tiến, đổi mới đang được triển khai và phản ánh rõ nét tại các ngân hàng thương mại Việt Nam trong từng giai đoạn của quy trình cho vay. Ngân hàng VIB cho biết đã kết nối trực tiếp với CIC để tối ưu thời gian, chi phí tra cứu. Đối với mảng cho vay mua bất động sản là nhà dự án, hiện có Techcombank đã số hóa một số khâu trong quy trình cấp tín dụng, bao gồm cả công tác thẩm định và phê duyệt tín dụng. Ngoài ra, ngân hàng còn áp dụng quy trình thẩm định, phê duyệt và giải ngân qua nền tảng điện tử cũng như sử dụng chữ ký điện tử giảm bớt thủ tục văn bản giấy. Ngân hàng VPBank đã triển khai các dịch vụ cho vay thấu chi và giải ngân trực tuyến đối với khách hàng doanh nghiệp; khách hàng cá nhân có thể vay mua xe ngay tại đại lý ô tô và biết kết quả phê duyệt sau 5 phút. Các khách hàng sử dụng thẻ tín dụng và tiêu dùng tín chấp, giúp giảm bớt giấy tờ thủ tục rườm rà, vẫn đảm bảo an toàn và chi phí thấp. Tuy nhiên, mức độ cải tiến đổi mới tại các giai đoạn chưa có sự đồng đều, do hiện nay đa phần các ngân hàng đang tiến hành số hóa từng giai đoạn trong quy trình nội bộ ngân hàng nhằm đẩy nhanh tốc độ luân chuyển hồ sơ

cũng như khả năng lưu trữ, mà hầu như chưa có sản phẩm cho vay tự động hoàn toàn.

Hình 6: Đổi mới quy trình cho vay theo đối tượng khách hàng



Nguồn: Tổng hợp của các tác giả

4. Đánh giá hoạt động đổi mới quy trình cho vay tại các ngân hàng thương mại Việt Nam

Hoạt động đổi mới quy trình cho vay tại các NHTM Việt Nam đã đạt được nhiều kết quả, cụ thể:

Thứ nhất, công tác rà soát, cải tiến được các NHTM ngày càng chủ động triển khai với các giai đoạn quy trình cho vay. Phần lớn các NHTM thực hiện rà soát và cải tiến theo tần suất định kỳ hàng năm.

Thứ hai, công tác lên kế hoạch cho hoạt động cải tiến, đổi mới quy trình cho vay tại các NHTM được thực hiện theo trình tự. Căn cứ vào các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành các nội dung, giai đoạn của quy trình cho vay, các NHTM thực hiện xác định nguyên nhân, lên kế hoạch thực hiện và đánh giá hiệu chỉnh. Cụ thể, tại các ngân hàng, hội sở thường sẽ là đầu mối tập hợp các ý kiến phản ánh từ các phòng giao dịch/chi nhánh sau đó sẽ phân cho các bộ phận phù hợp để tiến hành nghiên cứu và lên phương án điều chỉnh/bổ sung (Vietcombank, VCB, BIDV, Agribank, SCB, Sacombank, NamAbank, Vietbank...).

Thứ ba, các NHTM thực hiện đa dạng các giải pháp để cải tiến, đổi mới quy trình cho vay; trong đó giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong các giai đoạn của quy trình cho vay được chú trọng nhiều nhất. Cụ thể, nhóm nghiên cứu đã tiến hành khảo sát các nhóm hoạt động chính được các ngân hàng ứng dụng tại từng giai đoạn trong quy trình bao gồm hoàn thiện biểu mẫu/vấn bản; giảm thiểu thủ tục, giấy tờ chồng chéo; Rà soát/giảm thiểu thao tác không hiệu quả; Ứng dụng công nghệ hỗ trợ trong thực hiện.

Thứ tư, các hoạt động đổi mới quy trình cho vay được cho rằng có tác động tới các hoạt động cho vay giúp rút ngắn thời gian thực hiện, tăng độ chính xác, giảm lỗi tác nghiệp phát sinh, tăng hiệu suất công việc cũng như tăng chất lượng của khoản vay.

Tuy nhiên, khi thực hiện đổi mới quy trình cho vay vẫn còn gặp một số vướng mắc như vẫn còn nhiều NHTM chưa thực hiện quy chuẩn và quy định hóa về chính sách và quy chế cải tiến, đổi mới quy trình cho vay. Bên cạnh đó, quy trình cho vay tại các NHTM Việt Nam triển khai các giai đoạn và tổng thể chưa được đồng bộ và thống nhất. Mức độ ứng dụng công nghệ trong cải tiến đổi mới quy trình cho vay chưa cao và chưa tương xứng

với tiềm năng của NHTM (Trang và cộng sự, 2024).

Kết luận: Hoạt động đổi mới quy trình cho vay luôn là hoạt động được Ngân hàng nhà nước và các NHTM quan tâm thực hiện. Về phía cơ quan quản lý, Ngân hàng nhà nước ban hành các Chương trình, chính sách như Chương trình hành động 1355/QĐ-NHNN ngày 28/6/2016 về Kế hoạch hành động của ngành ngân hàng góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Dựa trên chính sách chung, các NHTM luôn tích cực triển khai hàng loạt các chính sách và chủ động thực thi các hoạt động cải tiến, đổi mới trong hoạt động vận hành nói chung cũng như trong quy trình cho vay nói riêng.

Tuy vậy, để hoạt động đổi mới quy trình cho vay thực hiện hiệu quả hơn, các NHTM cần lưu ý một số nội dung sau:

Thứ nhất, kiên định chính sách về cải tiến, đổi mới hoạt động ngân hàng nói chung và quy trình cho vay nói riêng. Theo Quyết định 986/QĐ-TTG của Thủ tướng chính phủ về Chiến lược phát triển ngành ngân hàng giai đoạn 2025 định hướng 2030, cụ thể mục tiêu 2025 có ít nhất 50% các nghiệp vụ ngân hàng cho phép khách hàng có thể thực hiện hoàn toàn trên môi trường số, ít nhất 70% số lượng giao dịch của khách hàng được thực hiện thông qua các kênh số (kênh tiếp xúc giữa khách hàng với ngân hàng có kết nối mạng internet), ít nhất 50% quyết định giải ngân, cho vay của NHTM, công ty tài chính đối với các khoản vay nhỏ lẻ, vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân được thực hiện theo hướng số hóa, tự động; ít nhất 70% hồ sơ công việc tại tổ chức tín dụng được xử lý và lưu trữ trên môi trường số (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước).

Thứ hai, thực hiện mục tiêu này thì việc ứng dụng thẻ điểm số vào xử lý tự động các khoản vay là điều kiện tiên quyết, cần phải sớm nghiên cứu, áp dụng như Mở rộng các nguồn dữ liệu sử dụng cho hoạt động chấm điểm, Mở rộng hợp tác với công ty Fintech để phát triển mô hình cho vay số.

Thứ ba, các NHTM cần chuẩn bị hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, tập trung thu hút và đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin trình độ cao, để làm chủ công nghệ, khai phá dữ liệu và ứng dụng trong hoạt động đánh giá tín dụng khách hàng vay nói riêng và hoạt động thông tin tín dụng nói chung.

Tài liệu tham khảo:

- Đỗ Huyền (2018). Các tổ chức tín dụng tích cực cải thiện quy trình cho vay <https://baotintuc.vn/kinh-te/cac-to-chuc-tin-dung-tich-cuc-cai-thien-quy-trinh-cho-vay-20181018155133702.htm>
- Đỗ Thị Thu Hà, Vũ Thị Kim Oanh (2023). Cải tiến, đổi mới quy trình cho vay tại các ngân hàng thương mại trong giai đoạn chuyển đổi số. *Tạp chí công thương*, số 18 tháng 8/2023, trang 218-233.
- Ngân hàng Nhà nước (2016). Quyết định 1355/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước ban hành kế hoạch hành động của ngành ngân hàng góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, hỗ trợ và phát triển doanh nghiệp năm 2016-2017, định hướng đến năm 2020 thực hiện nghị quyết số 19-2016/NQ-CP, nghị quyết số 35/NQ-CP của chính phủ
- Nguyễn Thị Thu Trang, Nguyễn Thủy Dương, Nguyễn Bích Ngọc (2024). Ứng dụng công nghệ trong quy trình cho vay của các ngân hàng thương mại Việt Nam. *Tạp chí kinh tế - luật và ngân hàng*, Số 269, trang 1-18.
- Oliver, W., Fundera (2017). Improving the loan application process for small business borrowers, Coulter King, Engagement Manager Peter Carroll, Partner
- Thủ tướng Chính phủ (2018). Quyết định 986/QĐ-TTG của Thủ tướng chính phủ về Chiến lược phát triển ngành ngân hàng giai đoạn 2025 định hướng 2030, cụ thể mục tiêu 2025, ban hành ngày 8 tháng 8 năm 2018.
- Văn Tuệ (2023). Điểm danh các ngân hàng đã triển khai số hóa trong cho vay giúp người dân dễ tiếp cận vốn hơn <https://cafef.vn/diem-danh-cac-ngan-hang-da-trien-khai-so-hoa-trong-cho-vay-giup-nguoi-dan-de-tiep-can-von-hon-188230725161034596.htm>