



HỘI LIÊN HIỆP PHỤ NỮ VIỆT NAM
TỔ CHỨC TÀI CHÍNH VI MÔ MỘT THÀNH VIÊN TÌNH THƯƠNG (TYM)



BÁO CÁO KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ

Tác động của tổ chức Tài chính vi mô
TNHH MTV Tình Thương đến
thành viên, khách hàng và cộng đồng
- 30 năm hình thành và phát triển



HÀ NỘI, THÁNG 1 NĂM 2022

THÀNH VIÊN NHÓM NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ

- | | | |
|----------|----------------------------------|-------------------------------|
| 1 | PGS. TS. Trần Quang Tiến | - Chủ trì nghiên cứu |
| 2 | ThS. Trần Xuân Cảnh | – Cố vấn kỹ thuật |
| 3 | ThS. Đỗ Thanh Hương | – Điều phối nghiên cứu |
| 4 | TS. Phùng Thị Quỳnh Trang | – Thành viên |
| 5 | TS. Lê Hồng Việt | – Thành viên |
| 6 | ThS. Đoàn Thị Yến | – Thành viên |

BÁO CÁO TÓM TẮT

Tổ chức Tài chính vi mô TNHH một thành viên Tình Thương (TYM) với tiền thân là một quỹ tài chính vi mô do Trung ương Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam thành lập năm 1992 có tên gọi là “Quỹ Tình Thương” nhằm cung cấp các dịch vụ tín dụng, tiết kiệm và các dịch vụ phi tài chính cho phụ nữ, giúp phụ nữ xóa đói, giảm nghèo và cải thiện cuộc sống; góp phần thực hiện chương trình xóa đói giảm nghèo và phát triển kinh tế - xã hội của Chính phủ. Trải qua 30 năm xây dựng và trưởng thành, TYM đã có nhiều đóng góp quan trọng cho các hoạt động giảm nghèo ở Việt Nam nói chung cũng như cho phong trào phụ nữ và hoạt động của Hội LHPN Việt Nam. Trên cơ sở thỏa thuận hợp tác giữa 2 tổ chức, Học viện Phụ nữ Việt Nam tổ chức nghiên cứu đánh giá tác động của TYM đến thành viên và khách hàng với những mục tiêu cụ thể như sau:

- 1) Phân tích, đánh giá khái quát những kết quả chủ yếu trên các lĩnh vực hoạt động của TYM sau 30 năm hình thành và phát triển.
- 2) Đánh giá tác động của TYM sau 30 năm hoạt động, theo 2 khía cạnh chủ yếu: (a) Những thay đổi về kinh tế gia đình, đời sống vật chất, tinh thần và bình đẳng giới trong các gia đình thành viên và khách hàng khi tham gia, tiếp cận TYM; (b) Những đóng góp của TYM trong công tác Hội LHPN Việt Nam, trong việc phát triển kinh tế - xã hội tại các địa bàn hoạt động của TYM.
- 3) Đề xuất các khuyến nghị nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ của TYM từ góc độ của các thành viên và khách hàng.

Hoạt động nghiên cứu đánh giá được thực hiện trong 4 tháng, bắt đầu từ tháng 9 năm 2021 tại văn phòng Hội sở chính của TYM cũng như tại 6 tỉnh, thành phố. Nhóm nghiên cứu sử dụng kết hợp nhiều phương pháp thu thập thông tin, trong đó có thu thập và phân tích các thông tin thứ cấp về tổ chức và hoạt động của TYM, về cơ sở dữ liệu thành viên, khách hàng TYM. Phương pháp nghiên cứu chính là khảo sát, phân tích số liệu sơ cấp từ nhiều khách thể liên quan, trong đó bao gồm khảo sát định lượng hơn 800 thành viên TYM theo nhiều mốc thời gian tham gia vào TYM về các tác động kinh tế - xã hội liên quan đến bản thân thành viên, gia đình và cộng đồng. Kết quả nghiên cứu đánh giá chủ yếu bao gồm:

1. Khái quát về kết quả hoạt động của TYM sau 30 năm hình thành và phát triển

Trong 30 năm hình thành và phát triển, TYM đã có sự thay đổi nhanh chóng trên tất cả các khía cạnh của tổ chức cũng như quy mô hoạt động: Nhân sự tăng hơn 80 lần với khoảng 80% là nữ; địa bàn hoạt động trải dài trên 13 tỉnh với 21 chi nhánh¹ và hơn 180 ngàn thành viên, khách hàng. Kết quả hoạt động về khía cạnh tài chính cũng rất nổi bật với tổng nguồn vốn đạt gần 2300 tỷ đồng, vốn chủ sở hữu chiếm khoảng 20% và lợi nhuận các năm đều tăng; trong đó, so

¹ Số liệu này bao gồm Dự án hỗ trợ TYM mở rộng hoạt động tại Thái Bình và Bắc Giang.

sánh lợi nhuận giữa năm 2021 với năm 2010 là gần 5 lần và tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu đạt trên 17% trong năm 2021.

2. Các tác động nổi bật của TYM đến thành viên, khách hàng và cộng đồng

Tác động về khía cạnh kinh tế

TYM đã tạo cơ hội cho các hộ gia đình nghèo hoặc có thu nhập thấp tiếp cận dễ dàng và bền vững với dịch vụ tài chính. Nhờ nguồn vốn vay không cần thế chấp tài sản, các hộ gia đình đã có thêm nguồn lực để phát triển các hoạt động sản xuất, kinh doanh tăng thu nhập, cải thiện cuộc sống gia đình. Kết quả đánh giá cho thấy, tại thời điểm đánh giá 90,6% thành viên được phỏng vấn vay vốn từ TYM, chỉ có 20,7% vay từ NHNN&PTNT và 18,4% vay từ NHCSXH. Nguồn vốn vay từ TYM được sử dụng đúng mục đích, đã giúp tạo thêm việc làm, đa dạng hơn ngành nghề, hoạt động sản xuất kinh doanh của hộ gia đình. Kết quả đánh giá cho thấy 66% thành viên được phỏng vấn đã có ngành nghề, hoạt động sản xuất kinh doanh mới nhờ vốn vay của TYM, 26% có hoạt động mới từ loại hình sản xuất nông nghiệp, 9% có ngành nghề thủ công mới. Hiệu quả sử dụng vốn vay từ TYM rất cao với tỷ lệ 91,4% các món vay có tăng thu nhập, có lãi.

100% thành viên tham gia hoạt động tiết kiệm do TYM tổ chức. Hoạt động này đã nâng cao ý thức và tạo thói quen thực hành tiết kiệm cho các gia đình. Đồng thời, cũng giúp họ tích lũy được các khoản tiền để trang trải các khoản chi cần thiết trong gia đình: 45% thành viên cho biết họ sử dụng tiền tiết kiệm cho các khoản chi tiêu sinh hoạt gia đình, 39% đầu tư cho sản xuất, 31% cho giáo dục của con, 15% góp thêm cho hoạt động xây, sửa nhà, công trình phụ và 12% cho trả nợ.

TYM góp phần thay đổi tích cực tình trạng kinh tế của các hộ gia đình thành viên. Tỷ lệ nghèo và cận nghèo giảm đáng kể từ 21,4% xuống còn 6,4% tại thời điểm đánh giá. Tỷ lệ hộ có nhà cấp 4 giảm từ 60% xuống 33%. Tỷ lệ hộ nghèo ở nhóm thành viên tham gia TYM trên 5 năm giảm nhiều hơn so với nhóm thành viên tham gia TYM 5 năm gần đây, với các tỷ lệ tương ứng là: 23,4% giảm còn 6,8% và 16,5% còn 5,5%. Tương tự tỷ lệ có nhà cấp 4 cũng giảm nhiều hơn ở nhóm thứ nhất so với nhóm thứ hai: 65,3% còn 31,4% và 45,6% còn 37,1%. Vốn vay từ TYM đã giúp các hộ gia đình có nguồn tăng thu nhập để đáp ứng các khoản chi tiêu của gia đình: 55% thành viên được phỏng vấn cho biết họ đã sử dụng nguồn tăng thu nhập từ vốn vay để tái đầu tư sản xuất, 48% cho mua sắm gia đình, 46% cho chi tiêu sinh hoạt hàng ngày, 39% góp phần xây mới, sửa chữa nhà ở, công trình phụ, 38% cho hoạt động giáo dục của con, 26% cho hoạt động tiết kiệm và 18% để trả nợ. Tỷ lệ mua sắm được tài sản từ nguồn tăng thu nhập vốn vay TYM ở nhóm thành viên tham gia trên 5 năm cao hơn nhóm thành viên tham gia TYM 5 năm gần đây với các tỷ lệ tương ứng là: tivi: 55% và 43%; tủ lạnh: 54% và 28%, điều hòa: 41% và 31%, xe máy: 52% và 30%, quạt, nồi cơm điện, bếp ga/ từ, bình nóng lạnh: 43% và 33%, tủ, giường, bàn ghế: 37% và 20%, máy móc, công cụ sản xuất (máy cày, bừa,...): 17% và 14%, trâu, bò: 14% và 9%. Kết quả tương tự với việc xây mới được nhà ở với tỷ lệ là 57,2% và 36,6%.

Tác động về khía cạnh xã hội

Bên cạnh việc cung cấp các dịch vụ tài chính, TYM còn chú trọng cung cấp các dịch vụ phi tài chính cho thành viên, khách hàng và cộng đồng. Các dịch vụ này góp phần mang đến những tác động tích cực về mặt xã hội cho thành viên, khách hàng và cộng đồng.

Các dịch vụ phi tài chính được TYM cung cấp đều được các thành viên TYM biết đến, tuy nhiên tỷ lệ thành viên biết từng dịch vụ cụ thể không cao, dao động trong khoảng từ 40-50%. Đây cũng là vấn đề TYM quan tâm trong thời gian tới để bổ sung thêm các hoạt động truyền thông thích hợp nâng cao sự hiểu biết cho các thành viên về các dịch vụ phi tài chính của mình.

Nhóm các hoạt động phi tài chính thành viên đã tham gia nhiều nhất bao gồm: văn hóa, thể thao: 46%, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm: 41%, sinh hoạt chuyên đề: 41%, tập huấn về kỹ thuật sản xuất 34%. Nhóm hoạt động thứ hai bao gồm: Tập huấn về kinh doanh: 23%, tập huấn về kỹ thuật sử dụng công nghệ số: 18%, tập huấn về quản lý tài chính: 16%, và tập huấn về quản lý rủi ro, bảo hiểm vi mô và biến đổi khí hậu: 16%. Các thành viên thuộc nhóm tham gia TYM trên 5 năm có tỷ lệ tham gia các hoạt động phi tài chính cao hơn đáng kể so với nhóm thành viên tham gia 5 năm gần đây. Tham gia hoạt động tập huấn về kỹ thuật sản xuất, tỷ lệ của các nhóm tương ứng là: 40% và 16%, tập huấn về kinh doanh: 26% và 14%, tập huấn về quản lý rủi ro, bảo hiểm vi mô, biến đổi khí hậu: 18% và 9%...

Các nội dung tập huấn, hội thảo được thành viên thích nhất và áp dụng được nhiều nhất bao gồm: kỹ thuật sản xuất: 31%, kiến thức kinh doanh: 21%, kinh nghiệm chia sẻ từ các hội thảo: 18%. Các kiến thức, kinh nghiệm này đã góp phần hỗ trợ thành viên sử dụng vốn vay có hiệu quả hơn.

49% thành viên được phỏng vấn trong đợt đánh giá cho biết đã nhận được hoạt động hỗ trợ phi tài chính từ TYM, trong đó khám sức khỏe miễn phí là hoạt động hỗ trợ thành viên nhận được nhiều nhất với tỷ lệ 81%, các hỗ trợ thiện nguyện khác thông qua các món quà như chăn, màn, nồi cơm điện, phích nước, xoong nồi, ấm chén, quà Tết,...: 18%. Hai hỗ trợ rất có ý nghĩa khác là trao tặng mái ấm tình thương và học bổng cho học sinh nghèo học giỏi có diện bao phủ thấp hơn vì phạm vi đối tượng hưởng lợi hẹp.

Những đóng góp của TYM trong phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương, hoạt động của Hội LHPN Việt Nam và bình đẳng giới

Kết quả nghiên cứu ghi nhận TYM đã góp phần làm thay đổi nhận thức, năng lực người phụ nữ, thúc đẩy bình đẳng giới tại những địa bàn TYM đang hoạt động. Những hoạt động đào tạo, tập huấn được TYM tổ chức liên tục, đa dạng các chủ đề, gắn với phát triển kinh tế và công nghệ (những năm gần đây) đã giúp thành viên ngày càng hiểu biết tốt hơn, tự tin hơn và dẫn đến họ tham gia vào các hoạt động trong gia đình nhiều hơn, có tiếng nói quan trọng hơn. Tỷ lệ gần 70% phụ nữ khẳng định có sự tự tin cao hơn, gần 60% phụ nữ tham gia bình đẳng vào quá trình ra quyết định và gần 80% có đóng góp tốt hơn vào thu nhập gia đình là những con số thuyết phục về sự thay đổi trong con người, thay đổi bình đẳng giới trong gia đình.

Bên cạnh đó, những kết quả đóng góp cho hoạt động của Hội LHPN Việt Nam, cho cộng đồng của TYM cũng luôn được Đảng, chính quyền và tổ chức Hội LHPN Việt Nam đánh giá cao.

Số liệu thống kê cho thấy TYM tham gia, đóng góp vào nhiều hoạt động khác nhau của cộng đồng, nhất là trong những năm gần đây. Bên cạnh đó, sự khuyến khích về vật chất, động viên tinh thần cũng được TYM triển khai đều đặn đến đội ngũ cán bộ, thành viên và khách hàng TYM. Với cơ chế chỉ đạo sát sao từ TW Hội LHPN Việt Nam, sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa chi nhánh TYM và tổ chức Hội tại các địa bàn; TYM đã và đang góp phần làm cho các mô hình thu hút và tập hợp hội viên của Hội ngày càng hoạt động hiệu quả, đi vào thực chất và bền vững.

3. Các yếu tố mang lại sự thành công của TYM

TW Hội LHPN Việt Nam đã xác định hướng đi đúng trong việc lựa chọn mô hình cho hoạt động TCVM

TW Hội LHPN Việt Nam đã rất sáng suốt khi định hướng hoạt động TCVM của Hội theo hướng chuyên nghiệp để cung cấp dịch vụ tài chính hiệu quả, an toàn và bền vững cho nhóm đối tượng đích. Trên cơ sở định hướng đúng đắn này cộng với những kinh nghiệm thực tế, sự năng động của mình, TW Hội đã phát triển TYM thành tổ chức TCVM đầu tiên tại Việt Nam được Ngân hàng Nhà nước cấp phép hoạt động TCVM. Những kết quả, thành công TYM có được từ khi trở thành tổ chức TCVM chính thức đến nay càng khẳng định TYM đang đi đúng hướng để hoàn thành tốt hơn sứ mệnh của mình.

TYM áp dụng thành công các nguyên tắc chủ yếu của TCVM và thiết kế sản phẩm TCVM phù hợp với nhóm đối tượng

TYM đã áp dụng thành công những nguyên tắc cơ bản chủ yếu của TCVM, đặc biệt là áp dụng các nguyên tắc bảo vệ khách hàng tài chính, các nguyên tắc này không chỉ có ý nghĩa quan trọng đối với ổn định tài chính mà còn giúp tăng niềm tin của khách hàng vào nền tài chính quốc gia nói chung và hoạt động của các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính nói riêng; nguyên tắc đảm bảo sự bền vững về mặt tài chính để cung cấp dịch vụ tài chính hiệu quả và lâu dài. Sản phẩm tài chính của TYM được thiết kế khá đa dạng và quan trọng hơn phù hợp với nhóm đối tượng khách hàng. Các món vay của TYM có quy mô nhỏ, vừa phải, phù hợp với điều kiện, khả năng sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ của hộ gia đình có thu nhập thấp. Mặt khác, mức vay được áp dụng tăng dần ở các lần vay tiếp theo làm giảm mức độ rủi ro khi sử dụng vốn vay cũng như tăng hiệu quả sử dụng vốn vay. Cơ chế trả dần vốn kích thích tính năng động của người vay, giúp người vay trả vốn dễ hơn, như hình thức tiết kiệm với người vay, mặt khác nó đảm bảo tỷ lệ hoàn trả cao và giảm thiểu bớt rủi ro về nợ quá hạn, mất vốn cho TYM.

Dễ tiếp cận, vay không cần thế chấp, thủ tục đơn giản, thuận tiện là những điểm mạnh của TYM

Đa số dịch vụ của TYM được cung cấp ngay tại cộng đồng thôn, xã. Khách hàng và thành viên không phải mất công đi lại và chờ đợi nhiều. Nhân viên TYM làm việc với họ ngay tại cộng đồng nên họ cảm thấy thoải mái, thuận tiện trong việc tiếp cận với dịch vụ của TYM. Điều quan trọng hơn nữa là khách hàng không gặp phải rào cản về thế chấp tài sản khi vay vốn từ TYM.

TYM luôn coi trọng các dịch vụ phi tài chính - giá trị cộng thêm có ý nghĩa đối với sự phát triển con người và xã hội

Bên cạnh việc cung cấp dịch vụ tài chính rất có hiệu quả, TYM còn hỗ trợ các hoạt động phi tài chính cho thành viên, khách hàng và cộng đồng tại địa bàn TYM hoạt động mà không tổ chức tài chính chính thức nào làm được như TYM. Việc hỗ trợ phi lợi nhuận này xuất phát từ mỗi quan tâm, mong muốn đóng góp thực sự cho sự phát triển con người, phát triển xã hội. Chính vì điều này TYM đã nhận được tình cảm, sự tôn trọng, đánh giá cao và sự hợp tác, hỗ trợ của người dân, của cộng đồng, của Đảng, Chính quyền và các ban ngành tại các địa phương TYM hoạt động.

TYM có đội ngũ cán bộ nhiệt tình, trách nhiệm và có kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng

Cán bộ TYM không chỉ làm việc, giao tiếp với khách hàng ở văn phòng, địa bàn làm việc của họ chủ yếu tại cộng đồng. Họ thường xuyên tiếp xúc, sâu sát với khách hàng. Mỗi liên hệ gần gũi này đã giúp TYM và thành viên, khách hàng có mối quan hệ rất thân thiết, hiểu và tin tưởng lẫn nhau. Cán bộ TYM có kỹ năng giao tiếp rất tốt với người dân, luôn lắng nghe, nắm bắt tâm tư nguyện vọng của họ để hỗ trợ. Ngoài sự tâm huyết, nhiệt tình, cán bộ TYM còn có trình độ chuyên môn vững vàng.

4. Thách thức đối với TYM

Sự cạnh tranh ngày càng lớn trong lĩnh vực dịch vụ tài chính vi mô

Ở tất cả các địa bàn TYM đang hoạt động đều có các tổ chức khác cung cấp dịch vụ TCVM cho người dân, bao gồm cả các ngân hàng thương mại. Nguồn vốn cho vay ngày càng nhiều, hình thức và cách tiếp cận ngày càng đa dạng nên người dân có nhiều sự lựa chọn hơn. Các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm cả ngân hàng thương mại luôn cố gắng hoàn thiện dịch vụ của mình để thu hút khách hàng. Thủ tục, hồ sơ vay vốn được đơn giản hóa; cơ chế cho vay, trả nợ linh hoạt, phù hợp hơn; tiếp cận dịch vụ dễ dàng thông qua nhiều ứng dụng công nghệ số.

Sự thay đổi về cơ cấu ngành nghề là một thách thức trong việc phát triển thành viên và hoạt động của TYM

Trong những năm gần đây, cơ cấu kinh tế của Việt Nam có sự thay đổi nhanh chóng theo xu hướng công nghiệp hóa, hình thành nhiều khu công nghiệp, khu đô thị và thu hút nhiều lao động. Thực trạng này đặt ra một thách thức không nhỏ đối trong việc phát triển thành viên và hoạt động của TYM. Những thành viên đã gắn bó lâu dài với TYM ngày càng lớn tuổi, nên giảm nhu cầu vay vốn. Đa số những người dân trẻ tuổi đi làm ở khu công nghiệp hoặc di cư đến những khu đô thị để làm việc, nhu cầu vay vốn cũng giảm. Số có nhu cầu vay vốn thì hạn chế về thời gian tham gia các hoạt động định kỳ, đáp ứng các cơ chế đặc thù của TYM.

Tác động của đại dịch Covid-19

Từ khi xuất hiện vào cuối năm 2019 đến nay, dịch bệnh Covid 19 đã gây ra những tác động tiêu cực, trầm trọng đến tất cả các khía cạnh trong cuộc sống con người trên phạm vi toàn cầu, trong đó có Việt Nam. TYM và thành viên, khách hàng của mình cũng chịu nhiều tác động tiêu cực từ đại dịch. Hoạt động kinh tế bị đình trệ, giao thương hàng hóa hạn chế, giá cả không ổn

định, nên hoạt động sản xuất kinh doanh từ nguồn vốn vay của các thành viên TYM bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Điều này ảnh hưởng đến việc hoàn trả nợ, nhu cầu vay vốn, cũng như việc phát triển thành viên mới.

5. Sự hài lòng của thành viên và khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của TYM

Để phân tích thêm về chất lượng các dịch vụ của TYM, nhóm nghiên cứu ứng dụng khung phân tích cảm nhận của khách hàng về dịch vụ theo mô hình SERVPERF do Cronin và Taylor (1992) phát triển, điều chỉnh dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985). Cảm nhận về chất lượng dựa trên 5 khía cạnh sau: 1) Sự tin cậy của các dịch vụ; 2) Sự đáp ứng của các dịch vụ; 3) Sự đảm bảo của TYM; 4) Sự cảm thông và 5) Hình ảnh bề ngoài của tổ chức. Các thang đo được đánh giá theo 5 mức độ, từ 1 là Hoàn toàn không đồng ý đến mức 5 là Hoàn toàn đồng ý.

Kết quả phân tích cho thấy tất cả 26 tiêu chí, bao gồm 21 tiêu chí thuộc 5 nhóm yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ đều có điểm trung bình rất cao: trên 4,5 điểm. Điều này cho thấy khách hàng và thành viên đều có cảm nhận rất tích cực về các dịch vụ do TYM cung cấp. Nếu tính tỷ lệ thành viên và khách hàng hoàn toàn hài lòng với các dịch vụ của TYM, 18/26 tiêu chí có tỷ lệ đạt trên 80% và 25/26 tiêu chí có tỷ lệ trên 70% thành viên hoàn toàn đồng ý. Hai tiêu chí có tỷ lệ hoàn toàn đồng ý thấp nhất vẫn liên quan đến công tác truyền thông, xây dựng hình ảnh TYM (68,5%), cung cấp thông tin, tài liệu cho khách hàng, thành viên (69%). Đây là những phát hiện hoàn toàn phù hợp với những cảm nhận của nhóm nghiên cứu khi tiếp cận với những tài liệu, thông tin của TYM.

6. Các đề xuất, kiến nghị

Trên cơ sở phân tích các lợi thế cạnh tranh, kết quả đạt được cũng như các kiến nghị, đề xuất từ thành viên, khách hàng và cán bộ TYM; nhóm nghiên cứu đưa ra các kiến nghị, đề xuất đến TW Hội LHPN Việt Nam, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng như Ban lãnh đạo TYM để có thể tạo ra được hành lang pháp lý, cơ chế chỉ đạo, điều hành giúp TYM phát triển mạnh mẽ hơn trong thời gian tới. Chi tiết các kiến nghị, đề xuất được trình bày và mô tả trong phần IV của Báo cáo tổng hợp.

LỜI CẢM ƠN

Tổ chức Tài chính vi mô TNHH một thành viên Tình Thương (TYM) là tổ chức tài chính vi mô chính thức đầu tiên tại Việt Nam trực thuộc Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, đã trải qua 30 năm hình thành và phát triển; ngày càng thực hiện thành công sứ mệnh “Cải thiện chất lượng cuộc sống của các cá nhân, hộ gia đình có thu nhập thấp, đặc biệt ưu tiên phụ nữ nghèo, yếu thế thông qua các dịch vụ tài chính và phi tài chính, tạo cơ hội cho phụ nữ tham gia vào các hoạt động kinh tế và xã hội, góp phần nâng cao vị thế của người phụ nữ”.

Nghiên cứu đánh giá tác động của TYM sau 30 năm hoạt động trong lĩnh vực tài chính vi mô do Học viện Phụ nữ Việt Nam thực hiện theo đề nghị hợp tác từ Ban lãnh đạo TYM nhằm tập trung phân tích những thay đổi về đời sống vật chất, tinh thần và bình đẳng giới trong gia đình thành viên, khách hàng của TYM cũng như những đóng góp của TYM trong các hoạt động của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam và trong phát triển kinh tế - xã hội của địa phương.

Học viện Phụ nữ Việt Nam trân trọng cảm ơn Ông Trần Xuân Cảnh – cán bộ chương trình của Tổ chức Cứu trợ trẻ em, chuyên gia tài chính vi mô đã nhận lời tham gia, đóng vai trò chính trong hoạt động nghiên cứu đánh giá này. Trong quá trình triển khai đánh giá, Học viện đã nhận được sự quan tâm, phối hợp thực hiện một cách chặt chẽ, có trách nhiệm cao từ Ban Tổng Giám đốc TYM cũng như cán bộ trụ sở chính TYM, cán bộ các chi nhánh và nhiều thành viên, khách hàng TYM tại 6 tỉnh, thành phố (Hà Nội, Vĩnh Phúc, Bắc Giang, Nam Định, Nghệ An và Thanh Hóa).

Báo cáo nghiên cứu đánh giá dựa trên các số liệu thứ cấp và kết quả khảo sát trực tiếp cán bộ, thành viên và khách hàng của TYM cũng như các bên có liên quan. Nội dung Báo cáo chỉ phản ánh quan điểm, ý kiến của nhóm nghiên cứu; hoàn toàn không phản ánh quan điểm của Học viện và các tổ chức có liên quan. Vì vậy, nhóm nghiên cứu xin tiếp thu mọi ý kiến đóng góp cho Báo cáo theo địa chỉ sau: ThS. Đỗ Thanh Hương – Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ, Học viện Phụ nữ Việt Nam, 68 Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội.

Trân trọng cảm ơn!

MỤC LỤC

1.1. Tổng quan về TYM	1
1.2. Mục tiêu đánh giá.....	3
2.1. Lý thuyết và Phương pháp đánh giá	4
<i>2.1.1. Phương pháp nghiên cứu, phân tích thông tin</i>	<i>4</i>
<i>2.1.2. Mẫu khảo sát và phương pháp chọn mẫu</i>	<i>5</i>
2.2. Nội dung đánh giá	7
2.3. Thời gian thực hiện đánh giá	8
2.4. Hạn chế của đợt đánh giá và kiểm soát rủi ro hoạt động.....	8
3.1. Khái quát về kết quả hoạt động của TYM sau 30 năm hình thành và phát triển.....	9
<i>3.1.1. Về địa vị pháp lý, tổ chức nhân sự và tài chính.....</i>	<i>9</i>
3.1.1.1. Về địa vị pháp lý	9
3.1.1.2. Về tổ chức nhân sự.....	10
3.1.1.3. Về tài chính của TYM.....	10
<i>3.1.2. Về quy mô hoạt động.....</i>	<i>12</i>
3.1.2.1. Về địa bàn, chi nhánh.....	12
3.1.2.2. Về thành viên, khách hàng	13
<i>3.1.3. Về sản phẩm, dịch vụ tài chính vi mô</i>	<i>15</i>
<i>3.1.4. Quy mô tín dụng.....</i>	<i>15</i>
3.2. Các tác động nổi bật của TYM đến thành viên, khách hàng và cộng đồng.....	16
<i>3.2.1. Tác động đến kinh tế gia đình</i>	<i>16</i>
3.2.1.1. Tăng cường cơ hội tiếp cận dịch vụ tài chính cho phụ nữ và gia đình	16
3.2.1.2. Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay	19
3.2.1.3. Nâng cao ý thức, thực hành tiết kiệm cho thành viên và khách hàng.....	21
3.2.1.4. Sự thay đổi về kinh tế gia đình từ hoạt động vay vốn TYM.....	24
<i>3.2.2 Tác động các hoạt động phi tài chính đến gia đình thành viên.....</i>	<i>31</i>
<i>3.2.3. Những thay đổi về giới trong gia đình khách hàng và thành viên TYM.....</i>	<i>37</i>
<i>3.2.4. Những đóng góp của TYM với địa phương và với Hội LHPN trên địa bàn</i>	<i>42</i>
3.2.4.1. Những đóng góp của TYM trong phát triển kinh tế địa phương	42

3.2.4.2. Những đóng góp, hỗ trợ cộng đồng và xã hội của TYM tại địa phương	44
3.2.4.3. Những đóng góp về phát triển nguồn nhân lực cán bộ Hội tại địa phương	47
3.3. Các yếu tố mang lại sự thành công của TYM	49
<i>3.3.1. TW Hội LHPN Việt Nam đã xác định hướng đi đúng trong việc lựa chọn mô hình cho hoạt động TCVM</i>	<i>49</i>
<i>3.3.2. TYM áp dụng thành công các nguyên tắc chủ yếu của tài chính vi mô và thiết kế sản phẩm TCVM phù hợp với nhóm đối tượng</i>	<i>50</i>
<i>3.3.3. Dễ tiếp cận, vay không cần thế chấp, thủ tục đơn giản, thuận tiện là những điểm mạnh của TYM.....</i>	<i>53</i>
<i>3.3.4. TYM luôn coi trọng các dịch vụ phi tài chính – giá trị cộng thêm có ý nghĩa đối với sự phát triển con người và xã hội</i>	<i>54</i>
<i>3.3.5. TYM có đội ngũ cán bộ nhiệt tình, trách nhiệm và có kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng</i>	<i>55</i>
<i>3.3.6. TYM có được sự tin tưởng, gắn bó của các thành viên, khách hàng.....</i>	<i>56</i>
3.4. Thách thức đối với TYM	56
<i>3.4.1. Sự cạnh tranh ngày càng lớn trong lĩnh vực dịch vụ tài chính vi mô.....</i>	<i>56</i>
<i>3.4.2. Sự thay đổi về cơ cấu ngành nghề, việc làm là một thách thức trong việc phát triển thành viên và hoạt động của TYM</i>	<i>57</i>
<i>3.4.3. Tác động của đại dịch Covid-19</i>	<i>58</i>
3.5. Sự hài lòng của thành viên và khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của TYM.....	59
4.1. Kết luận	64
4.2. Kiến nghị, đề xuất	66
<i>4.2.1. Đối với TW Hội LHPN Việt Nam.....</i>	<i>66</i>
<i>4.2.2. Đối với Ban lãnh đạo TYM.....</i>	<i>67</i>
<i>4.2.3. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....</i>	<i>69</i>
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69
Phụ lục 1: Các câu chuyện điển hình	70
Phụ lục 2: Bộ công cụ khảo sát thông tin sơ cấp.....	81
Phụ lục 3: Kết quả phân tích số liệu chi tiết.....	104

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CSXH	Chính sách xã hội
HĐND	Hội đồng nhân dân
HĐTV	Hội đồng thành viên
Hội LHPN	Hội Liên hiệp Phụ nữ
HPN	Hội Phụ nữ
HTPNPTKT	Hỗ trợ phụ nữ phát triển kinh tế
KD	Kinh doanh
KH	Khách hàng
KHTC	Kế hoạch Tài chính
KTSX	Kỹ thuật sản xuất
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NN & PTNT	Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
PVS	Phòng vấn sâu
TCVM	Tài chính vi mô
THCS	Trung học cơ sở
THPT	Trung học phổ thông
TLN	Thảo luận nhóm
TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên
TV	Thành viên
TYM	Tổ chức Tài chính vi mô TNHH MTV Tỉnh Thương
UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Mẫu nghiên cứu đánh giá TYM năm 2021	6
Bảng 2.2: Nội dung cuộc đánh giá TYM năm 2021	7
Bảng 3.1: Biến động nhân sự của TYM ở một số thời điểm trong 30 năm (người).....	10
Bảng 3.2: Biến động tài sản, tài chính của TYM ở một số thời điểm sau khi được công nhận chính thức (tỷ đồng)	11
Bảng 3.3: Phát triển địa bàn của TYM ở một số thời điểm trong 30 năm.....	13
Bảng 3.4: Hoạt động tín dụng, tiết kiệm của TYM ở một số thời điểm (2012-2021)....	15
Bảng 3.5: Tình hình vay vốn của gia đình thành viên TYM	17
Bảng 3.6: Hiệu quả sử dụng vốn vay (cho các món vay từ tháng 1/2019 trở lại đây)...	20
Bảng 3.7: Kết quả hỗ trợ cộng đồng của TYM, tính đến ngày hết năm 2021	44
Bảng 3.8: Mức độ đồng ý của thành viên TYM vào các khía cạnh của chất lượng dịch vụ TCVM do TYM cung cấp (thang đo Likert 5 mức độ)	60

DANH SÁCH BIỂU ĐỒ

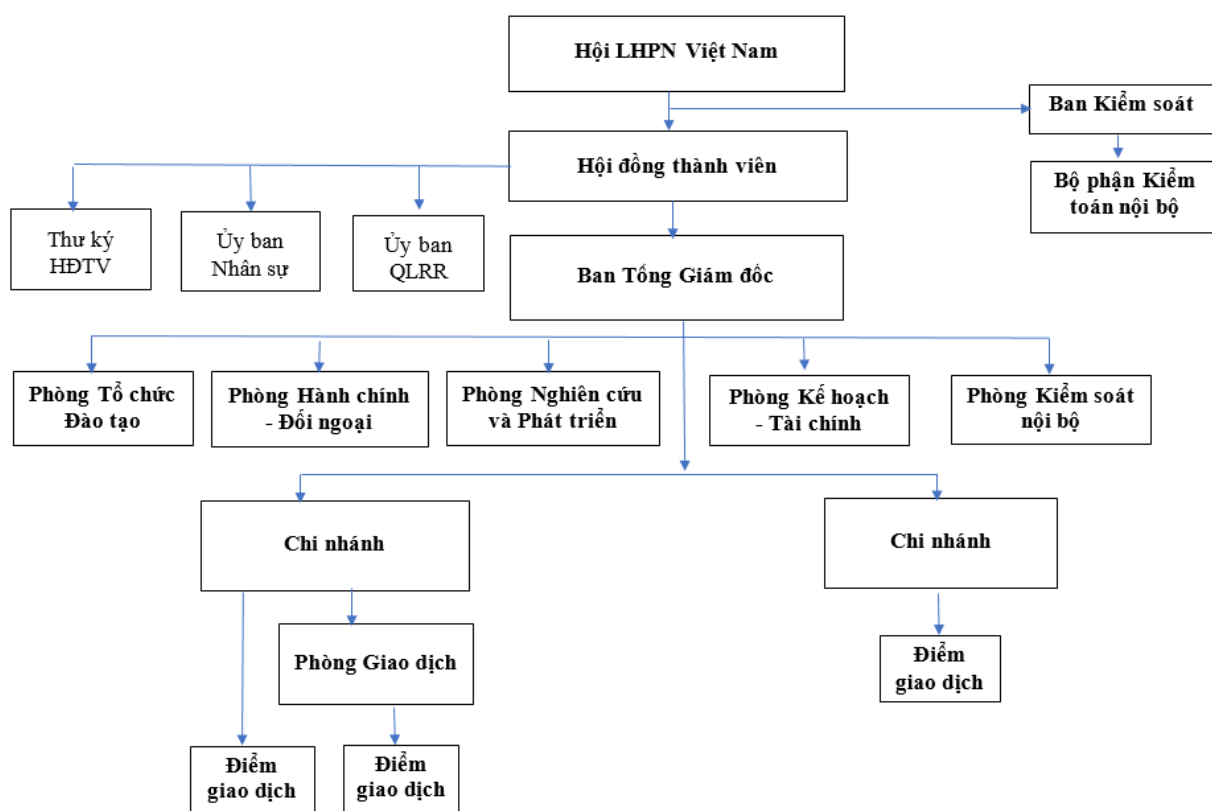
Biểu đồ 3.1: Địa bàn hoạt động của TYM theo tỉnh, thành phố	12
Biểu đồ 3.2: Phát triển thành viên của TYM ở một số thời điểm trong 30 năm (người).....	14
Biểu đồ 3.3: Thực tế sử dụng vốn vay cho hoạt động tăng thu nhập (%).....	19
Biểu đồ 3.4: Chi tiết sử dụng vốn vay cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh, chi tiêu trong gia đình (%)	20
Biểu đồ 3.5: Tỷ lệ tham gia các hình thức tiết kiệm (<i>% trong tổng số 832 người được phỏng vấn</i>).....	22
Biểu đồ 3.6: Sử dụng tiền rút tiết kiệm từ TYM (%).....	22
Biểu đồ 3.7: Các hình thức tiết kiệm khác của thành viên TYM (%).....	23
Biểu đồ 3.8: Xếp loại kinh tế hộ gia đình thành viên TYM.....	25
Biểu đồ 3.9: Tình trạng nhà ở của thành viên TYM	25
Biểu đồ 3.10: Xếp loại hộ nghèo và tình trạng nhà ở giữa 2 nhóm thành viên	26
Biểu đồ 3.11: Nghề mới, loại hình sản xuất, kinh doanh mới sau khi tham gia TYM..	27
Biểu đồ 3.12: Tăng thu nhập từ vay vốn của TYM được sử dụng vào các việc khác nhau	28
Biểu đồ 3.13: Sử dụng thu nhập từ vay vốn TYM cho các hoạt động trả nợ	29
Biểu đồ 3.14: Sử dụng thu nhập từ vay vốn TYM cho mua sắm tài sản (<i>biểu đồ hình cột</i>), xây, sửa nhà và công trình phụ (<i>biểu đồ hình dây</i>)	30
Biểu đồ 3.15: Tỷ lệ % hộ mua sắm được tài sản từ tăng thu nhập vay vốn TYM giữa 2 nhóm thành viên.....	30
Biểu đồ 3.16: Biết về các hoạt động phi tài chính của thành viên TYM (<i>% trong 742 thành viên</i>).....	32
Biểu đồ 3.17: Tham gia của thành viên vào các hoạt động phi tài chính (<i>biểu đồ hình cột</i>) và nội dung tập huấn/ hội thảo được thành viên thích và áp dụng nhiều nhất (<i>biểu đồ hình dây</i>).....	33
Biểu đồ 3.18: Tham gia các hoạt động do TYM tổ chức giữa hai nhóm thành viên.....	33
Biểu đồ 3.19: Các loại hỗ trợ phi tài chính thành viên đã nhận được từ TYM	36
Biểu đồ 3.20: Thay đổi tích cực của Thành viên sau khi tham gia TYM.....	39
Biểu đồ 3.21: Thay đổi tích cực sau khi tham gia TYM giữa hai nhóm thành viên ...	38
Biểu đồ 3.22: Nguồn để trả nợ vốn vay và gửi tiết kiệm.....	49
Biểu đồ 3.23: Đề xuất của thành viên với TYM.....	62

PHẦN I: BỐI CẢNH

1.1. Tổng quan về TYM

Tổ chức Tài chính vi mô Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Tình Thương (TYM) là tổ chức tài chính vi mô chính thức đầu tiên tại Việt Nam trực thuộc Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam với sứ mệnh: *“Cải thiện chất lượng cuộc sống của các cá nhân, hộ gia đình có thu nhập thấp, đặc biệt ưu tiên phụ nữ nghèo, yếu thế thông qua các dịch vụ tài chính và phi tài chính, tạo cơ hội cho phụ nữ tham gia vào các hoạt động kinh tế và xã hội, góp phần nâng cao vị thế của người phụ nữ”*. Giá trị cốt lõi của TYM: *Tận tâm - Sáng tạo - Hiệu quả*. Với sản phẩm, dịch vụ của TYM hướng đến: *Đơn giản - An toàn - Nhanh chóng - Thuận tiện*.

Cơ cấu tổ chức



Lĩnh vực hoạt động:

- 1) **Huy động vốn:** Nhận tiền gửi; Vay vốn; Tiếp nhận vốn ủy thác theo các chương trình, dự án của Chính phủ, của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước;
- 2) **Tín dụng:** Cho vay; Cho vay bằng nguồn vốn ủy thác;
- 3) **Hoạt động khác:**
 - Mở tài khoản và gửi tiền tại Ngân hàng Nhà nước, các ngân hàng thương mại và các tổ chức tín dụng khác;
 - Cung ứng một số dịch vụ thanh toán như sau: chuyển tiền, thu hộ, chi hộ cho khách hàng tài chính quy mô nhỏ;

- Nhận ủy thác cho vay vốn; ủy thác và nhận ủy thác các hoạt động khác liên quan đến lĩnh vực tài chính quy mô nhỏ theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;
- Làm đại lý bảo hiểm theo quy định của pháp luật về bảo hiểm và các lĩnh vực khác liên quan đến hoạt động tài chính quy mô nhỏ;
- Thực hiện dịch vụ tư vấn hỗ trợ cho khách hàng trong việc quản lý và sử dụng đồng vốn hiệu quả.

Lịch sử phát triển TYM

TYM với tiền thân là một quỹ tài chính vi mô do Trung ương Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam thành lập năm 1992 với tên gọi là “Quỹ Tình Thương” nhằm cung cấp các dịch vụ tín dụng, tiết kiệm và các hoạt động phi tài chính cho phụ nữ, giúp phụ nữ xóa đói, giảm nghèo và cải thiện cuộc sống; góp phần thực hiện chương trình xóa đói giảm nghèo và phát triển kinh tế - xã hội của Chính phủ. Trong những năm đầu thành lập, TYM nhận được sự hỗ trợ tận tình của Tiến sĩ Jaime Aristotle B. Alip (thời điểm đó là Cố vấn cho Tổ chức Lương Thực và Nông nghiệp Liên Hiệp Quốc) để xây dựng và vận hành một mô hình tài chính vi mô đặc trưng ở Việt Nam, gắn liền với mô hình đã rất thành công của Ngân hàng Grameen, Băng - la - đét. Trải qua nhiều nhiệm kỳ đại hội phụ nữ toàn quốc, TYM mở rộng quy mô hoạt động với sự trợ giúp về tài chính và kỹ thuật của nhiều tổ chức quốc tế: Quỹ Châu Á (Asia Foundation), Các tổ chức tương hỗ CARD (CARD MRI), Tổ chức Cordaid, Quỹ Ford (Ford Foundation), Tổ chức tín thác Grameen (Grameen Trust), Quỹ Hợp tác Quốc tế các Ngân hàng Tiết kiệm Đức (SBFIC, nay là DSIK), Oxfam, Quỹ Rabobank (Rabobank Foundation) và Quỹ Whole Planet (Whole Planet Foundation).

Kể từ năm 1998, TYM được công nhận là một đơn vị độc lập, tương đương các ban của TW Hội LHPN Việt Nam. Năm 2006, TYM chuyển đổi thành đơn vị sự nghiệp có thu, hoạt động trong lĩnh vực tài chính vi mô với mục tiêu phi lợi nhuận. Đến 2010, sau những thay đổi mạnh mẽ về thể chế và chính sách liên quan đến tài chính vi mô ở Việt Nam, TYM đã được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam công nhận là tổ chức TCVM chính thức đầu tiên tại Việt Nam.²

Một số kết quả chính

Sau 30 năm hình thành và phát triển, TYM đang hoạt động tại 13 tỉnh/thành phố của Việt Nam³; tính đến cuối năm 2021, TYM cung cấp dịch vụ TCVM tại 83 huyện/thị xã với 783 xã/phường/thị trấn. TYM đã thành lập và đi vào hoạt động 21 chi nhánh⁴ và 39 phòng giao dịch; tổ chức hoạt động tại 4.563 điểm giao dịch, thu hút 180.664 TV, KH tham gia. Tính đến

²Tham khảo thông tin cụ thể về 04 giai đoạn phát triển TYM trên trang web của TYM: <https://tymfund.org.vn/about-us/lich-su-phat-trien/>

³Hà Nội, Bắc Ninh, Hưng Yên, Vĩnh Phúc, Bắc Giang, Hải Dương, Thái Nguyên, Phú Thọ, Nam Định, Thanh Hóa, Nghệ An, Hải Phòng và Thái Bình.

⁴ Số liệu này bao gồm Dự án hỗ trợ TYM mở rộng hoạt động tại Thái Bình và Bắc Giang.

31/12/2021, tổng số vốn phát ra đạt 4.031,7 tỷ đồng và tổng số dư nợ tín dụng đạt 2.132,6 tỷ đồng; số dư tiết kiệm đạt 1.797,1 tỷ đồng; tổng nguồn vốn của TYM đạt 2.277,4 tỷ đồng trong đó vốn chủ sở hữu đạt 19,84%⁵. Đội ngũ nhân sự của TYM cũng không ngừng phát triển, hoạt động ngày càng chuyên nghiệp, với 575 cán bộ, trong đó có 298 cán bộ kỹ thuật. TYM đã khẳng định rõ tầm nhìn *“Trở thành một tổ chức tài chính vi mô tốt nhất tại Việt Nam, cung ứng dịch vụ Tài chính Vi mô hàng đầu cho các cá nhân, hộ gia đình có thu nhập thấp, đặc biệt ưu tiên phụ nữ nghèo và yếu thế”*.

Trong 30 năm qua, TYM đã có những tác động tích cực đến cuộc sống của nhiều phụ nữ nghèo và cộng đồng tại những địa bàn có hoạt động của TYM thông qua: Các hoạt động tài chính (như Tín dụng, Tiết kiệm); và Các hoạt động phi tài chính (như Chăm sóc sức khỏe; Nâng cao năng lực; Mái ấm tình thương); và các hoạt động Cộng đồng khác).

Với những đóng góp tích cực đến công cuộc giảm nghèo và phát triển cộng đồng, TYM đã vinh dự nhận được nhiều giải thưởng và bằng khen cao quý như: Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ (1999), Cờ thi đua của Chính phủ năm 2020, Huân chương lao động hạng nhất, nhì, ba (2002, 2007, 2012), Giải thưởng Phụ nữ Việt Nam (2007) và nhiều bằng khen, cờ thi đua của Hội LHPN VN, Tổ chức tài chính vi mô tiêu biểu Citi - Việt Nam (2016, 2021), Tổ chức tài chính vi mô hướng tới người nghèo (2021) và các giải thưởng khác. Bên cạnh đó, cán bộ TYM đã được Quỹ Whole Planet trao giải Cán bộ tín dụng xuất sắc khu vực Châu Á- Thái Bình Dương trong 8 năm gần đây (từ năm 2014 - 2020, năm 2021 không tổ chức).

1.2. Mục tiêu đánh giá

1) Phân tích, đánh giá khái quát những kết quả chủ yếu trên các lĩnh vực hoạt động của TYM sau 30 năm hình thành và phát triển.

2) Đánh giá tác động của TYM sau 30 năm hoạt động, theo 2 khía cạnh chủ yếu:

a. Những thay đổi về kinh tế gia đình, đời sống vật chất, tinh thần và bình đẳng giới trong các gia đình thành viên và khách hàng khi tham gia, tiếp cận TYM; Những đóng góp của TYM trong công tác Hội LHPN Việt Nam, trong việc phát triển kinh tế - xã hội tại các địa bàn hoạt động của TYM.

3) Đề xuất các khuyến nghị nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ của TYM từ góc độ của các thành viên và khách hàng.

⁵ Theo Báo cáo hoạt động năm 2021 do TYM cung cấp

PHẦN II: THIẾT KẾ ĐÁNH GIÁ

2.1. Lý thuyết và Phương pháp đánh giá

2.1.1. Phương pháp nghiên cứu, phân tích thông tin

Nghiên cứu tài liệu thứ cấp

Thu thập thông tin thứ cấp được thực hiện từ các nguồn báo cáo chính thức hàng năm và các ấn phẩm được công bố của TYM cũng như các thông tin về TYM trên website chính thức, mạng internet, và các chi nhánh được khảo sát của TYM. Các thông tin thứ cấp đã được thu thập bao gồm các nội dung liên quan đến chiến lược phát triển TYM, kết quả hoạt động của TYM trên các lĩnh vực, tập trung vào lĩnh vực tài chính vi mô, cơ sở dữ liệu khảo sát ban đầu của thành viên và khách hàng của TYM. Bên cạnh đó, những vấn đề lý luận chung về tài chính vi mô, đánh giá chất lượng dịch vụ tài chính vi mô và các chính sách của Nhà nước Việt Nam về tài chính vi mô cũng đã được nhóm nghiên cứu tham khảo. Các thông tin thứ cấp đã được sử dụng linh hoạt, khoa học để phát triển phương pháp, công cụ đánh giá, đồng thời cũng là cơ sở để bổ sung cho các nhận định, bình luận trong báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá.

Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được áp dụng xuất phát từ thực trạng về quy mô, địa bàn hoạt động của TYM trải dài trên phạm vi 13 tỉnh, thành phố với gần 180 nghìn thành viên. Để có thể khái quát kết quả, tác động của TYM đến thành viên, cần có phương pháp và công cụ phù hợp, khoa học. Nghiên cứu định lượng đã sử dụng Bảng câu hỏi cấu trúc nhằm thu thập các thông tin bằng số, có tính đại diện của các thành viên của TYM về các khía cạnh: kinh tế gia đình, tình hình tham gia các dịch vụ của TYM, kết quả và tác động, sự hài lòng và các đề xuất đối với các sản phẩm, dịch vụ của TYM. Phương pháp triển khai nghiên cứu định lượng được mô tả trong phần kỹ thuật chọn mẫu nghiên cứu và triển khai kế hoạch nghiên cứu.

Nghiên cứu định tính

Tác động của tài chính vi mô đến thành viên TYM được xác định là theo nhiều khía cạnh, mức độ khác nhau. Bên cạnh việc làm thay đổi nhận thức, năng lực, thu nhập, điều kiện sống của phụ nữ là thành viên của TYM, tài chính vi mô còn có tác động không nhỏ đến cộng đồng, đến hoạt động của tổ chức Hội LHPN Việt Nam. Nghiên cứu định tính được thực hiện với nhiều khách thể nghiên cứu nhằm thu thập thông tin từ các tổ chức, cá nhân có liên quan. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua các cuộc thảo luận nhóm, phỏng vấn bán cấu trúc, phỏng vấn điển hình nhằm thu thập các thông tin sâu hơn từ các bên liên quan về kết quả và tác động của TYM đến thành viên, đến cộng đồng và đến Hội; về chất lượng dịch vụ TCVM và các đề xuất đối với các sản phẩm, dịch vụ, sự phát triển của TYM trong tương lai. Kết quả nghiên cứu định tính được lồng ghép trong quá trình phân tích, xây dựng báo cáo và các câu chuyện điển hình.

Phân tích, tổng hợp thông tin

Hai phương pháp phân tích số liệu định tính và định lượng đều được sử dụng trong nghiên cứu này. Với các thông tin định tính từ biên bản phỏng vấn, tọa đàm, nhóm nghiên cứu tổng hợp thành các nhận định, các quan điểm và trích dẫn vào báo cáo tổng hợp cũng như xây dựng các điển hình của những thành viên TYM thành công. Với các thông tin định lượng, phân tích thống kê mô tả về số tuyệt đối, số tương đối, số trung bình, trọng số theo các nội dung phân tích đã được nhóm nghiên cứu thực hiện trên phần mềm SPSS 20.0 sau khi đã nhập số liệu và xử lý các lỗi liên quan đến thiếu và sai lệch thông tin. Bên cạnh đó, một số mối quan hệ giữa các biến số phản ánh tác động đến khách hàng, sự hài lòng của khách với sản phẩm, dịch vụ của TYM với các biến số khác phản ánh tình hình nhân chủng học cũng được phân tích, làm rõ.

2.1.2. Mẫu khảo sát và phương pháp chọn mẫu

Phương pháp chọn mẫu định lượng: Trên cơ sở nghiên cứu về hệ thống tổ chức của TYM, số lượng khách hàng và thành viên tính đến hết năm 2020 và sự phân bố khách hàng theo khu vực địa lý, nhóm đánh giá lựa chọn phương pháp “chọn mẫu chùm kết hợp với mẫu ngẫu nhiên hệ thống” để lựa chọn khách thể nghiên cứu (người được phỏng vấn). Các bước tiến hành chọn mẫu được thực hiện như sau:

- Bước 1: Xác định, lựa chọn các chùm để khảo sát. Mỗi chi nhánh được xác định là 1 chùm các khách hàng, thành viên với giả định họ có sự tương đồng về những đặc điểm kinh tế - xã hội. Để lựa chọn được các chi nhánh, nhóm nghiên cứu đề xuất phải lựa chọn chi nhánh đại diện cho các yếu tố địa lý: đồng bằng và trung du miền núi, miền Bắc và miền Trung. Bên cạnh đó, các khu vực, thành viên phải đại diện cho các mốc thời gian hoạt động trong 30 năm hình thành và phát triển của TYM. Sau khi cân nhắc, nhóm nghiên cứu đưa ra 2 mốc thời gian tham gia vào TYM (ít nhất 5 năm và ít nhất 10 năm) để lựa chọn chi nhánh và thành viên. Kết quả, 6 chi nhánh thuộc 6 tỉnh, bao gồm: Sóc Sơn (Hà Nội), Vĩnh Phúc, Ý Yên (Nam Định), Thanh Hóa, Bắc Giang và Đô Lương (Nghệ An)⁶ đã được lựa chọn để khảo sát.
- Bước 2: Chọn khách thể nghiên cứu (đối tượng được phỏng vấn) được thực hiện tại các chi nhánh đã lựa chọn tại bước 1. Trên cơ sở danh sách thành viên do TYM cung cấp cho từng chi nhánh, từng cụm (xã), nhóm nghiên cứu sắp xếp theo thứ tự và xây dựng khoảng cách mẫu, lựa chọn đối tượng được phỏng vấn theo khoảng cách mẫu cho đến khi đủ số lượng mẫu quy định và cộng thêm 10% để dự phòng cho những thành viên không thể tham gia phỏng vấn vì các lý do bất khả kháng. Theo quy định trước đây của TYM có 2 nhóm đối tượng tham gia vào TYM được gọi là “thành viên” và “khách hàng” tùy theo việc họ có tham gia vay vốn hay chỉ gửi tiết kiệm. Tuy nhiên, do chính sách đã có những thay đổi nhất định, tỷ lệ nhóm “khách hàng” trong tổng số người tham gia TYM ở mỗi chi nhánh

⁶ Trong đó, các chi nhánh hoạt động ít nhất 10 năm bao gồm Sóc Sơn, Vĩnh Phúc, Ý Yên và Thanh Hóa; chi nhánh Bắc Giang và Đô Lương là hai chi nhánh đại diện cho các chi nhánh mới được phát triển gần đây.

khá nhỏ nên nhóm nghiên cứu chỉ tập trung lựa chọn khách thể nghiên cứu là “thành viên” của TYM.

Cỡ mẫu định lượng: Việc xác định cỡ mẫu được nhóm đánh giá triển khai dựa trên tham khảo các căn cứ chủ yếu sau đây: (1) Theo thông lệ chung của nghiên cứu khoa học, quy mô mẫu đáp ứng cho phân tích các hàm thống kê, các kiểm định phải lớn hơn 100 quan sát; (2) quy mô tối thiểu có thể áp dụng công cụ thống kê là 30 quan sát; (3) Quy mô tối thiểu để có thể sử dụng các kết quả phân tích từ mẫu khảo sát để suy rộng thành các đặc điểm của tổng thể với độ tin cậy 95% là trên 384 quan sát (Hair et al., 1998); (4) Quy mô mẫu thông thường có thể phân tích hồi quy, tương quan là trên 100 quan sát; (5) Theo Hair et al., (2006), số lượng khảo sát tối thiểu phải bằng số biến đo lường (số câu hỏi trong phiếu khảo sát) nhân với 5.

Với những căn cứ trên, nhóm đánh giá đã chọn danh sách 880 thành viên TYM (bao gồm 10% dự phòng) để khảo sát định lượng tại 6 chi nhánh đã lựa chọn. Kết quả khảo sát thực tế thu được 843 phiếu hợp lệ (thông tin cụ thể về đặc điểm mẫu tham khảo tại Phụ lục 3). Với cỡ mẫu như vậy, hoàn toàn đại diện cho tổng số thành viên TYM và các kết quả nghiên cứu đánh giá có thể suy rộng, khái quát thành những vấn đề chung của TYM hiện nay.

Bảng 2.1: Mẫu nghiên cứu đánh giá TYM năm 2021

Stt	Đối tượng phỏng vấn	Phương pháp khảo sát	Số cuộc	Số người
1	Thành viên TYM	Phỏng vấn bằng bảng hỏi cấu trúc		843
		Phỏng vấn nhóm	6	45
		Phỏng vấn sâu	12	12
2	Khách hàng TYM	Phỏng vấn nhóm	6	34
3	Hộ dân không phải là thành viên TYM	Phỏng vấn nhóm	6	41
4	Nhân viên TYM các cấp (TW, chi nhánh, cụm)	Phỏng vấn bán cấu trúc	12	12
5	Chính quyền, các ban ngành liên quan	Tọa đàm	6	31
6	Hội LHPN các cấp (Tỉnh, huyện, xã)	Phỏng vấn bán cấu trúc	10	10
7	Đại diện NHNN cấp tỉnh	Phỏng vấn bán cấu trúc	1	1
8	Đại diện TW Hội LHPN Việt Nam (Chủ tịch Hội tại các mốc chuyển đổi quan trọng của	Phỏng vấn bán cấu trúc	4	4

Stt	Đối tượng phỏng vấn	Phương pháp khảo sát	Số cuộc	Số người
	TYM, Trưởng ban KHTC, Trưởng ban HTPNPTKT)			

2.2. Nội dung đánh giá

Nội dung đánh giá được đề xuất trong TOR giữa TYM với Học viện Phụ nữ Việt Nam và được tóm tắt trong bảng dưới đây:

Bảng 2.2: Nội dung cuộc đánh giá TYM năm 2021

Nội dung đánh giá	Thông tin chi tiết cần phân tích
1. Quá trình phát triển của TYM trong 30 năm qua	- Sự phát triển về tổ chức, thể chế, nhân sự, tài chính của tổ chức - Sự mở rộng địa bàn, thay đổi số lượng thành viên, khách hàng - Sự phát triển về sản phẩm, dịch vụ của TYM
2. Những thay đổi của thành viên và khách hàng của TYM trong 30 năm qua	a) Về tình trạng kinh tế gia đình - Cơ hội tiếp cận với dịch vụ tài chính - Hiệu quả sử dụng vốn vay - Sự thay đổi thu nhập/ kinh tế gia đình (tình trạng nghèo, sự đa dạng trong SXKD hộ, thu nhập/ chi tiêu/ tài sản b) Về nhận thức, hiểu biết xã hội - Cơ hội tiếp cận với các dịch vụ phi tài chính - Sự thay đổi năng lực về các lĩnh vực: tài chính, kiến thức và kinh nghiệm sử dụng vốn vay/ kinh doanh, kỹ thuật sản xuất - Hiểu biết và kỹ năng sử dụng công nghệ số - Môi liên kết, hỗ trợ giữa các khách hàng, thành viên... c) Về bình đẳng giới trong gia đình - Sự tham gia vào các hoạt động kinh tế gia đình - Sự tham gia vào các hoạt động đào tạo/giáo dục, các hoạt động xã hội - Quyền ra quyết định
3. Đóng góp của TYM trong hoạt động của Hội LHPN Việt Nam và sự phát triển của địa phương, cộng đồng	- Các đóng góp vào hoạt động của Hội LHPN Việt Nam tại trung ương và địa phương; - Đóng góp tại cộng đồng về đào tạo, giáo dục, nâng cao năng lực về tài chính, kinh doanh, văn hóa thể thao cho người dân cho cộng đồng - Các hỗ trợ về vật chất cho người dân, cộng đồng

Nội dung đánh giá	Thông tin chi tiết cần phân tích
4. Sự hài lòng của thành viên với chất lượng sản phẩm, dịch vụ của TYM	Sử dụng, điều chỉnh cho phù hợp với TCVM Bộ thang đo SERVPERF với 22 câu hỏi về cảm nhận của khách hàng từ nghiên cứu của Cronin và Taylor (1992)
5. Các giải pháp, đề xuất để TYM phát triển hơn nữa trong tương lai	- Quan điểm của Hội LHPN Việt Nam - Đề xuất của các thành viên và khách hàng về cải thiện các chính sách, sản phẩm; - Đề xuất của nhóm nghiên cứu về thay đổi tổ chức, nhân sự và chiến lược

2.3. Thời gian thực hiện đánh giá

Thời gian thực hiện toàn bộ hoạt động đánh giá: từ tháng 9 - 12/2021.

2.4. Hạn chế của đợt đánh giá và kiểm soát rủi ro hoạt động

Do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 trong phần lớn thời gian của năm 2021 nên kế hoạch khảo sát trực tiếp các đối tượng theo kế hoạch ban đầu bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Mặc dù vậy, nhờ sự phối hợp chặt chẽ và tổ chức tốt công việc từ các cán bộ của TYM trụ sở chính và các chi nhánh, nhóm nghiên cứu đã thực hiện khảo sát trực tiếp tại 5/6 tỉnh, thành phố theo một kế hoạch linh hoạt. Riêng chi nhánh Bắc Giang: 100% các cuộc phỏng vấn định tính được thực hiện trực tuyến qua Zoom, 33% số cuộc khảo sát định lượng được thực hiện qua điện thoại, 67% số cuộc còn lại được thực hiện trực tiếp.

Nhóm đánh giá đã xây dựng kế hoạch khảo sát chi tiết, phối hợp chặt chẽ với các cán bộ của TYM ở trụ sở chính và chi nhánh để đảm bảo bố trí các đối tượng được phỏng vấn theo đúng số lượng, danh sách và theo thời gian phù hợp với các bên liên quan. Do ảnh hưởng của dịch bệnh và thời gian khảo sát thường vào cuối tuần nên nhóm nghiên cứu chỉ phỏng vấn được 01/06 lãnh đạo NHNN (phỏng vấn Phó giám đốc NHNN tỉnh Nam Định) và 02/03 lãnh đạo Hội LHPN tỉnh (Nam Định và Thanh Hóa). Mặc dù vậy, kết quả phỏng vấn định tính các khách thể nghiên cứu này không ảnh hưởng nhiều đến kết quả nghiên cứu đánh giá.

Để kiểm soát hoạt động trong bối cảnh dịch bệnh, nhóm nghiên cứu đã thiết kế Phiếu hỏi định lượng trên google form và dự định triển khai khảo sát trực tuyến tại Bắc Giang cũng như một số tỉnh khác. Tuy nhiên, qua thử nghiệm cho thấy việc tiếp cận đường link khảo sát của thành viên TYM còn hạn chế, chất lượng trả lời phiếu không đảm bảo nên nhóm nghiên cứu đã thử nghiệm khảo sát qua điện thoại với chi nhánh Bắc Giang. Kết quả khảo sát cũng phát sinh những vấn đề sau:

- Thành viên nhận điện thoại thường trả lời là bận, hẹn gọi lại lúc khác; nhưng nhiều trường hợp gọi lại theo thời gian đã hẹn thì cũng không nghe máy hoặc từ chối trả lời;

- Bảng hỏi dài, mất nhiều thời gian nên một số thành viên từ chối trả lời hoặc đang trả lời thì bỏ dở do có khách hoặc bận không muốn trả lời tiếp;
- Thành viên không muốn nghe máy vì sợ bị lôi vào một hoạt động đa cấp (mặc dù người gọi điện thoại khảo sát đã giới thiệu rõ từ Hội LHPN Việt Nam, thực hiện khảo sát đánh giá tác động của TYM đối với thành viên...);

Để kiểm soát chất lượng thông tin thu thập được, bên cạnh việc lên kế hoạch chi tiết, có thông báo trước cho địa phương và những thành viên được lựa chọn theo mẫu, nhóm nghiên cứu đã triển khai thêm một số biện pháp sau đây:

- Thiết kế một số câu hỏi kiểm tra chéo trong phiếu điều tra;
- Nhóm đánh giá trực tiếp thực hiện và mời thêm các điều tra viên không có mối liên hệ với TYM;
- Đào tạo điều tra viên trước khi khảo sát, đảm bảo tuân thủ chặt chẽ quy trình, có kỹ năng phỏng vấn, tổ chức tọa đàm và tuân thủ đạo đức nghiên cứu;
- Giám sát chặt chẽ hàng ngày trong quá trình thu thập thông tin tại thực địa (kiểm tra chất lượng các phiếu phỏng vấn/nghiệm thu phiếu ngay khi thu về và trước khi thành viên rời địa điểm phỏng vấn để đảm bảo tránh sai sót và thiếu thông tin);
- Tăng 10% số phiếu phỏng vấn định lượng so với cỡ mẫu dự phòng cho các trường hợp phiếu sai, hỏng không sử dụng được.

PHẦN III: CÁC PHÁT HIỆN CHÍNH

3.1. Khái quát về kết quả hoạt động của TYM sau 30 năm hình thành và phát triển

3.1.1. Về địa vị pháp lý, tổ chức nhân sự và tài chính

3.1.1.1. Về địa vị pháp lý

Từ một Dự án theo Công văn đồng ý của Chính phủ vào năm 1992, TYM đã phát triển không ngừng, trở thành Tổ chức tài chính vi mô TNHH MTV, trực thuộc HỘI LHPN Việt Nam. Quá trình phát triển của TYM trải qua các cột mốc đáng ghi nhớ sau:

- Hội LHPN Việt Nam thành lập Dự án Quỹ Tình Thương thuộc Ban Gia đình - Đời sống theo công văn số 563/KTĐN ngày 20 tháng 2 năm 1992 của Chính phủ;
- Năm 1995 sau khi thí điểm thành công, Hội LHPN Việt Nam quyết định mở rộng mô hình ra các địa bàn mới;
- Năm 1998 TYM trở thành một đơn vị độc lập trực thuộc Đoàn chủ tịch Hội LHPN Việt Nam sau khi tách khỏi Ban Gia đình - Đời sống;
- Năm 2006 TYM trở thành đơn vị sự nghiệp có thu, hoạt động vì mục đích xã hội phi lợi nhuận;
- Năm 2010 TYM là tổ chức đầu tiên tại Việt Nam được Ngân hàng nhà nước cấp phép hoạt động tài chính vi mô theo Nghị định 28 và Nghị định 165 chuyển thành “Tổ chức tài chính quy mô nhỏ TNHH MTV Tình Thương”. Hội là chủ sở hữu duy nhất của TYM;

- Năm 2013 đến nay, Tổ chức tài chính Quy mô nhỏ TNHH MTV Tỉnh Thương đổi tên thành Tổ chức tài chính vi mô TNHH MTV Tỉnh Thương theo Luật các tổ chức tín dụng. Với 17 chi nhánh được Ngân hàng nhà nước cấp phép ban đầu, TYM đã được cấp phép thành lập thêm 4 chi nhánh tính đến hết năm 2021, nâng tổng số chi nhánh của TYM lên 21 chi nhánh, hoạt động tại 13 tỉnh, thành phố trên cả nước⁷.

3.1.1.2. Về tổ chức nhân sự

Về nhân sự, TYM có sự gia tăng nhanh chóng về số lượng nhân viên trong 30 năm qua. Khi thành lập TYM chỉ có 7 người, 30 năm sau số lượng nhân sự tăng lên hơn 80 lần và đạt quy mô tổng số nhân sự là 575 người vào cuối năm 2021. Trong đó, số nhân sự là nữ chiếm gần 80% và trở thành lực lượng nòng cốt ở trụ sở chính cũng như tại các chi nhánh. Số lượng nhân sự ở các chi nhánh tăng nhanh hơn và hiện tại chiếm trên 90% tổng số nhân sự. Tỷ lệ nhân sự là cán bộ chuyên môn kỹ thuật chiếm khoảng 75% trên tổng số nhân sự của TYM và chiếm gần 82% tổng số nhân sự các chi nhánh. Đây thực sự là tỷ lệ nhân sự hiệu quả nếu so sánh giữa nhân sự làm chuyên môn và nhân sự gián tiếp. Đội ngũ lãnh đạo, quản lý của TYM cũng có sự lớn mạnh không ngừng, chiếm xấp xỉ 20% tổng số nhân sự và đáp ứng được các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định. Những năm gần đây, TYM khá chú trọng đến đào tạo đội ngũ lãnh đạo, quản lý thông qua các lớp ngắn hạn cũng như hỗ trợ tài chính và cử gần 40 cán bộ đi đào tạo thạc sỹ tài chính ngân hàng, chuyên ngành TCVM.

Bảng 3.1: Biến động nhân sự của TYM ở một số thời điểm trong 30 năm (người)

STT	Nội dung phân tích	1992	2002	2012	2016	2021
1	Tổng số nhân sự	7	114	362	455	575
2	Tổng nhân sự tại trụ sở chính	3	11	34	45	51
3	Tổng nhân sự tại các chi nhánh	4	103	328	410	524
4	Nhân sự chuyên môn kỹ thuật tại các chi nhánh	3	80	250	338	428
5	Nhân sự quản lý, lãnh đạo (từ trưởng phòng giao dịch trở lên)	3	34	67	86	112
6	Tổng nhân sự là nữ	7	-	282	354	459

(Nguồn: Báo cáo của TYM)

3.1.1.3. Về tài chính của TYM

Tình hình tăng trưởng về tài chính, tài sản của TYM trong 30 năm qua cũng rất ấn tượng, nhất là từ khi được chuyển đổi thành tổ chức TCVM chính thức vào năm 2010. Tổng nguồn vốn đến cuối năm 2021 của TYM đạt 2.277,4 tỷ đồng, tăng gần 14 lần so với thời điểm được công nhận chính thức năm 2010, trong đó vốn chủ sở hữu tăng gần 5 lần, đạt hơn 450 tỷ đồng và

⁷ Bao gồm Dự án hỗ trợ TYM mở rộng hoạt động tại Thái Bình và Bắc Giang

chiếm 19,84% tổng nguồn vốn. Đáng trân trọng là vốn huy động từ TV tính đến 31/12/2021 bằng hơn 25 lần so với lúc thành lập chính thức, tương ứng với tăng 1.797,1 tỷ đồng. Số vốn đi vay có tăng lên khoảng 2,6 lần nhưng vẫn chậm hơn sự thay đổi của vốn chủ sở hữu và vốn huy động từ TV, KH. Sự phát triển của TYM còn thể hiện ở các con số liên quan đến lợi nhuận: lợi nhuận trước thuế năm 2021 bằng 4,6 lần so với năm 2010; tỷ suất lợi nhuận trước thuế trên tổng nguồn vốn năm 2021 đạt gần 3,5% và tỷ suất lợi nhuận trước thuế trên vốn chủ sở hữu đạt 17,6%.

Bảng 3.2: Biến động tài sản, tài chính của TYM ở một số thời điểm sau khi được công nhận chính thức (tỷ đồng)

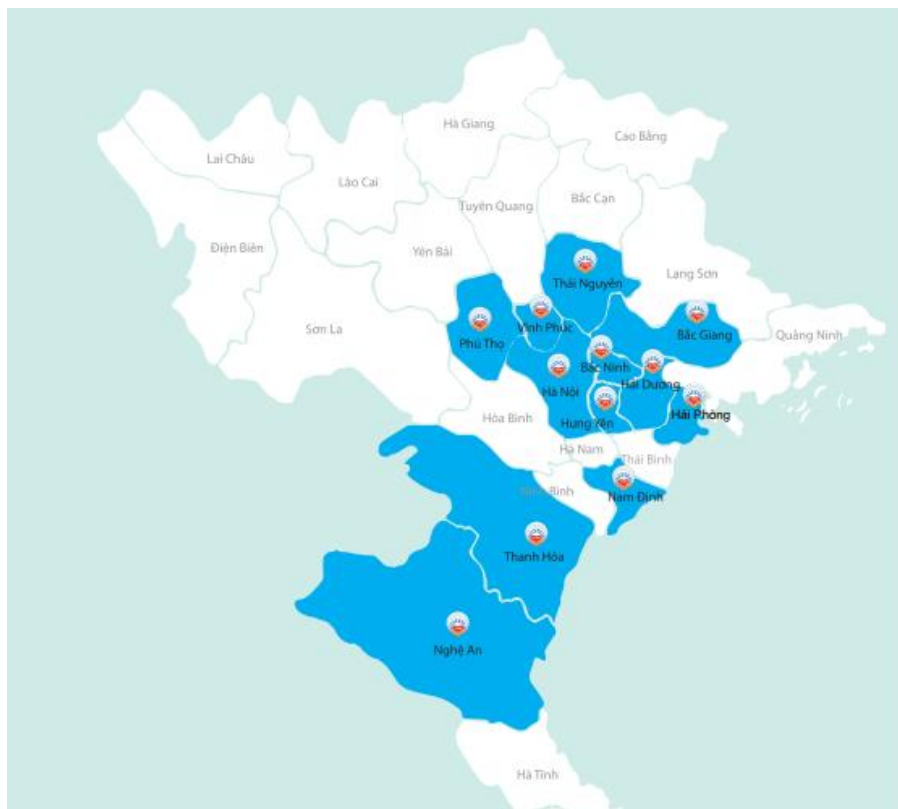
STT	Nội dung phân tích	2010	2016	2021	Chênh lệch 2021/2010	
					Số lượng	Tốc độ phát triển (%)
1	Tổng nguồn vốn (1) = (2) + (3) + (4)	168,4	1.096,3	2.277,4	2.109	1.352,4
2	Tổng vốn chủ sở hữu	97.9	274.9	451.8	353.9	461,5
3	Tổng vốn đi vay	125.0	137.9	328.5	203.5	262,8
4	Vốn huy động (từ thành viên)	70.5	683.5	1.797.1	1.726.6	2.549,1
5	Lợi nhuận trước thuế	17.2	44.3	79.4	62.2	461,6
6	Lợi nhuận sau thuế	16.9	40.1	65.6	48.7	388,2

(Nguồn: Báo cáo của TYM)

3.1.2. Về quy mô hoạt động

3.1.2.1. Về địa bàn, chi nhánh

Biểu đồ 3.1: Địa bàn hoạt động của TYM theo tỉnh, thành phố



(Nguồn: TYM⁸)

TYM ngày càng mở rộng địa bàn hoạt động, khi mới thành lập năm 1992, TYM chỉ hoạt động tại chi nhánh Sóc Sơn, Hà Nội (miền Bắc). Ngay sau khi chuyển đổi thành tổ chức TCVM chính thức, TYM hoạt động tại 10 tỉnh, thành phố và đến nay TYM đã hoạt động ở 13 tỉnh/thành phố⁹ khu vực phía Bắc và Bắc Trung bộ Việt Nam, bao phủ 20,6%¹⁰ cả nước, bao phủ 29,5% các tỉnh, thành phố miền Bắc và miền Trung. Tổng hợp mở chi nhánh theo tỉnh/thành phố của TYM được trình bày trong Phụ lục 3.1.

Ngày đầu thành lập, TYM chỉ hoạt động ở 01 huyện/thị, số lượng huyện/thị TYM hoạt động năm 2002 tăng gấp 10 lần năm 1992. Số huyện/thị tăng nhanh nhất trong giai đoạn 10 năm gần đây (2012-2021). Sau 30 năm phát triển, TYM đã hoạt động ở gần 50% tổng số huyện/thị của 13 tỉnh/thành phố, nâng tổng số huyện/thị TYM hoạt động lên tới 83 huyện/thị, bao phủ

⁸ Trích bản đồ Việt Nam

⁹ Hà Nội, Phú Thọ, Thái Nguyên, Bắc Giang, Bắc Ninh, Hưng Yên, Nam Định, Vĩnh Phúc, Hải Phòng, Hải Dương, Thanh Hóa, Nghệ An, Thái Bình

¹⁰ Tỷ lệ bao phủ cấp tỉnh, thành phố được tính trên tổng số tỉnh, thành phố của cả nước và tổng số tỉnh, thành phố của Miền Bắc, Miền Trung

45,4%¹¹. Trung bình mỗi năm trong giai đoạn 2010-2021, TYM mở mới được từ 4 đến 5 huyện/thị. Năm 2011, TYM mở mới hoạt động ở nhiều huyện nhất với 7 huyện (Phụ lục 3.2). Hiện nay TYM đang hoạt động ở 5.819 thôn/xóm, bao phủ 61,2%¹² và 783 xã/phường/thị trấn, bao phủ 43,74%¹³, tăng khoảng 2,4 lần so với năm 2012.

Bảng 3.3: Phát triển địa bàn của TYM một số thời điểm trong 30 năm

STT	Nội dung phân tích	1992	2002	2012	2016	2021
1	Số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có hoạt động TYM	01	06	10	12	13
2	Số huyện/thị có hoạt động TYM	01	10	45	56	83
3	Số xã có hoạt động TYM	01	60	333	514	783
4	Số chi nhánh (bao gồm 2 chi nhánh Dự án)	01	13	17	20	21
5	Các đơn vị: Văn phòng chi nhánh, phòng giao dịch, địa bàn trực thuộc Văn phòng chi nhánh	01	13	53	63	77

(Nguồn: Báo cáo của TYM)

Không chỉ tăng số tỉnh/thành phố hoạt động lên tới 13 tỉnh/thành phố, khi tái cơ cấu TYM đã chú trọng việc mở rộng địa bàn tại các tỉnh. Từ 1 chi nhánh ban đầu, số lượng chi nhánh tăng lên nhanh chóng và sau 30 năm đạt 21 chi nhánh (bao gồm Dự án hỗ trợ TYM mở rộng hoạt động tại Thái Bình và Bắc Giang), trong đó giai đoạn 1992-2002 tăng nhanh nhất (12 chi nhánh). Theo đó, TYM đã thành lập các văn phòng chi nhánh, phòng giao dịch, đảm bảo tính tập trung và thuận tiện cho việc quản lý. Trong chặng đường 30 năm hình thành và phát triển, đã có 77 văn phòng chi nhánh, phòng giao dịch, địa bàn trực thuộc Văn phòng chi nhánh được TYM thành lập. Thời gian tới đây, TYM có kế hoạch tiếp tục mở rộng đến nhiều địa bàn khác trên cả nước.

3.1.2.2. Về thành viên¹⁴, khách hàng¹⁵

Với định hướng đúng đắn và quyết tâm cao của TYM cũng như sự chỉ đạo, hợp tác của cả hệ thống Hội, số lượng TV và KH của TYM trong các năm đều tăng nhanh, nhất là từ khi TYM được NHNN cấp phép hoạt động chính thức (năm 2010). Giai đoạn 1992-2002 tăng 16.269

11 Tỷ lệ bao phủ cấp huyện được tính trên tổng số huyện/thị xã, thành phố của 13 tỉnh, thành phố

12 Tỷ lệ bao phủ thôn/xóm được tính trên tổng số thôn/xóm của 783 xã/phường

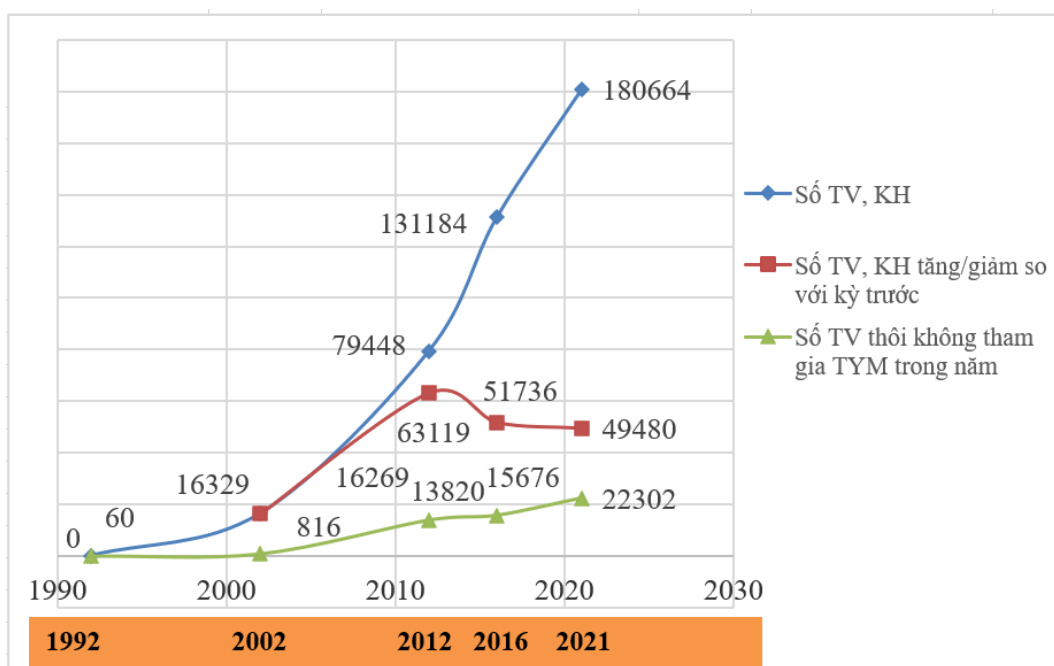
13 Tỷ lệ bao phủ cấp xã được tính trên tổng số xã của 83 huyện/thị xã, thành phố

¹⁴ Thành viên là phụ nữ, tham gia đồng thời sử dụng các sản phẩm vốn và tiết kiệm, các hoạt động khác của TYM hoặc chỉ sử dụng các sản phẩm tiết kiệm và sản phẩm hoạt động khác của TYM nhưng không vay vốn.

¹⁵ Khách hàng là cá nhân có nhu cầu sử dụng sản phẩm tiết kiệm của TYM (không tham gia tiết kiệm bắt buộc)

TV, KH, năm 1992 chỉ có 60 TV nhưng đến năm 2002 đã có 16.329 TV, KH tham gia. Tỷ lệ thôi không tham gia TYM giai đoạn này rất thấp, tính đến năm 2002 chỉ chiếm chưa đầy 5%.

Biểu đồ 3.2: Phát triển thành viên của TYM ở một số thời điểm trong 30 năm (người)



(Nguồn: Báo cáo của TYM)

Trong 10 năm tiếp theo (2002 - 2012) TYM tăng thêm 63.119 TV, KH (tính năm 2012 tổng số TV, KH lên 79.448 người, tăng gấp gần 5 lần so với năm 2002), đây là giai đoạn có số TV, KH tăng mạnh nhất trong chặng đường 30 năm của TYM, gắn với dấu mốc TYM được công nhận chính thức vào năm 2010 và số huyện TYM mở mới nhiều nhất trong 30 năm qua (7 huyện) với 3 chi nhánh mới được thành lập năm 2011, đồng thời có 04 sản phẩm tín dụng, 04 sản phẩm tiết kiệm (tính đến 2012).

Số lượng KH của TYM có xu hướng tăng, trong 10 năm gần đây (2012-2022) đã có thêm trên 100 ngàn TV, KH tham gia TYM, do đó tổng số TV, KH đến cuối năm 2021 đạt 180.664 người. Trong đó, TYM chi nhánh Thanh Hóa dẫn đầu về số lượng TV với 23.304 người. Mặc dù chịu ảnh hưởng bởi đại dịch Covid nhưng số lượng TV tham gia TYM vẫn tăng trung bình hàng năm khoảng 8-10% trong giai đoạn 2019-2021. TYM đã phát triển ngoạn mục vào năm 2021 với số TV phát triển cao nhất trong giai đoạn 2016-2021 (30.590 TV). Số lượng TV, KH tham gia TYM theo chi nhánh được trình bày trong Phụ lục 3.3. Sự đa dạng, phong phú sản phẩm vốn (09 sản phẩm) so với 04 sản phẩm vốn năm 2012, mở thêm được 03 huyện và 01 chi nhánh Thái Bình cuối năm 2021, đặc biệt số chi nhánh tăng gấp hơn 2 lần so với năm 2012. Tỷ lệ cộng dồn số TV thôi không tham gia TYM so với tổng số TV, KH của TYM có xu hướng giảm. Tính đến hết năm 2021, tỷ lệ tích lũy TV thôi không tham gia TYM/rời TYM đi làm thuê ở địa bàn khác, làm công nhân hoặc đi xuất khẩu lao động chiếm 12,3%, thấp hơn 5% so với năm 2012.

3.1.3. Về sản phẩm, dịch vụ tài chính vi mô

Sản phẩm tín dụng có sự phát triển và ngày càng đa dạng. Năm 1992, TYM chỉ có 01 sản phẩm vốn vay duy nhất, sau 10 năm TYM đã có 03 sản phẩm. Năm 2012 TYM đã phát triển 04 loại vốn: Vốn chính sách; Vốn tiêu dùng; Vốn phát triển kinh tế; Vốn hỗ trợ xây dựng sửa chữa. Để đáp ứng nhu cầu xã hội và đa dạng các loại vốn, năm 2016 TYM đã bổ sung thêm Vốn đa mục đích; Vốn đầu tư và bỏ Vốn tiêu dùng. Trong năm 2021, TYM phát triển hai sản phẩm vốn mới là: Vốn hỗ trợ thành viên ảnh hưởng dịch bệnh (4 kỳ hạn vay) và Vốn vay tạo việc làm (cho phép tùy biến kỳ hạn vay). So với năm 2016, TYM đã bổ sung thêm 04 loại vốn (Vốn tạo việc làm; Vốn hỗ trợ TV ảnh hưởng dịch bệnh; Vốn hỗ trợ khắc phục rủi ro thiên tai; Vốn hỗ trợ hộ cận nghèo), vì vậy tính đến hiện tại, TYM có 09 loại vốn khác nhau, trong đó có những loại vốn thích ứng với đại dịch Covid-19.

Ngược lại, sản phẩm tiết kiệm không có sự thay đổi nhiều: trong 10 năm mới thành lập (1992-2002) TYM có 01 sản phẩm, sau đó phát triển thêm, nâng tổng số sản phẩm tiết kiệm đến thời điểm hiện tại là 04. Mặc dù số lượng sản phẩm tiết kiệm ít nhưng theo đánh giá của nhóm nghiên cứu, những sản phẩm này vẫn rất cần thiết, phù hợp và đáp ứng nhu cầu gửi tiền của TV và KH.

3.1.4. Quy mô tín dụng

Quy mô tín dụng được mở rộng, tổng doanh số cho vay có xu hướng tăng, năm 2012 đạt 882,5 tỷ đồng, đến năm 2021 đạt 4.031 tỷ đồng (tăng 456,8%). Tổng dư nợ tín dụng rất ấn tượng, cuối năm 2021 là 2.132,6 tỷ đồng, tăng 1.648,5 tỷ đồng (440,5%) so với năm 2012. Đáng mừng là tỷ lệ quá hạn (PAR) ở mức rất thấp, tiếp tục được cải thiện trong giai đoạn 2012-2021 và đạt tỷ lệ 0,0141%. Số TV nợ quá hạn khi vay vốn cũng rất ít. Mặc dù đại dịch Covid hoành hành nhưng năm 2021 cũng chỉ có 14 TV nợ quá hạn với dư nợ quá hạn hơn 264 triệu đồng và giảm so năm 2020.

Bảng 3.4: Hoạt động tín dụng, tiết kiệm của TYM ở một số thời điểm (2012-2021)

STT	Nội dung phân tích	2012	2016	2021	2021/2012	
					Số lượng +/-	Tốc độ +/- (%)
1	Tổng doanh số cho vay trong năm (tỷ đồng)	882,5	2.066	4.031	3.148,5	456,8
2	Tổng dư nợ tín dụng đến cuối năm (tỷ đồng)	484,1	1.034,9	2.132,6	1.648,5	440,5
4	Chỉ số PAR (tỷ lệ nợ quá hạn - %)	0,01685	0,00593	0,0141	-0,00275	83,7
5	Số TV nợ quá hạn (người)	09	03	14	05	155,6
6	Dư nợ quá hạn (triệu đồng)	81,5	61,5	264,1	182,6	323,9

(Nguồn: Báo cáo của TYM)

3.2. Các tác động nổi bật của TYM đến thành viên, khách hàng và cộng đồng

3.2.1. Tác động đến kinh tế gia đình

3.2.1.1. Tăng cường cơ hội tiếp cận dịch vụ tài chính cho phụ nữ và gia đình

Ra đời và bắt đầu hoạt động từ đầu thập kỷ 90 của thế kỷ XX, trong bối cảnh Việt Nam đang là nước nghèo với tỷ lệ hộ đói nghèo rất cao, nguồn vốn cho phát triển các hoạt động kinh tế còn rất khan hiếm, hoạt động của TYM thực sự đã đáp ứng đúng nhu cầu của xã hội, của người dân, đặc biệt là đối tượng hộ nghèo về vốn vay cho phát triển sản xuất, tăng thu nhập cải thiện đời sống. Hơn thế nữa, TYM lại hướng tới đối tượng mục tiêu là phụ nữ - đối tượng ít có cơ hội tiếp cận trực tiếp với các dịch vụ tài chính chính thức. Trong giai đoạn này, với những hộ nghèo, không có tài sản thế chấp, ngoài nguồn vốn hạn chế đến từ Ngân hàng CSXH, các hộ nghèo rất khó tiếp cận với nguồn vốn của các tổ chức tín dụng chính thức khác. Với TYM thì người dân vay vốn không cần tài sản thế chấp, hơn nữa các thủ tục vay vốn đơn giản, thuận tiện và khi đã là thành viên của TYM thì có thể tiếp cận với dịch vụ tài chính bền vững, nghĩa là có thể vay vốn liên tục sau khi đã hoàn thành việc trả nợ. Đây là yếu tố rất quan trọng, bởi vì người nghèo không thể thoát nghèo nếu chỉ được tiếp cận trong thời gian ngắn, với vài lần vay vốn. Điều này càng có ý nghĩa khi mà TYM luôn hướng tới nhóm đối tượng yếu thế trong xã hội là phụ nữ nghèo, phụ nữ có thu nhập thấp.



“TYM đã giúp chị em có vốn làm ăn, phát triển sản xuất kinh doanh, tăng gia sản xuất, nâng cao thu nhập nên đời sống nâng lên rõ rệt. Trước người dân rất khó khăn, nếu không có vốn của TYM thì rất khó thoát nghèo. TYM chính là nguồn vốn giúp chị em thoát nghèo, phát triển kinh tế”.

Bà Nguyễn Thị Loan - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Ngày xưa thì công ăn việc làm không có, sau khi vay vốn của quỹ TYM thì có thể mở cửa hàng. Khi mà mở cửa hàng thì em đã có thu nhập để lo cho các cháu ăn học, kinh tế cũng phát triển hơn. Sau nhiều năm xoay vòng thì hiện tại em cũng đã có một cái cửa hàng, kinh tế ổn định”.

Bà Nguyễn Thị Xuân - thành viên TYM, xã Phù Linh, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“Theo tôi có nhiều kết quả mà TYM mang lại nhưng nổi bật nhất đó chính là sự tiếp cận nguồn vốn dễ dàng, thời gian giao dịch rất nhanh, nhanh hơn so với những tổ chức khác”.

Ông Phạm Văn Tiến - Bí thư Chi bộ TDP Tiền Môn 2, phường Lê Lợi, TP Bắc Giang, Bắc Giang

“Vay tín chấp rất thuận lợi cho phụ nữ, các hộ gia đình nghèo tiếp cận được nguồn vốn vay. TYM đã là phao cứu sinh cho nhiều hộ gia đình. Nếu đi vay ngân hàng cần sổ đỏ mà nhiều hộ nghèo chưa có sổ đỏ, trong khi họ thực sự cần vốn. Nguồn vốn của TYM đã giúp giải quyết công ăn việc làm cho người dân”.

Bà Nguyễn Thị Kim Tuyến - Chủ tịch Hội LHPN huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“TYM tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận dịch vụ tài chính với thủ tục đơn giản, không cần thế chấp, giúp xóa đói, giảm nghèo”.

Ông Ngô Lam Sơn - Phó Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Nam Định

Kết quả khảo sát định lượng từ đợt đánh giá được phản ánh tại Bảng 3.5 dưới đây khẳng định rằng nguồn vốn của TYM là nguồn vốn chủ chốt của đa số thành viên tham gia đợt đánh giá.

Bảng 3.5: Tình hình vay vốn của gia đình thành viên TYM

Đơn vị tính: %

Nguồn vốn vay	Thời điểm bắt đầu tham gia TYM(n=839)	Thời điểm hiện tại (n=835)
Vay từ tất cả các nguồn	94,4	79,5
Trong đó:	(n=792)	(n=664)
1) Hộ hàng, bạn bè	2,7	2,0
2) Ngân hàng CSXH	10,5	18,4
3) Ngân hàng NN&PTNT	14,0	20,7
4) Ngân hàng thương mại khác	2,8	7,2
5) Quỹ Tín dụng Nhân dân	0,9	2,4
6) Vay tư nhân	0,8	0,9
7) Vay từ TYM	95,6	90,6
8) Nguồn khác	1,8	2,1

Tại cả hai thời điểm thành viên bắt đầu tham gia TYM và tại thời điểm hiện tại (thời điểm thực hiện đánh giá), tỷ lệ các hộ có vay vốn đều rất cao. Về cơ cấu vay vốn, chủ yếu các thành viên vay từ nguồn TYM với các tỷ lệ lần lượt của hai thời điểm là 95,6% và 90,6% trong tổng số những người có vay vốn. Điều này phản ánh TYM có vai trò rất quan trọng trong việc cung

cấp vốn vay cho các thành viên của mình. Các nguồn vốn thành viên tiếp cận nhiều tiếp theo là Ngân hàng NN&PTNT và Ngân hàng CSXH. Các nguồn vốn khác như tư nhân, họ hàng, bạn bè, Quỹ Tín dụng Nhân dân, các ngân hàng thương mại khác các thành viên vay không đáng kể nhưng cũng có sự cải thiện so với trước đây. So với thời điểm bắt đầu tham gia TYM, tại thời điểm hiện tại các thành viên tiếp cận với nguồn vốn Ngân hàng NN&PTNT và Ngân hàng CSXH nhiều hơn. Dễ dàng nhận thấy: nguồn vốn của các ngân hàng thương mại ngày càng nhiều và dễ tiếp cận hơn, mặt khác thông tin từ khảo sát định tính của cuộc điều tra cho thấy nhiều thành viên sau một thời gian tham gia TYM đã có kinh nghiệm sử dụng vốn vay và năng lực, điều kiện tốt hơn trong việc tiếp cận với các nguồn tín dụng chính thức khác để đáp ứng nhu cầu vốn cao hơn của gia đình.

Số liệu khảo sát cũng cho thấy tỷ lệ vay vốn tại thời điểm hiện tại thấp hơn khá nhiều so với thời điểm các thành viên bắt đầu tham gia TYM với tỷ lệ khoảng 20% thành viên đang không vay vốn từ bất kỳ nguồn nào. Một số thành viên TYM sau một thời gian dài tham gia vay vốn đã có sự cải thiện thu nhập, tài chính gia đình; một số hộ có sự thay đổi về mô hình sản xuất hoặc có sự e ngại do đại dịch Covid 19; cũng có một số thành viên đang chờ giải ngân đợt vay vốn tiếp theo.



“Covid 19 làm sức vay giảm. Người dân đầu tư rút rè. Giao lưu hàng hóa hạn chế, nguồn thu của thành viên giảm ảnh hưởng đến trả nợ. Khoảng 40% thành viên hiện chưa có nhu cầu vay tiền mà chỉ gửi tiết kiệm”.

Bà Trịnh Thị Thanh Hương - Giám đốc Chi nhánh TYM Vĩnh Phúc, Vĩnh Phúc

Không chỉ tạo cơ hội cho các thành viên tiếp cận với dịch vụ tài chính mà TYM còn áp dụng các thủ tục, cơ chế vay vốn và gửi tiết kiệm rất phù hợp với nhóm đối tượng thành viên, khách hàng của mình để họ tham gia vào dịch vụ một cách hiệu quả bao gồm cả khía cạnh hoàn thành tốt trách nhiệm đối với dịch vụ tài chính đang tham gia và phát triển kinh tế bền vững nhờ các dịch vụ này. Ngoài ra, TYM còn hỗ trợ các dịch vụ phi tài chính giúp cho thành viên, khách hàng của mình sử dụng dịch vụ tài chính hiệu quả hơn cũng như cải thiện các khía cạnh khác trong đời sống. Chính vì thế TYM rất được thành viên, khách hàng tin tưởng, gắn bó và được cộng đồng, Chính quyền địa phương đánh giá cao về sự đóng góp cho sự phát triển về kinh tế và xã hội trên địa bàn TYM hoạt động. Đợt đánh giá đã ghi nhận nhiều thành viên của TYM có thời gian gắn bó với TYM từ 20-30 năm và hiện tại vẫn đang là thành viên, khách hàng của TYM. Và như đã đề cập ở trên, chính vì có cơ hội được tham gia dịch vụ tài chính lâu dài của

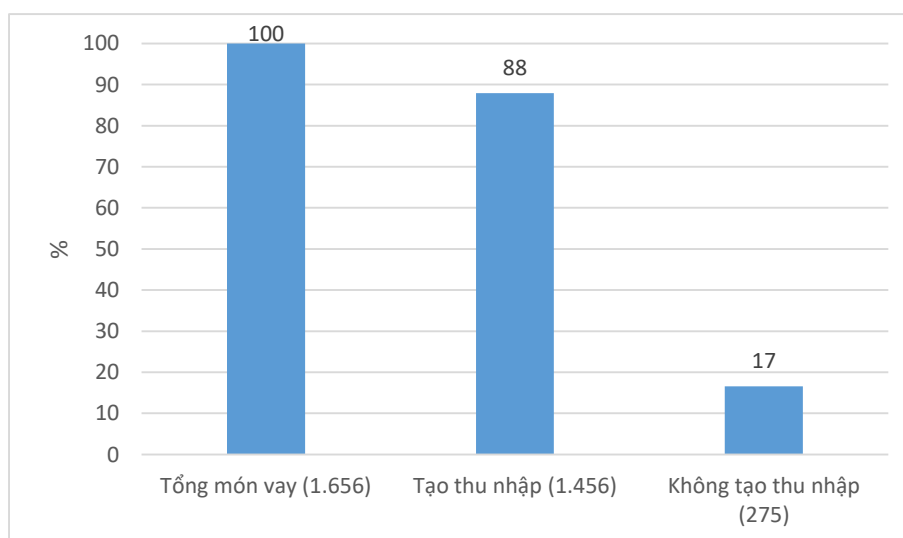
TYM nên đa số các thành viên của TYM đã có sự thay đổi, cải thiện rõ rệt về kinh tế và đời sống gia đình. Các khía cạnh này sẽ được đề cập cụ thể hơn ở các phần dưới của báo cáo này.

3.2.1.2. Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay

Như đã đề cập, thành viên TYM được vay vốn liên tục trong quá trình tham gia, đa số thành viên đã tham gia được nhiều năm, thậm chí nhiều thành viên đã tham gia TYM hàng chục năm. Họ đã được vay vốn nhiều lần nên không nhớ chính xác số lần vay, vay vốn loại gì, sử dụng vào việc gì, hiệu quả như thế nào. Để có được thông tin vay vốn, sử dụng vốn và hiệu quả sử dụng vốn của các thành viên TYM, nhóm điều tra đã thu hẹp phạm vi thu thập các thông tin này khoảng 3 năm gần đây - từ tháng 1/2019 đến thời điểm đánh giá.

Trong quá trình hoạt động, TYM đã rất quan tâm đến việc phát triển các sản phẩm của mình để đáp ứng nhu cầu của thành viên, nhằm hỗ trợ cho họ có thể vay, sử dụng vốn vay phù hợp với hoàn cảnh của mình và phù hợp với điều kiện thực tế. Đến thời điểm hiện tại TYM có 9 hạng mục vốn vay cho các mục đích khác nhau, bao gồm cả các hạng mục vốn vay cho phát triển sản xuất, kinh doanh tạo thu nhập và cả các hạng mục vốn vay cho mục đích chi dùng không tạo thu nhập. Các biểu đồ 3.3 và 3.4 phản ánh cơ cấu về thực tế sử dụng vốn vay của các thành viên được điều tra. Biểu đồ 3.3 cho thấy 88% số các món vay đã được sử dụng cho các hoạt động sản xuất kinh doanh tạo thu nhập và 17% được sử dụng cho các hoạt động chi dùng không tạo thu nhập (một món vay có thể sử dụng cho nhiều mục đích).

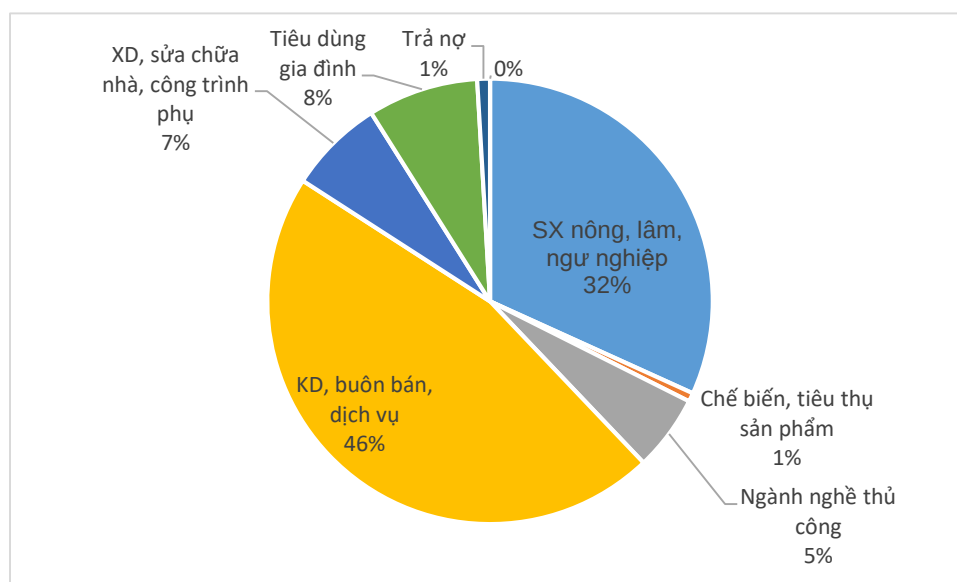
Biểu đồ 3.3: Thực tế sử dụng vốn vay cho hoạt động tăng thu nhập (%)



Biểu đồ 3.4 cho thấy chi tiết cơ cấu sử dụng vốn vay. Trong đầu tư vốn vay cho hoạt động sản xuất kinh doanh thì chiếm đa số là đầu tư cho các hoạt động kinh doanh, buôn bán và dịch vụ (46%), tiếp đến là đầu tư cho sản xuất nông, lâm và ngư nghiệp (32%). Tỷ lệ đầu tư vốn vay vào phát triển ngành nghề thủ công và chế biến, tiêu thụ sản phẩm không đáng kể, lần lượt là 5% và 1%. Cơ cấu đầu tư vốn vay có sự thay đổi, trong giai đoạn đầu TYM hoạt động, vốn vay đa số được đầu tư cho các hoạt động sản xuất, nông nghiệp, nhưng theo xu hướng thay đổi phát triển kinh tế chung của xã hội, vốn đầu tư cho các hoạt động kinh doanh, buôn bán dịch

vụ ngày càng tăng lên. Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ thành viên trong nhóm tham gia TYM trong 5 năm trở lại đây có nghề chính là nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản chỉ chiếm 35,0%, trong khi tỷ lệ này trong nhóm thành viên tham gia TYM 5 năm trở lên là 58,3%.

Biểu đồ 3.4: Chi tiết sử dụng vốn vay cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh, chi tiêu trong gia đình (%)



“Vốn vay được đầu tư đa dạng, không chỉ nông nghiệp như trước mà cả kinh doanh. Về tập huấn hỗ trợ sử dụng vốn vay cũng được phân vùng theo nhu cầu: vùng nông nghiệp, vùng kinh doanh”

Bà Trịnh Thị Thanh Hương - Giám đốc Chi nhánh TYM Vĩnh Phúc, Vĩnh Phúc

Vốn vay sử dụng cho các hoạt động chi dùng gia đình và xây dựng, sửa chữa nhà cửa, công trình phụ, công trình nước chiếm 8% và 7% và một phần rất nhỏ (1%) được sử dụng để trả nợ. Các sản phẩm của TYM cho mục đích phục vụ nhu cầu đời sống và xây dựng sửa chữa nhà ở, công trình phụ rất cần thiết, ý nghĩa vì nó phục vụ kịp thời, đúng thời điểm cho nhu cầu tài chính để giải quyết các công việc của các gia đình. Sau đó, thành viên có thể tiết kiệm hoàn trả dần từ các nguồn thu nhập của gia đình.

Bảng 3.6: Hiệu quả sử dụng vốn vay (cho các món vay từ tháng 1/2019 trở lại đây)

Đơn vị tính: %

	Lần vay 1 (n=670)	Lần vay 2 (n=509)	Lần vay 3 (n=336)	Lần vay 4 (n=23)	Lần vay 5 (n=5)	Chung (n=1.543)
Có hiệu quả (lãi)	90,3	93,3	92,2	73,9	80,0	91,4

Hòa vốn	5,8	4,3	6,0	17,4	20,0	5,6
Lỗ	3,9	2,4	1,8	8,7	0,0	3,0

Đánh giá về khía cạnh vốn vay có được các thành viên sử dụng đúng mục đích không cho thấy, loại trừ 9,5% trong tổng 1.660 các món vay, thành viên được phỏng vấn không xác định được do không nhớ mình vay hạng mục vốn gì và đã sử dụng cụ thể vào việc gì, thì 99% các món vay đã được thành viên sử dụng đúng mục đích. Đây cũng là lý do dẫn đến kết quả hiệu quả sử dụng vốn vay của thành viên cao và hoạt động vay vốn đã góp phần làm tăng thu nhập và cải thiện điều kiện kinh tế cho hộ gia đình. Kết quả khảo sát cho thấy trên 90% số món vay cho hoạt động kinh doanh được khẳng định là có hiệu quả, nhất là trong những năm trước khi đại dịch COVID-19 xảy ra. Một số nhỏ các khoản vay gần đây bị thua lỗ hoặc hòa vốn đều gắn với sản xuất nông nghiệp trong thời gian gần đây, hoặc là do dịch bệnh làm cho vật nuôi bị chết hoặc là do giá cả thị trường giảm mạnh.



3.2.1.3. Nâng cao ý thức, thực hành tiết kiệm cho thành viên và khách hàng

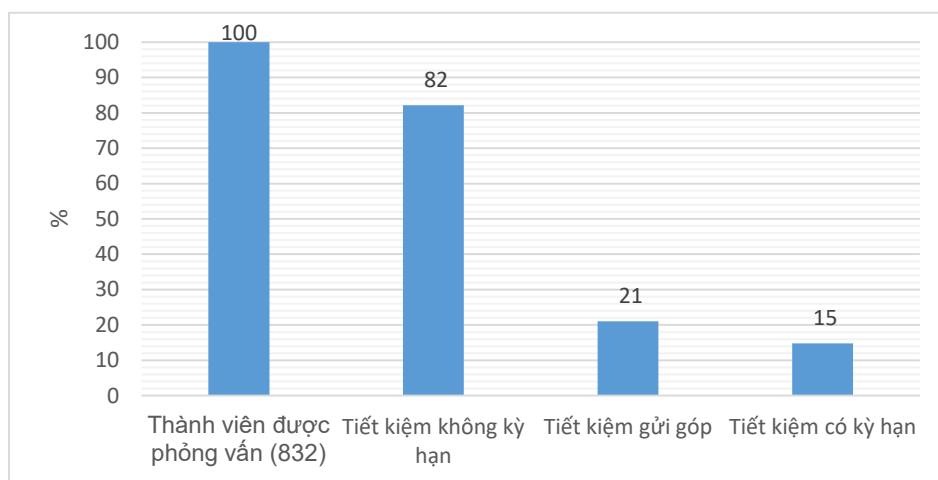
Ngoài cung cấp dịch vụ tín dụng, TYM cũng rất chú trọng tới dịch vụ tiết kiệm với hai mục đích: 1) nâng cao ý thức, thói quen tiết kiệm cho thành viên và khách hàng; 2) tăng thêm nguồn vốn cho vay. Cũng như dịch vụ tín dụng, dịch vụ tiết kiệm của TYM đã thu được những kết quả, thành công ấn tượng và càng khẳng định sự cần thiết và ý nghĩa của dịch vụ này trong việc cung cấp dịch vụ tài chính cho nhóm đối tượng thu nhập thấp. Tháng 12/2021, số dư tiết kiệm của TYM là 1.797 tỷ đồng, chiếm đến 84.6% dư nợ vốn. Số liệu này cho thấy, nguồn tiết kiệm TYM huy động được từ thành viên và khách hàng có vai trò quan trọng trong việc bổ sung nguồn vốn vay của TYM.

“TYM cung cấp dịch vụ cho khách hàng, thành viên rất tốt. Sản phẩm tiết kiệm đa dạng, xây dựng ý thức tiết kiệm cho người dân và số dư tiết kiệm ngày càng lớn, bổ sung vào nguồn vốn và đáp ứng được nhu cầu vay vốn đến 80%”

Ông Ngô Lam Sơn - Phó Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Nam Định

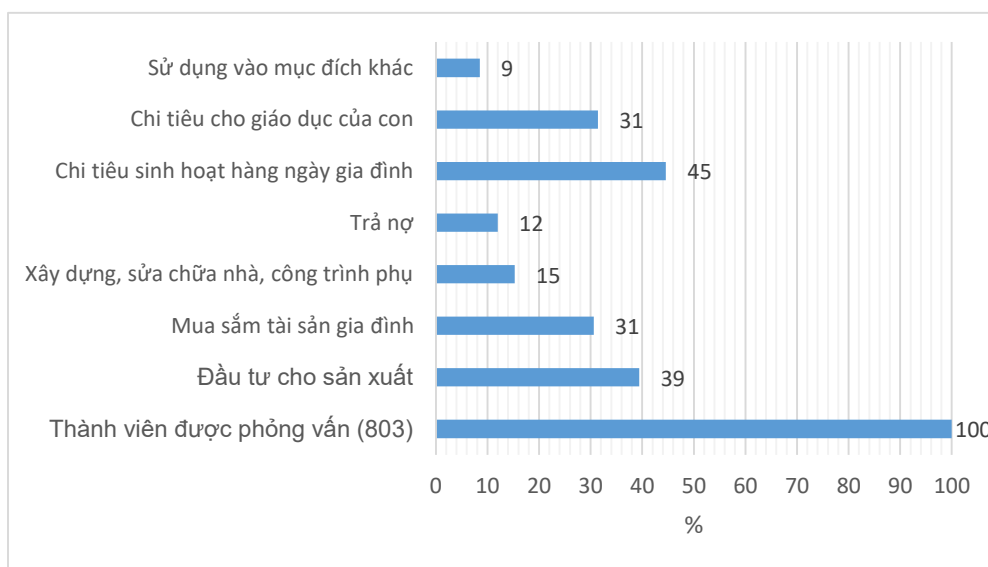
Để tạo điều kiện thuận lợi cho thành viên và khách hàng tham gia gửi tiết kiệm, các sản phẩm tiết kiệm cũng được thiết kế đa dạng, bao gồm: 1/ Tiết kiệm bắt buộc; 2/ Tiết kiệm không kỳ hạn; 3/ Tiết kiệm gửi góp; 4/ Tiết kiệm có kỳ hạn. Tất cả 4 hình thức tiết kiệm đều áp dụng với đối tượng thành viên TYM. Riêng khách hàng (không vay vốn), chỉ áp dụng hai hình thức tiết kiệm 3 và 4. Với nhóm thành viên, ngoài gửi tiết kiệm bắt buộc thì hình thức gửi tiết kiệm không kỳ hạn được nhiều người tham gia nhất với tỷ lệ 82% số thành viên được phỏng vấn. Tỷ lệ tham gia tiết kiệm gửi góp và tiết kiệm có kỳ hạn thấp hơn: 21% và 15% (biểu đồ 3.5).

Biểu đồ 3.5: Tỷ lệ tham gia các hình thức tiết kiệm (% trong tổng số 832 người được phỏng vấn)



Dịch vụ tiết kiệm TYM đã giúp cho các thành viên có một kênh gửi tiền thuận lợi, an toàn, sinh lời. Hơn thế nữa, từ những món tiền tiết kiệm nhỏ thường xuyên đều đặn hàng tuần hoặc những món tiền nhàn rỗi chưa sử dụng đến gửi vào TYM, các thành viên, khách hàng đã tích lũy được những món tiền lớn hơn để sử dụng vào các nhu cầu đa dạng của gia đình, từ đầu tư cho sản xuất, mua sắm tài sản gia đình, góp phần để xây, sửa nhà ở, công trình phụ, cho con ăn học, chi tiêu hàng ngày trong gia đình... như biểu đồ 3.6. dưới đây.

Biểu đồ 3.6: Sử dụng tiền rút tiết kiệm từ TYM (%)



“Hàng tuần gửi tiết kiệm 200.000 đồng. Khi rút tiết kiệm sẽ giải quyết các vấn đề gia đình như mua sắm, gửi tiết kiệm và gửi có lãi”

Bà Lê Thị Quyên - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Đóng tiết kiệm rất thuận lợi, bắt buộc rất ít có thể đóng được. Còn tự nguyện thì bao nhiêu cũng được. Lúc rút thì cũng rất là nhanh, mình gửi thế này lúc rút về được một món thì rất là tiện.”

Bà Ngô Thị Hà - thành viên TYM, xã Yên Đồng, huyện Ý Yên, Nam Định

“Gửi tiết kiệm rất thuận lợi. Tạo thói quen tích góp, tiết kiệm cho người dân. Gửi tiết kiệm có rất nhiều lợi ích, có thêm vốn phát triển kinh tế”

Bà Lê Thị Tuy - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Tham gia gửi tiết kiệm tại TYM mình dành dụm từ những khoản tiền nhỏ tích góp được từ đó mình có khoản tiết kiệm để khi cần mình rút ra chi tiêu vào công việc của mình và gia đình, điều này vô cùng thuận tiện”

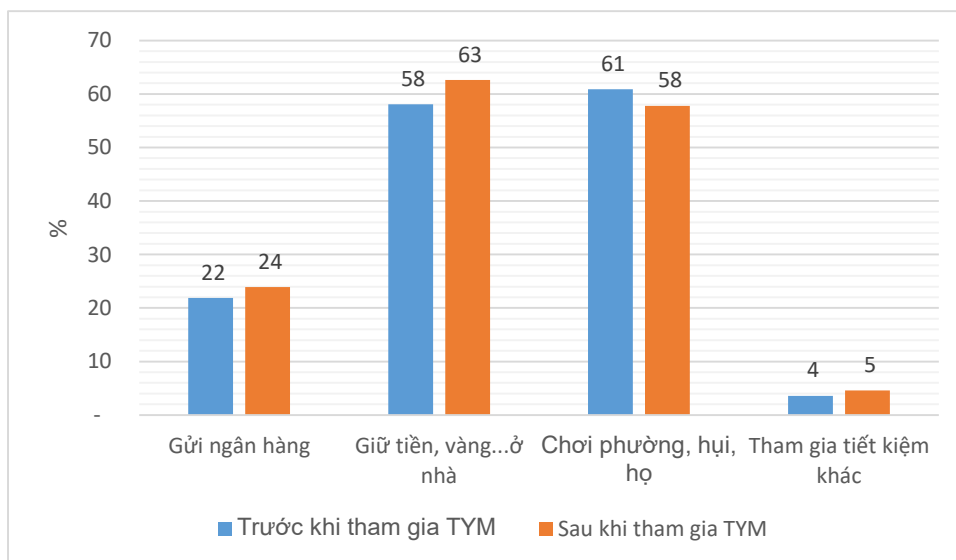
Bà Phan Thị Vân - khách hàng TYM, xã Phù Linh, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“100% thành viên TYM tham gia gửi tiết kiệm, điều này góp phần xây dựng ý thức và thói quen tiết kiệm cho người dân”

Bà Nguyễn Thị Xuân Hồng - Chủ tịch Hội LHPN huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

Đợt đánh giá cũng đã xem xét các hình thức tiết kiệm khác của thành viên TYM. Biểu đồ 3.7 cũng cho thấy không có sự khác biệt nhiều trong việc thực hành tiết kiệm của các thành viên trước và sau khi tham gia TYM.

Biểu đồ 3.7. Các hình thức tiết kiệm khác của thành viên TYM (%)



Có khoảng trên nửa số thành viên có giữ tiền, vàng ở nhà như một hình thức tiết kiệm. Ngoài ra có khoảng trên 20% thành viên gửi tiết kiệm ở ngân hàng và một tỷ lệ nhỏ có các hình thức tiết kiệm khác như mua bảo hiểm nhân thọ. Kết quả đánh giá cũng cho thấy “phùng, hội, họ” còn tương đối phổ biến với tỷ lệ khoảng 60% thành viên tham gia các loại hình này. Ý kiến

của một số thành viên và khách hàng dưới đây phản ánh phần nào lý do tại sao người dân tham gia loại hình có thể ẩn chứa rủi ro này.

“Tham gia chơi họ (hụi) theo mối quan hệ anh em, làng xóm, mỗi lần lấy họ có liên hoan nên không khí vui vẻ, ấm cúng. Là hình thức mua họ theo thỏa thuận nhưng trên tinh thần tương trợ, giúp đỡ nhau.”

Bà Bùi Thị Sáu - khách hàng TYM, TT Tân Phong, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Gửi tiết kiệm ở TYM rất thuận lợi nhưng chỉ là những món nhỏ, chỉ làm được việc nhỏ, việc lớn rất khó. Chơi “hụi”, “họ” vì cũng có nhiều lợi ích nếu có người mua họ cao, mua họ với mức cao thì lãi chia cho những người lấy sau sẽ cao. Nhiều người rút Hội để trả tiền vay ngân hàng. Nhưng chơi họ vẫn tồn tại nhiều rủi ro.”

Bà Lê Thị Tuy - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

3.2.1.4. Sự thay đổi về kinh tế gia đình từ hoạt động vay vốn TYM

Nhóm đánh giá tập trung phân tích sự thay đổi về tình trạng kinh tế, sự đa dạng về ngành, nghề, hoạt động sản xuất, thay đổi tài sản của hộ gia đình và một số khía cạnh khác do vay vốn của

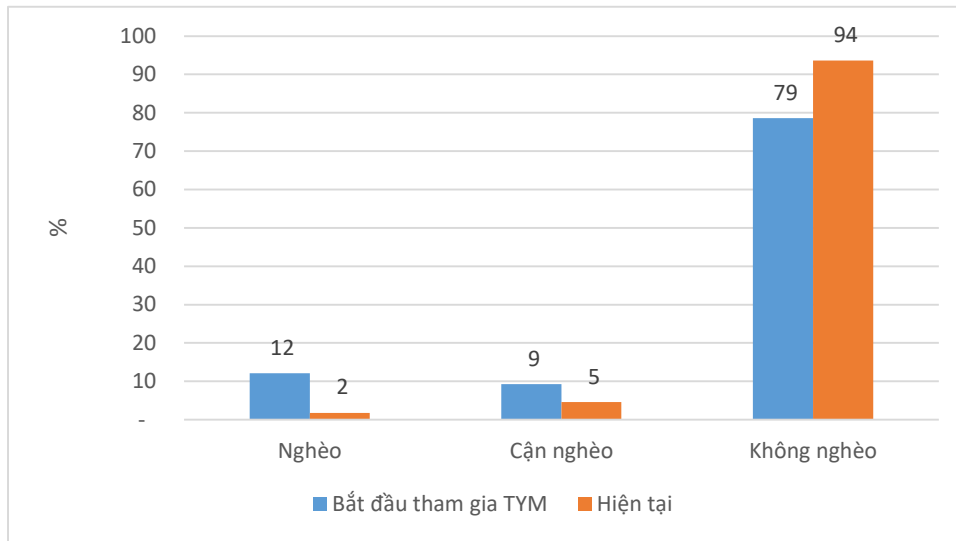


TYM mang lại. Trên thực tế, những thay đổi trong gia đình sẽ do sự đóng góp từ nhiều nguồn thu nhập khác nhau. Việc bóc tách chính xác sự đóng góp từ hoạt động vay vốn TYM là bao nhiêu hoặc ở mức độ nào là không thể thực hiện được, nhất là về sự thay đổi về xếp loại kinh tế hộ gia đình, tình trạng nhà ở. Tuy nhiên, đợt đánh giá cũng đã cố gắng xem xét những thay đổi nào mang lại trực tiếp từ kết quả

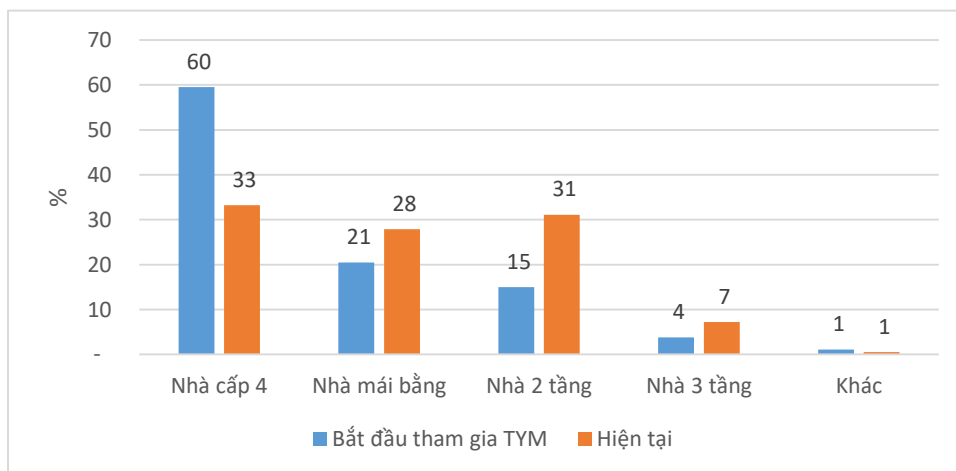
sử dụng vốn vay TYM. Hơn nữa, kết hợp phương pháp khảo sát định lượng và định tính để có cơ sở khẳng định các kết quả này.

Biểu đồ 3.8 và biểu đồ 3.9 cho thấy xếp loại kinh tế hộ gia đình và tình trạng nhà ở đã được cải thiện rõ rệt với tỷ lệ hộ nghèo và cận nghèo giảm và các hộ gia đình đã xây dựng được nhiều nhà kiên cố hơn, đặc biệt là tỷ lệ hộ có nhà hai tầng tăng đáng kể, từ 15% lên 31%.

Biểu đồ 3.8: Xếp loại kinh tế hộ gia đình thành viên TYM

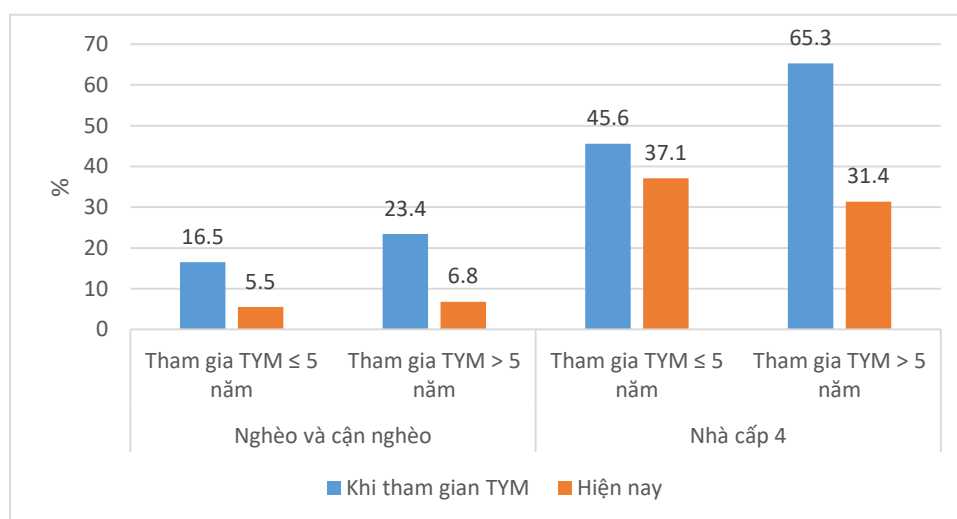


Biểu đồ 3.9: Tình trạng nhà ở của thành viên TYM



Trong hai nhóm thành viên: nhóm tham gia TYM 5 năm gần đây (nhóm 1) và nhóm tham gia TYM trên 5 năm (nhóm 2) thì tỷ lệ hộ nghèo và tỷ lệ hộ có nhà cấp 4 tại thời điểm tham gia TYM ở nhóm thứ hai cao hơn nhóm thứ nhất. Mặt khác, tại thời điểm hiện tại tỷ lệ hộ nghèo và có nhà cấp 4 đã ở nhóm 2 giảm nhiều hơn so với nhóm 1 (biểu đồ 3.10). Điều này thể hiện những thay đổi rõ rệt, lớn hơn ở những hộ gia đình tham gia TYM lâu hơn.

Biểu đồ 3.10: Xếp loại hộ nghèo và tình trạng nhà ở giữa 2 nhóm thành viên



Bên cạnh những kết quả từ khảo sát định lượng, rất nhiều ý kiến từ kết quả phỏng vấn nhóm, phỏng vấn sâu từ lãnh đạo Đảng, Chính quyền, đại diện các ban, ngành, địa phương đã khẳng định rằng TYM đã có những đóng góp quan trọng trong công tác xóa đói giảm nghèo, phát triển kinh tế tại các địa bàn TYM hoạt động.

“Trước đây gia đình em cực kỳ khó khăn, chủ yếu làm nông nghiệp, làm thuê, làm thợ xây. Em bắt đầu vay vốn TYM cách đây khoảng 5-6 năm. Nhờ có vốn của TYM mà gia đình em phát triển được kinh tế”

Bà Trần Thị Hoa - thành viên TYM, xã Phúc Sơn, huyện Anh Sơn, Nghệ An

“Trước gia đình rất khó khăn. Vay TYM làm ăn thu nhập tăng, có tiền hơn, hiện nay đã thoát nghèo, kinh tế khá hơn và dần ổn định”

Bà Trần Thị Viên - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

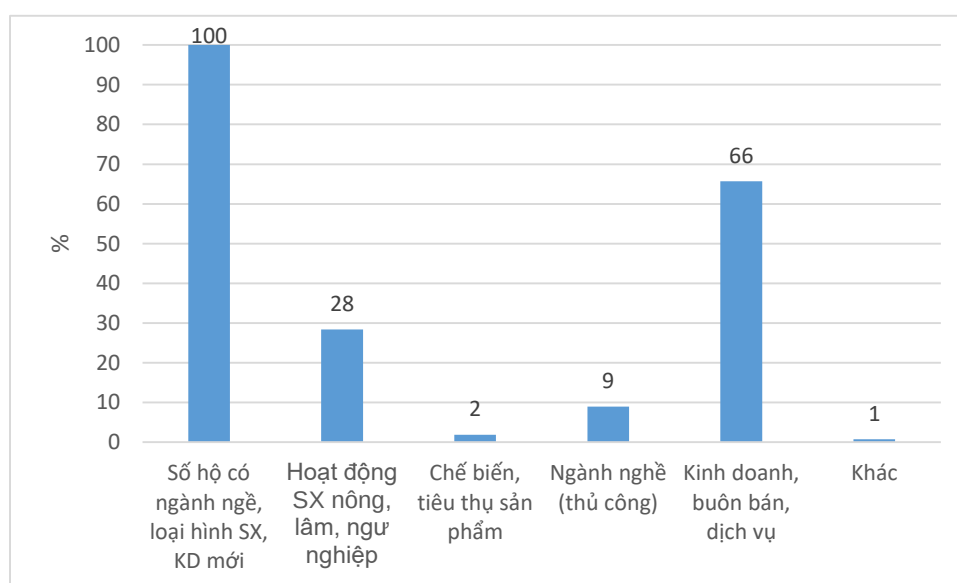
Các câu chuyện về các thành viên TYM (trong phụ lục 2) phần nào minh họa vai trò, đóng góp của TYM trong việc hỗ trợ các hộ gia đình thành viên phát triển kinh tế, cải thiện cuộc sống gia đình.

Một tác động tích cực của TYM đối với các hộ gia đình thành viên là tạo thêm việc làm, đa dạng hơn ngành nghề, hoạt động sản xuất kinh doanh của hộ gia đình. Hơn 33% thành viên được phỏng vấn cho biết họ đã có thêm nghề mới, hoạt động sản xuất kinh doanh mới từ việc sử dụng vốn vay TYM. Biểu 3.11 phản ánh cụ thể loại ngành nghề, hoạt động sản xuất kinh



doanh mới hộ gia đình có được. Trong đó hoạt động kinh doanh, buôn bán và dịch vụ chiếm nhiều nhất với tỷ lệ 66% các hộ có ngành nghề, hoạt động sản xuất kinh doanh mới. Thông tin này trùng với kết quả điều tra về cơ cấu đầu tư vốn vay đã đề cập ở mục 3.2.1.2 khi mà đa số vốn vay được đầu tư cho loại hình phát triển kinh tế này và xu hướng chung là loại hình này ngày càng được các hộ gia đình phát triển. 28% thành viên được phỏng vấn cho biết họ đã có hoạt động mới từ loại hình sản xuất nông nghiệp theo nghĩa trước đây gia đình có thể vẫn làm nông nghiệp, nhưng chưa bao giờ nuôi bò hoặc nuôi vịt, hoặc trồng cây ăn quả... thì sau khi vay vốn TYM họ đã đầu tư cho các hoạt động này. Ngoài ra có một tỷ lệ nhỏ các hộ có nghề, hoạt động mới từ loại hình nghề thủ công, chế biến, tiêu thụ sản phẩm...

Biểu đồ 3.11: Nghề mới, loại hình sản xuất, kinh doanh mới sau khi tham gia TYM

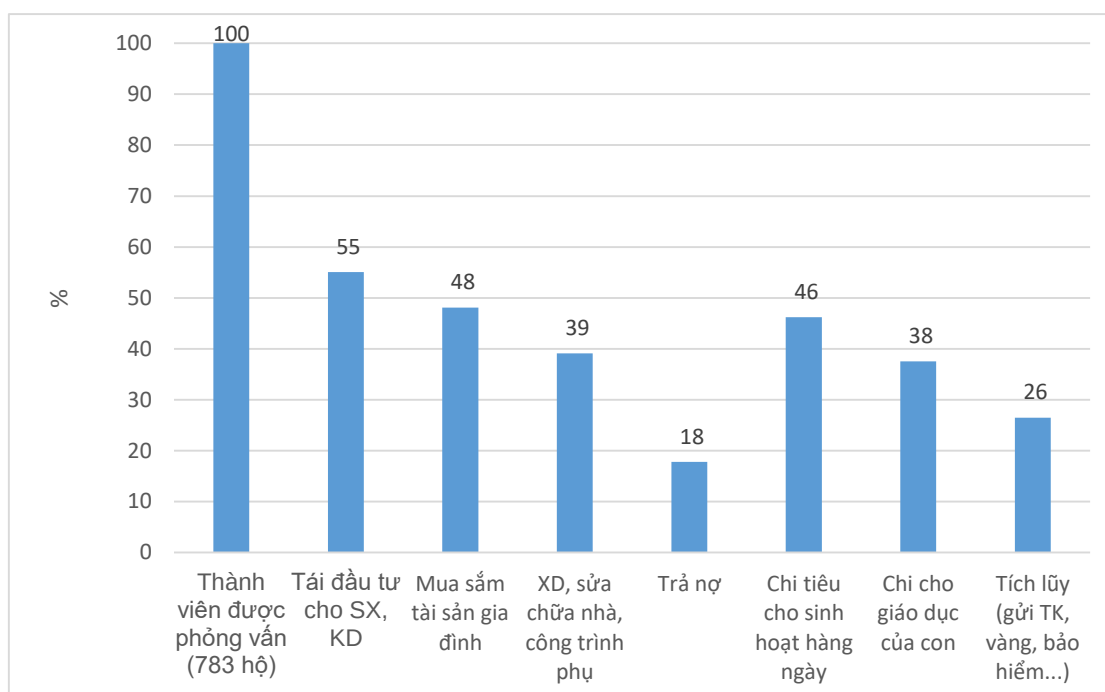


Một trong những vấn đề được quan tâm trong đợt đánh giá là sau khi có tăng thu nhập từ vốn vay từ TYM thì hộ gia đình sử dụng vào việc gì và mang lại những thay đổi nào trong khía cạnh kinh tế và đời sống gia đình. Biểu 3.12 cho thấy thu nhập từ hoạt động vốn vay được các hộ gia đình sử dụng cho nhiều loại nhu cầu chi tiêu của gia đình: 55% thành viên cho biết gia đình họ đã sử dụng thu nhập này cho hoạt động tái đầu tư sản xuất; 39% hộ gia đình xây dựng, sửa chữa nhà ở, công trình phụ; 48% hộ mua sắm tài sản gia đình và 26% hộ tích lũy được tài sản dưới hình thức gửi tiết kiệm, mua vàng, mua bảo hiểm nhân thọ từ thu nhập vốn vay. Điều này càng cho thấy sự phù hợp và ý nghĩa của cơ chế hoàn trả vốn dần khi mà trong quá trình vay vốn người vay đã tìm kiếm, tiết kiệm từ các thu nhập khác để trả dần vốn để khi có thu nhập từ vốn vay họ có thể làm được những việc lớn của gia đình như xây dựng nhà ở, công trình phụ, mua sắm và tích lũy tài sản. Kết quả đánh giá cũng cho thấy nguồn thu nhập từ vốn vay đã giúp cải thiện đáng kể đời sống sinh hoạt hàng ngày của gia đình với tỷ lệ 46% hộ sử dụng tăng thu nhập từ vốn vay cho loại chi tiêu này. Ngoài ra, có 18% hộ đã trả nợ được các nguồn vốn vay khác từ thu nhập vốn vay của TYM như vay NHNN&PTNT, NHCSXH, họ hàng, bạn bè, Quỹ TDND và vay tư nhân.

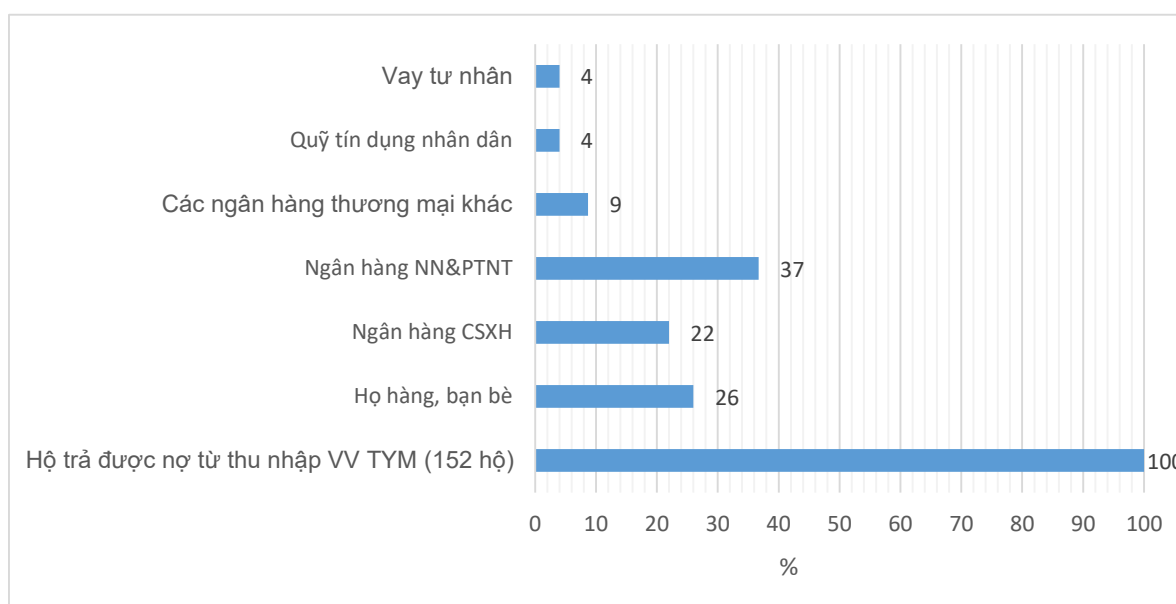


Kết quả đánh giá cũng cho thấy nguồn thu nhập từ vốn vay đã giúp cải thiện đáng kể đời sống sinh hoạt hàng ngày của gia đình với tỷ lệ 46% hộ sử dụng tăng thu nhập từ vốn vay cho loại chi tiêu này. Ngoài ra, có 18% hộ đã trả nợ được các nguồn vốn vay khác từ thu nhập vốn vay của TYM như vay NHNN&PTNT, NHCSXH, họ hàng, bạn bè, Quỹ TDND và vay tư nhân.

Biểu đồ 3.12: Tăng thu nhập từ vay vốn của TYM được sử dụng vào các việc khác nhau



Biểu đồ 3.13: Sử dụng thu nhập từ vay vốn TYM cho các hoạt động trả nợ



Một tác động nổi bật và có ý nghĩa là có tới 38% thành viên phỏng vấn cho biết nguồn thu nhập từ vốn vay đã giúp gia đình họ trang trải các chi phí học hành cho con cái. Qua các kết quả này có thể khẳng định vốn vay từ TYM đã hỗ trợ rất nhiều cho phát triển kinh tế, việc cải thiện đời sống gia đình cho các thành viên, bao gồm cả việc hỗ trợ, thúc đẩy cho hoạt động giáo dục ở trẻ em.

“Tôi sử dụng thu nhập từ vốn vay TYM để đóng bảo hiểm, đóng học cho con và chi tiêu hàng ngày”

Bà Nguyễn Bích Hạnh - thành viên TYM, phường Lê Lợi, TP Bắc Giang, Bắc Giang

“Hiệu quả của sử dụng vốn TYM là tăng tỷ lệ các cháu học sinh là con em thành viên vay vốn đỗ đại học, vì sau khi vay vốn TYM chị em đã biết cách làm kinh tế, tăng thu nhập, qua đó giúp ý thức cũng như trách nhiệm của gia đình đối với việc học hành của con cái cũng được tăng lên”

Ông Nguyễn Thanh Tuấn - Bí thư Đảng ủy xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

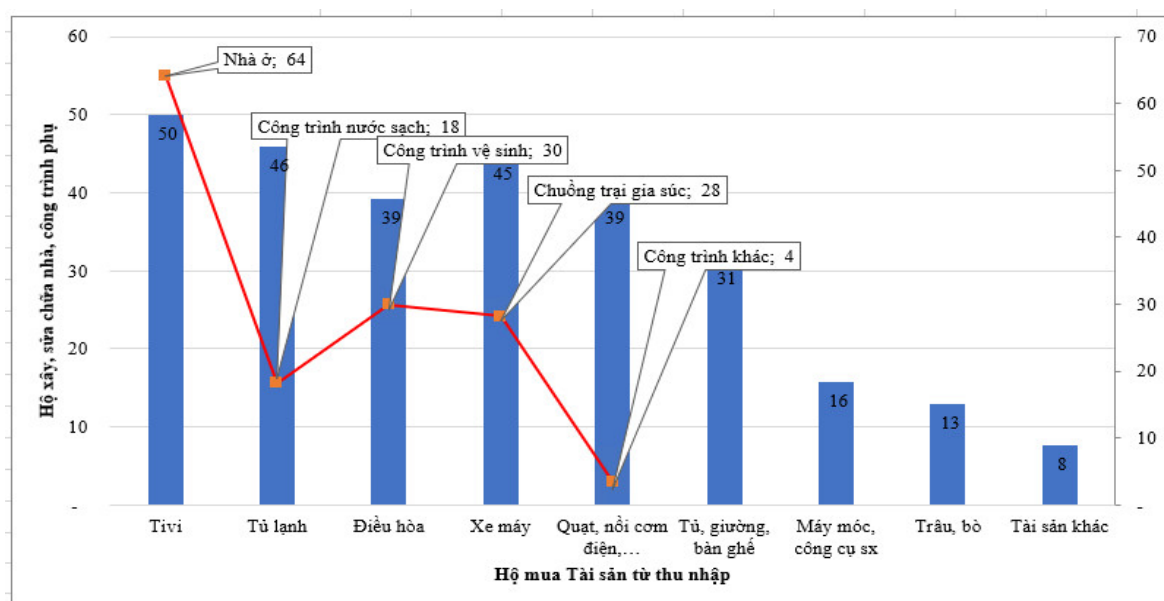
Chi tiết về tỷ lệ các hộ và loại tài sản, công trình xây dựng của gia đình có được nhờ nguồn thu nhập từ vốn vay TYM được thể hiện tại biểu đồ 3.14. Các loại tài sản phổ biến các hộ thành viên mua sắm được bao gồm ti-vi, tủ lạnh, xe máy, điều hòa và các đồ gia dụng khác. Những tài sản này đã giúp cải thiện, nâng cao đáng kể đời sống vật chất và tinh thần của các gia đình thành viên. Ngoài ra, một số hộ còn mua sắm được các máy móc, công cụ và trâu bò phục vụ cho hoạt động sản xuất, kinh doanh dịch vụ. Biểu đồ 3.15 cho nhóm thành viên tham gia TYM trên 5 năm có tỷ lệ mua sắm tài sản từ nguồn tăng thu nhập vay vốn của TYM cao hơn nhóm

thành viên tham gia TYM 5 năm gần đây. Ngoài ra, kết quả tương tự với việc xây mới được nhà ở với tỷ lệ là 57,2% và 36,6%.

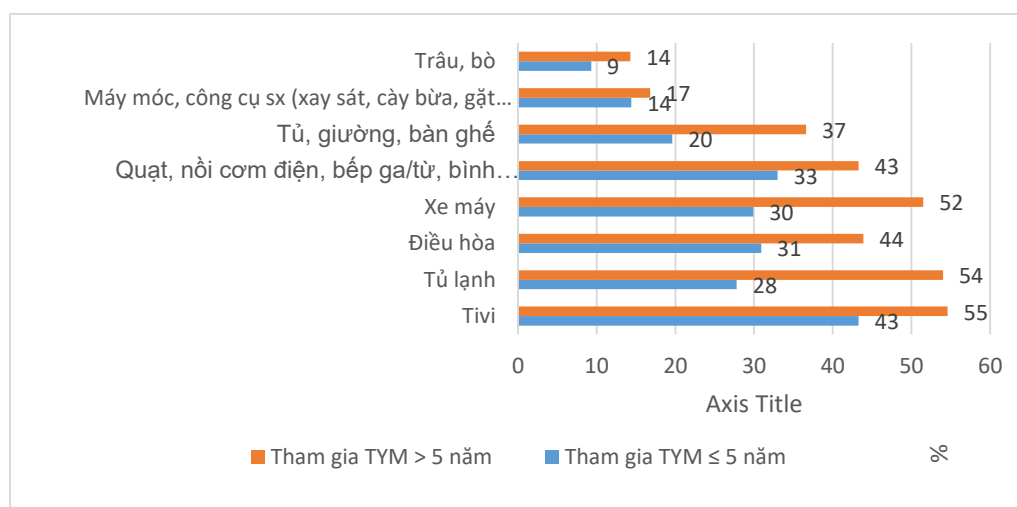
Về xây, sửa các công trình trong hộ gia đình thì phổ biến là nhà ở, công trình phụ, chuồng trại gia súc và công trình nước sạch.



Biểu đồ 3.14. Sử dụng thu nhập từ vay vốn TYM cho mua sắm tài sản (biểu đồ hình cột), xây dựng, sửa nhà và công trình phụ (biểu đồ hình dây)



Biểu đồ 3.15: Tỷ lệ % hộ mua sắm được tài sản từ tăng thu nhập vay vốn TYM giữa 2 nhóm thành viên



“Vay vốn của TYM giúp người dân có tiền phát triển kinh tế, đời sống được nâng lên. Trước nghèo khó khăn, sau khi vay TYM thì đời sống khá lên, đã thoát nghèo, mua sắm các vật dụng trong gia đình, xây sửa nhà cửa khang trang hơn”

Bà Hoàng Thị Từ - người dân (không phải TV, KH TYM), xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Có thành viên đã từng nói tất cả các tài sản trong gia đình của tôi là nhờ quỹ TYM, xe đạp, xe máy, làm nhà, mua bò đều nhờ từ hoạt động vay vốn quỹ TYM mang lại”

Bà Vũ Thị Liên - Cán bộ TYM Chi nhánh Vĩnh Phúc, Vĩnh Phúc – PGD 01

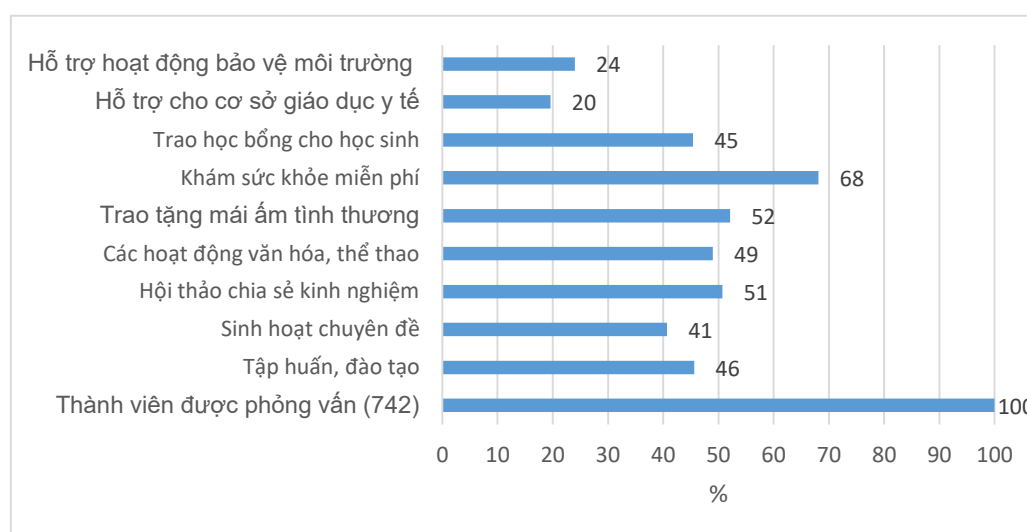
3.2.2 Tác động các hoạt động phi tài chính đến gia đình thành viên



Bên cạnh việc đánh giá những tác động về khía cạnh kinh tế, đợt đánh giá cũng xem xét các tác động TYM mang lại cho các thành viên và gia đình về khía cạnh xã hội. Biểu đồ 3.16 cho thấy tỷ lệ thành viên TYM biết đến các hoạt động phi tài chính của TYM dành cho thành viên và cộng đồng chưa cao. Các dịch vụ được biết đến nhiều lần lượt gồm: tổ chức khám sức khỏe miễn phí cho thành viên: 68%; trao tặng mái ấm tình thương: 52%; tổ chức hội thảo chia sẻ kinh nghiệm: 51%; tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ và thể thao: 49%; tổ chức tập huấn, đào tạo cho thành viên: 46%; trao học bổng cho học sinh giỏi có hoàn cảnh khó khăn: 45%.



Biểu đồ 3.16: Biết về các hoạt động phi tài chính của thành viên TYM (% trong 742 thành viên)



Trong số các thành viên biết đến hoạt động phi tài chính của TYM có 67.1% (498/742) đã tham gia các hoạt động phi tài chính do TYM tổ chức, tập trung vào hoạt động tập huấn, đào tạo. Các nội dung tập huấn bao gồm kiến thức tài chính, kinh doanh, kỹ thuật sản xuất, kỹ năng sử dụng công nghệ số và quản lý rủi ro, bảo hiểm vi mô và biến đổi khí hậu, bảo vệ môi trường. Bên cạnh đó có một tỷ lệ đáng kể: 41% thành viên đã tham gia vào các hội thảo chia sẻ kinh nghiệm và sinh hoạt chuyên đề. Ngoài việc tổ chức các khóa tập huấn, đào tạo trực tiếp cho thành viên, gần đây TYM đã chú trọng tổ chức hoạt động thăm quan mô hình điển hình, hội thảo chia sẻ kinh nghiệm, sinh hoạt chuyên đề. Đây là hình thức rất hiệu quả trong việc nâng cao năng lực kinh doanh, sử dụng vốn vay cho thành viên như chị Dương, thành viên TYM, xã Phù Linh, huyện Sóc Sơn chia sẻ “Sinh hoạt chuyên đề bao gồm nhiều cụm. Mỗi cụm chia sẻ họ gặp khó khăn gì, có những thuận lợi gì. Người ta chia sẻ thì mình mới đúc rút được kinh nghiệm, thấy hay thì học tập”.

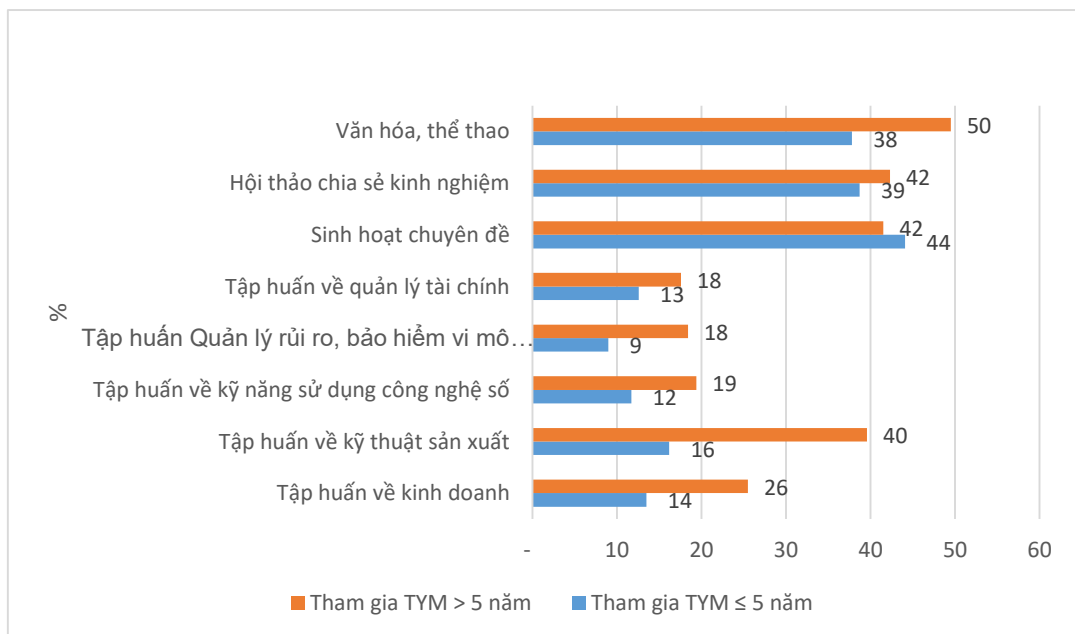
Trong các loại hình nâng cao năng lực này, có bốn loại được thành viên thích và áp dụng được nhiều nhất gồm: tập huấn kỹ thuật sản xuất: 31%; kiến thức về kinh doanh: 21%; hội thảo chia sẻ kinh nghiệm và sinh hoạt chuyên đề, đều chiếm 18% (biểu đồ 3.17).

Biểu đồ 3.17: Tham gia của thành viên vào các hoạt động phi tài chính (biểu đồ hình cột) và nội dung tập huấn/ hội thảo được thành viên thích và áp dụng nhiều nhất (biểu đồ hình dây)



Biểu đồ 3.18, cho thấy tỷ lệ tham gia các hoạt động phi tài chính trong nhóm thành viên tham gia TYM trên 5 năm cao hơn nhóm thành viên tham gia TYM 5 năm gần đây. Rõ ràng những thành viên đã tham gia lâu năm nhận biết và liệt kê một cách đầy đủ hơn những hoạt động mà TYM đã hỗ trợ.

Biểu đồ 3.18: Tham gia các hoạt động do TYM tổ chức giữa hai nhóm thành viên



Có thể khẳng định, không nhiều tổ chức tài chính vi mô chính thức quan tâm và tổ chức thường xuyên các hoạt động đào tạo, nâng cao năng lực cho thành viên, khách hàng được như TYM.

Đây là giá trị gia tăng có ý nghĩa đối với thành viên nhưng đồng thời cũng thể hiện sự khác biệt của TYM với các thể chế tài chính chính thức khác. Các thành viên được nâng cao năng lực sẽ giúp họ sử dụng vốn vay, tham gia vào hoạt động tài chính của TYM hiệu quả hơn. Từ đó vừa thực hiện nghĩa vụ hoàn trả nợ tốt, vừa phát triển được kinh tế gia đình và cải thiện đời sống. Ngoài việc được tập huấn, đào tạo các nội dung hỗ trợ sử dụng dịch vụ tài chính hiệu quả hơn, thành viên TYM còn được nâng cao kiến thức, hiểu biết về các vấn đề chăm sóc sức khỏe, nuôi dạy con cái, nâng cao kỹ năng ứng xử, biến đổi khí hậu, bảo vệ môi trường, v.v..., giúp cho thành viên TYM phát triển toàn diện hơn và cải thiện được các mặt khác trong cuộc sống. Qua việc cung cấp, hỗ trợ các hoạt động này thương hiệu của TYM càng được tăng thêm và có sự gắn bó nhiều hơn của các thành viên. Rộng hơn nữa, TYM còn thực hiện được sứ mệnh phát triển con người, phát triển xã hội.

Ngoài các dịch vụ tài chính, TYM còn có các dịch vụ phi tài chính. Đào tạo kiến thức tài chính, ý thức tiết kiệm và phát triển các kỹ năng cho thành viên tốt. Đây là điểm nổi bật của TYM”

Ông Ngô Lam Sơn - Phó Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Nam Định

“TYM có hoạt động đào tạo nâng cao kiến thức về quản lý kinh tế, từ đó hỗ trợ sử dụng vốn vay đúng mục đích. Thành viên thấy ngoài vay vốn còn được quan tâm, hỗ trợ nên gắn bó. Phải nói rằng hoạt động của TYM rất có ý nghĩa”

Bà Trần Thị Định - Chủ tịch Hội LHPN tỉnh Nam Định

“Vào TYM được cán bộ tập huấn hiểu biết kinh doanh, buôn bán, kỹ thuật, được học hỏi nhiều kiến thức, đến giờ chị em nào cũng thành thạo rồi, vui lắm”

Bà Phạm Thị Hương - thành viên TYM, xã Trung Giã, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“Đi tập huấn thấy rất vui, học hỏi được nhiều kinh nghiệm, thăm quan học tập các mô hình để áp dụng vào sản xuất, phát triển kinh tế”

Bà Nguyễn Thị Triều - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

Mặc dù vậy, so với trước đây, các hoạt động đào tạo, tập huấn và sinh hoạt cụm bị giảm sút hơn do những trở ngại khách quan. Trở ngại lớn nhất là việc các thành viên khó sắp xếp được thời gian để tham gia các hoạt động này. Bên cạnh đó, số lượng thành viên làm công ăn lương ở các cơ quan, công ty ngày càng tăng. Họ phải đi làm theo thời gian quy định: giờ hành chính hoặc làm theo ca kíp, nên việc tổ chức các khóa tập huấn cho họ rất khó. Mặt khác, ngành nghề của thành viên càng ngày càng đa dạng và vốn vay cũng được đầu tư vào nhiều loại hình khác nhau, không như trước đây chủ yếu là hoạt động sản xuất nông nghiệp, nên việc tổ chức tập huấn kỹ

thuật sản xuất cũng ít được thực hiện. Đặc biệt từ khi dịch bệnh Covid 19 bùng phát, các hoạt động đào tạo, tập huấn và sinh hoạt cụm hầu như không tổ chức được do các quy định về giãn cách xã hội, quy định về phòng chống dịch chặt chẽ. Ngay cả các khóa tập huấn cơ bản về quy định, quy chế của TYM cũng không tổ chức tập trung được. Thay vào đó, cán bộ kỹ thuật TYM và các cụm trưởng phải thay đổi phương thức, chuyển sang trao đổi với từng thành viên hoặc với nhóm nhỏ thành viên.

“Thành viên TYM bây giờ đi làm ở các công ty nhiều và làm việc ở nhiều ngành nghề đa dạng. Hoạt động của TYM gặp khó khăn trong việc tổ chức sinh hoạt cụm, tổ chức tập huấn vì các thành viên phải đi làm, giờ giấc theo quy định”

Bà Nguyễn Thị Bích Lan - Cán bộ TYM Chi nhánh Sóc Sơn, Hà Nội

“Trước kia cứ một tuần hoặc một tháng sẽ sinh hoạt cụm, chị em thì tập hợp, văn nghệ, tập huấn về vay vốn quỹ TYM, tập huấn về kinh doanh. Bây giờ thì ít tập huấn hơn, ít sinh hoạt cụm ít hơn. Chị em đi làm không có điều kiện, không có thời gian”

Bà Trần Thị Dương - thành viên TYM, xã Phù Linh, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

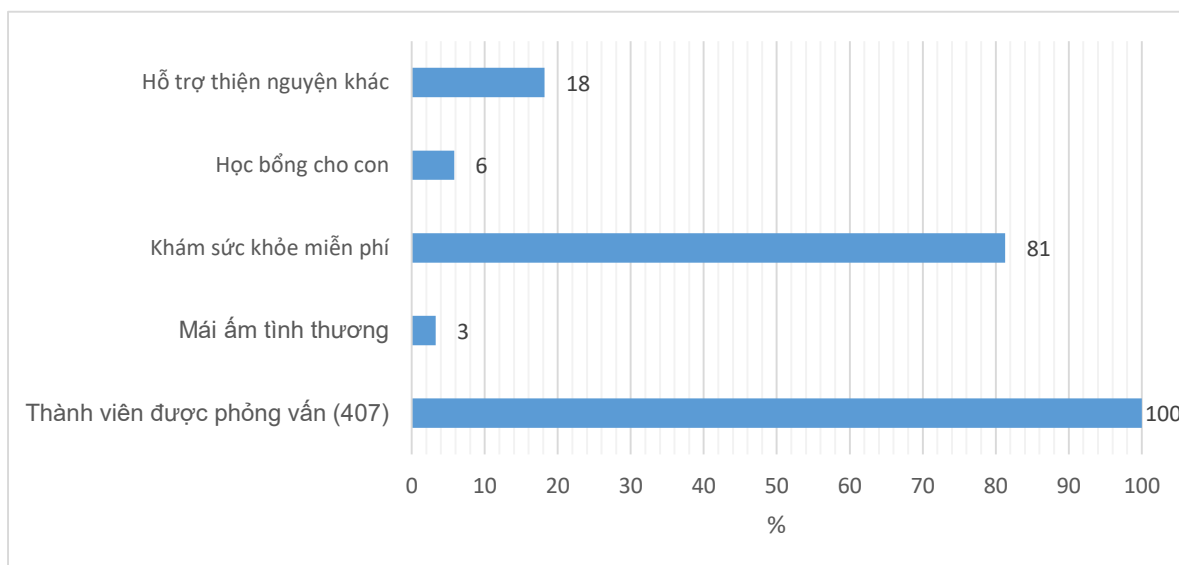
“Do tình hình dịch bệnh Covid và các chị em đi làm công ty nhiều nên hạn chế tổ chức các hoạt động tập huấn, sinh hoạt chuyên đề, sinh hoạt cụm”

Bà Nguyễn Thị Thanh - thành viên TYM, xã Sơn Lôi, huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

Các hoạt động hỗ trợ vật chất cho thành viên TYM cũng được triển khai định kỳ, ngày càng được đánh giá cao. Số liệu khảo sát cho thấy có xấp xỉ 50% thành viên TYM đã từng nhận các hoạt động hỗ trợ từ TYM. Trong đó, đa số thành viên được phỏng vấn đã được tham gia hoạt động khám sức khỏe miễn phí do TYM tổ chức, với tỷ lệ 81%. Các hỗ trợ khác có tỷ lệ thấp hơn, với phạm vi đối tượng hưởng lợi nhỏ hơn, bao gồm các thành viên có hoàn cảnh khó khăn, hoặc có con đạt danh hiệu học sinh giỏi, hoặc có thời gian tham gia TYM nhiều năm...



Biểu đồ 3.19: Các loại hỗ trợ tài chính thành viên đã nhận được từ TYM



Điều đó càng có ý nghĩa hơn khi TYM không chỉ tập trung vào đối tượng thành viên, khách hàng của mình mà còn có các hỗ trợ chung đối với cộng đồng. Những hỗ trợ này đều có ý nghĩa thiết thực, mang tính xã hội, nhân văn và được người dân, cộng đồng đánh giá rất cao thể hiện qua những ý kiến của thành viên, khách hàng TYM và cả của người dân chưa tham gia TYM cùng đại diện Đảng, Chính quyền, các ban ngành địa phương.

“TYM có tham gia xây nhà tình nghĩa cho hộ nghèo ở xóm tôi. Tết thì tặng chăn cho bà con nghèo, tặng xe đạp cho con em đi học. Xây dựng nông thôn mới TYM cũng giúp đỡ. Các hoạt động của TYM rất có ý nghĩa và có ích cho cộng đồng.”

Bà Trần Thị Hương - người dân (không phải TV, KH TYM), xã Tiên Dược, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“Hàng năm TYM đều có quà cho hộ nghèo, cận nghèo, các gia đình chính sách. Hỗ trợ cả khuyến học cho các cháu là con hộ nghèo học giỏi. Xây dựng nhà tình nghĩa cho hộ nghèo. Mùa đông thì tặng những chiếc chăn bông, mặc dù món quà không nhiều lắm nhưng nó rất ý nghĩa, mỗi khi đắp chăn thì họ cảm thấy ấm áp, quan tâm, tin tưởng vào TYM.”

Bà Nguyễn Thị Thu Hà - khách hàng TYM, xã Phù Linh, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“TYM tặng quà cho các hộ nghèo, hộ cận nghèo, tặng quà cho học sinh giỏi cấp tỉnh, cấp huyện. Các hoạt động này của TYM rất ý nghĩa, TYM rất quan tâm và rất được lòng nhân dân”

Bà Lê Thị Quyên - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“TYM có hoạt động hỗ trợ cộng đồng thiết thực như trao quà cho chị em khó khăn do ảnh hưởng của Covid, trao tấm phản nằm cho các cháu học sinh của một số trường mầm non, hỗ trợ phát triển các mô hình đường hoa của các xã... TYM hỗ trợ chương trình phát triển nông thôn mới 5 không và 3 sạch, mô hình “sáng, xanh, sạch, đẹp”. Nói chung là TYM rất quan tâm đến các hoạt động cộng đồng, chứ không chỉ có hoạt động tài chính cho vay, tiết kiệm. Hoạt động của TYM là thiết thực.”

Bà Nguyễn Thị Xuân Hồng - Chủ tịch Hội LHPN huyện Bình Xuyên, tỉnh Vĩnh Phúc

“Hoạt động hỗ trợ cộng đồng của TYM rất có ý nghĩa, khi thành viên khó khăn được quan tâm, chia sẻ nên mọi người gắn bó, vì vậy TYM thu hút được nhiều thành viên tham gia.”

Bà Nguyễn Thị Mai Hoa - Phó Chủ tịch Hội LHPN tỉnh Thanh Hóa

“Có thể khẳng định kết quả mà hoạt động của TYM đem lại là rất lớn, không chỉ trên phương diện phát triển kinh tế mà là tương đối toàn diện. Tác động lớn đến đời sống vật chất, tinh thần của chị em phụ nữ. Các hoạt động an sinh xã hội, hỗ trợ cộng đồng được TYM rất quan tâm.”

Ông Lê Thanh Tuyên - Bí thư Đảng ủy xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Tất cả các hoạt động của TYM đều hướng tới đối tượng yếu thế, đối tượng nghèo, cận nghèo và phụ nữ đơn thân. Hàng năm TYM có chương trình tặng quà cho hộ có hoàn cảnh khó khăn đặc biệt, làm nhà cho hộ nghèo, hỗ trợ hoạt động xây dựng nông thôn mới của xã, hỗ trợ trường mầm non. Dịp tết TYM tặng quà cho những hộ có hoàn cảnh khó khăn, ngày thương binh liệt sỹ cũng tặng quà cho gia đình chính sách là hội viên của TYM. Tôi thấy rằng TYM đúng là xuất phát từ trái tim”

Bà Dương Thị Diệp - Chủ tịch Mặt trận Tổ quốc xã Minh Phú, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

3.2.3. Những thay đổi về giới trong gia đình khách hàng và thành viên TYM

Trong những năm qua, với đường lối đổi mới đúng đắn của Đảng và Nhà nước, Việt Nam đã đạt được nhiều thành tích ấn tượng về phát triển kinh tế và đặc biệt trong công cuộc xóa đói giảm nghèo, trọng đó có phần đóng góp đáng khích lệ của tổ chức tài chính vi mô tình thương TYM. Với sự hỗ trợ của TYM trong 30 năm hoạt động, gần một triệu bảy trăm nghìn lượt chị em đã được vay vốn hỗ trợ để sản xuất, kinh doanh, phát triển nghề trên các lĩnh vực khác nhau như nông nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, kinh doanh nhỏ... Rất nhiều chị em đã thoát nghèo nhờ vào nguồn vốn vay của TYM. Bên cạnh đó, TYM còn tham gia hiệu quả và tích cực trong các hoạt động xã hội, cộng đồng và thiện nguyện. Đặc biệt phải kể đến là vai trò của TYM trong hỗ trợ thúc đẩy bình đẳng giới. Khi thành viên tham gia vào TYM, các chị em đã có nhiều cơ

hội được đào tạo kiến thức trên nhiều lĩnh vực như quản lý tài chính vi mô, phát triển kinh doanh, kỹ thuật sản xuất, sử dụng công nghệ số cho đến các hoạt động tọa đàm, chia sẻ kinh nghiệm về nuôi dạy con, chăm sóc sức khỏe sinh sản...

Chị em đã có những thay đổi tích cực từ nhận thức đến năng lực nhờ những hoạt động phi tài chính của TYM. Trong các loại hình nâng cao năng lực này, có bốn loại được thành viên thích và áp dụng được nhiều nhất gồm: tập huấn kỹ thuật sản xuất: 31%; kiến thức về kinh doanh: 21%; hội thảo chia sẻ kinh nghiệm và sinh hoạt chuyên đề, đều chiếm 18% (Biểu đồ 3.17 ở trên).

“TYM đã hiện thực hóa được tầm nhìn sứ mệnh của mình, là bậc thang đi lên của phụ nữ nghèo thông qua sự cải thiện về kinh tế, vị thế xã hội của mỗi người phụ nữ. TYM đã góp phần giúp cuộc đời của mỗi phụ nữ thay đổi không chỉ về thu nhập mà còn thể hiện giá trị mà mỗi người phụ nữ mang lại cho chính bản thân họ, cho gia đình và cho cộng đồng. Giá trị đó làm tăng thêm sức mạnh, ý nghĩa nhân văn cuộc sống của thành viên TYM”.



Bà Hồ Thị Quý - Trưởng ban HTPNPTKT, TW Hội LHPN Việt Nam, Nguyên TGD TYM

“Tác động tích cực nhất của TYM đối với phụ nữ là thành viên TYM chính là hỗ trợ thành viên nâng cao thu nhập, cải thiện địa vị trong gia đình và cộng đồng, hay nói một cách khác nâng cao quyền năng kinh tế cho thành viên TYM thông qua các phương thức hỗ trợ thành viên đặc thù, riêng có”.

Bà Phạm Thị Hương Giang - Trưởng ban Kế hoạch Tài chính TW Hội LHPN Việt Nam

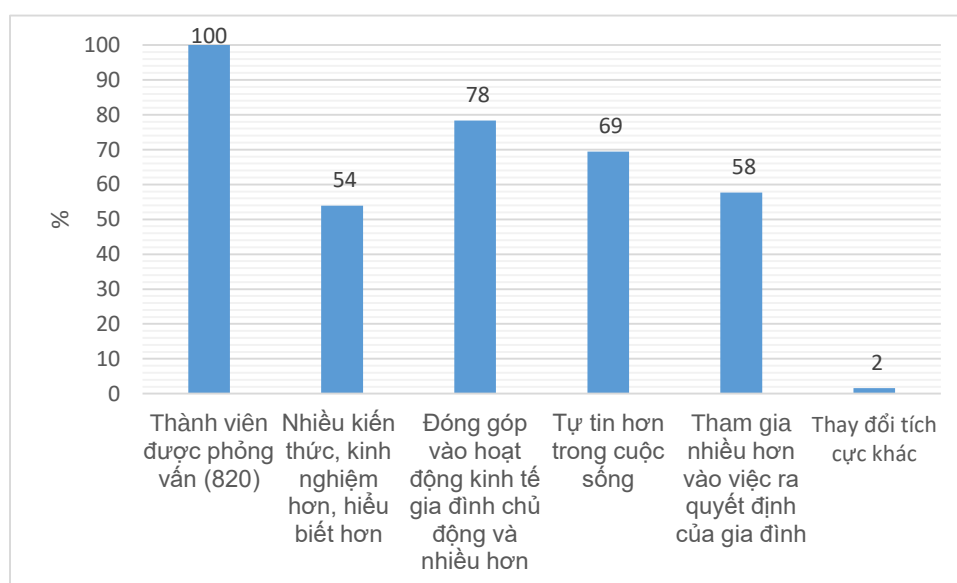
“Nhiều thành viên trưởng thành nhờ TYM, đảm nhận các vị trí ở HĐND xã/ thị trấn, chi hội trưởng HPN, có chị được làm chủ tịch UBND thị trấn. Được Chính quyền địa phương đánh giá cao. Khi tham gia TYM, các thành viên thay đổi, hiểu biết hơn, mạnh dạn hơn và đóng góp vào kinh tế gia đình nhiều hơn, chủ động trong chi tiêu và ra quyết định”.

Bà Vũ Thị Liên - cán bộ TYM, chi nhánh Vĩnh Phúc, Vĩnh Phúc – PGD01

Như các phần trên đã đề cập, TYM mang lại nhiều tác động tích cực cho các thành viên, khách hàng của mình bao gồm cả khía cạnh kinh tế, xã hội và phát triển con người. Biểu đồ 3.20 phản ánh kết quả đánh giá của thành viên về những thay đổi của bản thân sau khi tham gia TYM.

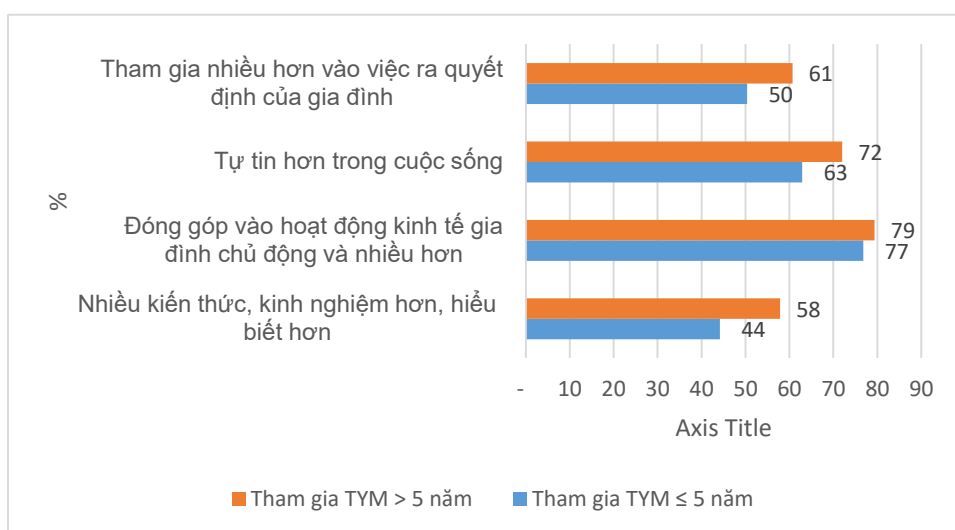
Gần 80% thành viên được phỏng vấn trong đợt đánh giá cho rằng lợi ích nổi bật nhất TYM mang lại là giúp họ đóng góp vào hoạt động kinh tế gia đình chủ động hơn và nhiều hơn. Và cũng chính nhờ khía cạnh này mà họ cảm thấy tự tin hơn và được tham gia nhiều hơn vào việc ra quyết định trong các công việc của gia đình, chiếm tỷ lệ lần lượt là 69% và 58%. Những chỉ số này phản ánh sự cải thiện bình đẳng giới một cách rõ rệt trong các gia đình thành viên. Một lợi ích khác cũng được nhiều thành viên công nhận là khi tham gia TYM họ đã có nhiều kiến thức, kinh nghiệm và hiểu biết hơn về quản lý tài chính, kinh doanh, kỹ thuật sản xuất, sử dụng vốn vay,... như đã đề cập ở phần trên.

Biểu đồ 3.20: Thay đổi tích cực của Thành viên sau khi tham gia TYM



So sánh giữa các nhóm thành viên theo thời gian tham gia TYM, tỷ lệ thành viên tham gia TYM trên 5 năm có những thay đổi tích cực đạt cao hơn nhóm thành viên tham gia TYM dưới 5 năm; trong đó sự khác biệt trong việc ra quyết định trong gia đình lên tới 9%.

Biểu đồ 3.21: Thay đổi tích cực sau khi tham gia TYM giữa hai nhóm thành viên



Khi được phỏng vấn, 37/37 chị em thành viên TYM tham gia khảo sát cho rằng họ cảm thấy thoải mái hơn khi tham gia vào TYM, được trải nghiệm nhiều hơn, kinh doanh tốt hơn và có đóng góp cho phát triển hội viên của Hội phụ nữ. Các chị em chủ động hơn trong việc quyết định các vấn đề của bản thân, của gia đình, dám nghĩ, dám làm, chủ động về nguồn vốn và đặc biệt có tiếng nói hơn với chồng và gia đình của mình, giảm bớt sự phụ thuộc vào chồng, đó chính là bình đẳng giới.

“Theo tôi thì là có thay đổi nhiều, mình ra ngoài thì thấy thoải mái hơn. Trước thì không biết gì cả, giờ thấy người khác hơn, biết đi đường, biết trên biết dưới, con cái khác hơn”.

Bà Đặng Thị Diễm - thành viên TYM, xã Sơn Lôi, huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

“Nhờ có TYM, vị thế của chị em được nâng cao hơn trong gia đình, và chị em có tiếng nói quyết định về đồng vốn do chị em vay. Có nhiều chị em tội lắm, như có chị em vay mua gánh khoai chỉ mấy chục ngàn đồng, có cho vay hơn cũng nhất định không vay. Họ sợ vay nhiều hơn không trả được vậy là họ chỉ vay như vậy thôi.

Và dùng uy tín của Hội để được vay vốn nên Hội cũng thấy có uy tín và có vai trò cao hơn. Rồi chị em qua vay vốn phát triển sản xuất thì có tiền hơn cho con cái đi học, nâng cao giáo dục. Rồi cộng đồng cũng thấy là Phụ nữ làm được và làm có kết quả”.

Bà Trương Mỹ Hoa - Nguyên Phó chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam, nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam nhiệm kỳ 1992-1997

“Trước đây em rất ít nói, giờ thì em hay nói hơn, mạnh dạn hơn; trong gia đình có nhiều cái khác trước, cải thiện được mối quan hệ trong gia đình; trước đây em khá cục tính thì bây giờ đã nhẹ nhàng hơn; nhất là trong việc dạy dỗ con cái em đã dành thời gian, kiên nhẫn để giải thích cho các con”.



Bà Đoàn Thu Hằng – thành viên TYM, phường Trần Phú, TP Bắc Giang, Bắc Giang

Ngoài ra, 100% chị em là thành viên TYM đều cho rằng những kiến thức chị em thu nhận được cũng nhờ các buổi sinh hoạt cụm do TYM tổ chức với nhiều nội dung phong phú, đa dạng từ phát triển kinh tế gia đình đến nuôi dạy con, kế hoạch hóa gia đình, sử dụng công nghệ hiện đại giúp chị em học hỏi được thêm nhiều.

“Năm 2020, TYM đã tổ chức lớp để nâng cao năng lực ý thức quản lý tiền tiết kiệm trong gia đình và lớp trò chơi tiết kiệm để hỗ trợ cho chị em kiến thức tạo thói quen tiết kiệm cũng như cân đối nguồn tiền chi tiêu trong gia đình. Nhiều hoạt động đào tạo các kỹ năng về kinh doanh, có phối hợp với Quỹ Châu Á đào tạo nâng cao năng lực về công nghệ số cho thành viên viên để họ tiếp cận với hình thức kinh doanh online nhiều hơn; nói chung TYM có nhiều hoạt động hỗ trợ thành viên”.

Ông Nguyễn Bá Hai - cán bộ TYM chi nhánh TP Bắc Giang, Bắc Giang

“Em thấy em có hiểu biết hơn nhờ tham gia TYM, con em em dạy tốt hơn. Hai vợ chồng em cùng bàn bạc để phát triển cây con và sử dụng nguồn vốn cho hợp lý. Hai vợ chồng em trao đổi bình đẳng, cái chi cũng bàn bạc”.

Bà Trần Thị Hoa - thành viên TYM, xã Phúc Sơn, huyện Anh Sơn, Nghệ An

Khi tham gia TYM thì vị thế của người phụ nữ có nhiều thay đổi và vấn đề bình đẳng giới cũng có những thay đổi tích cực do nhận thức của chị em được nâng cao, chị em thấy tự tin hơn, chồng con chia sẻ công việc gia đình với chị em nhiều hơn và chị em thấy rằng phụ nữ có thể làm được những công việc mà trước kia họ nghĩ là chỉ dành cho nam giới. Qua đó vị trí của chị em trong gia đình, trong xã hội cũng được nâng cao hơn.

“Có thay đổi rõ rệt so với trước đây. Ngày xưa việc con trai thì con trai làm, việc của con gái do con gái làm. Ngày nay thì con gái cũng làm được những việc mà con trai làm. Trước trong gia đình đàn ông không nuôi con, chăm sóc con vì coi đó là việc của đàn bà, nhưng nay đàn ông cũng chăm sóc con cái rất khéo.

Trong gia đình hiện nay chồng đi làm được 10 đồng thì vợ cũng đi làm được 8 đồng chứ không kém cạnh, do đó việc chăm sóc con cái cũng chia nhau làm, ai cũng có trách nhiệm, không ỷ lại cho vợ.

Trước muốn mua sắm hay làm việc gì lớn cũng phải xin ý kiến chồng nhưng nay đã có thể thuận lợi, tự mua sắm không phụ thuộc quá nhiều vào quyết định của chồng. Chồng cũng rất đồng thuận, động viên để chị em tham gia TYM. TYM thực sự đã giúp chị em mạnh dạn, không tự ti như trước, là điểm tựa cho chị em phát triển.

Bà Nguyễn Thị Triều - thành viên TYM, TT Tân Phong, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

3.2.4. Những đóng góp của TYM với địa phương và với Hội LHPN trên địa bàn

3.2.4.1. Những đóng góp của TYM trong phát triển kinh tế địa phương

- Nâng cao kiến thức, kỹ năng nghề và hỗ trợ chuyển đổi nghề nghiệp cho phụ nữ

Tham gia vào TYM đã giúp cho chị em có cơ hội được giao lưu, gặp gỡ, được tập huấn, tham dự các hội thảo, tọa đàm nâng cao kiến thức, kỹ thuật và vì vậy có hiểu biết hơn trong các hoạt động sản xuất kinh doanh. 100% chị em thành viên TYM tại các địa bàn khảo sát đều cho rằng TYM là điểm tựa hỗ trợ chị em về vốn để phát triển kinh tế gia đình, tạo cho chị em sự tự tin vào bản thân. 100% chị em thành viên TYM biết về hoạt động đào tạo, tập huấn cho chị em hoặc cho cụm trường về kiến thức, về kỹ thuật như kỹ thuật nông nghiệp, kỹ thuật chăn nuôi, kỹ thuật quản lý đồng vốn,...

“Trước chưa có TYM kinh tế rất khó khăn, nay kinh tế ngày càng phát triển, đời sống xã hội được nâng lên. Cộng đồng hòa hợp, vui vẻ, hạnh phúc. Người phụ nữ đứng tên vay ngân hàng chứ không chỉ đàn ông như trước. Kinh tế phát triển, thu nhập cao lên nên bản thân thấy tinh thần thoải mái, phụ nữ ra ngoài xã hội đã mạnh dạn, tự tin hơn rất nhiều.”

Bà Lê Thị Tuy - thành viên TYM, TT Tân Phong, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Năm 2000, em thấy mọi người vào TYM thì chưa biết TYM là như thế nào, xong thấy các chị vào được vay vốn, mà lúc ý em cũng đang cần tiền, mình cũng muốn vay vì bán hàng mà không có tiền để lấy hàng. Lúc đấy em cũng hào hứng vào quỹ, vào quỹ thì được vay vốn, có tiền cho các cháu ăn học, có tiền để lấy hàng. Khi mà vào TYM thì được tham gia những buổi tập huấn rất là có ý nghĩa, được tham gia nhiều buổi tập huấn như: tập huấn về kinh doanh...”

Bà Nguyễn Thị Thanh - thành viên TYM, xã Sơn Lôi, huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

- Hỗ trợ, đóng góp vào quá trình giảm hộ nghèo tại địa phương

Có thể thấy rõ tại thời điểm bắt đầu tham gia TYM thì tỷ lệ hộ nghèo và cận nghèo trên các địa bàn khảo sát là khá cao khi chiếm lần lượt là 12,1% và 9,3%. Nhưng đến thời điểm hiện

nay thì con số này đã giảm mạnh khi chỉ còn 1,8% là hộ nghèo và 4,6% là hộ cận nghèo (theo chuẩn mới).

“Sau khi chị em được vay vốn (TYM) đã tích cực tham gia sản xuất, phát triển kinh tế gia đình, góp phần cùng địa phương giảm tỷ lệ hộ nghèo tại Quảng Khê từ 26,7% xuống còn 1,3% vào năm 2020 theo tiêu chí nghèo đa chiều”

Ông Nguyễn Thanh Tuyên - Bí thư Đảng ủy xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa



“Về thúc đẩy phát triển kinh tế thì tôi thấy TYM là một trong những tổ chức có ảnh hưởng lớn. Tỷ lệ hộ nghèo của xã thay đổi và giảm nhiều. Rất nhiều người là thành viên TYM mà vay vốn đã thoát nghèo”

Ông Nguyễn Đức Tâm - Phó Chủ tịch UBND xã Minh Phú, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“TYM về Sơn Lôi đã nhiều năm (20 năm), giúp cho địa bàn xóa đói giảm nghèo. Tạo điều kiện cho chị em phát triển kinh tế cùng gia đình”

Ông Nguyễn Văn Lợi - Chủ tịch Mặt trận Tổ quốc xã Sơn Lôi, huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

- Tạo ra sự thay đổi từ phương thức gửi góp, cách thức cho vay vốn và trả nợ phù hợp với khả năng của chị em tại các địa phương

Với cơ chế hoàn trả vốn, lãi dần theo tuần hoặc 4 tuần/lần mà TYM đang triển khai đã mang lại nhiều lợi ích cho các chị em vì món tiền vay được chia nhỏ, trả dần nên dễ kiếm, dễ trả, khi trả xong cũng đồng thời trả được hết vốn và lãi. 37/37 chị em là thành viên TYM tham gia TLN tại các địa bàn khảo sát đánh giá cao và coi đó là điểm mạnh riêng có của TYM. Đặc biệt là việc trả dần giảm bớt áp lực và phù hợp với nhu cầu của đa số chị em. Ngoài ra, hình thức gửi góp từng món tiền nhỏ cũng phù hợp với nhiều chị em buôn bán, làm trong các công ty hay làm nông nghiệp và giúp họ tích tiểu thành đại. 34/34 thành viên tham gia TLN khách hàng TYM tại các địa bàn khảo sát thống nhất với nhận định trên. 100% trong tổng số 41 chị

em không phải thành viên hoặc khách hàng của TYM khi được hỏi đều biết về hình thức gửi góp của TYM, biết TYM cho vay vốn và TYM có hình thức trả dần.

“Em thấy vay vốn cũng tiện, em làm bán hàng buôn bán, lúc mình cần vốn thì mình vay. Như vậy là mình sẽ không phải trả một cục mà mình trả dần thì sẽ dễ hơn là trả một cục. Vay như thế này em làm bán hàng thì em có thể tích góp được để trả nợ. Trả dần như thế thì rất dễ cho chúng em”.

Bà Lưu Thị An - thành viên TYM, xã Sơn Lôi, huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

“Gửi TYM có nhiều thuận lợi: Tiện lợi trong gửi và rút; Lãi suất cao hơn; Cán bộ TYM nhiệt tình, trách nhiệm, do đó rất tin tưởng khi gửi vào TYM”

Bà Đàm Thị Hiền - khách hàng TYM, TT Tân Phong, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Em tính sang năm có sức khỏe thì vào TYM để vay vốn sản xuất nông nghiệp vì nhà em có 3 ha lúa, để trồng rừng (Nhà em trồng keo và trồng bạch đàn để thu hồi vốn cho nhanh)”

Bà Lương Thị Diệp - người dân (không là TV, KH TYM), xã Phúc Sơn, huyện Anh Sơn, Nghệ An

3.2.4.2. Những đóng góp, hỗ trợ cộng đồng và xã hội của TYM tại địa phương

Ngoài những tác động trực tiếp đến thành viên, TYM triển khai nhiều hoạt động hỗ trợ cộng đồng. Bảng 3.7 thống kê chi tiết các nội dung, đối tượng, quy mô và ngân sách hỗ trợ cho cộng đồng được thực hiện một cách thường xuyên, năm sau nhiều hơn năm trước. Tính sơ bộ tổng số tiền hỗ trợ cộng đồng cũng lên đến 50 tỷ đồng, tập trung vào 5 nhóm hoạt động chính: (1) An sinh xã hội; (2) Nâng cao năng lực thành viên; (3) hỗ trợ phòng chống dịch bệnh COVID; (4) kết nối tiêu thụ sản phẩm và (5) hỗ trợ trực tiếp cho Hội LHPN các cấp. Đặc biệt 100% nhóm thành viên, khách hàng và người dân tham gia khảo sát đều biết về các hoạt động hỗ trợ cộng đồng như xây nhà tình thương, trao học bổng, tặng quà cho người nghèo và các hoạt động văn hóa, thể thao tại địa phương.

Bảng 3.7: Kết quả hỗ trợ cộng đồng của TYM, tính đến ngày hết năm 2021

Hạng mục hỗ trợ	Đối tượng	Số lượng	Thành tiền (đồng)
1. Các hoạt động an sinh xã hội			
Mái ấm tình thương	Là thành viên (ưu tiên TV đang tham gia sản phẩm vốn vay của TYM) có đủ những điều kiện theo quy định của TYM.	157 (Nhà)	6.280.000.000

Hạng mục hỗ trợ	Đối tượng	Số lượng	Thành tiền (đồng)
TYM - Chắp cánh ước mơ (chương trình trao học bổng) gồm: - Học bổng cấp mới, tái cấp - Học bổng khích lệ	Là con thành viên TYM (ưu tiên con của thành viên đang tham gia vốn vay) có đủ các điều kiện cụ thể của TYM	2.831 suất	2.217.500.000
Xây dựng nông thôn mới	Hỗ trợ xây dựng, sửa chữa, nâng cấp, hoàn thiện, mua sắm trang thiết bị cho các công trình y tế, giáo dục tại địa phương đang triển khai hoạt động của TYM	303 công trình	4.545.000.000
TYM – Hành động vì môi trường	Trao tặng xe vận chuyển rác/thùng đựng rác cho địa phương có TYM hoạt động.	22.789 TV và các địa phương tại 13 tỉnh thành	2.060.708.000
Khám bệnh và cấp phát thuốc miễn phí	Hỗ trợ, giúp đỡ thành viên TYM được khám sức khỏe tổng quát, được các bác sỹ tư vấn cách phòng tránh các bệnh thường gặp và bệnh liên quan.	40.719 TV	10.179.750.000
Tổ chức sinh hoạt chuyên đề	Thành viên TYM về các nội dung liên quan đến việc chia sẻ hỗ trợ cho thành viên được học tập nâng cao kiến thức trong sản xuất kinh doanh	10.787TV	841.386.000
Tham quan mô hình kinh tế tiêu biểu	Thành viên TYM	148 đoàn	2,960,000,000
Ấm áp cùng TYM	Thành viên TYM, các hộ gia đình nghèo, cận nghèo, hộ chính sách, bà mẹ Việt Nam anh hùng, Lễ Noel, tết nguyên đán, quà cho các hộ nghèo nhân các dịp khai trương địa bàn mới.	11.318 TV và 784 các cấp Hội	6.050.941.500
Tổ chức các ngày lễ chào mừng 8/3, 20/10	Thành viên TYM và hội viên phụ nữ tại địa phương	20/20 chi nhánh hàng năm	Tổ chức các hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ

Hạng mục hỗ trợ	Đối tượng	Số lượng	Thành tiền (đồng)
Giải thưởng doanh nhân vì mô	Thành viên TYM	94	93 trong nước và 1 thế giới
Cuộc thi phụ nữ khởi nghiệp	Thành viên TYM	7	Phối hợp cùng TW Hội
2. Hoạt động nâng cao năng lực thành viên			
Đào tạo nâng cao kiến thức cán bộ cụm	Cụm trưởng các cụm của TYM	16.749 lượt	3.349.800.000
Đào tạo áp dụng công nghệ số vào hoạt động kinh doanh	Đào tạo thành viên/chồng con thành viên về việc áp dụng công nghệ số vào trong sản xuất kinh doanh.	81.560 TV	Phối hợp thực hiện cùng Quỹ Châu Á
Đào tạo biến đổi khí hậu	Thành viên TYM	57.960TV	
3. Hỗ trợ phòng dịch			
Hỗ trợ địa phương, thành viên, cán bộ thực hiện các hoạt động phòng dịch	Các địa phương/ Trạm y tế/ cụm trưởng/thành viên/ cán bộ tại các vùng bị giãn cách phong tỏa	20/20 chi nhánh	5.514.479.700
4. Hoạt động kết nối tiêu thụ sản phẩm			
Hỗ trợ giới thiệu sản phẩm	Thành viên TYM có các ngành nghề sản xuất nông, hải sản	20/20 chi nhánh	100 Sản phẩm
5. Hoạt động phối hợp cùng TW Hội LHPN			
Hỗ trợ tổ chức các hoạt động lớn của Hội của Nhà nước theo các năm kỷ niệm	- Hoạt động hỗ trợ thành viên, hội viên tham gia ứng cử đại biểu đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2021 – 2026. - Thực hiện hoạt động hỗ trợ chào mừng Đại hội PN cấp các cấp... - Thành viên TYM/hội viên phụ nữ	20/20 chi nhánh	Không thống kê được
Thực hiện các chương trình “ Đồng hành cùng phụ nữ biên cương ”	Hội viên phụ nữ nghèo vùng núi và các trường mầm non, y tế tại các vùng miền núi.	42 MATT và 4 công trình NTM	1.700.000.000

“Ở xóm nhà tôi thì có xây nhà cho hộ nghèo, nhà tình nghĩa, TYM cũng có tham gia, có kêu gọi và ủng hộ. Rồi tết thì tặng chăn ấm cho bà con nghèo, tặng xe đạp cho con em đi học. Dồn điền, đổi thửa, xây dựng nông thôn mới TYM cũng giúp đỡ. Nói chung là TYM giúp cả về vật chất và tinh thần như là khi chị em đi họp hội thì cũng được cán bộ TYM trao đổi, giải thích để chị em thông ra”

Bà Trần Thị Hương - người dân (không là TV, KH TYM), xã Tiên Dược, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“Hỗ trợ thùng đựng rác to đẹp cho các thôn để bảo vệ môi trường. Hỗ trợ khẩu trang, sát khuẩn trong tình hình dịch Covid-19. Hỗ trợ chăn ấm cho hộ nghèo, cận nghèo”

Bà Bùi Thị Sáu - khách hàng TYM, TT Tân Phong, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

TYM đã góp phần đẩy mạnh sự tham gia của phụ nữ vào các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể thao tại địa phương. Kết quả khảo sát định tính cho biết 41/41 chị em không phải TV, KH của TYM, 37/37 chị em thành viên TYM và 34/34 chị em khách hàng TYM tham gia khảo sát đều biết về các hoạt động văn hóa, văn nghệ và một số các hoạt động xã hội tại địa phương do TYM tổ chức hoặc tham gia.

“Về mặt tinh thần: Nếu không có dịch thì TYM đã tổ chức bóng chuyền vào dịp 8/3; 20/10; Tổ chức khám sức khỏe cho chị em thành viên rồi. Tết có hỗ trợ quà cho hộ nghèo: chăn ấm mùa đông. Thành viên tiêu biểu, tích cực: được tặng phích bô nước sôi. Hỗ trợ làm nhà cho thành viên khó khăn. Có 1 người được hỗ trợ mái ấm tình thương. Tất cả chị em thành viên được đi khám sức khỏe mỗi năm một lần”



Bà Nguyễn Thị Hân - thành viên TYM, xã Phúc Sơn, huyện Anh Sơn, Nghệ An

“Hỗ trợ người nghèo, cận nghèo; khuyến học, khám bệnh cho thành viên (mời bác sĩ từ Trung ương, tỉnh), xây nhà cho người nghèo. Rất ý nghĩa”

Bà Đàm Thị Hiền - khách hàng TYM, TT Tân Phong, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

3.2.4.3. Những đóng góp về phát triển nguồn nhân lực cán bộ Hội tại địa phương

100% khách hàng, thành viên TYM đều nhận thức được sự thống nhất “hai trong một” giữa thành viên TYM và hội viên Hội LHPN Việt Nam. Do đó, giữa TYM (các chi nhánh và phòng giao dịch) và Hội phụ nữ địa phương có mối liên hệ chặt chẽ, hình thành cơ chế phối hợp, giao

ban định kỳ để thúc đẩy hoạt động của hai bên. Có thể khẳng định: việc phát triển ban đầu các TV, KH cho TYM dựa trên nòng cốt là các chi hội, tổ phụ nữ trên địa bàn nhưng việc duy trì hoạt động, nâng cao chất lượng hoạt động của các chi hội, tổ phụ nữ là có sự đóng góp không nhỏ từ các hoạt động TCVM, hoạt động phi tài chính của TYM. Hoạt động của TYM là điều kiện, giúp cho hoạt động của Hội được duy trì, hội viên được gắn bó hơn cũng như giúp Hội phát triển những hội viên mới. Ghi nhận từ những cán bộ lãnh đạo của Hội LHPN Việt Nam qua các thời kỳ đã khẳng định những đóng góp của TYM cho phong trào phụ nữ và công tác Hội.

“TYM là cánh tay nối dài của Hội, là phương tiện tập hợp chị em Phụ nữ. Ví dụ tập hợp chị em họp là khó lắm, giờ nói đi họp Hội là dễ tập hợp hơn và nhờ vậy giúp Hội thu hút chị em hội viên vì vào Hội thì mới vô Quỹ được mà chị em thấy được lợi ích rõ ràng. Chỉ có Quỹ TYM là thực hiện mục tiêu của Hội, làm Hội lan tỏa, làm tăng uy tín, thu hút của Hội và chính quyền đánh giá cao vì các tổ chức tài chính khác còn bẽ hội chứ TYM không có vậy”.

Bà Trương Mỹ Hoa - Nguyên Phó chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam, nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam

“Từ những hoạt động hỗ trợ mọi mặt và đáp ứng nhu cầu cấp thiết của phụ nữ nghèo, công tác thu hút tập hợp được phụ nữ tham gia Hội, cơ sở Hội tại địa bàn TYM được củng cố, phát triển. Từ hoạt động của TYM, Hội rút ra bài học kinh nghiệm trong hoạt động tài chính vì mô 1 cách chuyên nghiệp, hiệu quả. Đặc biệt TYM cũng là nơi đào tạo cán bộ Hội nhất là ở cơ sở, nhiều chị trưởng thành được tham gia Hội đồng nhân dân. Từ mô hình TYM, Hội đã giúp Hội Phụ nữ Lào xây dựng mô hình hoạt động tín dụng vi mô. Có thể khẳng định cùng với những đổi mới, sáng tạo của Hội, TYM cũng đã góp phần nâng cao vị thế, uy tín của Hội.”

Bà Nguyễn Thị Thanh Hòa - nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam

“Thành viên của TYM bắt buộc là hội viên Hội LHPN Việt Nam do đó giúp Hội tăng hội viên tham gia sinh hoạt. Bên cạnh đó khi được tiếp cận nguồn vốn vay, hội viên đã mạnh dạn hơn trong giao tiếp, chủ động và có kế hoạch phát triển kinh tế. Phụ nữ năng động và sáng tạo hơn trong phát triển sản xuất, có mục tiêu rõ ràng, cụ thể khi xây dựng kế hoạch sản xuất.

- TYM luôn song hành trong các hoạt động, phong trào của Hội. Đặc biệt là trong các hoạt động nhân đạo từ thiện, hoạt động vì cộng đồng và các hoạt động văn hóa, văn nghệ... Bên cạnh đó, có thể khẳng định rằng, TYM luôn sát cánh, đồng hành với Hội LHPN xã Quảng Khê trong các hoạt động, phong trào của Hội”

Bà Nguyễn Thị Chung – Chủ tịch Hội LHPN xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Có thể nói TYM ở đâu thì phong trào phụ nữ ở đấy mạnh lên vì TYM giúp tăng số lượng Hội viên vì muốn tham gia TYM phải là Hội viên HPN. TYM cùng phối hợp với HPN tổ chức các phong trào văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao. Ngoài ra còn hỗ trợ các hoạt động khác của HPN. Các cấp lãnh đạo đánh giá nhìn nhận TYM như một yếu tố thúc đẩy cho sự phát triển của địa phương, đặc biệt là hoạt động của HPN”.

Bà Nguyễn Thị Bích Lan - cán bộ TYM Chi nhánh Sóc Sơn, Hà Nội

Qua những ý kiến nêu trên có thể khẳng định vai trò của TYM trong hỗ trợ cho Hội LHPN Việt Nam, cho công tác phát triển hội viên, đa dạng hóa và góp phần làm phong phú hơn các hoạt động và sinh hoạt hội cho hội viên Hội PN, tăng thêm gắn bó của chị em hội viên với Hội Phụ nữ địa phương thông qua những hoạt động mà TYM đang từng ngày lan tỏa.

3.3. Các yếu tố mang lại sự thành công của TYM

Có thể nói rằng trải qua quãng đường 30 năm từ khi bắt đầu thành lập, TYM đã đạt được thành tựu vượt bậc kể cả phát triển về tổ chức và nâng cao chất lượng dịch vụ để từ đó thực hiện tốt sứ mệnh của mình. Kết quả hoạt động của TYM đã mang lại những tác động tích cực về phương diện kinh tế và xã hội cho nhóm đối tượng bao gồm những cá nhân, hộ gia đình có thu nhập thấp, đặc biệt những phụ nữ nghèo và yếu thế. Bên cạnh đó TYM còn đóng góp tích cực cho sự phát triển kinh tế, xã hội nói chung tại các địa phương TYM hoạt động. Vậy những yếu tố nào mang lại sự thành công của TYM? Thông tin từ đợt đánh giá phân nào trả lời câu hỏi này và được tóm tắt ở một số điểm chính sau dưới đây.

3.3.1. TW Hội LHPN Việt Nam đã xác định hướng đi đúng trong việc lựa chọn mô hình cho hoạt động TCVM

Khi mới ra đời, TYM cũng như rất nhiều chương trình, dự án TCVM khác hoạt động dưới các hình thức không chính thức nhằm góp phần thực hiện mục tiêu xóa đói, giảm nghèo của Chính phủ. Không thể phủ nhận đây là loại hình phù hợp trong bối cảnh bắt đầu của công cuộc đổi mới và dịch vụ TCVM còn rất mới mẻ tại Việt Nam. Những đóng góp tích cực, có ý nghĩa của dịch vụ TCVM trong việc bổ sung thêm nguồn vốn vay, tạo thêm cơ hội tiếp cận với dịch vụ tài chính của các hộ nghèo để phát triển sản xuất kinh doanh, tăng thu nhập, cải thiện đời sống và thoát nghèo. TYM thuộc một trong những đơn vị dẫn đầu trong phong trào TCVM giai đoạn đó cùng với những đóng góp quan trọng đã được xã hội ghi nhận. Tuy nhiên, sự thay đổi về môi trường chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội, tài chính, pháp lý, công nghệ... đã đặt ra những thách thức cũng như tạo ra các cơ hội cho dịch vụ này. Vào năm 2011, Chính phủ đã có định hướng cụ thể cho việc xây dựng và phát triển hệ thống TCVM ở Việt Nam, trong đó đặc biệt lưu ý tới yếu tố an toàn và bền vững. Khung pháp lý được xây dựng nhằm hỗ trợ, thúc đẩy sự phát triển hệ thống TCVM. Cũng trong giai đoạn này, Trung ương Hội LHPN Việt Nam – cơ quan chủ quản của TYM, đã có định hướng phát triển hệ thống TCVM của Hội theo hướng tập trung sức mạnh tổ chức và tài chính, thống nhất cách thức quản lý, chuyên nghiệp trong nghiệp vụ TCVM. Đây là

hướng đi đúng đắn và tiên phong để đảm bảo cung cấp dịch vụ tài chính bền vững cho nhóm đối tượng phụ nữ, đặc biệt là phụ nữ nghèo và yếu thế. Dựa trên định hướng này, với kinh nghiệm và sự nỗ lực của mình, TYM đã từng bước phấn đấu để trở thành tổ chức đầu tiên tại Việt Nam được Ngân hàng Nhà nước cấp phép hoạt động TCVM. Những kết quả, thành công TYM có được từ khi trở thành tổ chức TCVM chính thức đến nay càng khẳng định TYM đang đi đúng hướng để hoàn thành tốt hơn sứ mệnh của mình, hoạt động an toàn, bền vững để cung cấp dịch vụ tài chính hiệu quả cho nhóm đối tượng đích.

Việc TYM được công nhận có ý nghĩa rất lớn không chỉ với TYM mà trước hết cho thấy chủ trương đường lối của Đảng về công tác phụ nữ là rất sáng suốt. Với Hội, chúng tôi đã nghiêm túc, năng động, sáng tạo thực hiện có hiệu quả cụ thể, không chung chung, hình thức. TYM có địa vị pháp lý chính thức có cơ sở để phát triển hơn nhưng quan trọng là cùng với những hoạt động hỗ trợ phụ nữ khác của Hội, TYM có dấu ấn, địa vị trong đời sống của một bộ phận phụ nữ.

Bà Nguyễn Thị Thanh Hòa – nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam

TYM là tổ chức TCVM đầu tiên được cấp phép hoạt động, Khi TYM được đăng ký đã đánh dấu mốc phát triển ngành TCVM ở Việt Nam. Ngành TCVM ở Việt Nam đã được luật hoá, tạo cơ hội cho cả ngành TCVM phát triển trong dòng chảy của Tài chính Việt Nam. Xã hội đánh giá cao hơn vai trò của Hội LHPN Việt Nam, luôn là tổ chức tiên phong trong lĩnh vực TCVM, cũng như đánh giá cao vai trò của TCVM đối với sự phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

Bà. Hồ Thị Quý – Trưởng ban HTPNPTKT, Hội LHPN Việt Nam – Nguyên TGD TYM

“Hoạt động TCVM của TYM trở nên chuyên nghiệp, theo đúng các nguyên tắc hoạt động của tổ chức tài chính vi mô. Việc TYM trở thành tổ chức TCVM chính thức là điều kiện cơ bản để TYM tiếp cận với các tổ chức cho vay tín dụng để phát triển thêm khách hàng mới, dịch vụ mới, đáp ứng yêu cầu ngày càng tốt hơn. Mặt khác đây là động lực, yêu cầu buộc TYM phải thay đổi về hoạt động ứng dụng khoa học công nghệ, hạ tầng thông tin, công tác an ninh tài chính, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đủ sức cạnh tranh với các tổ chức tín dụng khác nếu muốn phát triển”.

Bà Phạm Thị Hương Giang - Trưởng ban Kế hoạch Tài chính Hội LHPN Việt Nam

3.3.2. TYM áp dụng thành công các nguyên tắc chủ yếu của tài chính vi mô và thiết kế sản phẩm TCVM phù hợp với nhóm đối tượng

Đảm bảo sự bền vững về mặt tài chính để cung cấp dịch vụ tài chính hiệu quả và lâu dài

Trần lãi suất có thể làm hỏng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính của người nghèo. Tổ chức TCVM cần đảm bảo bền vững về mặt tài chính để tiếp cận được số lượng đáng kể người nghèo. Đó là một trong những nguyên tắc cơ bản nhất của TCVM. Từ khi chưa trở thành tổ chức TCVM chính thức TYM đã áp dụng nguyên tắc này. Khi trở thành tổ chức TCVM chính thức TYM càng có điều kiện thuận lợi hơn trong việc đảm bảo bền vững tài chính để có thể cung cấp dịch vụ tài chính lâu dài cho nhóm đối tượng của mình. Mặc dù, đợt đánh giá cũng có nhận được một số ý kiến cho rằng lãi suất cho vay của TYM hơi cao, nhưng nhìn tổng thể, việc áp dụng mức lãi suất đảm bảo trang trải các chi phí cần thiết đã giúp TYM ngày càng phát triển hơn, quy mô địa bàn ngày càng mở rộng, thành viên ngày càng nhiều hơn và điều quan trọng là đa số thành viên TYM luôn tin tưởng và gắn bó với TYM. Điều này càng chứng minh rằng đối với nhóm đối tượng thu nhập thấp thì điều quan trọng với họ là được tiếp cận lâu dài với dịch vụ tài chính.

TYM cung cấp các sản phẩm tài chính phù hợp với nhóm khách hàng

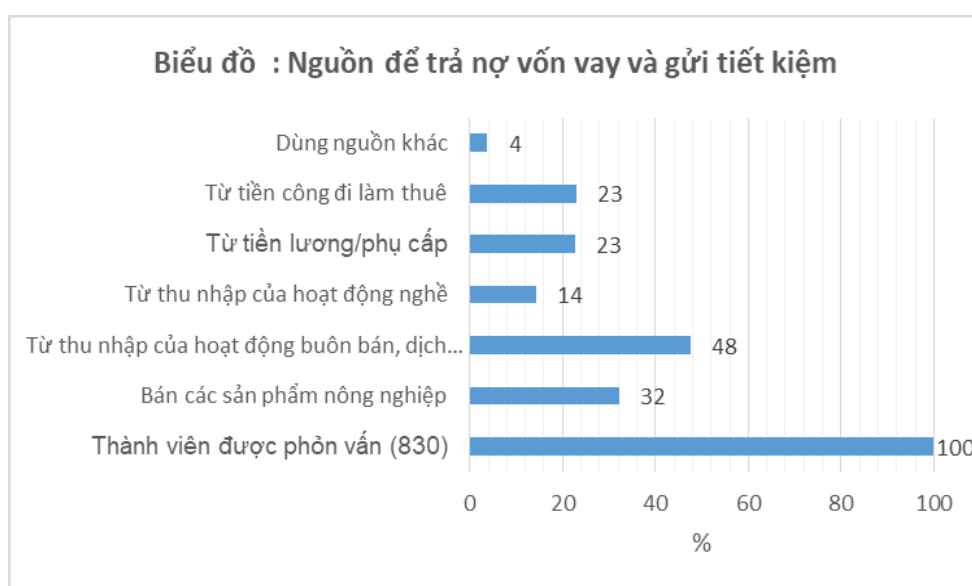
Khi cung cấp bất kỳ loại dịch vụ nào thì việc có được các sản phẩm phù hợp, hấp dẫn khách hàng là yếu tố sống còn với nhà cung cấp dịch vụ, vì vậy TYM đã hết sức chú trọng trong việc phát triển sản phẩm của mình. Tại thời điểm hiện tại TYM có 9 loại sản phẩm vốn vay và 4 loại sản phẩm tiết kiệm để đáp ứng nhu cầu đa dạng của các thành viên. Điều quan trọng hơn là các sản phẩm của TYM phù hợp với nhóm đối tượng của mình. Bên cạnh những món vay cho mục đích tạo thu nhập thành viên của TYM còn được tiếp cận cả các khoản vay cho mục đích tiêu dùng, đặc biệt khi gặp ốm đau, rủi ro trong cuộc sống hoặc cho những trường hợp khẩn cấp như cần tiền trang trải cho các chi phí học hành của con cái vào đầu năm học. Các sản phẩm này rất cần thiết để hỗ trợ các hộ nghèo, hộ có thu nhập thấp vượt qua được những khó khăn thường xảy ra trong cuộc sống của họ.

Các món vay của TYM có quy mô nhỏ, vừa phải và phù hợp với điều kiện, khả năng sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ của các hộ gia đình có thu nhập thấp. Mặt khác, mức vay được áp dụng tăng dần ở các lần vay tiếp theo làm giảm mức độ rủi ro khi sử dụng vốn vay cũng như tăng hiệu quả vốn vay của các hộ gia đình nhờ vào việc họ có được kinh nghiệm từ những lần vay trước.

Về phương thức trả nợ, cũng như hầu hết các tổ chức TCVM, TYM áp dụng cơ chế hoàn trả dần với chu kỳ hàng tuần hoặc 4 tuần một lần. Có thể nói rằng phương thức trả vốn dần là chìa khóa dẫn đến thành công của các tổ chức TCVM trong đó có TYM, đồng thời nó rất phù hợp với nhóm khách hàng có thu nhập thấp, là động lực giúp họ phát triển. Cơ chế này mang lại nhiều lợi ích: kích thích tính năng động của người vay trong việc sử dụng vốn, tính toán làm ăn để có tiền trả nợ vốn vay; giúp người vay trả vốn dễ hơn, thay vì phải trả một món lớn vào cuối chu kỳ bằng việc trả nhiều lần các món nhỏ; nó như hình thức tiết kiệm với người vay, giúp họ không phải bán các sản phẩm từ việc sử dụng vốn vay hoặc tài sản để trả nợ vào cuối chu kỳ hoặc không thể trả nợ được với món tiền lớn phải trả; đảm bảo tỷ lệ hoàn trả cao và

giảm thiểu bớt rủi ro về nợ quá hạn, mất vốn cho tổ chức TCVM. Trên thực tế, tỷ lệ hoàn trả nợ của thành viên TYM rất cao, hầu như không có nợ quá hạn, cho dù họ không phải thế chấp tài sản khi vay. Điều này phản ánh sự hợp lý, đúng đắn của nhiều khía cạnh hoạt động của TYM, từ cơ chế, chính sách đến vận hành. Biểu đồ 3.23 cho thấy nguồn để trả nợ vốn vay và gửi tiết kiệm của thành viên TYM đến từ nhiều nguồn thu nhập trong gia đình. Kết quả khảo sát cho thấy các thành viên TYM hầu như không gặp khó khăn hay những tác động bất lợi gì khi tham gia các hoạt động của TYM. Chỉ có một tỷ lệ nhỏ (2%) số người được phỏng vấn gặp khó khăn khi tìm kiếm nguồn thu nhập để trả nợ hàng tuần; 1,3% số người trả lời có gặp khó khăn về thời gian khi đi trả nợ, gửi tiết kiệm hàng tuần hoặc tháng; tỷ lệ thành viên bị rủi ro về vốn không đáng kể và đều được TYM hỗ trợ, kết nối để bảo hiểm các khoản vay.

Biểu đồ 3.22: Nguồn để trả nợ vốn vay và gửi tiết kiệm



Đợt đánh giá đã ghi nhận rất nhiều ý kiến từ phía thành viên, khách hàng TYM, đại diện lãnh đạo địa phương tại địa bàn TYM hoạt động đã đánh giá rất cao về quy mô món vay, cơ chế hoàn trả vốn dần.

“Lợi ích của việc vay TYM là trả lãi hàng tuần, hàng tháng nên khi nào hết thời gian vay là đã trả hết tiền nợ, gọn cả gốc và lãi. Các ngân hàng khác phải trả gốc vào cuối kỳ, số tiền lớn nên rất khó khăn.”

Bà Bùi Thị Sáu - khách hàng TYM, TT Tân Phong huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Tôi chỉ vay TYM, vay một cục to, trả dần theo tháng/tuần, làm thuê làm mướn cũng dễ trả, đến hết năm là hết, vay những chương trình khác trả lãi, cuối năm mình không có mấy chục triệu trả gốc thì chết, TYM là chỗ dựa vững chắc nhất của chị em phụ nữ nghèo và phụ nữ yếu thế”

Bà Phạm Thị Hương - thành viên TYM, xã Trung Giã, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“Tôi thấy TYM rất thuận lợi bởi vì mình có thể gửi tiết kiệm với số lượng ít, có những người chỉ gửi 100-200 ngàn đồng”.

Bà Hoàng Thị Thu Hà - khách hàng TYM, xã Phù Linh, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“Hoạt động cho vay linh hoạt với mức vốn vay từ 1 triệu đến 100 triệu đồng, phù hợp với từng hoàn cảnh, nhu cầu từng người. Trả dần vốn rất phù hợp, dễ trả, nó như là một hình thức tiết kiệm cho người vay. Vay trả một cục lớn vào cuối kỳ như ngân hàng thì người vay rất khó kiếm được một món lớn, chẳng hạn như tại một thời điểm có được 50 triệu đồng là rất khó với người dân”

Bà Nguyễn Thị Xuân Hồng – Chủ tịch Hội LHPN huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

“Nguồn vốn vay vừa phải, hình thức trả hàng tháng rất phù hợp với điều kiện của chị em tham gia sản xuất nông nghiệp, sinh sống tại nông thôn, được sự đồng tình của người dân”

Ông Nguyễn Thanh Tuấn – Chủ tịch UBND xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

3.3.3. Dễ tiếp cận, vay không cần thế chấp, thủ tục đơn giản, thuận tiện là những điểm mạnh của TYM

Đa số dịch vụ của TYM được cung cấp ngay tại cộng đồng thôn, xã. Khách hàng và thành viên không phải mất công đi lại và chờ đợi nhiều. Nhân viên TYM làm việc với họ ngay tại cộng đồng nên họ cảm thấy thoải mái, thuận tiện trong việc tiếp cận với dịch vụ của TYM.

Trở ngại đáng kể khi vay vốn từ các ngân hàng thương mại là cần có tài sản thế chấp. Nhưng các thành viên không gặp trở ngại này khi tiếp cận nguồn vốn vay của TYM. Bên cạnh đó, TYM còn có nhiều lợi thế khi thủ tục cho vay rất đơn giản, thuận tiện, nhanh chóng, không mất nhiều thời gian và không phải đi lại xa. Những yếu tố này rất quan trọng đối với nhóm khách hàng là phụ nữ, ở vùng nông thôn khi mà tính chất công việc của họ đa dạng, bận rộn và khoảng cách địa lý từ nơi ở đến ngân hàng khá xa và không thực sự an toàn.

“Thuận lợi nữa là chị em không phải xuống Ngân hàng, không phải mất thời gian đợi. TYM tạo điều kiện gửi vào rất dễ, rút ra cũng rất dễ; làm hồ sơ thuận tiện và nhanh chóng. Cán bộ chi nhánh cũng rất nhiệt tình. Chị em rất là tin tưởng, gửi cũng nhiều và vay cũng nhiều.”

Bà Hoàng Thị Thu Hà - khách hàng TYM, xã Phù Linh, huyện Sóc Sơn, Hà Nội

“Ở TYM thì vay, gửi đều rất thuận lợi, hồ sơ thủ tục rất là nhanh, cán bộ TYM rất chu

đáo, nhiệt tình, tạo mọi điều kiện cho thành viên. Còn ở ngân hàng có nhiều thủ tục rườm rà hơn nhiều. Vay ở ngân hàng thì phải có thế chấp, còn ở TYM thì chỉ cần thẩm định đúng thì được vay.”

Bà Đỗ Thị Hằng - khách hàng TYM, phường Lê Lợi, thành phố Bắc Giang, Bắc Giang

“Người dân đi vay ở TYM thuận lợi, thủ tục vay nhanh, vay ngân hàng phải có sổ đỏ thế chấp mới vay được, thời gian làm hồ sơ, thủ tục vay, chờ xét duyệt lâu. TYM làm nhanh hơn”.

Bà Hoàng Thị Từ - người dân (không là TV, KH TYM), xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Sự tiếp cận nguồn vốn dễ dàng, thời gian giao dịch nhanh, nhanh hơn so với các tổ chức khác. Người dân rất thích cách làm của cán bộ TYM, rất ân cần và nhân văn”

Ông Phạm Văn Tiến - Bí thư Chi bộ tổ dân phố Tiền Môn 2, phường Lê Lợi, TP Bắc Giang, Bắc Giang

“TYM cung cấp dịch vụ ngay tại địa bàn người dân sinh sống, hồ sơ, thủ tục của TYM đơn giản, vay không phải thế chấp nên đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận với dịch vụ tài chính”

Ông Ngô Lam Sơn - Phó Giám đốc Ngân hàng Nhà nước chi nhánh tỉnh Nam Định

.3.4. TYM luôn coi trọng các dịch vụ phi tài chính - giá trị cộng thêm có ý nghĩa đối với sự phát triển con người và xã hội

Bên cạnh việc cung cấp dịch vụ tài chính rất có hiệu quả, TYM còn hỗ trợ các hoạt động phi tài chính cho thành viên, khách hàng và cộng đồng tại địa bàn TYM hoạt động mà không tổ chức tài chính chính thức nào làm được như TYM. Việc hỗ trợ phi lợi nhuận này không nhằm đánh bóng tên tuổi, thương hiệu của TYM mà xuất phát từ mối quan tâm, mong muốn đóng góp thực sự cho sự phát triển con người, phát triển xã hội. Chính vì điều này TYM đã nhận được tình cảm, sự tôn trọng và đánh giá cao của người dân, của cộng đồng, của Đảng, Chính quyền và các ban ngành tại các địa phương TYM hoạt động. Với sự đóng góp tích cực trên cả phương diện kinh tế và xã hội, TYM cũng đã nhận sự ủng hộ, hợp tác, hỗ trợ nhiệt tình từ người dân, lãnh đạo Đảng, Chính quyền, các ban ngành liên quan và đặc biệt là sự gắn bó của các thành viên, khách hàng. Đây cũng là một trong yếu tố quan trọng giúp TYM phát triển và gặt hái được những thành công trong quá trình hoạt động của mình.



“Theo cá nhân tôi, TYM là tổ chức tín dụng nhưng có những hoạt động hết sức nhân văn, có trách nhiệm với cộng đồng”

Ông Nguyễn Như Tâm - Bí thư Đảng ủy xã Sơn Lôi, huyện Bình Xuyên, Vĩnh Phúc

“Cấp ủy, Chính quyền địa phương đánh giá cao hoạt động của TYM, luôn ghi nhận những kết quả mà hoạt động của TYM đã mang lại và luôn xác định việc phát triển hoạt động của TYM là nhiệm vụ chỉ đạo của cấp ủy, Chính quyền địa phương”

Ông Nguyễn Thanh Tuấn - Chủ tịch UBND xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“Hoạt động hỗ trợ cộng đồng của TYM rất có ý nghĩa: khi thành viên khó khăn được quan tâm, chia sẻ nên mọi người gắn bó, vì vậy TYM thu hút được nhiều thành viên tham gia”

Bà Nguyễn Thị Mai Hoa - Phó Chủ tịch Hội LHPN tỉnh Thanh Hóa

“Chính quyền các cấp tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của TYM. Ở các địa bàn huyện Ý Yên và huyện Nam Trực, TYM đã được Chính quyền bố trí mặt bằng xây dựng trụ sở làm việc”

Bà Trần Thị Định - Chủ tịch Hội LHPN tỉnh Nam Định

3.3.5. TYM có đội ngũ cán bộ nhiệt tình, trách nhiệm và có kỹ năng giao tiếp tốt với khách hàng

Như trên đã đề cập, đa số các dịch vụ của TYM cung cấp tại cộng đồng với sự tham gia tích cực, gần gũi, sâu sát của đội ngũ cán bộ quản lý cũng như nhân viên TYM; tạo ra sự khác biệt so với các ngân hàng thương mại về mức độ đáp ứng và đồng cảm với thành viên, khách hàng. Mỗi liên hệ gần gũi, thường xuyên này đã giúp TYM và thành viên, khách hàng có mối quan hệ rất thân thiết, hiểu và tin tưởng lẫn nhau. TYM cũng đã xây dựng được đội ngũ cán bộ tâm huyết, nhiệt tình và có trình độ chuyên môn vững vàng. Đặc biệt là kỹ năng giao tiếp với người dân, luôn lắng nghe, nắm bắt tâm tư nguyện vọng của người dân để hỗ trợ họ. Mối quan hệ của nhân viên TYM với Chính quyền, các Ban ngành liên quan tại thôn/ xã cũng rất tốt, đây cũng là một yếu tố để TYM nhận được sự hợp tác, hỗ trợ từ địa phương. Các yếu tố này đã giúp TYM nâng cao chất lượng dịch vụ và các thành viên, khách hàng luôn gắn bó với TYM.

“Cán bộ TYM hỗ trợ rất nhiệt tình, hướng dẫn rất cụ thể”

Bà Lê Thị Tuy - thành viên TYM, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

“TYM xuống thu tiền ở tận dân cư nên người dân đánh giá rất cao. Cán bộ TYM nhiệt tình, chu đáo, làm việc không quản sớm, trưa. Chưa có ngân hàng nào làm được như TYM đâu”

Bà Đoàn Thị Quý - Chủ tịch Hội LHPN xã Yên Đồng, huyện Ý Yên, Nam Định

“Cán bộ TYM nắm rõ địa bàn, sâu sát với thành viên vay vốn và có những hướng dẫn cụ thể. Giữa cán bộ và thành viên gắn bó chặt chẽ với nhau”

Bà Trần Thị Định - Chủ tịch Hội LHPN tỉnh Nam Định

3.3.6. TYM có được sự tin tưởng, gắn bó của các thành viên, khách hàng

Đây có thể nói là yếu tố rất quan trọng cho sự thành công, phát triển bền vững của TYM và không phải tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính nào cũng có được. Chi tiết về khía cạnh này sẽ được đề cập ở mục 3.5.

3.4. Thách thức đối với TYM

Trong quá trình hoạt động, các tổ chức TCVM luôn luôn gặp phải những thách thức phải vượt qua để tồn tại và phát triển. Những thách thức có thể đến từ những yếu tố bên ngoài cũng như các yếu tố nội bộ của tổ chức. Phần dưới đây đề cập tới một số thách thức chủ yếu TYM đã, đang phải đối mặt trong hiện tại và trong thời gian tới.

3.4.1. Sự cạnh tranh ngày càng lớn trong lĩnh vực dịch vụ tài chính vi mô

Ở tất cả các địa bàn TYM đang hoạt động đều có các tổ chức khác cung cấp dịch vụ TCVM cho người dân, trong đó, bao gồm các ngân hàng thương mại. Nguồn vốn cho vay ngày càng nhiều, hình thức và cách tiếp cận ngày càng đa dạng nên người dân có nhiều sự lựa chọn hơn. Các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm cả ngân hàng thương mại luôn cố gắng hoàn thiện dịch vụ của mình để thu hút khách hàng. Thủ tục, hồ sơ vay vốn được đơn giản hóa; cơ chế cho vay, trả nợ linh hoạt, phù hợp hơn; tiếp cận dịch vụ dễ dàng thông qua nhiều ứng dụng công nghệ số. Những thay đổi nhanh chóng có liên quan đến công nghệ, chuyển đổi số thời gian gần đây của các tổ chức tài chính đang tạo ra nhiều cơ hội cho người dân nhưng cũng là thách thức không nhỏ đối với TYM.

“Hiện nay có rất nhiều nguồn vay, nhiều ngân hàng, người vay có nhiều lựa chọn nhưng lại là thách thức đối với TYM. Nhiều tổ chức có cách vận hành, gói sản phẩm tương tự giống TYM nên sự cạnh tranh là rất lớn”

Ông Nguyễn Như Diễn - Giám đốc Chi nhánh TYM Thanh Hóa, Thanh Hóa

“Có nhiều tổ chức tín dụng chính thức, không chính thức cùng hoạt động trên địa bàn, cũng cho vay linh hoạt, người dân có nhiều sự lựa chọn hơn

Bà Trịnh Thị Thanh Hương - Giám đốc Chi nhánh TYM Vĩnh Phúc, Vĩnh Phúc

“Khá nhiều tổ chức tài chính cạnh tranh trên địa bàn như Việt ED, Quỹ CESVI, ngân hàng Đông Á, Ngân hàng Bưu điện – có cách làm giống TYM, việc thu hút thành viên mới tham gia sẽ hạn chế”

Bà Trần Thanh Thúy - cán bộ Chi nhánh TYM Sóc Sơn, Hà Nội

Hoạt động trong môi trường cạnh tranh, TYM đã cố gắng nâng cao chất lượng dịch vụ của mình qua việc đa dạng sản phẩm, cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng của nhân viên, đặc biệt có sự linh hoạt hơn để thích ứng với hoàn cảnh thực tế. Ý kiến của một cán bộ TYM tại chi nhánh Thanh Hóa phần nào phản ánh vấn đề này: “Mặc dù có nhiều đối thủ cạnh tranh, người dân có nhiều lựa chọn nhưng TYM luôn xác định phải cạnh tranh lành mạnh, luôn trách nhiệm, nỗ lực làm tốt công việc. TYM thường xuyên có các chính sách ưu đãi, cán bộ vận dụng linh hoạt nên sẽ đem lại nhiều lợi ích cho các thành viên”.

3.4.2. Sự thay đổi về cơ cấu ngành nghề, việc làm là một thách thức trong việc phát triển thành viên và hoạt động của TYM

Trong 30 năm hoạt động, thành viên TYM hầu hết ở khu vực nông thôn, với ngành nghề chính là sản xuất nông nghiệp, buôn bán, dịch vụ nhỏ. Trong những năm gần đây, cơ cấu kinh tế của Việt Nam có sự thay đổi nhanh chóng theo xu hướng công nghiệp hóa, hình thành nhiều khu công nghiệp, khu đô thị và thu hút nhiều lao động, người dân từ nơi khác đến sinh sống, làm việc. Thực tế khảo sát cho thấy có những xã đạt tỷ lệ lao động đi làm ăn xa lên tới hơn 50%. Thực trạng này đặt ra một thách thức không nhỏ trong việc phát triển thành viên và hoạt động của TYM. Những thành viên đã gắn bó lâu dài với TYM ngày càng lớn tuổi, nên giảm nhu cầu vay vốn. Đa số những người dân trẻ tuổi đi làm ở khu công nghiệp hoặc di cư đến những khu đô thị để làm việc, nhu cầu vay vốn cũng giảm. Số có nhu cầu vay vốn thì hạn chế về thời gian tham gia các hoạt động định kỳ của TYM. Những thách thức này đã thúc đẩy TYM cần thay đổi, linh hoạt để phù hợp với thực tế. Cơ chế hoàn trả 4 tuần/ lần được áp dụng cùng với cơ chế hoàn trả theo tuần. Hoạt động tập huấn, sinh hoạt cũng có những thay đổi như đã phân tích tại mục 3.2.1. Việc hoàn trả nợ, gửi tiết kiệm trên ứng dụng di động cũng được một số thành viên áp dụng tại một số chi nhánh. Một số cụm đã sử dụng mạng xã hội Zalo để thực hiện việc trao đổi, chia sẻ thông tin giữa các thành viên trong cụm. Tuy nhiên, những sự thay đổi này chưa toàn diện, hệ thống và chưa đạt hiệu quả như mong muốn. TYM vẫn cần tiếp tục phát triển các chiến lược, giải pháp để thích ứng với sự thay đổi của hoàn cảnh thực tế.

“Trước đây 80% người dân làm nông nghiệp, bây giờ 80% là phi nông nghiệp. Đô thị hóa, khu công nghiệp nhiều. Lao động nữ trẻ chủ yếu đi làm công nhân. Nhu cầu vay vốn ít hơn. Hơn nữa, thời gian của họ hạn chế hơn do phải đi làm ca kíp. Việc thu hút thành viên khó khăn hơn”

Bà Trịnh Thị Thanh Hương - Giám đốc Chi nhánh TYM Vĩnh Phúc, Vĩnh Phúc

“Việc phát triển thành viên khó do thành viên hiện tại ngày càng già đi, con em thành viên thì đi làm ăn xa, đi làm tại các công ty. Đi làm ở công ty thì việc sắp xếp thời gian tham gia sinh hoạt rất khó khăn, nộp vốn, gửi tiết kiệm đều khó thực hiện. Khó tham gia các cuộc tập huấn”

Ông Nguyễn Như Diễn - Giám đốc Chi nhánh TYM Thanh Hóa, Thanh Hóa

“Gần đây thì Bắc Giang có các khu công nghiệp nên đối tượng khách hàng họ đi làm công nhân tương đối là nhiều, ngoài ra có nhiều đối tượng thì đã cao tuổi rồi nên họ cũng không có nhu cầu vay mượn, họ chỉ gửi tiết kiệm thôi. Do đó việc tiếp cận đối tượng khách hàng tương đối khó”

Ông Nguyễn Bá Hai - cán bộ Chi nhánh TYM Bắc Giang, Bắc Giang

3.4.3. Tác động của đại dịch Covid-19

Từ khi xuất hiện vào cuối năm 2019 đến nay, dịch bệnh Covid 19 đã gây ra những tác động tiêu cực, trầm trọng đến tất cả các khía cạnh trong cuộc sống con người trên phạm vi toàn cầu, trong đó có Việt Nam. TYM và thành viên, khách hàng của mình cũng chịu nhiều tác động tiêu cực từ đại dịch. Hoạt động kinh tế bị đình trệ, giao thương hàng hóa hạn chế, giá cả không ổn định, nên hoạt động sản xuất kinh doanh từ nguồn vốn vay của các thành viên TYM bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Điều này dẫn đến nhu cầu vay vốn của các thành viên giảm mạnh. Họ không dám, hoặc rụt rè trong việc vay vốn vì e ngại bị thua, lỗ. Mặt khác, do hoạt động sản xuất kinh doanh gặp khó khăn nên thu nhập của các thành viên giảm sút. Nhóm đối tượng thành viên đang làm việc tại các khu công nghiệp cũng gặp hoàn cảnh tương tự. Thu nhập giảm sút khiến cho việc hoàn trả nợ của các thành viên gặp khó khăn. Tuy tỷ lệ hoàn trả của TYM vẫn rất cao nhưng nhân viên TYM mất nhiều thời gian, công sức hơn trong việc thu hồi nợ. Dịch bệnh Covid 19 cũng ảnh hưởng đến việc phát triển thành viên mới. Ngoài ra, các hoạt động sinh hoạt cụm, tập huấn, hoàn trả nợ, gửi tiết kiệm cũng gặp khó khăn, trở ngại do bệnh dịch này. Không thể chắc chắn dịch bệnh Covid 19 sẽ chấm dứt sớm, mọi hoạt động sẽ trở lại bình thường khi nào, vì thế các giải pháp nhằm thích ứng an toàn với đại dịch là hết sức quan trọng.

“Covid 19 ảnh hưởng quá lớn: làm ăn, sử dụng vốn vay. Một số thành viên sợ không dám vay vốn đầu tư. Thu nhập người dân giảm sút, ảnh hưởng đến hoàn trả vốn và mua sắm của người dân”

Bà Vũ Thị Liên - Cán bộ Chi nhánh Vĩnh Phúc, Vĩnh Phúc-PGD01

“Do dịch bệnh thì các hoạt động tập trung bị hạn chế nên ko mở rộng được địa bàn. Trong 2 năm ảnh hưởng dịch thì hầu như không có sự tăng trưởng, thậm chí đối tượng ra nhóm còn nhiều hơn đối tượng kết nạp.”

Ông Nguyễn Văn Đức - Giám đốc Chi nhánh TYM Bắc Giang, Bắc Giang

“Dịch bệnh Covid 19 làm cho việc sinh hoạt, thu tiền khó khăn hơn, mất nhiều thời gian hơn. Tổ chức sinh hoạt cụm cũng khó hoặc không tổ chức được do giãn cách, không được tập trung đông người”

Bà Nguyễn Thị Thường - Cụm trưởng cụm 1, xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, Thanh Hóa

3.5. Sự hài lòng của thành viên và khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của TYM

Để phân tích thêm về chất lượng các dịch vụ của TYM, nhóm nghiên cứu ứng dụng khung phân tích cảm nhận của khách hàng về dịch vụ theo mô hình SERVPERF do Cronin và Taylor (1992) phát triển, điều chỉnh dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) với 5 khía cạnh, 22 thang đo đã được nhiều nghiên cứu ứng dụng. Cảm nhận về chất lượng dựa trên 5 khía cạnh sau: 1) Sự tin cậy của các dịch vụ; 2) Sự đáp ứng của các dịch vụ; 3) Sự đảm bảo của TYM; 4) Sự cảm thông và 5) Hình ảnh bề ngoài của tổ chức. Để cho phù hợp với tổ chức tài chính vi mô, nhóm nghiên cứu đã chủ động điều chỉnh, thử nghiệm và rút gọn xuống 21 thang đo thuộc 5 nhóm yếu tố. Bên cạnh đó, 5 thang đo đánh giá chung về sự hài lòng của thành viên TYM cũng được phát triển. Tất cả các thang đo được đánh giá theo Likert 5 mức độ, từ 1 là Hoàn toàn không đồng ý đến mức 5 là Hoàn toàn đồng ý. Các thang đo đã được kiểm định Cronbach Alpha và EFA cho kết quả tất cả các thang đo đều đáp ứng độ tin cậy và được phân thành 5 nhóm yếu tố như đề xuất.

Kết quả phân tích tại Bảng 3.8 cho thấy tất cả 26 tiêu chí, bao gồm 21 tiêu chí thuộc 5 nhóm yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ đều có điểm trung bình rất cao, đều trên 4,5 điểm (điểm tối đa là 5). Điều này cho thấy khách hàng và thành viên đều có cảm nhận rất tích cực về các dịch vụ do TYM cung cấp. Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất liên quan đến sự đa dạng trong tiếp cận thông tin về TYM cũng đạt xấp xỉ 4,5 điểm. Nếu tính tỷ lệ thành viên và khách

hàng hoàn toàn hài lòng với các dịch vụ của TYM, 18/26 tiêu chí có tỷ lệ đạt trên 80% và 25/26 tiêu chí có tỷ lệ trên 70% thành viên hoàn toàn đồng ý. Hai tiêu chí có tỷ lệ hoàn toàn đồng ý thấp nhất vẫn liên quan đến công tác truyền thông, xây dựng hình ảnh TYM, cung cấp thông tin, tài liệu cho khách hàng, thành viên. Bên cạnh đó, các tiêu chí phản ánh về “sự cảm thông”, nhất là việc tìm hiểu nhu cầu thành viên, chính sách ưu đãi đối với những thành viên lâu năm bị đánh giá thấp hơn. Đây là những phát hiện hoàn toàn phù hợp với những cảm nhận của nhóm nghiên cứu khi tiếp cận với những tài liệu, thông tin của TYM.

Bảng 3.8: Mức độ đồng ý của thành viên TYM vào các khía cạnh của chất lượng dịch vụ TCVM do TYM cung cấp (thang đo Likert 5 mức độ)

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ đồng ý (%)	Tỷ lệ hoàn toàn đồng ý (%)
Sự tin cậy của TYM			
1) Cán bộ TYM thực hiện nghiệp vụ quản lý vốn vay, tiết kiệm cho Chị là chính xác, không có sai sót	4.87	10,2	88,6
2) Các thắc mắc, ý kiến khiếu nại của Chị đều được cán bộ TYM giải quyết kịp thời, thỏa đáng	4.81	13,9	84,0
3) TYM luôn thực hiện các hoạt động vay vốn và tiết kiệm cho Chị đúng quy định	4.87	10,8	88,1
4) Các thông tin cá nhân của Chị được TYM bảo mật (giữ kín)	4.89	9,2	90,0
5) Tôi vẫn sẽ lựa chọn TYM để tham gia trong thời gian tới	4.88	8,4	89,9
Sự đáp ứng của TYM			
1) Cán bộ của TYM nhiệt tình, trách nhiệm, niềm nở, dễ gần	4.89	9,6	89,8
2) Cán bộ TYM hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về thủ tục, quy định về vốn vay, tiết kiệm, bảo hiểm	4.90	9,2	90,3
3) Các sản phẩm tín dụng, tiết kiệm của TYM được cung cấp kịp thời, nhanh chóng cho thành viên	4.84	13,2	85,5
4) Các sản phẩm tiết kiệm, vốn vay của TYM là đa dạng, phù hợp đáp ứng được nhu cầu của Chị	4.82	12,5	85,2
5) Khi Chị có khó khăn, vướng mắc cần hỗ trợ, cán bộ TYM luôn hỗ trợ kịp thời	4.82	11,9	85,6
6) TYM có các hoạt động hỗ trợ khác cho thành viên mà các ngân hàng không có	4.70	12,3	80,7
Sự đảm bảo của TYM			
1) Cán bộ TYM có kiến thức, kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	4.81	11,6	85,6

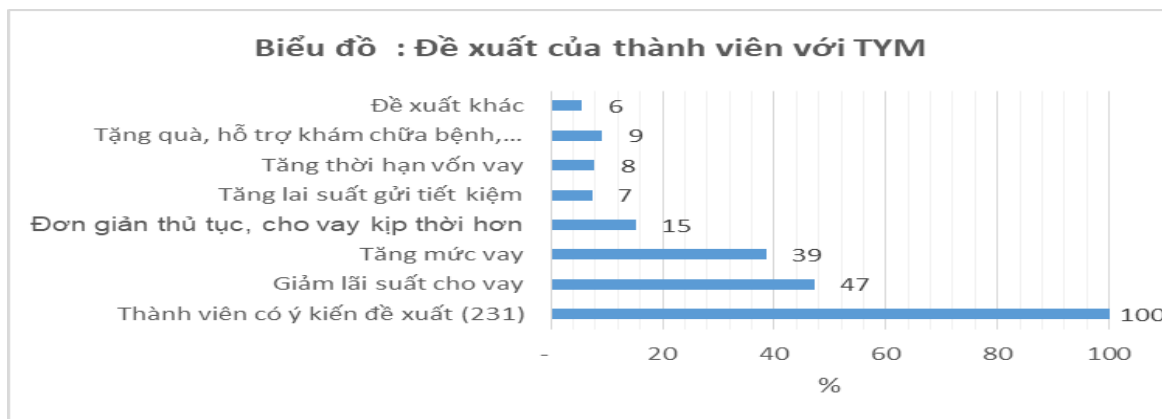
2) Các thông tin về lãi suất vay vốn, lãi suất tiết kiệm, bảo hiểm được TYM thông báo đầy đủ, rõ ràng và công khai	4.87	8,7	89,7
3) Mọi người có thể tiếp cận dễ dàng các thông tin của TYM qua nhiều nguồn thông tin khác nhau	4.45	15,6	69,0
Sự cảm thông			
1) TYM luôn tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của thành viên	4.63	19,2	73,6
2) TYM có chính sách ưu đãi với thành viên lâu năm, thực hiện tốt	4.48	15,6	72,6
3) TYM luôn quan tâm, hỗ trợ thành viên khi họ gặp khó khăn	4.69	16,6	77,8
4) Chị có thể tiếp cận cán bộ của TYM bất kỳ lúc nào khi cần	4.71	15,7	78,8
Hữu hình (hình ảnh bề ngoài của TYM)			
1) Các tài liệu, sách, tờ rơi của TYM hấp dẫn, dễ hiểu	4.51	20,2	68,5
2) Thương hiệu, hình ảnh của TYM dễ nhận diện, gần gũi	4.64	18,1	74,6
3) Các mẫu biểu, thủ tục vay vốn, tiết kiệm dễ hiểu, đơn giản	4.80	12,6	84,7
4) Địa điểm giao dịch vay vốn, tiết kiệm, bảo hiểm của TYM thuận tiện không phải đi xa	4.87	8,6	89,3
Đánh giá chung về sự hài lòng của thành viên TYM			
1) Lãi suất vay, mức vay, thời hạn vay, cách hoàn trả vốn của TYM là phù hợp	4.68	14,3	78,1
2) Lãi suất, hình thức tiết kiệm, mức gửi, quy định rút tiết kiệm... của TYM là phù hợp	4.76	14,3	81,6
3) Sản phẩm bảo hiểm vốn vay là phù hợp (mức đóng, quyền lợi được chi trả...).	4.74	15,1	80,5
4) Tôi hài lòng với các hoạt động hỗ trợ khác của TYM (tập huấn, hỗ trợ thành viên khó khăn, hỗ trợ cộng đồng, văn nghệ, thể thao...)	4.74	15,9	80,3
5) Tôi sẽ ủng hộ và giới thiệu TYM với những người khác	4.84	10,0	87,4

(Nguồn: Phát triển của nhóm nghiên cứu dựa trên Cronin & Taylor (1992))

Ngoài việc thu thập các thông tin phản ánh sự hài lòng của thành viên, đợt đánh giá cũng khuyến khích các thành viên nêu lên các ý kiến đề xuất của mình với TYM về các vấn đề liên quan đến 5 khía cạnh trên. Kết quả khảo sát định lượng cho thấy các ý kiến của thành viên chủ yếu tập trung vào các đề xuất về sản phẩm tài chính, trong đó đề xuất giảm lãi suất cho vay và tăng mức vay với tỷ lệ lần lượt là 47% và 39% trong tổng số 231 thành viên có ý kiến đề xuất. Chiếm tỷ lệ ít hơn là các đề xuất về đơn giản hóa thủ tục, cho vay nhanh, kịp thời hơn, tăng thời hạn vốn vay, tăng lãi suất gửi tiết kiệm, tặng quà, khám chữa bệnh nhiều hơn... Các ý kiến đề xuất của thành viên thu được qua các cuộc phỏng vấn nhóm thành viên, khách hàng cũng cho kết quả

tương tự. Ngoài ra có hai ý kiến đề xuất được khá nhiều thành viên đề cập trong các cuộc phỏng vấn nhóm là: 1) Nên tăng mức tiền tiết kiệm được rút tại cụm vì với những mức trên 10 triệu phải rút ở cụm thì nhiều người phải đi xa và mất thời gian; 2) Xem xét có cơ chế thuận lợi hơn cho những người có chồng đi làm xa hay một lý do nào đó không thể ký vào đơn xin vay vốn vẫn được vay vốn.

Biểu đồ 3.23: Đề xuất của thành viên với TYM



Bên cạnh các ý kiến đề xuất từ thành viên, khách hàng, đợt đánh giá cũng đã ghi nhận những ý kiến góp ý của đại diện Đảng, Chính quyền, các ban ngành có liên quan tại địa phương đối, đại diện Ngân hàng Nhà nước với TYM. Hầu hết các ý kiến đều đề nghị TYM duy trì và mở rộng hoạt động của mình vì nó rất thiết thực để tiếp tục tạo điều kiện cho chị em phụ nữ nghèo, có thu nhập thấp có cơ hội tiếp cận vốn vay, phát triển các hoạt động sản xuất kinh doanh, tăng thu nhập và cải thiện đời sống gia đình. Đồng thời TYM cũng nên tiếp tục duy trì và quan tâm hơn nữa tới các hoạt động hỗ trợ cộng đồng, công tác an sinh xã hội và các hoạt động nâng cao năng lực cho thành viên, đặc biệt là kỹ năng kinh doanh, quản lý tài chính vì nó rất có ý nghĩa và là sự khác biệt của TYM. Một số ý kiến góp ý TYM nên đa dạng các sản phẩm vốn vay hơn nữa để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng; cơ chế hoàn trả vốn không chỉ có hoàn trả theo tuần, theo tháng như hiện nay. Bên cạnh đó, một vài đề xuất liên quan đến phương pháp tính lãi theo số dư giảm dần và áp dụng mức lãi suất hợp lý hơn. Ngoài ra, có ý kiến đề nghị TYM cần đẩy mạnh áp dụng công nghệ thông tin trong các dịch vụ tài chính của mình như trả nợ, gửi, rút tiết kiệm, nhất là trong bối cảnh Covid 19. Về mối quan hệ hợp tác với Hội LHPN địa phương, mặc dù vẫn đang được duy trì chặt chẽ, thường xuyên, nhưng nó vẫn nên được cải thiện hơn nữa, đặc biệt trong các hoạt động hỗ trợ cộng đồng. Nên có sự tham gia chủ động hơn nữa của Hội LHPN thay vì TYM gần như chủ động, độc lập trong xây dựng kế hoạch, triển khai công việc, còn cán bộ Hội cấp xã chỉ tham gia một cách thụ động.

Về các đề xuất của cán bộ TYM đang làm việc tại các chi nhánh, nhóm nghiên cứu tổng hợp được một số ý kiến nổi bật như sau: 1) Mặc dù có những khó khăn, thách thức nhưng TYM nên nhanh chóng từng bước sử dụng tài khoản và áp dụng công nghệ trong việc thực hiện các giao dịch tài chính giữa thành viên, khách hàng và TYM để đảm bảo an toàn, thuận lợi, nhanh

chóng cho các bên. Mặt khác, tăng cường áp dụng công nghệ vào công tác quản lý, vì hiện nay việc làm hồ sơ, giấy tờ, sổ sách vẫn được cán bộ TYM làm thủ công là chính; 2) Xem xét để có các điều chỉnh thay đổi sản phẩm cho hợp lý, phù hợp hơn: thay cơ chế hoàn trả 4 tuần một lần bằng cơ chế hoàn trả tháng để thành viên dễ nhớ và nhân viên TYM dễ thu nợ hơn; sửa đổi điều kiện cho vay một số loại vốn để thành viên dễ tiếp cận hơn, ví dụ vốn vay tạo việc làm hiện nay khó cho vay vì điều kiện vay cần tối thiểu 3 hợp đồng lao động bên ngoài, vốn vay minh bạch tài chính cần sổ đỏ, hóa đơn tài chính xác nhận thu, chi; 3) Cải thiện hơn nữa chế độ cho nhân viên TYM vì công việc rất vất vả, khó khăn và áp lực.

PHẦN IV: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

4.1. Kết luận

Nghiên cứu đánh giá tác động về các khía cạnh kinh tế - xã hội đến gia đình thành viên, khách hàng của TYM cũng như đến cộng đồng, địa bàn mà TYM đang triển khai các hoạt động TCVM được thực hiện trong thời gian 4 tháng từ tháng 9 năm 2021. Quá trình triển khai nghiên cứu gặp nhiều khó khăn do đại dịch COVID-19 dẫn đến giãn cách xã hội, không thể tiếp cận đến thành viên, khách hàng và những khách thể có liên quan. Thời gian nghiên cứu vào cuối năm nên các bên liên quan đều gặp khó khăn trong bố trí thời gian làm việc. Bên cạnh đó, nhóm mong muốn tìm hiểu thông tin về thành viên, khách hàng và số liệu tổng hợp của TYM từ khi bắt đầu hoạt động để có so sánh, xác định sự thay đổi. Tuy nhiên, do thời gian hoạt động kéo dài 30 năm, công tác quản lý lưu trữ trước đây không đáp ứng, dữ liệu khảo sát ban đầu của thành viên không đầy đủ và đáp ứng được yêu cầu phân tích. Việc so sánh với các nhóm đối chứng cũng không thể thực hiện được do hầu hết những người nghèo, cận nghèo trên cùng địa bàn đã được tiếp cận TYM; với những địa bàn không có TYM, những gia đình tương đồng cũng đã được tiếp cận đến những dịch vụ TCVM khác rất phổ biến từ ngân hàng CSXH. Dịch vụ TCVM là dễ tiếp cận, có tính phổ biến nên rất khó tìm được những gia đình đối chứng trong một thời gian hoạt động 30 năm của TYM.

Mặc dù vậy, với những thông tin thu thập được và sau nhiều cuộc thảo luận; nhóm đã thống nhất được cách tiếp cận phù hợp nhất: vận dụng cách phân tích mang tính tổng hợp, kết hợp định tính và định lượng; trong đó coi trọng đánh giá hiện trạng của nhiều bên liên quan, cảm nhận của thành viên về sự thay đổi, tác động và kết hợp với phân tích thông tin chung về tổ chức, từ các báo cáo đánh giá trước đây. Với cách tiếp cận đó, báo cáo kết quả nghiên cứu đã phản ánh được phần nào bức tranh toàn diện về hoạt động của TYM, nhất là những tác động tích cực và rõ ràng đến tình trạng kinh tế gia đình, đến sự thay đổi về nhận thức, năng lực của người phụ nữ cũng như thực trạng bình đẳng giới. Các phát hiện chính như sau:

Một là: TYM đã có sự phát triển nhanh chóng cả về quy mô tổ chức cũng như quy mô hoạt động, hiện tại đã trở thành 1 trong những tổ chức TCVM lớn nhất ở Việt Nam (không tính các ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách xã hội cùng hoạt động về dịch vụ TCVM). Sự phát triển, nâng cao chất lượng của TYM thể hiện mạnh mẽ nhất trong hơn 10 năm qua, kể từ khi TYM được chính thức cấp phép bởi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Những kết quả thống kê hàng năm cho thấy TYM đạt được tất cả các điều kiện, tiêu chuẩn đối với tổ chức TCVM chính thức, trong đó có những chỉ tiêu quan trọng liên quan đến chất lượng dư nợ, tăng trưởng tín dụng, vốn chủ sở hữu, tỷ suất lợi nhuận đều đạt kết quả ấn tượng, trong suốt thời gian dài.

Hai là: các dịch vụ do TYM cung cấp mang lại sự hài lòng rất cao đối với khách hàng, thành viên và cả những người bên ngoài cộng đồng không tham gia TYM. Nghiên cứu này đã phát triển 22 chỉ số đánh giá dựa trên lý thuyết khoa học và kết quả cho thấy TV, KH TYM cho điểm đánh giá rất cao về cả 5 khía cạnh liên quan đến TYM cũng như thể hiện sự ủng hộ,

truyền thông về TYM và tiếp tục tham gia TYM trong thời gian tới. Điều này cũng phần nào được thể hiện bằng tỷ lệ xấp xỉ 90% số TV đã tiếp tục tham gia TYM trong một thời gian dài hoạt động.

Ba là: TYM đã có đóng góp rất quan trọng vào sự cải thiện tình trạng kinh tế của các gia đình thành viên, khách hàng trong 30 năm qua. Có thể khẳng định, vốn được TYM cung cấp đã góp phần giải quyết kịp thời nhu cầu ngày càng đa dạng của các hộ gia đình nghèo và cận nghèo, nhất là trong vòng 10 năm đầu tiên thành lập. Hơn 90% số TV được hỏi đều sử dụng vốn đúng mục đích và cũng hơn 90% số TV khẳng định việc sử dụng vốn hiệu quả đã góp phần làm cho tỷ lệ hộ nghèo, cận nghèo trong các gia đình TV giảm đi nhanh chóng; gần 50% gia đình có mua sắm thêm nhiều trang thiết bị, đồ dùng gia đình hiện đại; gần 40% gia đình có nhà được xây mới, sửa sang và một tỷ lệ tương tự đã có tiền để đầu tư cho con cái học hành. Những TV đã tham gia lâu năm có sự thay đổi về thu nhập, tài sản cao hơn những thành viên mới tham gia.

Bốn là: Những đóng góp của TYM trong thay đổi nhận thức, năng lực người phụ nữ, góp phần thúc đẩy bình đẳng giới tại những địa bàn TYM đang hoạt động cũng là những dấu ấn cần phải nhắc đến. Những hoạt động đào tạo, tập huấn được TYM tổ chức liên tục, đa dạng các chủ đề, gắn với phát triển kinh tế và công nghệ (những năm gần đây) đã giúp TV ngày càng hiểu biết tốt hơn, tự tin hơn và dẫn đến họ tham gia vào các hoạt động trong gia đình nhiều hơn, có tiếng nói quan trọng hơn. Tỷ lệ gần 70% phụ nữ khẳng định có sự tự tin cao hơn, gần 60% phụ nữ tham gia bình đẳng vào quá trình ra quyết định và gần 80% có đóng góp tốt hơn vào thu nhập gia đình là những con số thuyết phục về sự thay đổi trong con người, thay đổi bình đẳng giới trong gia đình.

Năm là: những kết quả đóng góp cho hoạt động của Hội LHPN Việt Nam, cho cộng đồng của TYM cũng luôn được Đảng, chính quyền và tổ chức Hội LHPN Việt Nam ghi nhận và đánh giá cao. Số liệu thống kê cho thấy TYM tham gia, đóng góp vào nhiều hoạt động khác nhau của cộng đồng, nhất là trong những năm gần đây. Bên cạnh đó, sự khuyến khích về vật chất, động viên tinh thần cũng được TYM triển khai đều đặn đến đội ngũ cán bộ, thành viên và khách hàng TYM. Với cơ chế chỉ đạo sát sao từ TW Hội, sự phối hợp chặt chẽ, hiệu quả giữa chi nhánh TYM và tổ chức Hội tại các địa bàn; TYM đã và đang góp phần làm cho các mô hình thu hút và tập hợp hội viên của Hội ngày càng hoạt động hiệu quả, đi vào thực chất và bền vững.

“Trong 30 năm hoạt động, TYM đã góp phần tạo ra những thay đổi tích cực. Trực tiếp và trước mắt là chị em được tiếp cận vốn, được bồi dưỡng, trao đổi kiến thức kỹ năng, tạo việc làm, cải thiện đời sống vật chất, tinh thần của gia đình. Nhưng giá trị bền vững nhất đối với phụ nữ, có ý nghĩa chính trị xã hội, nhân văn sâu sắc chính là đã góp phần nâng cao địa vị, tiếng nói phụ nữ cả trong gia đình và xã hội. Vai trò, tiềm năng, sự tự tin của phụ nữ đã được khơi dậy, khẳng

định, ghi nhận. Những thay đổi tích cực trên không chỉ tác động tới phụ nữ mà còn ảnh hưởng sâu xa tới sự phát triển của thể hệ tương lai”

Bà Nguyễn Thị Thanh Hòa – nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam

Mặc dù vậy, những thay đổi liên tục của bối cảnh, bao gồm cả những tác động bất lợi đến từ đại dịch COVID-19 cũng như những cơ hội và thách thức đến từ cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và sự cạnh tranh ngày càng gay gắt của thị trường TCVM đặt ra nhiều vấn đề quan trọng và cấp bách để TYM phải thay đổi, thích ứng nhanh chóng.

4.2. Kiến nghị, đề xuất

Trên cơ sở phân tích các lợi thế cạnh tranh, kết quả đạt được cũng như các kiến nghị, đề xuất từ thành viên, khách hàng và cán bộ TYM; nhóm nghiên cứu đưa ra các kiến nghị đề xuất chủ yếu sau đây:

4.2.1. Đối với TW Hội LHPN Việt Nam

a) Xem xét phê duyệt chiến lược phát triển TYM đến năm 2030 hoặc xa hơn nữa (2045-50 năm thành lập TYM) phù hợp với chiến lược tổ chức Hội và đảm bảo TYM trở thành một tổ chức tài chính vi mô chính thức có quy mô thành viên lớn nhất, phạm vi bao phủ rộng nhất ở Việt Nam (không tính các ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách); hỗ trợ, cung cấp dịch vụ TCVM tốt hơn, chuyên nghiệp hơn cho phụ nữ nghèo, cận nghèo, phụ nữ khởi nghiệp và doanh nghiệp nhỏ, cực nhỏ do phụ nữ làm chủ.

“Theo tôi, TYM cần đầu tư nghiên cứu xây dựng chiến lược phát triển toàn diện, dài hơi trong đó cần xác định, điều chỉnh sứ mệnh, tầm nhìn trong giai đoạn phát triển mới có nhiều biến động. Bên cạnh đó, TYM cần tăng cường năng lực lãnh đạo, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng với yêu cầu của thị trường tài chính vi mô; thúc đẩy chuyển đổi số để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, thành viên.”

Bà Nguyễn Thị Thanh Hòa – nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam

“Hơn hết, TYM cần có Chiến lược phát triển đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 để hòa nhập được với môi trường tài chính vi mô nói riêng và thực hiện Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia nói chung”.

Bà Phạm Thị Hương Giang – Trưởng ban Kế hoạch Tài chính TW Hội LHPN Việt Nam

b) Làm việc với Ngân hàng Nhà nước và các bộ, ngành có liên quan trong việc tiếp tục mở rộng cơ chế, chính sách để TYM có phạm vi hoạt động về dịch vụ tài chính rộng hơn, với hình thức đa dạng hơn, đáp ứng tốt hơn, đầy đủ hơn các nhu cầu của thành viên hiện nay. Trong đó nhu cầu thanh toán online, nhu cầu thực hiện các giao dịch tín dụng, tài chính nhanh chóng,

tiện lợi qua ứng dụng mobile ngày càng gia tăng, nhiều tổ chức tài chính đã được thực hiện dịch vụ trong khi TYM đã được công nhận là 1 tổ chức TCVM uy tín nhất trong cộng đồng lại chưa triển khai các dịch vụ này.

4.2.2. Đối với Ban lãnh đạo TYM

a) Mở rộng địa bàn, quy mô thành viên, phát triển thêm sản phẩm dành cho doanh nghiệp siêu nhỏ (vốn MSME) với quy trình và điều khoản phù hợp hơn với nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng, trong đó quan tâm đến nhu cầu vốn lưu động ngắn hạn và các khoản đầu tư dài hạn từ 3 năm trở lên. Xây dựng, triển khai các nội dung chăm sóc khách hàng cá nhân với những thành viên là chủ doanh nghiệp siêu nhỏ khác với các cụm thành viên thông thường.

“TYM cần tiếp tục mở rộng địa bàn hoạt động; đặc biệt là ở vùng sâu, vùng xa, vùng nông thôn và các tỉnh miền Nam. Hiện nay mới chỉ có 13 tỉnh thành phố là chậm, là thận trọng, e dè. TYM có 30 năm phát triển rồi và đó là 1 nền tảng, một bộ phóng để vươn ra xa hơn. Là cánh tay nối dài để phát triển Hội trong những nhiệm kỳ tới và trong thời kỳ đổi mới của xã hội.”

Bà Trương Mỹ Hoa - Nguyên Phó chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam, nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam

b) Đổi mới tổ chức sinh hoạt cụm cũng như các hoạt động khác để duy trì chất lượng sinh hoạt cụm, thúc đẩy sự gắn kết giữa các thành viên, nhất là giữa những thành viên cũ và mới. Sinh hoạt cụm và các hoạt động gắn kết thành viên, giữa thành viên với nhân viên TYM và dựa vào nòng cốt là các chi hội, tổ phụ nữ đã tạo nên bản sắc, văn hóa và sự khác biệt của TYM so với các ngân hàng thương mại. Những khách hàng lớn tuổi vẫn tiếc nuối thời gian được tham gia nhiều hơn vào các hoạt động của TYM để được giao lưu, phát triển tình làng nghĩa xóm trong khi những khách hàng trẻ (những người mới tham gia TYM) đôi khi không nhận thấy sự gắn kết khi là thành viên TYM và thường chỉ đến để thực hiện các nghĩa vụ tài chính. Bên cạnh việc xác lập thời gian họp cụm phù hợp với đa số thì cải tiến nội dung sinh hoạt cụm, năng lực của cụm trưởng trong việc thiết kế nội dung sinh hoạt và sự hỗ trợ của nhân viên TYM là rất quan trọng. Thực tế cho thấy việc lồng ghép các nội dung đào tạo về công nghệ số vào sinh hoạt cụm là khá hiệu quả. TYM cần tiếp tục nghiên cứu, mở rộng các chủ đề này; với các cụm đông có thể tách thành các chủ đề sinh hoạt khác nhau theo nhóm tuổi; có thể chỉ cần 1 tháng có 1 buổi sinh hoạt cụm có thời gian lâu hơn, chất lượng hơn.

c) Thường xuyên tổ chức các hoạt động đào tạo, tập huấn ngắn hạn, trực tiếp cho thành viên trên cơ sở nắm bắt nhu cầu để tổ chức với hình thức lôi cuốn, nội dung phù hợp với từng đối tượng. Ví dụ: với thành viên vay vốn cho hoạt động kinh doanh thì nên được tập huấn về cách thức quản lý kinh doanh (có thể thông qua Trò chơi kinh doanh nhỏ). Bên cạnh các hỗ trợ mang tính chất đại trà, cần có chính sách quan tâm đến những thành viên lâu năm (trên 10 năm) nhưng vẫn tham gia đầy đủ, có trách nhiệm các dịch vụ tài chính vi mô.

d) Định kỳ rà soát, phân tích, đánh giá các trở ngại, thách thức để có những thay đổi linh hoạt, phù hợp với hoàn cảnh thực tế, với thành viên, khách hàng. Mặc dù TYM đã phát triển thành tổ chức TCVM chuyên nghiệp, đã và đang hoạt động ổn định, hiệu quả, với phương pháp tín dụng phù hợp với nhóm đối tượng. Tuy nhiên, do thực tế luôn thay đổi nên có những cơ chế, quy định sẽ dần dần không còn phù hợp và hiệu quả. Vì vậy, việc định kỳ rà soát các chính sách, quy định và phân tích thực trạng là rất cần thiết để kịp thời điều chỉnh.

e) Nghiên cứu, thay đổi ngay một số chính sách, quy định hiện hành không còn phù hợp: quy định về sự phân biệt thành viên với khách hàng sau khi được Ngân hàng nhà nước Việt Nam đồng ý; đa dạng hóa sản phẩm tín dụng hơn nữa để tiến tới đáp ứng nhu cầu đa dạng hơn; tăng thêm mức vay với những khách hàng có sự tín nhiệm cao; điều chỉnh thời gian vay, thủ tục vay, mức rút tiết kiệm tại cụm theo kiến nghị của nhiều thành viên; có giải pháp đối với một số chi nhánh không giải ngân được...

f) Nhanh chóng triển khai chuyển đổi số (ứng dụng công nghệ toàn diện, triệt để) trong tất cả các khía cạnh của tổ chức, nhất là hệ thống thông tin liên thông giữa các chi nhánh với hội sở chính và giữa các bộ phận. Trước mắt, hoàn thiện, chuẩn hóa nội dung quản lý thông tin ở tất cả các cấp, đến từng nhân viên phòng giao dịch, xây dựng lộ trình để chuyển đổi số, ứng dụng triệt để công nghệ vào quản lý và giao dịch với thành viên, khách hàng; triển khai các dịch vụ TCVM số, số hóa các thông tin trước đây để đảm bảo có tính hệ thống, tính lịch sử và đồng bộ. Thực tế cho thấy trong quá trình nghiên cứu đánh giá, cơ sở dữ liệu ban đầu về thành viên, các thông tin chung về kết quả của TYM chưa được chuẩn hóa và đầy đủ trong tất cả các năm.

“Tình hình xã hội đang thay đổi và phát triển rất nhanh, do đó thời gian tới TYM cần phải chuyển mình để thích ứng và phát triển. Trong đó, cần quan tâm ứng dụng mạnh mẽ CNTT trong quản lý, vận hành tổ chức và cung cấp dịch vụ số đến thành viên; đa dạng sản phẩm để thu hút thêm nhiều khách hàng mới; đẩy mạnh các khóa đào tạo về tài chính cho thành viên góp phần thực hiện chiến lược tài chính toàn diện của Việt Nam”.

Bà Hồ Thị Quý – Trưởng ban HTPNPTKT, TW Hội LHPN Việt Nam – Nguyên TGD TYM

g) Tăng cường truyền thông, xây dựng hình ảnh, sự hiện diện của TYM đối với các địa bàn của TYM cũng như trên phạm vi cả nước. Trong các địa bàn đang hoạt động, TYM cần phối hợp, chia sẻ thông tin thường xuyên với các tổ chức Đảng, Chính quyền, các ban ngành có liên quan địa phương để họ hiểu rõ mục tiêu, sứ mệnh, hoạt động của TYM; từ đó tạo dựng và duy trì sự ủng hộ từ tổ chức và cá nhân những người đứng đầu. Thực tế khảo sát cho thấy đội ngũ cán bộ chủ chốt các địa phương có sự thay đổi liên tục nên nhiều người mới không hiểu rõ về TYM, nhất là những thay đổi tích cực về phương diện xã hội mà TYM đã góp phần vào đó.

h) Chủ động làm việc, vận động Ngân hàng Nhà nước cũng như các cơ quan liên quan trong việc hoàn thiện khung pháp lý để các tổ chức tài chính vi mô cũng được thực hiện đầy

đủ các dịch vụ như ngân hàng thương mại; nhanh chóng chuẩn bị các điều kiện đáp ứng nếu được cho phép để triển khai đa dạng các dịch vụ đến thành viên.

4.2.3. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

a) Nghiên cứu, điều chỉnh khung chính sách đối với các tổ chức tài chính vi mô chính thức, đảm bảo có sự cạnh tranh công bằng giữa các tổ chức tài chính với ngân hàng thương mại; giảm bớt những chính sách ưu đãi, phạm vi hoạt động của Ngân hàng Chính sách khi mà thu nhập người dân tăng lên để các tổ chức tài chính vi mô chính thức có cơ hội hoạt động bình đẳng; mở rộng phạm vi hoạt động, dịch vụ cung ứng cho các tổ chức tài chính vi mô được đánh giá cao theo hệ số tín nhiệm quốc tế và trong nước.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
2. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2019). *Thông tư số 19/2019/TT-NHNN quy định về mạng lưới hoạt động của Tổ chức Tài chính vi mô*, ban hành ngày 05 tháng 11 năm 2019.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, 49 (3) (1985), 41-50.
4. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2020). *Báo cáo hoạt động 2020*. NXB Phụ nữ Việt Nam.
5. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2019). *Báo cáo hoạt động 2019*. Hà Nội.
6. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2018). *Báo cáo hoạt động năm 2018*. NXB Giao thông vận tải.
7. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2017). *Báo cáo thường niên 2017*. NXB Giao thông vận tải.
8. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2017). *Báo cáo thường niên năm 2016*. NXB Phụ nữ.
9. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2012). *Tác động của TYM đối với Phụ nữ thu nhập thấp và gia đình họ*. Hà Nội.
10. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2012). *TYM20 năm đồng hành và phát triển cùng Phụ nữ nghèo*. Hà Nội.
11. Tổ chức Tài chính vi mô TNHH Một thành viên Tình Thương. (2010). *Báo cáo đánh giá thành tích xã hội Quỹ TYM, Việt Nam*. Planet Rating.
12. Trần Quang Tiến (Chủ biên). (2019). *Tài chính vi mô căn bản*. Hà Nội. NXB Phụ nữ.
13. <https://tymfund.org.vn/about-us/lich-su-phat-trien/>

PHẦN PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Các câu chuyện điển hình

CÂU CHUYỆN VỀ SỰ RA ĐỜI VÀ PHÁT TRIỂN CỦA TYM

QUA GÓC NHÌN CỦA BÀ TRƯƠNG MỸ HOA

(Nguyên Phó Chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam, nguyên Chủ tịch Hội LHPN Việt Nam)



Về sự ra đời của tổ chức Tài chính tình thương vì mô

(TYM): Điều này trước hết là xuất phát từ thực tế đất nước là mong muốn được xóa đói giảm nghèo. Thực tế lúc đó đời sống người dân rất khó khăn. Năm 1987 khi đi khảo sát 2 vấn đề của phụ nữ do cô Ba Định chỉ đạo thành lập 5 đoàn khảo sát đi khắp các tỉnh thành cả nước từ Bắc vào Nam với yêu cầu là tìm ra cái gì mà cần chăm lo thật trúng cho Phụ nữ trong tình hình này. Hai vấn đề cô nói ở đây thì một là Phụ nữ mình nghèo quá, không công ăn việc làm trong khi nhân lực thì có nhưng cuộc

sống rất nghèo. Hai là vấn đề của phụ nữ mình nghèo thường gắn với là con suy dinh dưỡng, con bỏ học mà đất nước mình đâu có thiếu tài nguyên. Ví dụ như là trứng gà đẻ ra không thiếu nhưng cứ bán đi mua mì chính cho con ăn. Vậy ở đây là thiếu kiến thức.

Và thế là các cô về đề xuất ra 2 chương trình mà sau này gọi là 2 cuộc vận động: Thứ nhất là Cuộc vận động “Phụ nữ giúp nhau làm kinh tế gia đình”. Thứ hai là Cuộc vận động “Chị em phụ nữ nuôi dạy con tốt góp phần hạn chế tình trạng suy dinh dưỡng trẻ em”. Bước đầu của mình là vậy thôi. Lúc đầu là mình mò mẫm vậy thôi vì lúc đó mình đâu có nhiều doanh nghiệp lớn mạnh để mà họ hỗ trợ như bây giờ.

Với vấn đề Phụ nữ nuôi dạy con tốt GÓP PHẦN HẠN CHẾ trẻ em suy dinh dưỡng và trẻ em bỏ học thì bởi vì ở đây còn có sự tham gia của nhiều ngành, nhiều ban khác nên chị em cần nhắc chỉ để từ HẠN CHẾ thôi vừa khiêm tốn vừa còn mang tính vai trò của chị em mình chỉ là HẠN CHẾ được thôi vì thực ra thì cha mẹ nghèo đói thì Nhà nước cũng phải chịu trách nhiệm chứ.

Còn với chương trình 1 là Chị em giúp nhau làm kinh tế gia đình thì rất có ý nghĩa trong Hội của mình chứ mình cũng có tham gia giải quyết được hết các vấn đề khác đâu vì còn có vai trò của nhiều ngành chức năng. Chị em mình là giúp nhau thôi.

Sau khi thực hiện 2 cuộc vận động này, trong đó đặc biệt là thực hiện cuộc vận động Chị em giúp nhau làm kinh tế gia đình thì mới đặt ra câu hỏi là Tại sao mình lại không có một cái Quỹ nào đó để giúp đỡ cho các chị em nghèo. Vậy là xuất phát từ đòi hỏi của Hội mình là cần có Quỹ giúp chị em nghèo và mình học từ các nước khác chẳng hạn như là tổ chức CARD Philippines và các tổ chức quốc tế khác.

Từ cuộc vận động đó thì sau này đã thành phong trào. Mới ban đầu nó chính là khởi điểm từ cuộc vận động “Chị em phụ nữ giúp nhau làm kinh tế gia đình”, rồi đòi hỏi cao hơn lên một mức và phát triển lên một chuẩn mực khác cao hơn nữa và nó vừa mang tính chất quần chúng giúp nhau qua lại. Vậy là vừa xuất phát từ tình hình thực tiễn; vừa xuất phát từ bài học về một số tổ chức TCVM ở một số nước khác đã thành công như Ngân hàng Grameen (Hồi đó mức vay của ngân hàng này chỉ là 7 USD). Và nó cũng phù hợp với chương trình xóa đói giảm nghèo của Nhà nước đã cho ra đời việc thành lập của Quỹ này. Chúng ta cũng đã tham khảo kinh nghiệm của các Quỹ tài chính vi mô quốc tế. Lúc bấy giờ còn có sự hỗ trợ của các Tổ chức quốc tế như SIDA Thụy Điển. Mình đã dùng tiền dự án để thực hiện những hoạt động đầu tiên của TYM.

Nhưng Quỹ Tình thương là 1 tổ chức còn các tổ chức quốc tế họ tài trợ thì thường chỉ là 1 chương trình thôi. Ví dụ như Chương trình sinh đẻ có kế hoạch thì chương trình chỉ kéo dài vài năm thôi. Còn TYM là tổ chức TCVM lâu dài. TYM ngày nay đã ra đời trên cơ sở như vậy.

Trong năm năm đầu hoạt động của TYM lãnh đạo Hội và các chuyên gia xuống làm trực tiếp. Trước hết là khảo sát các hộ nghèo. Hồi đó mình chọn xã Minh Phú của huyện Sóc Sơn. Tại sao lại là Minh Phú? Bởi đó là một xã ngoại thành nghèo, có cả yếu tố miền núi, chúng ta sẽ không phải đi quá xa do thời đó đi lại còn khó khăn, rồi còn có chuyên gia.

Đoàn khảo sát vẽ sơ đồ các hộ nghèo. Trên cơ sở đó xác định cách giúp đỡ. Đưa chị em vào danh sách mình hỗ trợ. Rồi chị em mình cũng qua một số tổ chức TCVM như ngân hàng Grameen để học tập. Trên cơ sở đó mình tính cách thức tổ chức, xây dựng quy chế, chức năng nhiệm vụ của mình từ kinh nghiệm của người ta. Nhưng mình được Chính phủ ủng hộ chứ không như người ta chỉ là tổ chức tư nhân, đặc biệt họ còn có 2 vấn đề: Tôn giáo và đẳng cấp.

Còn phụ nữ mình so với người ta có thuận lợi hơn do mình không phân biệt đẳng cấp và mình có bình đẳng dù còn có này kia.

Hồi đó mời chị em vô TYM là mình phải vận động, tuyên truyền, giáo dục. Rồi tổ chức sinh hoạt lời cuốn để cho người ta ham. Về cách thức thì mình theo mô hình của Grameen là cho vay món nhỏ và trả dần từng phần. Cách đó cũng làm cho chị em thấy thoải mái hơn. Lúc trả hết cũng là hết nợ (Cái này mình cũng học của Grameen).

Có thể nói lúc đầu chị em mình tham gia còn rụt rè. Sau chị em quen dần và nhóm nợ tham gia thu hút thêm nhóm kia. Rồi các ông chồng cũng quan tâm. Họ thấy tham gia vào cũng có công ăn việc làm, có đồng ra đồng vào, có lợi hơn nên các ông chồng cũng ham và cũng hỏi là sao không cho họ vô thì mình phải giải thích đây là Tổ chức cho Phụ nữ.

Rồi chính quyền lúc đầu cũng tin ít hơn, sau thấy làm tốt nên chính quyền tin tưởng hơn. Chị em có nhiều kiến thức và kinh nghiệm hơn. Chị em đi họp Hội cũng là đi họp dự án nên là một công hai ba chuyện. Từ đi dự án Tình thương là đi họp sinh hoạt Hội luôn và gắn chị em phụ nữ với Hội, với TYM và phát triển công việc làm ăn.

Năm 1995, sau khi thí điểm thành công thì mở rộng. Sau 5 năm, từ xã đầu tiên ở Minh Phú thì năm 1997 đã mở ra 5 tỉnh/thành miền Bắc gồm: Hà Nội, Vĩnh Phúc, Nam Định, Nghệ An, Hưng Yên. Hồi đó cũng có sự giúp đỡ của OXFAM Mỹ.

Vừa làm vừa học từ các tổ chức khác như CARD (Philippines), tổ chức ACT tài trợ 18 nghìn đô la. Rồi cơ quan phát triển Châu Âu cũng bỏ tiền vô giúp mình. Từ đó giúp chị em đa dạng hóa loại hình sản xuất, nâng cao kiến thức, vượt qua đói nghèo.

Có bài hát như thế này: Cùng nhau ta đi chiến đấu trên đường vượt qua đói nghèo... Và qua TYM vị thế của chị em được nâng cao hơn trong gia đình, và chị em có tiếng nói quyết định về đồng vốn cho chị em vay. Có nhiều chị em tội lắm, như có chị em vay mua gánh khoai chỉ mấy chục ngàn đồng, có cho vay hơn cũng nhất định không vay. Họ sợ vay nhiều hơn không trả được vậy là họ chỉ vay như vậy thôi.

Và dùng uy tín của Hội để được vay vốn nên Hội cũng thấy có uy tín và có vai trò cao hơn.

Rồi chị em qua vay vốn phát triển sản xuất thì có tiền hơn cho con cái đi học, nâng cao giáo dục. Rồi cộng đồng cũng thấy là Phụ nữ làm được và làm có kết quả.

Trong những năm đầu có kết quả như thế đó nên dự án phát triển tốt và tiến thẳng. Cũng phải nói TYM là cánh tay nối dài của Hội, là phương tiện tập hợp chị em phụ nữ. Ví dụ tập hợp chị em họp là khó lắm, giờ nói đi họp Hội là dễ tập hợp hơn và nhờ vậy giúp Hội thu hút chị em hội viên vì vào Hội thì mới vô TYM được mà chị em thấy được lợi ích rõ ràng. Và có TYM là mình thực hiện mục tiêu của Hội và mình có tính cách lan tỏa, làm tăng uy tín của Hội, tăng thu hút của Hội và chính quyền đánh giá cao vì các tổ chức tài chính khác còn bẻ hội/họ chứ Hội Phụ nữ và TYM không có vậy. Chỉ rất ít chị em làm ăn thất bát do rủi ro trong thiên tai, dịch bệnh trong làm ăn. Chị em ta luôn giữ chữ tín trong vay vốn...

Câu chuyện 1: Từ hộ nghèo, nhờ TYM bây giờ nhà tôi hết nghèo rồi



Chị Trần Thị Hương là một trong những thành viên tham gia TYM đầu tiên của thôn Đông, xã Minh Phú, huyện Sóc Sơn, Hà Nội. Chị vào TYM từ năm 1994 và hiện tại vẫn gắn bó với TYM. Câu chuyện của chị là một trong những minh chứng về sự hỗ trợ của TYM cho việc cải thiện cuộc sống của những hộ xuất phát từ hoàn cảnh kinh tế nghèo, khó khăn.

Trước khi tham gia TYM, chị Hương đã có một thời gian làm thuê tự do ở nội thành Hà Nội. Kinh tế gia đình chị xếp loại hộ nghèo. Nhà cấp 4 đơn sơ, không có tài sản gì đáng giá trong nhà. Thậm chí khi chị mang thai và đẻ con đầu lòng, họ hàng, hàng xóm còn giúp đỡ gạo, thức ăn. Với món vay đầu tiên 200.000 đồng vay, chị sử dụng để bán kem. Mỗi ngày lãi 7.000 đồng đến 10.000 đồng và tạm đủ sinh hoạt cho gia đình ở thời kỳ đó. Sau đó chị vay những món vay lớn hơn và đầu tư cho chăn nuôi lợn và bò. Có thời điểm chị nuôi 5-6 con bò và 70-80 con lợn, có tiếng trong làng về chăn nuôi giỏi. Cứ thế, kinh tế gia đình chị dần dần đi lên. Đến năm 2000 thì gia đình chị sửa được nhà và dần dần sắm các đồ dùng sinh hoạt cần thiết.

Cùng với sự thay đổi về sự phát triển kinh tế chung, chị Hương chuyển hướng đầu tư vốn vay cho các loại hình kinh tế phù hợp hơn với hoàn cảnh thực tế và với gia đình chị. Năm 2014, chị vay vốn từ TYM để đầu tư trồng 3 sào bưởi. Ngoài ra, chị cũng vay TYM để mở quán bán các loại chè. Thu nhập gia đình chị rất ổn định. Chị cho biết nguồn thu từ bán chè đã giúp chị rất nhiều để nuôi con ăn học. Với chuyện học hành của con, chị Hương rất quan tâm và cả hai con của chị Hương đều học đại học.

Chị Hương chia sẻ: “Không có TYM thì nhà tôi không được như ngày nay. Từ hộ nghèo, nhờ TYM bây giờ nhà tôi hết nghèo rồi. Nhà cửa khang trang, có ti-vi, tủ lạnh, xe máy, máy giặt, điều hòa. Con cái học hành thành đạt. Từ người nhút nhát, chỗ đông không dám nói, nay tôi đã làm Chi hội trưởng HPN, làm cụm trưởng của TYM. TYM quá gắn bó với tôi như nhà mình rồi”.

Ghi chép tại huyện Sóc Sơn, Hà Nội, tháng 10/2021

Câu chuyện 2: Vốn vay của TYM đáp ứng nhu cầu đa dạng trong hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân



“TYM tạo điều kiện cho tôi tiếp cận vốn thường xuyên. Khi cần vốn làm gì thì được vay nhanh. Trả dần vốn phù hợp với mức thu nhập ở nông thôn”. Đó là tâm sự của chị Nguyễn Thị Hà, thành viên cụm 1 thôn 3 xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, tỉnh Thanh Hóa về những lý do chính vì sao chị tham gia và gắn bó với TYM từ năm 2008 đến nay.

Trước khi tham gia TYM, kinh tế gia đình chị Hà xếp loại cận nghèo và rất cần vốn để đầu tư cho hoạt động sản xuất, kinh doanh tăng thu nhập cho gia đình. Sau khi tham gia TYM, chị đã vay vốn liên tục từ đó đến nay. Món vay nhỏ nhất của chị là 3 triệu đồng khi mới tham gia TYM và món lớn nhất là 40 triệu. Chị cũng không nhớ đã vay bao nhiêu lần, chỉ nhớ là trả hết lại

vay và có lúc vay cùng lúc hai loại vốn. Vốn vay ngoài việc được sử dụng cho hoạt động trồng cói còn giúp gia đình chị Hà có thêm hai hoạt động tạo thu nhập mới là: cửa hàng sửa chữa điện, điện tử dân dụng: ti-vi, quạt, nồi cơm điện, máy bơm... do chồng chị làm và bán bánh cuốn vào các buổi sáng do chị làm. Nhờ có nguồn thu nhập ổn định, kinh tế gia đình chị được cải thiện dần. Bên cạnh việc vay vốn cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh của gia đình, chị Hà còn vay thêm loại vốn đa mục đích để cộng thêm cùng với tiền tích lũy của gia đình mua các đồ dùng cần thiết cho nhu cầu sinh hoạt như xe máy, ti-vi, tủ lạnh... và sau đó trả dần nhờ nguồn tăng thu nhập sử dụng vốn vay. Theo chị Hà, đây cũng là điểm tốt của TYM. Nó giúp đáp ứng nhu cầu thiết thực của thành viên và kích thích họ năng động kiếm tiền và tiết kiệm để trả nợ.

Điều khá thú vị là ngoài chị Hà thì mẹ chồng chị và em chồng chị cũng đều đang là thành viên của TYM. Mẹ chồng chị Hà tham gia TYM từ năm 2002 – thời điểm TYM bắt đầu hoạt động tại xã Quảng Khê. Trước khi tham gia TYM, mẹ chồng chị phải đi vay ngoài với lãi suất cao và mỗi khi trả nợ thì lại phải bán thứ gì của gia đình để trả. Từ khi có TYM thì không còn phải đi vay ngoài nữa. Mẹ chồng chị thường sử dụng vốn vay từ TYM để trồng cói, nuôi bò và hiện tại vẫn rất gắn bó với TYM. Em chồng chị Hà tuy làm công nhân ở công ty nhưng vẫn vay vốn từ TYM để đầu tư mua dàn khoan cho chồng làm. Chị Hà cho biết không chỉ gia đình chị mà rất nhiều người dân ở thôn, xã chị cho dù làm ruộng, làm nghề, buôn bán kinh doanh lớn, nhỏ, làm công nhân... đều tham gia TYM để vay vốn phát triển kinh tế gia đình.

Theo chị Hà, TYM được người dân địa phương rất tin tưởng, gắn bó vì ngoài tạo điều kiện cho chị em phụ nữ được vay vốn, TYM còn có các hoạt động hỗ trợ cộng đồng, có các hoạt động tập huấn cho thành viên. Bản thân chị Hà cũng đã được tham gia khóa tập huấn về kinh doanh, giúp chị biết cách làm ăn. Con chị cũng đã được hưởng quỹ khuyến học từ TYM. Mong muốn của chị sẽ vẫn tiếp tục tham gia TYM lâu dài để vay vốn để phát triển kinh tế gia đình, nuôi con ăn học vì 3 con của chị đều đang ở độ tuổi đi học.

Ghi chép tại xã Quảng Khê, huyện Quảng Xương, tỉnh Thanh Hóa, tháng 11/2021

Câu chuyện 3: Có thể nói TYM đóng góp nhiều cho thay đổi đời sống kinh tế gia đình tôi

Gia đình chị Phạm Thị Hậu sống tại tổ 7, thị trấn Lâm, huyện Ý Yên, tỉnh Nam Định. Chị Hậu là một trong những người tham gia TYM đầu tiên vào năm 1996. Khi tôi đến thăm nhà chị Hậu, không chỉ có chị mà cả chồng chị cũng ngồi cùng để chia sẻ câu chuyện tham gia vay vốn của TYM.



Món vay khởi đầu chị vay từ TYM là 500.000 đồng và chị dùng số tiền này đi buôn bán phế liệu. Các món vay ở những lần vay vốn tiếp theo được tăng dần: 700.000 đồng, 1 triệu, vài triệu. Đến năm 1998 với tiền tích lũy từ buôn bán phế liệu và vay thêm TYM 10 triệu, gia đình chị mua một máy vò lúa để đi vò lúa thuê. Đến năm 2003, cũng từ tiền tích lũy của gia đình và vay thêm của TYM, gia đình chị mua được một máy cày đất tay nhỏ giá 20 triệu đồng để vừa làm ruộng cho gia đình, vừa đi cày thuê. Làm ăn suôn sẻ, nên năm 2004,

gia đình chị lại vay TYM để cùng với số tiền tích lũy của gia đình mua thêm một máy cày trị giá hơn 35 triệu đồng để mở rộng việc cung cấp dịch vụ cày thuê. Cũng trong khoảng thời gian năm 2004 và năm 2005, gia đình chị đã thuê khoảng 3 mẫu ruộng của những hộ dân khác để canh tác lúa. Để có tiền đầu tư cho canh tác lúa, gia đình chị vẫn tiếp tục vay vốn của TYM. Những năm tiếp theo gia đình chị Hậu tiếp tục thuê thêm ruộng để mở rộng qui mô và đến năm 2007 đã có 50 mẫu ruộng chuyên trồng lúa. Hàng năm, gia đình chị Hậu vẫn đều đặn vay TYM để đầu tư cho hoạt động canh tác lúa: thuê nhân công, mua giống, phân bón... Năm 2015, chị Hậu vay từ TYM 70 triệu đồng để thêm vào tiền của gia đình tích lũy trong mấy năm mua một máy gặt trị giá 650 triệu đồng để làm 50 mẫu ruộng của gia đình và đi gặt thuê cho các hộ khác. Tiếp tục mở rộng mô hình đầu tư canh tác lúa, năm 2018, gia đình chị thuê thêm 30 mẫu ruộng nữa và mua thêm một máy gặt trị giá 650 triệu từ nguồn lực gia đình và vay thêm TYM khoảng 100 triệu đồng và Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn 200 triệu đồng – đây cũng là lần vay duy nhất từ ngân hàng của gia đình chị Hậu. Để tăng thêm máy móc cho hoạt động canh tác lúa, năm 2020 gia đình chị Hậu vay TYM để mua thêm một máy cấy 80 triệu đồng.

Bên cạnh sự thay đổi rất rõ rệt về hoạt động phát triển sản xuất, kinh doanh, đời sống vật chất của gia đình chị Hậu cũng được cải thiện rất nhiều. Nhờ có thu nhập từ vốn vay, gia đình chị đã xây được ngôi nhà 2 tầng với đầy đủ đồ dùng phục vụ sinh hoạt như ti-vi, máy giặt, tủ lạnh, điều hòa, bình nóng lạnh, bàn ghế... Các con chị Hậu được ăn, học đầy đủ.

Theo chị Hậu, nhờ có vốn vay của TYM mà chị và gia đình đã khởi động được các hoạt động sản xuất kinh doanh của mình và ngày càng phát triển đi lên để có được cuộc sống như bây giờ. Từ khi tham gia TYM chị vay vốn thường xuyên, liên tục và không thể nhớ đã vay TYM bao nhiêu lần:

“TYM hỗ trợ cho gia đình có món vay đầu tiên để làm ăn. Lúc đó gia đình chưa thể vay được ở đâu, kể cả ngân hàng. Tôi vay TYM thường xuyên, trả hết rồi lại vay. Nhờ có TYM mà kinh tế gia đình phát triển. Có thể nói TYM đóng góp nhiều cho thay đổi đời sống kinh tế gia đình tôi, nếu không có TYM cũng khó vượt khó để nâng cao cuộc sống gia đình”. Chị Hậu

cho biết vay của TYM thủ tục đơn giản, vay nhanh, chỉ 1-2 tuần là có vốn mà lại không phải thế chấp. Chị rất thích cách trả vốn dần vì sau khi trả

một món nhỏ lần cuối thì cũng hết nợ thay vì phải trả một món rất lớn. Nhưng chị Hậu cũng cho rằng vốn của TYM chỉ dành cho những người chăm chỉ và chịu khó làm ăn. Ngoài vay vốn, chị Hậu cũng tham gia hoạt động gửi tiết kiệm bắt buộc của TYM và tiết kiệm tự nguyện hàng tuần.

Không chỉ chị Hậu, chồng chị cũng rất tâm đắc với TYM. Anh cho biết: *“Người dân ở đây rất quý TYM. Vì vay vốn của TYM rất thuận lợi cho việc làm ăn. Nó như gậy chống của gia đình để đi lên”*

Trước khi chia tay, vợ chồng chị Hậu dẫn tôi đi xem mấy cái máy cày, máy gặt và máy cấy của gia đình với tâm trạng rất vui vẻ và tự hào về những thành quả đã đạt được.



Ghi chép tại Thị trấn Lâm, huyện Ý Yên, tỉnh Nam Định, tháng 11/2021

Câu chuyện 4: Phát triển mô hình nông nghiệp đa dạng từ nguồn vốn TYM

“Chồng em trước là bộ đội sư đoàn 384 ở Quảng Trị. Do bố mẹ chồng tai nạn mất nên chồng nghỉ việc về quê cùng vợ chăm 3 con nhỏ và phát triển kinh tế cùng vợ. Em trước làm ở trường mầm non của xã. Sau khó khăn quá nên ở nhà phát triển kinh tế. Trước đây gia đình em cực kỳ khó khăn. Gia đình chồng em có 3 anh chị em, nói chung kinh tế rất khó khăn, chủ yếu làm nông nghiệp, làm thuê mướn, làm thợ xây. Nhờ có vốn vay TYM mà em phát triển được kinh tế”. Đây là chia sẻ của em Trần Thị Hoa, 33 tuổi tại thôn Kim Tiến, xã Phúc Sơn, huyện Anh Sơn, tỉnh Nghệ An. Hoa bắt đầu vay vốn của TYM cách đây 5-6 năm. Với số vốn vay ban đầu là 20 triệu, Hoa đã đầu tư để nuôi gà và trồng chè. Hàng năm, nguồn thu từ gà khoảng 50-100 triệu và nguồn thu từ chè khoảng 40 triệu đã giúp gia đình Hoa trả hết nợ cho TYM, tái đầu tư cho cây con giống, mở rộng thêm chăn nuôi, trồng trọt và đủ tiền để nuôi 3 con nhỏ đang đi học.



Giờ đây Hoa và chồng đã phát triển mô hình vườn ao chuồng với gà, cá, chè rất hiệu quả. Hàng năm, ngoài gà và chè thì cá cũng cho thu nhập khoảng 20-30 triệu. Từ đầu năm 2021 gia đình Hoa nuôi thêm ốc nhồi, thức ăn cho ốc rất sẵn gồm lá chuối và bèo trong ao. Tại thời điểm gặp gỡ cán bộ, gia đình Hoa vừa xuất bán 1 vụ ốc thu được 20 triệu. Vụ đông thì chưa đến thời điểm thu hoạch nhưng dự đoán sản lượng cũng tương đương. Mấy năm gần đây, Hoa vay vốn đều đặn ở TYM với số tiền 50-60 triệu/năm để đầu tư mở rộng chăn nuôi, trồng trọt và máy móc hỗ trợ.

Chính nhờ tiền vay của TYM gia đình Hoa đã đầu tư đào ao nuôi ốc. Trước đó, gia đình đã dùng vốn vay TYM để mua máy ép cám cho gà ăn, từ đây gia đình có thể chủ động được nguồn thức ăn chăn nuôi, tận dụng cá nuôi trong ao và các sản phẩm nông nghiệp của gia đình như ngô, cám, thóc, giúp giảm chi phí thức ăn. Điều đó còn giúp hạn chế dịch bệnh cho gà do lây nhiễm và nó mang lại hiệu quả kinh tế cao hơn do đồng vốn chăn nuôi phải bỏ ra ít hơn.

Nhờ hình thức trả góp theo tuần, theo tháng của TYM mà Hoa thấy việc trả tiền gốc và lãi nhẹ nhàng hơn. Tiền trả được Hoa góp từ bán gà, cá, chè nên việc trả không gây khó khăn hay ảnh hưởng chi tiêu sinh hoạt của Hoa và gia đình. Thủ tục vay vốn của TYM nhanh và đơn giản. Hàng ngày, sau khi lao động thì Hoa cũng cùng với chị em trong tổ nhóm thành viên TYM tham gia câu lạc bộ bóng chuyền nâng cao sức khỏe và là dịp trao đổi với chị em về kiến thức, kỹ thuật chăn nuôi, trồng trọt, các câu chuyện gia đình.

Từ khi tham gia vào TYM, Hoa thấy chủ động hơn trong kinh tế gia đình, các công việc từ đối nội đối ngoại đến dạy dỗ con cũng được tốt hơn do Hoa thấy mình hiểu biết hơn. Hoa còn được cán bộ của TYM về tận nhà trao đổi hỗ trợ về kỹ thuật và hướng dẫn cách ghi chép sổ sách tài chính cho khoa học, hiệu quả. Các việc trong gia đình Hoa và chồng đều bàn bạc thống nhất để sử dụng nguồn vốn vay cho hợp lý. Dự kiến trong năm tới, Hoa sẽ dùng vốn vay của TYM để xây thêm một trại gà mới với trang thiết bị hiện đại hơn để nuôi gà đẻ. Hoa sẽ luôn gắn bó và biết ơn TYM như là khởi đầu hỗ trợ để giúp gia đình Hoa thoát nghèo, giúp Hoa có điều kiện nuôi dạy con tốt hơn.

Ghi chép tại xã Phúc Sơn, huyện Anh Sơn, tỉnh Nghệ An, tháng 11/2021

Câu chuyện điển hình 5: Cả gia đình tham gia TYM vì nhiều quyền lợi, giúp gia đình phát triển kinh tế

“Lần đầu tiên tôi biết đến TYM là do một cô ở hội phụ nữ đến mua hàng và nói chuyện, tôi tham gia TYM ngay chủ yếu vì nghe nói nhiều quyền lợi và lúc đó đang cần vốn để lấy hàng gia dụng về bán ở chợ”. Đó là tâm sự của chị Nguyễn Bích Hạnh - TV TYM Bắc Giang, sinh năm 1991 về lý do chính chị tham gia TYM cách đây khoảng 2-3 năm và gắn bó với TYM, vừa vay vốn, vừa gửi tiết kiệm từ khi tham gia cho đến nay. “Năm nào tôi cũng vay 50 triệu để phát triển kinh tế và trả hết trong 1 năm, năm sau lại vay tiếp. Lãi suất hợp lý rồi nên tôi mới vay thường xuyên. TYM dễ tiếp cận hơn, được làm trực tiếp, các cán bộ đến tư vấn nhiệt tình, thủ tục khoản vay đơn giản, nhanh gọn”. Khác biệt với TYM, “thủ tục mua xe ô tô cho chồng lái ở ngân hàng rườm rà và lâu”. Ngoài ra, dịch vụ gửi tiết kiệm ở TYM có ưu điểm hơn những dịch vụ tiết kiệm khác là “mình có bao nhiêu thì mình gửi bấy nhiêu”.

TYM đã tăng cơ hội để chị Hạnh và gia đình tiếp cận được với dịch vụ vay vốn phát triển kinh tế, có thu nhập ổn định, hàng tháng đóng tiền trả gốc, lãi tốt, không bị chậm: “Tôi đóng theo tháng, vì theo tuần có lúc sẽ quên, còn theo tháng thì chỉ cần nhớ ngày là đóng”. Chị Hạnh chia sẻ rằng: “Chồng tôi phải đóng tiền vào công ty để duy trì hoạt động kinh doanh, lúc đó không có tiền cũng bảo đi vay TYM. TYM cũng có quy định người thân trong gia đình như bố, mẹ hoặc chồng bảo lãnh. Vì vậy, mẹ chồng tôi vay”.

Còn chị Hạnh vay chủ yếu để mua hàng, đảm bảo nguồn hàng vào dịp tết, tiền lãi chi tiêu cho gia đình và một phần để lấy hàng tiếp về bán. Chị cho biết cửa hàng phát triển hơn trước, nhưng do 2 năm nay dịch bệnh covid nên bán hàng cũng chậm hơn, tuy vậy, đây là hàng thiết yếu nên vẫn bán được. Dù dịch bệnh, chị Hạnh vẫn vay TYM, linh hoạt bán thêm hàng online.



“Nếu không có TYM, tôi sẽ đi vay nóng bên ngoài và lãi suất sẽ cao hơn”. Nhờ vay vốn TYM, kinh doanh có lãi, thu nhập tăng chị Hạnh tham gia bảo hiểm mỗi lần 21 triệu đồng, đóng học cho con, chi tiêu trong gia đình nhiều hơn: “Chồng tôi chỉ đi làm thôi còn hàng tháng chi tiêu các thứ để cho vợ lo” và gửi tiết kiệm vào TYM.

Ghi chép tại TP Bắc Giang, tháng 11/2021

Câu chuyện 6: Tôi mong muốn TYM hoạt động mãi để chị em phụ nữ được vay vốn, được giao lưu, gắn bó

Chị Trần Lệ Xuân là thành viên cụm 18, xã Sơn Lôi, huyện Bình Xuyên, tỉnh Vĩnh Phúc. Chị tham gia TYM liên tục từ năm 2001 đến nay. Hoạt động kinh tế chính của gia đình là làm trang trại: chăn nuôi lợn, gà, vịt, bò. Ngoài ra, chị Xuân còn bán văn phòng phẩm và bán hàng ăn sáng, con dâu chị làm ở công ty.

Những dịch vụ TYM cung cấp mà chị Xuân đã tiếp cận

Như các thành viên khác, do cần vốn đầu tư sản xuất phát triển kinh tế gia đình, chị Xuân đã vay vốn liên tục từ khi tham gia TYM đến nay. Những món vay đầu tiên của chị khoảng vài trăm ngàn đồng và mấy vòng vay vốn gần đây chị thường vay mức 75 triệu đồng. Vốn vay từ TYM chị chủ yếu sử dụng cho hoạt động chăn nuôi: lợn, bò, gà, vịt. Hiện tại chị có khoảng 4.000 con vịt đẻ trứng và trung bình chị thu được khoảng hơn 2.000 quả trứng mỗi ngày. Thỉnh thoảng gia đình chị cũng gặp rủi ro về dịch bệnh gia cầm, nhưng không đáng kể, hoạt động chăn nuôi nhìn chung vẫn suôn sẻ và mang lại nguồn thu nhập ổn định và đáng kể cho gia đình. Với nguồn thu nhập ổn định từ bán trứng vịt, bán văn phòng phẩm và bán hàng ăn sáng, chị Xuân không gặp khó khăn gì về việc trả nợ theo tuần hoặc 4 tuần/ lần.

Ngoài gửi tiết kiệm bắt buộc theo quy định, chị Xuân thường xuyên gửi tiết kiệm tự nguyện với mức 900.000 đồng/ 4 tuần. Hiện số dư tiết kiệm của chị khoảng 20 triệu đồng. Chị cho biết thường khi cần vốn đầu tư cho sản xuất hoặc mua sắm gì chị mới rút tiết kiệm.

Chị Xuân đã được tham gia các khóa tập huấn về kỹ thuật trồng trọt và chăn nuôi do TYM tổ chức và chị cho biết rất thiết thực vì chị đã áp dụng được những kiến thức này vào hoạt động trồng trọt, chăn nuôi của gia đình.

Những lợi ích, thay đổi đối với chị Xuân và gia đình

Lợi ích đầu tiên chị Xuân chia sẻ là nhờ có TYM, gia đình chị được vay vốn liên tục. Vốn vay đã giúp kinh tế gia đình chị được cải thiện rất nhiều. Theo chị, vay vốn của TYM cũng như một hình thức tiết kiệm với việc trả nợ dần. Thu nhập từ hoạt động vay vốn của TYM đã góp phần giúp gia đình chị làm được những việc lớn như làm nhà, mua sắm tài sản trong gia đình. Chị Xuân cho biết: “Từ khi có TYM, được vay vốn, cả nhà cùng làm ăn, kinh tế thay đổi và ổn định, gia đình vui vẻ”.

Bên cạnh những thay đổi về kinh tế gia đình, chị Xuân còn cho biết từ khi tham gia TYM, đầu óc chị được mở mang thêm, được giao lưu, học hỏi, tinh thần thoải mái, vui vẻ. Bây giờ chị cảm thấy tự tin hơn, còn khi mới bắt đầu vào TYM đi học, đi họp cụm còn run.

Cảm nhận của chị Xuân về TYM

Theo chị Xuân, TYM đã tạo điều kiện rất thuận lợi cho chị em phụ nữ tham gia các hoạt động vay vốn và tiết kiệm. Vay vốn ở TYM thủ tục đơn giản, vay nhanh, trả dễ dàng. Gửi tiết kiệm cũng dễ mà rút cũng dễ. Hơn thế nữa, TYM còn rất quan tâm đến việc hỗ trợ những hộ gia đình khó khăn và có những hoạt động xã hội đối với địa phương.

Chị Xuân mong muốn TYM hoạt động mãi để chị em phụ nữ được vay vốn, được giao lưu, gắn bó với nhau.

Ghi chép tại Vĩnh Phúc, tháng 11/2021

Câu chuyện điển hình 7: TYM là chỗ dựa vững chắc cho người vợ góa chồng và chấp cánh ước mơ học hành, trưởng thành của thế hệ tương lai



“TYM nâng mình, là chỗ dựa vững chắc nhất của chị em phụ nữ nghèo và phụ nữ yếu thế” là tâm sự của chị Phạm Thị Hương - gia đình liệt sĩ, hộ nghèo ở thôn Hòa Bình, xã Trung Giã, huyện Sóc Sơn. Chồng mất từ năm chị 43 tuổi, một tay chị nuôi 4 con ăn học trưởng thành: “Con cả tôi làm ở Phòng Quản lý nhân sự của Trung tâm Giáo dục số 03 Sóc Sơn. Cháu thứ 2 làm ở Cục kỹ thuật quân sự ở Mỹ Đình, Hà Nội, còn cháu thứ ba kinh doanh Sơn cũng khá giả. Tôi đang kinh doanh Sơn cùng con trai”.

“Khi thằng lớn vào sư phạm, thằng bé học lớp 12, tôi bảo thôi anh đi học rồi, thôi đừng đi con ạ, mẹ không có tiền, con đi làm, đi công ty, nó cứ giận dỗi mẹ không cho đi thi”. Vì ham học, con chị Hương thuyết phục mẹ cho đăng kí thi, nhưng chị Hương “lạy giời đừng đi vì không có tiền cho con học”. Một thân, một mình chị phải nuôi mẹ chồng đã già, chồng ốm đau, nuôi mấy con đi học, bên nội, bên ngoại không có để cho vay. Gia đình quá nghèo nên chị Hương viết đơn cho con thứ ba đi bộ đội. Cháu học giỏi, hoàn cảnh không có, ngoan nên nghe mẹ đi bộ đội. Các cháu ham học, ngoan, có truyền thống học tốt nhưng không có tiền, 2 cháu út học hết 12 thì đi làm.

Tham gia TYM từ năm 1995, chị đã vay được 300.000 đồng, chịu khó nuôi lợn, chăm lợn, lấy tiền cho con đi học, nuôi mẹ già; làm bún, bánh cả ngày đêm để đổi thóc gạo cho con ăn, thực sự lúc đó rất khó khăn, không có chỗ dựa, “TYM là chỗ dựa vững chắc của tôi”. Vào TYM được chia sẻ với chị em như một chỗ dựa cả về mặt tinh thần để chị vượt qua mọi khó khăn của cuộc sống. Chị Hương cho biết “Tiết kiệm bắt buộc của TYM rất hay, giúp chị em chúng tôi có thói quen tiết kiệm hàng tháng, hàng tuần, nuôi con đi học, đến kì học của con, tôi rút ra đóng học. Mua sắm tiện nghi trong gia đình, mua bàn ghế, tủ, ti vi, thiếu thì vay thêm từ TYM”. Có thể nói rằng TYM “chia sẻ kịp thời, thành viên nào có hoàn cảnh, rủi ro, đột xuất như tôi thì TYM đồng hành ngay. Tham gia TYM thích lắm, như cụm tôi có 60 thành viên, vẫn có người xin vào nữa”.

Ghi chép tại Sóc Sơn, Hà Nội, tháng 10/2021

Mẫu số 1: PHIẾU PHỎNG VẤN THÀNH VIÊN TYM**Cán bộ điều tra:****Ngày phỏng vấn:**

Nhất trí của người được phỏng vấn (NDPV). Điều tra viên giải thích cho NDPV về cuộc khảo sát:

"Chúng tôi là những cán bộ được TYM mời thực hiện cuộc khảo sát về kết quả, tác động của các hoạt động của TYM. Chúng tôi xin phép hỏi chị một số thông tin liên quan đến việc chị tham gia các dịch vụ của TYM và những thay đổi do các dịch vụ này mang lại với chị và gia đình chị. **Cuộc phỏng vấn sẽ diễn ra khoảng một tiếng. Chúng tôi cam kết rằng tất cả thông tin cá nhân của chị sẽ được bảo mật**, và chị không bị bắt buộc phải trả lời cuộc phỏng vấn này nếu chị cảm thấy không thoải mái. Kể cả trong quá trình phỏng vấn, nếu không đồng ý, chị có thể yêu cầu dừng phỏng vấn bất cứ lúc nào".

NDPV:

Không đồng ý → kết thúc phỏng vấn

Đồng ý → yêu cầu NDPV ký tên vào phiếu phỏng vấn

"Tôi đồng ý tham gia cuộc khảo sát"
Chữ ký/điểm chỉ của NDPV:

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Họ và tên NDPV:

Số hiệu thành viên:2. Mã chi nhánh: (ghi vào ô trống theo mã sau: 1. Sóc Sơn; 2. Vĩnh Yên; 3. Ý Yên; 4. Thanh Hóa; 5. Bắc Giang; 6. Đô Lương)

3. Cụm số: Thôn: Xã:

4. Thời điểm tham gia TYM: tháng..... năm

5. Tuổi NDPV:

6. Trình độ văn hóa NDPV:

1. Không biết chữ

2. Tiểu học (cấp 1)

3. Trung học cơ sở (cấp 2)

4. Trung học phổ thông (cấp 3)

5. Trung học chuyên nghiệp trở lên (trung cấp, cao đẳng, đại học, trên đại học)

7. Tình trạng hôn nhân NDPV:

1. Chưa kết hôn
thân

2. Đã kết hôn

3. Góa chồng

4. Ly hôn/ly

5. Chung sống không kết hôn

6. Mẹ đơn thân

8. Nghề nghiệp chính (*thời gian làm việc trong năm nhiều nhất*) của NĐPV (*Chỉ chọn một phương án*)

1. Lao động nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản
2. Buôn bán, dịch vụ (tiểu thương)
3. Công nhân
4. Thợ thủ công, thợ kim loại, thợ điện
5. Thợ chế biến, may mặc, đồ gỗ
6. Công chức/viên chức
7. Khác (ghi cụ thể):

Tại thời điểm bắt đầu tham gia TYM	Hiện tại

8. Các nguồn thu nhập chính của **hộ gia đình** hiện nay từ (*Có thể hơn một phương án. Nguồn thu nhập từ làm thuê: lao động tự do, làm thuê hưởng tiền công theo ngày/ tháng*)

1. Hoạt động sản xuất nông nghiệp
2. Hoạt động buôn bán, dịch vụ
3. Ngành nghề (thủ công, chế biến...)
4. Tiền lương, tiền công (ổn định)
5. Làm thuê (không ổn định)
6. Khác (ghi cụ thể):.....

9. Tổng số nhân khẩu trong hộ gia đình hiện nay (ở chung nhà, ăn cùng):.....

10. Xếp loại kinh tế hộ gia đình theo tiêu chuẩn phân loại của Ban Xóa Đói Giảm Nghèo xã/ thị trấn

Ghi theo mã: 1. Nghèo 2. Cận nghèo 3. Không nghèo

Tại thời điểm bắt đầu tham gia TYM	Hiện nay

11. Tình trạng nhà ở

Ghi theo mã: 1. Nhà cấp 4 2. Nhà mái bằng 3. Nhà 2 tầng
4. Nhà 3 tầng 5. Nhà chung cư 6. Khác (ghi cụ thể):.....

Tại thời điểm bắt đầu tham gia TYM	Hiện nay

II. Tham gia các dịch vụ của TYM và kết quả, tác động

15 Tình hình vay vốn của gia đình tại thời điểm bắt đầu tham gia TYM và tại thời điểm hiện tại.

Ghi vào cột “Thực tế sử dụng vốn” theo mã dưới đây, có thể hơn một phương án:

1. Hoạt động SX nông, lâm, ngư nghiệp
2. Chế biến, tiêu thụ sản phẩm
3. Phát triển ngành nghề (thủ công)
4. Kinh doanh, buôn bán, dịch vụ
5. Xây dựng, sửa chữa nhà, công trình phụ/ nước
6. Phục vụ nhu cầu đời sống
7. Trả nợ
8. Khác (ghi cụ thể)

Ghi vào cột “Người đứng tên vay” theo mã sau: 1. Chồng; 2. Vợ; 3. Người khác (Bố, mẹ, ông, bà,...)

Nếu không nhớ số tiền vay đánh dấu (X) vào ô Số tiền

Nguồn vay	Thời điểm bắt đầu tham gia TYM			Thời điểm hiện tại		
	Số tiền vay BAN ĐẦU	Thực tế sử dụng vốn	Người đứng tên vay	Số tiền vay BAN ĐẦU	Thực tế sử dụng vốn	Người đứng tên vay
0. Không vay						
1. Vay họ hàng, bạn bè						
2. Vay Ngân hàng CSXH						
3. Vay ngân hàng NN&PTNT						
4. Vay các ngân hàng thương mại khác						
5. Vay từ quỹ tín dụng nhân dân						
6. Vay tư nhân có trả lãi						
7. Vay từ TYM						
8. Nguồn khác (ghi cụ thể):.....						

16. Sử dụng vốn vay từ TYM và hiệu quả (hỏi và ghi đủ các lần vay vốn **từ tháng 1/2019** đến nay tham gia TYM)

Ghi vào cột “Hạng mục vốn vay” theo mã dưới đây (chọn một phương án cho mỗi lần vay):

0. Không nhớ

1. Vốn chính sách

2. Vốn hỗ trợ cận hộ nghèo

3. Vốn đa mục đích

4. Vốn phát triển kinh tế

5. Vốn hỗ trợ khắc phục rủi ro thiên tai

6. Vốn hỗ trợ xây dựng sửa chữa

7. Vốn đầu tư

8. Vốn tạo việc làm

9. Vốn hỗ trợ ảnh hưởng Covid

Ghi vào cột “Thực tế sử dụng vốn” theo mã dưới đây, có thể hơn một phương án:

0. Không nhớ

1. Hoạt động SX nông, lâm, ngư nghiệp

2. Chế biến, tiêu thụ sản phẩm

3. Phát triển ngành nghề (thủ công)

4. Kinh doanh, buôn bán, dịch vụ

5. Xây dựng, sửa chữa nhà cửa, công trình phụ/ nước

6. Tiêu dùng gia đình

7. Trả nợ

8. Khác (ghi cụ thể)

Ghi vào cột “Vốn sử dụng có đúng mục đích không” theo mã dưới đây căn cứ vào bản mô tả sản phẩm tài chính của TYM (cán bộ điều tra cần nắm rõ bản mô tả này):

0. Không xác định (do không nhớ hạng mục vốn vay, không nhớ thực tế sử dụng vốn vay)
1. Có 2. Không

Ghi vào cột “Hiệu quả sử dụng vốn vay” theo mã dưới đây:

0. Không nhớ hoặc NDPV không xác định được
1. Có hiệu quả (lãi) 2. Hoà vốn 3. Lỗ

Hiệu quả được hiểu một cách tương đối là có tăng thu nhập, có lãi từ hoạt động vay vốn. Với loại vốn “Vốn hỗ trợ xây dựng, sửa chữa” thì không cần điền thông tin cột hiệu quả sử dụng vốn vay. Hoặc với vốn thuộc hạng mục cho phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, nhưng thực tế thành viên sử dụng cho các hoạt động tiêu dùng/ trả nợ (không sinh lời) thì cũng không cần điền thông tin cột này.

Lần vay	Số tiền vay	Hạng mục vốn vay	Thực tế sử dụng vốn vay	Vốn sử dụng có đúng mục đích không	Hiệu quả sử dụng vốn vay	Nguyên nhân hoà vốn hoặc lỗ (ghi cụ thể)
1						
2						
3						
4						
5						

17. Gia đình đã có thêm nghề, loại hình sản xuất, kinh doanh nào mới nhờ vốn vay từ TYM? (Khoanh tròn vào ô thích hợp. Chỉ kể những loại hình sau khi được vay vốn từ TYM mới có - Có thể khoanh nhiều phương án)

0. Không có thêm nghề, loại hình sản xuất, kinh doanh mới
1. Hoạt động SX nông, lâm, ngư nghiệp 2. Chế biến, tiêu thụ sản phẩm
3. Phát triển ngành nghề (thủ công) 4. Kinh doanh, buôn bán, dịch vụ
5. Khác (ghi cụ thể)

18. Khi có tăng thu nhập từ hoạt động vay vốn từ TYM, chi sử dụng vào việc gì? (Khoanh tròn vào ô thích hợp. Có thể khoanh nhiều phương án)

1. Đầu tư cho sản xuất 2. Mua sắm tài sản gia đình ➔ Hỏi tiếp câu 19
3. Xây dựng, sửa chữa nhà ở, công trình phụ ➔ Hỏi tiếp câu 20
4. Trả nợ ➔ Hỏi tiếp câu 21

5. Chi tiêu cho sinh hoạt hàng ngày của gia đình (ăn, mặc,...)
6. Chi tiêu cho giáo dục của con cái
7. Tích lũy (tiết kiệm: gửi tiền TK, giữ vàng...)
8. Khác (cụ thể):.....

19. Nếu gia đình đã mua được tài sản (gia dụng/ công cụ sản xuất) **nhờ nguồn tăng thu nhập** khi sử dụng vốn TYM thì gia đình mua sắm được tài sản gì sau đây (Khoanh vào ô thích hợp, có thể chọn nhiều phương án)

1. Tivi
2. Tủ lạnh
3. Điều hòa.
4. Xe máy
5. Quạt, nồi cơm điện, bếp ga/ từ, bình nóng lạnh
6. Tủ, giường, bàn ghế
7. Máy móc, công cụ sản xuất (xay sát, cày bừa, gặt đập,...)
8. Trâu, bò
9. Tài sản khác (ghi cụ thể):.....

20. Nếu gia đình đã xây dựng, sửa chữa nhà ở, công trình phụ **nhờ nguồn tăng thu nhập** khi sử dụng vốn TYM thì gia đình xây mới, sửa chữa được loại công trình nào sau đây (Khoanh vào ô thích hợp và đánh dấu “x” vào ô tương ứng, có thể chọn nhiều phương án)

Công trình	Xây dựng mới (2)	Sửa chữa, nâng cấp (1)
1. Nhà ở		
2. Công trình nước sạch		
3. Công trình vệ sinh		
4. Chuồng trại gia súc		
5. Khác (ghi cụ thể)		

21. Nếu gia đình đã trả nợ **nhờ nguồn tăng thu nhập** khi sử dụng vốn TYM thì gia đình đã trả món nợ vay từ đâu? (có thể chọn nhiều phương án)

1. Hộ hàng, bạn bè
2. Ngân hàng CSXH
3. Vay ngân hàng NN&PTNT
4. Các ngân hàng thương mại khác
5. Quỹ tín dụng nhân dân
6. Tư nhân có trả lãi
7. Nguồn khác (ghi cụ thể):.....

22. Chị đã tham gia sản phẩm tiền gửi tiết kiệm nào của TYM? (Ghi số 1 nếu có gửi và số 2 nếu không gửi vào cột Có/ không gửi)

Sản phẩm tiết kiệm	Có/ không gửi
1. Tiết kiệm bắt buộc	
2. Tiết kiệm không kỳ hạn	
3. Tiết kiệm gửi góp	
4. Tiết kiệm có kỳ hạn	

23. Khi rút tiền tiết kiệm từ TYM, gia đình chị sử dụng tiền này vào những việc gì?

1. Đầu tư cho sản xuất
2. Mua sắm tài sản gia đình
3. Góp phần xây dựng, sửa chữa nhà ở, công trình phụ
4. Trả nợ
5. Chi tiêu cho sinh hoạt hàng ngày của gia đình
6. Chi tiêu cho giáo dục của con cái
7. Khác (cụ thể):.....

24. Ngoài tham gia gửi tiết kiệm ở TYM thì thực hành tiết kiệm của gia đình chị như thế nào trước và sau khi tham gia TYM? Ghi theo mã: 1. Có 2. Không

Ghi đầy đủ thông tin vào các ô

	Trước khi tham gia TYM	Sau khi tham gia TYM
Gửi ngân hàng		
Giữ tiền, vàng...ở nhà		
Chơi phùng, hụi, họ		
Khác (ghi rõ):.....		

25. Hàng tuần/ tháng chị dùng nguồn nào để trả vốn, lãi, gửi tiết kiệm? (Khoanh tròn vào ô thích hợp. Có thể khoanh nhiều phương án)

1. Bán các sản phẩm nông nghiệp
2. Từ thu nhập của hoạt động buôn bán, dịch vụ
3. Từ thu nhập của hoạt động ngành nghề
4. Từ tiền lương/ phụ cấp
5. Từ tiền công đi làm thuê
6. Khác (ghi cụ thể):.....

26. Việc hoàn trả vốn, lãi hàng tuần hoặc 4 tuần/ lần có khó khăn hoặc gây áp lực với chị và gia đình không?

0. Không gặp khó khăn (bỏ qua câu 27)
1. Thường xuyên gặp khó khăn/ căng thẳng
2. thỉnh thoảng có tháng gặp khó khăn/ căng thẳng

27. Khi gặp khó khăn trong việc kiếm tiền trả vốn, lãi hàng tuần hoặc 4 tuần/ lần, chị giải quyết như thế nào? (Có thể khoanh nhiều phương án)

1. Được các thành viên trong cụm hỗ trợ cho vay để trả
2. Đi vay chỗ khác để trả
3. Bán thứ gì đó của gia đình để trả nợ
4. Chậm trả một số ngày
5. Cách khác (ghi cụ thể):.....

28. Theo chị, cơ chế hoàn trả vốn, lãi dần theo tuần hoặc 4 tuần/ lần có lợi ích như thế nào với chị và gia đình? *(Có thể khoanh nhiều phương án)*

1. Dễ trả nợ hơn vì món nhỏ dễ kiếm hơn
2. Như một hình thức tiết kiệm, sau một chu kỳ vay vốn sẽ tích lũy được món lớn
3. Chăm chỉ, năng động hơn để kiếm tiền trả nợ
4. Khác (ghi cụ thể):.....

29. Ngoài dịch vụ tài chính (tín dụng và tiết kiệm), chị có biết TYM có các dịch vụ nào khác cho thành viên, khách hàng và cộng đồng không? *(để NDPV tự trả lời và khoanh vào ô thích hợp, có thể khoanh nhiều phương án)*

- | | |
|--|--|
| 1. Tập huấn, đào tạo | 2. Sinh hoạt chuyên đề |
| 3. Hội thảo chia sẻ kinh nghiệm
dục, thể thao | 4. Các hoạt động văn hóa, thể |
| 5. Trao tặng mái ấm tình thương | 6. Khám sức khỏe miễn phí |
| 7. Trao học bổng cho con thành viên vượt khó | 8. Hỗ trợ cho các cơ sở giáo dục, y tế |
| 9. Hỗ trợ hoạt động bảo vệ môi trường (tặng làn đi chợ, tặng thùng rác...) | |
| 10. Các hoạt động thiện nguyện khác (ghi cụ thể):..... | |

30. Chị đã tham gia những hoạt động nào sau đây do TYM tổ chức? *(Có thể khoanh nhiều phương án)*

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 0. Chưa tham gia hoạt động nào <i>(bỏ qua câu 31)</i> | 1. Tập huấn về kinh doanh |
| 2. Tập huấn về kỹ thuật sản xuất
nghệ số | 3. Tập huấn về kỹ năng sử dụng công |
| 4. Tập huấn về Quản lý rủi ro, bảo hiểm vi mô và biến đổi khí hậu, bảo vệ môi trường | |
| 5. Tập huấn về quản lý tài chính | 6. Sinh hoạt chuyên đề |
| 7. Hội thảo chia sẻ kinh nghiệm | 8. Văn hóa, thể thao |
| 9. Khác (ghi cụ thể):..... | |

31. Trong các tập huấn trên, sinh hoạt chuyên đề và hội thảo chia sẻ kinh nghiệm thì hoạt động nào là bổ ích và chị áp dụng được nhiều nhất? *(Chỉ chọn một phương án)*

- | | |
|---|--|
| 1. Tập huấn về kinh doanh | 2. Tập huấn về kỹ thuật sản xuất |
| 3. Tập huấn về kỹ năng sử dụng công nghệ số | 4. Tập huấn về Quản lý rủi ro, BHVM... |
| 5. Tập huấn về quản lý tài chính | 6. Sinh hoạt chuyên đề |
| 7. Hội thảo chia sẻ kinh nghiệm | 8. Khác (ghi cụ thể):..... |

32. **Chị/ gia đình** đã nhận được hỗ trợ nào trong các hỗ trợ sau đây từ TYM? *(Có thể khoanh nhiều phương án)*

0. Chưa nhận được hỗ trợ nào

1. Mái ấm tình thương

2. Khám sức khỏe miễn phí

3. Học bổng cho con

4. Hỗ trợ thiện nguyện khác (ghi cụ thể):.....

33. Khi tham gia sinh hoạt cụm của TYM, chị thấy có những lợi ích gì? *(Có thể khoanh nhiều phương án)*

1. Học hỏi kiến thức, kinh nghiệm sử dụng vốn, kinh doanh, kỹ thuật sản xuất từ thành viên khác

2. Nhận được sự giúp đỡ, hỗ trợ khi sử dụng vốn vay, trả nợ, gửi tiết kiệm

3. Được gặp gỡ, giao lưu về mặt tinh thần với mọi người

3. Khác (ghi cụ thể):.....

34. Những thay đổi tích cực gì chị có sau khi tham TYM? *(Có thể khoanh nhiều phương án)*

1. Nhiều kiến thức, kinh nghiệm hơn, hiểu biết hơn (sử dụng vốn vay, kinh doanh, kỹ thuật sản xuất,...)

2. Đóng góp vào hoạt động kinh tế gia đình chủ động và nhiều hơn

3. Tự tin hơn trong cuộc sống

4. Được tham gia nhiều hơn vào việc ra quyết định trong các công việc của gia đình

5. Khác (ghi cụ thể):.....

35. Chị hãy nêu tối đa 3 lợi ích và sắp xếp theo thứ tự quan trọng mà TYM mang lại cho chị và gia đình chị không? *(Để NDPV tự trả lời)*

1.

2.

3.

36. Chị và gia đình có gặp phải những khó khăn gì, hoặc những tác động bất lợi gì khi tham gia TYM không? *(Để người phỏng vấn tự trả lời)*

0. Không có khó khăn gì

1. Mất thời gian đi nộp tiền tuần/ tháng.

2. Căng thẳng, vất vả vì phải trả vốn dần.

3. Rủi ro về vốn vay.

5. Khác (ghi cụ thể):.....

III. Đánh giá của thành viên về các dịch vụ của TYM và ý kiến đề xuất

37. Chị có ý kiến như thế nào về những vấn đề sau đây của TYM (hỏi từng mục để điền kết quả theo mã dưới đây):

0: Không biết

1 Hoàn toàn không đồng ý => 5 Hoàn toàn đồng ý

STT	Tiêu chí	Phương án đồng ý						Ý kiến đề xuất thay đổi khi đánh giá mức 1-3
A	Sự tin cậy của TYM							
A1	Cán bộ TYM thực hiện nghiệp vụ quản lý vốn vay, tiết kiệm cho Chị là chính xác, không có sai sót	0	1	2	3	4	5	
A2	Các thắc mắc, ý kiến khiếu nại của Chị đều được cán bộ TYM giải quyết kịp thời, thỏa đáng	0	1	2	3	4	5	
A3	TYM luôn thực hiện các hoạt động vay vốn và tiết kiệm cho Chị đúng quy định	0	1	2	3	4	5	
A4	Các thông tin cá nhân của Chị được TYM bảo mật (giữ kín)	0	1	2	3	4	5	
A5	Tôi vẫn sẽ lựa chọn TYM để tham gia trong thời gian tới	0	1	2	3	4	5	
B	Sự đáp ứng của TYM							
B1	Cán bộ của TYM nhiệt tình, trách nhiệm, niềm nở, dễ gần	0	1	2	3	4	5	
B2	Cán bộ TYM hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng về thủ tục, quy định về vốn vay, tiết kiệm, bảo hiểm	0	1	2	3	4	5	
B3	Các sản phẩm tín dụng, tiết kiệm của TYM được cung cấp kịp thời, nhanh chóng cho thành viên	0	1	2	3	4	5	
B4	Các sản phẩm tiết kiệm, vốn vay của TYM là đa dạng, phù hợp đáp ứng được nhu cầu của Chị	0	1	2	3	4	5	

STT	Tiêu chí	Phương án đồng ý						Ý kiến đề xuất thay đổi khi đánh giá mức 1-3
B5	Khi Chị có khó khăn, vướng mắc cần hỗ trợ, cán bộ TYM luôn hỗ trợ kịp thời	0	1	2	3	4	5	
B6	TYM có các hoạt động hỗ trợ khác cho thành viên mà các ngân hàng không có	0	1	2	3	4	5	
C	Sự đảm bảo của TYM							
C1	Cán bộ TYM có kiến thức, kỹ năng chuyên môn đáp ứng yêu cầu công việc	0	1	2	3	4	5	
C2	Các thông tin về lãi suất vay vốn, lãi suất tiết kiệm, bảo hiểm được TYM thông báo đầy đủ, rõ ràng và công khai	0	1	2	3	4	5	
C3	Mọi người có thể tiếp cận dễ dàng các thông tin của TYM qua nhiều nguồn thông tin khác nhau	0	1	2	3	4	5	
D	Sự cảm thông							
D1	TYM luôn tìm hiểu nhu cầu, mong muốn của thành viên	0	1	2	3	4	5	
D2	TYM có chính sách ưu đãi với thành viên lâu năm, thực hiện tốt	0	1	2	3	4	5	
D3	TYM luôn quan tâm, hỗ trợ thành viên khi họ gặp khó khăn	0	1	2	3	4	5	
D4	Chị có thể tiếp cận cán bộ của TYM bất kỳ lúc nào khi cần	0	1	2	3	4	5	
E	Hữu hình (hình ảnh bề ngoài)							
E1	Các tài liệu, sách, tờ rơi của TYM hấp dẫn, dễ hiểu	0	1	2	3	4	5	
E2	Thương hiệu, hình ảnh của TYM dễ nhận diện, gần gũi	0	1	2	3	4	5	

STT	Tiêu chí	Phương án đồng ý						Ý kiến đề xuất thay đổi khi đánh giá mức 1-3
E3	Các mẫu biểu, thủ tục vay vốn, tiết kiệm dễ hiểu, đơn giản	0	1	2	3	4	5	
E4	Địa điểm giao dịch vay vốn, tiết kiệm, bảo hiểm của TYM thuận tiện không phải đi xa	0	1	2	3	4	5	
F	Đánh giá chung về sự hài lòng của thành viên TYM							
F1	Lãi suất vay, mức vay, thời hạn vay, cách hoàn trả vốn của TYM là phù hợp	0	1	2	3	4	5	
F2	Lãi suất, hình thức tiết kiệm, mức gửi, quy định rút tiết kiệm,... của TYM là phù hợp	0	1	2	3	4	5	
F3	Sản phẩm bảo hiểm vốn vay là phù hợp (mức đóng, quyền lợi được chi trả,...).	0	1	2	3	4	5	Chị muốn có thêm sản phẩm bảo hiểm nào khác (y tế, nhân thọ,...):
F4	Tôi hài lòng với các hoạt động hỗ trợ khác của TYM (tập huấn, hỗ trợ thành viên khó khăn, hỗ trợ cộng đồng, văn nghệ, thể thao,...)	0	1	2	3	4	5	
F5	Tôi sẽ ủng hộ và giới thiệu TYM với những người khác	0	1	2	3	4	5	

38. Ngoài ra, chị có ý kiến gì khác không:

0. Không 1. Có.

Cụ thể:

.....

Cảm ơn chị tham gia phỏng vấn!

Chữ ký của Điều tra viên

Chữ ký của Giám sát viên

Mẫu số 2: HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH

ĐỐI VỚI NHỮNG TRƯỜNG HỢP VAY VỐN (CASE STUDY/ CASE STORY)

- **Mục đích:** Khai thác những trường hợp điển hình của thành viên về khía cạnh tác động của TYM nhằm minh họa cho phần đánh giá hiệu quả, tác động của dự án trong đợt đánh giá.
- **Phương pháp:** Phỏng vấn sâu.
- **Đối tượng:** Thành viên thành công và có sự thay đổi rõ rệt từ sử dụng dịch vụ của TYM (trong quá trình phỏng vấn có thể phỏng vấn các thành viên khác trong gia đình để có thêm thông tin cần thiết). Nên chọn những trường hợp gia đình có hoàn cảnh kinh tế khó khăn.
- **Thời gian:** khoảng 45 phút – 60 phút
- **Chủ đề phản ánh:** Các bài viết về trường hợp điển hình nên đa dạng ở các khía cạnh khác nhau, mỗi trường hợp điển hình chỉ nên khai thác sâu một, hai khía cạnh được trình bày dưới đây.
 - Tăng cơ hội tiếp cận với dịch vụ tài chính (vay vốn, gửi tiết kiệm)
 - Tạo thêm việc làm cho phụ nữ, gia đình
 - Sử dụng vốn hiệu quả.
 - Thay đổi thói quen tiết kiệm
 - Cuộc sống gia đình có những thay đổi rõ rệt do dự án mang lại (phát triển thêm ngành nghề, đa dạng trong các hoạt động SXKD hộ gia đình, tình trạng kinh tế, thu nhập, chi tiêu, tài sản, ăn uống, giáo dục của trẻ,...)
 - Sự thay đổi năng lực về các lĩnh vực: tài chính, kiến thức và kinh nghiệm sử dụng vốn vay/ kinh doanh, kỹ thuật sản xuất
 - Cải thiện vấn đề giới do tác động của dự án (nâng cao vai trò, vị trí của người phụ nữ trong gia đình và xã hội).

Với thành viên là doanh nghiệp siêu nhỏ thì chủ đề tập trung vào việc sử dụng vốn vay để phát triển doanh nghiệp và kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh.

- **Thông tin cần thu thập:**
 - Ngoài những thông tin chính về chủ đề bài viết cần khai thác nói trên cần thu thập các thông tin chung về thành viên và gia đình của đối tượng được phỏng vấn (để giới thiệu tóm tắt ở đầu bài viết), bao gồm:
 - + Thông tin chung về người được phỏng vấn và hộ gia đình
 - + Họ và tên người được phỏng vấn
 - + Tuổi

- + Tình trạng hôn nhân và con cái
- + Nghề nghiệp/ Hoạt động kinh tế gia đình (các hoạt động sản xuất, kinh doanh mang lại thu nhập cho gia đình)
- + Xếp loại kinh tế gia đình
- + Thời điểm bắt đầu tham gia TYM. Các dịch vụ tham gia.
- Ngoài ra, có thể thu thập thêm các thông tin về những khó khăn, thách thức trong cuộc sống mà phụ nữ và gia đình họ gặp phải trong cuộc sống (nhất là thời điểm trước khi tham gia TYM). Nhu cầu, nguyện vọng của họ. Những ý kiến đóng góp, đề xuất từ phía người được phỏng vấn. Những thông tin này sẽ giúp cho bài viết sinh động hơn.
- Bài viết nên có những câu trích dẫn nguyên văn của đối tượng được phỏng vấn hoặc của chồng hoặc của thành viên khác trong gia đình về một khía cạnh nào đó.
- Mỗi bài viết nên có một vài bức ảnh minh họa (để chèn vào bài viết), nhất là những bức ảnh chụp những kết quả do dịch vụ mang lại cho gia đình đối tượng.
- Độ dài bài viết: khoảng 2/3 đến một trang A4

Mẫu số 3: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG THẢO LUẬN NHÓM
ĐỐI TƯỢNG THÀNH VIÊN (FGD)

- **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh những tác động của TYM tới thành viên và gia đình và những ý kiến góp ý, đề xuất của họ.
- **Phương pháp:** Thảo luận với một nhóm thành viên (khoảng 8-10 người) có thể trong cùng một cụm hoặc ở các cụm khác nhau
- **Thời gian:** khoảng 1,5 - 2 giờ
- **Nội dung thảo luận:**

1. Dịch vụ tài chính

- Hoạt động tín dụng và tiết kiệm đã mang lại những lợi ích, những thay đổi gì với chị và gia đình (cần hỏi lần lượt từng dịch vụ)?
- Việc tham gia các dịch vụ tín dụng và tiết kiệm của TYM có giúp/ hỗ trợ cho chị và gia đình thuận lợi và dễ dàng hơn trong việc tiếp cận với các dịch vụ tài chính chính thức khác không? Nếu có, cụ thể như thế nào?
- Trước khi tham gia TYM, các chị có đi vay tư nhân bên ngoài với lãi cao không? Nếu có, các chị thấy dịch vụ này như thế nào và có lợi ích hoặc ảnh hưởng gì tới chị và gia đình? Hiện tại, các chị có vay từ nguồn này không? Vì sao?
- Các chị thấy thủ tục, quy định về hoạt động tín dụng và tiết kiệm của TYM như thế nào? Thuận lợi/ khó khăn khi các chị tham gia các dịch vụ này?
- Các chị có ý kiến góp ý, đề xuất gì về thủ tục và các quy định về dịch vụ tín dụng và tiết kiệm để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các chị và gia đình tham gia các dịch vụ này?
- Các chị thấy lợi ích của sản phẩm bảo hiểm vốn vay hiện tại như thế nào và các quy định có phù hợp không (mức đóng, quyền lợi được chi trả,...)? Có điểm nào nên thay đổi? Các chị có muốn thêm sản phẩm bảo hiểm nào khác không (y tế, nhân thọ,...)?

2. Hoạt động phi tài chính

- **Nâng cao năng lực cho phụ nữ và cộng đồng**
- Các chị đã tham gia những khóa tập huấn nào do TYM tổ chức? Những khóa tập huấn này có lợi ích gì đối với các chị (đã học hỏi được những kiến thức, kinh nghiệm gì cụ thể)? Các chị đã áp dụng được những nội dung gì vào thực tế cuộc sống, đặc biệt là việc sử dụng vốn vay và thực hành tiết kiệm?
- Các chị có tham gia các buổi sinh hoạt chuyên đề/ hội thảo chia sẻ kinh nghiệm hay các hoạt động văn hóa, thể thao do TYM tổ chức không? Các chị thấy những hoạt động này như thế nào?

- Các chị mong muốn được tập huấn những nội dung nào khác hoặc được tham gia các hoạt động/ dịch vụ phi tài chính gì thêm?
- Hỗ trợ cộng đồng
 - Tại cộng đồng nơi các chị sống đã từng có các hoạt động hỗ trợ nào từ TYM (như: trao tặng mái ấm tình thương; khám sức khỏe miễn phí; tặng quà gia đình khó khăn; gia đình chính sách; trao học bổng cho con thành viên nghèo vượt khó; hỗ trợ các cơ sở giáo dục, y tế và các hoạt động thiện nguyện khác chưa)? Trong số các chị có ai đã được nhận loại hỗ trợ nào trong các hỗ trợ trên không? Các chị thấy/ đánh giá như thế nào về các hoạt động hỗ trợ này?
- Hỗ trợ phát triển kinh doanh
 - Trong số các chị đã có ai được tham gia các hoạt động hỗ trợ phát triển kinh doanh như: tham gia nhóm liên kết sản xuất; tham gia các khóa tập huấn về kinh doanh, kỹ thuật, nâng cao kỹ năng vận hành, làm việc nhóm, tham quan mô hình điển hình; Tham gia các phiên giới thiệu và bán sản phẩm; ...? Nếu các chị chưa được tham gia thì các hoạt động này đã từng được tổ chức tại địa bàn các chị chưa? Các chị đánh giá như thế nào về các hoạt động này?

3. Tham gia sinh hoạt cụm

- Việc tham gia sinh hoạt cụm có lợi ích như thế nào đối với các chị? Lợi ích gì được các chị đánh giá cao nhất?
- Thuận lợi và khó khăn khi các chị tham gia sinh hoạt cụm?
- Các chị có ý kiến góp ý, đề xuất gì về việc tổ chức sinh hoạt cụm để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các chị tham gia và để hoạt động sinh hoạt cụm mang lại nhiều lợi ích hơn cho các chị?

4. Sự thay đổi trong mối quan hệ gia đình và xã hội sau khi tham gia TYM

- Khi chị tham gia TYM, chồng chị và các thành viên gia đình có thái độ như thế nào? Có ủng hộ, hỗ trợ chị không? Sự tham gia của họ cùng với chị trong các dịch vụ của TYM như thế nào?
- Sau khi tham gia TYM, các chị có thấy vai, trò, vị trí của mình trong mối quan hệ gia đình và xã hội thay đổi gì không? Cụ thể như thế nào và tại sao có sự thay đổi đó?

5. Đánh giá chung về các tác động nổi bật nhất do TYM mang lại đối với thành viên và cộng đồng

- Các chị hãy giúp liệt kê tất cả những lợi ích nổi bật mà TYM mang lại đối với chị và nếu có thể được hãy sắp xếp chúng theo thứ tự quan trọng (lợi ích nào quan trọng xếp trước)?
- Tương tự, các chị hãy giúp:

- Liệt kê tất cả những thay đổi nổi bật mà TYM mang lại đối với gia đình các chị và nếu có thể được hãy sắp xếp chúng theo thứ tự quan trọng (thay đổi nào quan trọng xếp trước)?
- Liệt kê tất cả những đóng góp mang lại những lợi ích/ thay đổi nổi bật mà quỹ TYM mang lại đối với cộng đồng nơi các chị đang sống và nếu có thể được hãy sắp xếp chúng theo thứ tự quan trọng (thay đổi nào quan trọng xếp trước)?

Ngoài các ý kiến các chị đã nêu, các chị còn thêm ý kiến, đề xuất nào khác để TYM hoạt động tốt hơn, mang lại nhiều lợi ích cho các thành viên.

Mẫu số 4: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG THẢO LUẬN NHÓM

ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG (FGD)

▪ **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh những tác động của TYM tới khách hàng và gia đình và những ý kiến góp ý, đề xuất của họ.

▪ **Phương pháp:** Thảo luận nhóm

▪ **Đối tượng:** Khách hàng quỹ TYM (khoảng 8-10 người)

▪ **Thời gian:** khoảng 60ph

▪ **Nội dung/ câu hỏi thảo luận chính:**

- Các chị gửi tiết kiệm ở TYM bằng nguồn tiền nào?
- Các chị có những thuận lợi gì khi gửi tiết kiệm ở TYM? Bên cạnh những thuận lợi các chị có gặp trở ngại/ khó khăn gì không (thủ tục, quy định gửi, rút tiền tiết kiệm, địa điểm gửi,...)?
- Ngoài gửi tiết kiệm ở TYM, các chị có gửi tiết kiệm ở các tổ chức tín dụng nào khác hoặc có thực hành tiết kiệm dưới hình thức nào khác? Tại sao các chị lựa chọn gửi tiết kiệm ở TYM? Tại sao các chị gửi/giữ tiền tiết kiệm ở chỗ khác mà không gửi ở TYM?
- Chồng và các thành viên trong gia đình có ý kiến như thế nào về việc các chị tham gia dịch vụ gửi tiết kiệm từ TYM?
- Khi rút tiết kiệm thì các chị thường sử dụng số tiền đó vào việc gì?
- Việc tham gia dịch vụ tiết kiệm của TYM có lợi ích gì với các chị và gia đình?
- Hiện tại các chị/ gia đình có vay vốn ở các tổ chức tín dụng chính thức hay không chính thức ngoài TYM không? Việc vay vốn có thuận lợi hay khó khăn gì không?
- Tại sao các chị chỉ tham gia dịch vụ tiết kiệm của TYM mà không trở thành thành viên TYM để tham gia dịch vụ tín dụng hoặc các dịch vụ phí tài chính khác như được tập huấn, đào tạo, tham gia các sinh hoạt chuyên đề, v.v..? Các chị thấy dịch vụ tín dụng của TYM như thế nào?
- Trong số các chị đã có ai từng là thành viên TYM chưa? Nếu có, tại sao chị không tiếp tục tham gia nữa?
- Với những chị chưa từng là thành viên TYM, trong thời gian tới, liệu các chị có tính đến khả năng sẽ trở thành thành viên TYM không? Nếu có thì vì sao và nếu không thì vì sao?
- Các chị có biết các hoạt động hỗ trợ cộng đồng của TYM tại địa phương không và các chị thấy chúng như thế nào? *(hỏi cụ thể với mỗi dịch vụ và ý kiến đánh giá của những người được phỏng vấn về lợi ích/ tác động của các dịch vụ này đối với người dân và cộng đồng)*? Các chị thấy dịch vụ nào thiết thực và mang lại nhiều lợi ích nhất cho người dân và cộng đồng?
- Các chị thấy thủ tục và quy định gửi, rút tiền tiết kiệm của TYM có điểm nào cần sửa đổi, bổ sung để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các chị tham gia dịch vụ này? Hoặc các chị có bất kỳ ý kiến hoặc đề xuất nào khác không?

Mẫu số 5: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG THẢO LUẬN NHÓM
ĐỐI TƯỢNG KHÔNG PHẢI LÀ THÀNH VIÊN/ KHÁCH HÀNG (FGD)

- **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh ý kiến của những đối tượng không phải là thành viên/ khách hàng của TYM về hoạt động TYM tại địa phương và những tác động lợi ích của TYM tới phụ nữ/ người dân và cộng đồng và những ý kiến góp ý, đề xuất của họ.
- **Phương pháp:** Thảo luận nhóm
- **Đối tượng:** phụ nữ không phải là thành viên/ khách hàng của TYM (khoảng 8-10 người). Những người này có điều kiện tương đồng về hoàn cảnh kinh tế với các thành viên TYM tại địa bàn.
- **Thời gian:** khoảng 60ph
- **Nội dung/ câu hỏi thảo luận chính:**
 - Hiện tại các chị/ gia đình có vay vốn và gửi tiền tiết kiệm không? Nếu có các chị/ gia đình thường vay vốn và gửi tiết kiệm ở tổ chức tín dụng/ ngân hàng nào? Việc vay vốn và gửi tiết kiệm đó có thuận lợi và khó khăn gì?
 - Các chị biết những hoạt động/ dịch vụ nào của TYM đang có tại địa phương? Các chị biết điều này qua kênh thông tin nào?
 - Các chị thấy dịch vụ tín dụng và tiết kiệm của TYM như thế nào? Những điểm thuận lợi là gì và những gì còn trở ngại/ khó khăn?
 - Theo các chị, các dịch vụ tín dụng và tiết kiệm của TYM mang lại những lợi ích, những thay đổi gì đối với phụ nữ và các hộ tham gia các dịch vụ này?
 - Các chị có thể cho biết lý do các chị chưa/ không tham gia các dịch vụ tín dụng và tiết kiệm của TYM không? Trong thời gian tới liệu có khả năng các chị sẽ tham gia các dịch vụ này không? Nếu có thì vì sao và nếu không thì vì sao?
 - Các chị có biết các hoạt động hỗ trợ cộng đồng của TYM tại địa phương không và các chị thấy chúng như thế nào? *(hỏi cụ thể với mỗi dịch vụ và ý kiến đánh giá của những người được phỏng vấn về lợi ích/ tác động của các dịch vụ này đối với người dân và cộng đồng)*? Các chị thấy dịch vụ nào thiết thực và mang lại nhiều lợi ích nhất cho người dân và cộng đồng?
 - Các chị có ý kiến góp ý hoặc đề xuất gì về các dịch vụ của TYM không?

Mẫu số 6: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG THẢO LUẬN NHÓM
ĐỐI TƯỢNG LÃNH ĐẠO ĐỊA PHƯƠNG (PGD)

- **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh ý kiến của lãnh đạo và đại diện ban ngành liên quan tại địa phương về hoạt động của TYM tại địa phương và những tác động lợi ích của TYM tới phụ nữ/ người dân và cộng đồng.
- **Phương pháp:** Thảo luận nhóm
- **Đối tượng:** Lãnh đạo Đảng, Chính quyền, Hội phụ nữ, Y tế, Mặt trận Tổ quốc cấp xã/ thôn (khoảng 7-8 người)
- **Thời gian:** khoảng 60ph
- **Nội dung/ câu hỏi thảo luận chính:**
 - Các anh/ chị có thể cho biết những dịch vụ/ hoạt động nào của TYM đang có tại địa phương?
 - Theo các anh/ chị dịch vụ tín dụng và tiết kiệm của TYM có những điểm thuận lợi gì đối với người dân địa phương và những gì còn trở ngại/ khó khăn?
 - Dịch vụ tín dụng và tiết kiệm của TYM mang lại những lợi ích gì đối với phụ nữ, các hộ tham gia và có đóng góp như thế nào với sự phát triển kinh tế xã hội địa phương? Những thay đổi/ tác động nào là rõ rệt và nổi bật nhất?
 - TYM đã có các hoạt động hỗ trợ cộng đồng nào ở địa phương? Các anh/ chị thấy những hoạt động này như thế nào? *(hỏi cụ thể với mỗi hoạt động và ý kiến đánh giá của những người được phỏng vấn về lợi ích/ tác động của các hoạt động hỗ trợ này đối với người dân và cộng đồng)*? Các anh/ chị thấy hoạt động nào thiết thực và mang lại nhiều lợi ích nhất cho người dân và cộng đồng?
 - Về phía Hội Phụ nữ, sự có mặt của TYM tại địa phương đã hỗ trợ gì cho sự phát triển, hoạt động của Hội?
 - Sự phối hợp, hỗ trợ giữa Chính quyền, các ban ngành ở địa phương và TYM như thế nào? Có điểm gì cần cải thiện hơn để các dịch vụ của TYM tốt hơn, mang lại nhiều lợi ích hơn đối với người dân và cộng đồng?
 - Các chị có ý kiến góp ý hoặc đề xuất gì về hoạt động/ các dịch vụ của TYM không?

Mẫu số 7: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG PHÒNG VẤN SÂU
LÃNH ĐẠO HỘI PHỤ NỮ (ID)

- **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh ý kiến của lãnh đạo Hội Phụ Nữ về hoạt động/ tác động của TYM tới phụ nữ/ người dân và cộng đồng.
- **Phương pháp:** Phỏng vấn sâu
- **Đối tượng:** Lãnh đạo Hội Phụ Nữ cấp xã, huyện, tỉnh – tại một số địa bàn đánh giá, Trung ương
- **Thời gian:** khoảng 45-50ph
- **Nội dung/ câu hỏi thảo luận chính:**
 - Theo chị các dịch vụ của TYM đã mang lại những lợi ích/ tác động cụ thể gì về khía cạnh kinh tế và xã hội đối với thành viên và khách hàng, đối với gia đình họ và cộng đồng người dân ở vùng địa bàn hoạt động của TYM? Tác động nào là rõ rệt và nổi bật nhất?
 - Hoạt động của TYM hỗ trợ/ tác động/ thúc đẩy như thế nào với sự phát triển tổ chức và hoạt động của HPN?
 - Sự phối hợp, hỗ trợ giữa HPN và TYM như thế nào? Có điểm gì cần cải thiện để hỗ trợ TYM hoạt động tốt hơn cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ, mang lại nhiều lợi ích hơn đối với phụ nữ, người dân và cộng đồng?
 - Chị có ý kiến góp ý, đề xuất gì về các dịch vụ của TYM giúp nâng cao chất lượng hiệu quả các dịch vụ này?

Mẫu số 8: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG PHÒNG VẤN SÂU LÃNH ĐẠO TYM (ID)

- **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh ý kiến của lãnh đạo TYM về hoạt động/ tác động của TYM tới thành viên, khách hàng và cộng đồng.
- **Phương pháp:** Phỏng vấn sâu
- **Đối tượng:** Lãnh đạo TYM tại một số chi nhánh và cấp TW
- **Thời gian:** khoảng 50ph
- **Nội dung/ câu hỏi thảo luận chính:**
 - Chị có thể cho biết những kết quả quan trọng, nổi bật nhất mà TYM đạt được trong 30 năm hoạt động của mình?
 - Trong quá trình phát triển của mình, sự thay đổi nào là quan trọng nhất mà nhờ đó TYM đã mang lại nhiều hơn lợi ích, tác động hơn với thành viên, khách hàng và cộng đồng?
 - Theo chị những tác động/ ảnh hưởng nào là nổi bật, rõ rệt nhất mà TYM mang lại cho thành viên, khách hàng của mình? TYM đã đóng góp cho sự phát triển kinh tế xã hội tại các địa bàn hoạt động ở các khía cạnh cụ thể nào?
 - Hoạt động của TYM hỗ trợ/ tác động/ thúc đẩy như thế nào với sự phát triển tổ chức và hoạt động của HPN?
 - TYM có những thuận lợi gì trong quá trình triển khai các hoạt động/ dịch vụ của mình, và gặp những khó khăn, trở ngại nào? Những giải pháp nào đã được thực hiện để khắc phục, vượt qua những khó khăn, trở ngại đó?
 - Chị có thể cho biết định hướng/ ưu tiên của TYM trong thời gian tới như thế nào: hoàn thiện về thể chế, tổ chức; đa dạng/ nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ; mở rộng địa bàn/ đối tượng; phát triển quy mô thành viên/ khách hàng,...? TYM có kế hoạch cụ thể về ngắn hạn/ trung hạn/ dài hạn không? *(hỏi linh hoạt/ phù hợp cho cấp TƯ hoặc chi nhánh).*

Mẫu số 9: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG PHÒNG VẤN SÂU CÁN BỘ TYM (ID)

- **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh ý kiến của cán bộ TYM về hoạt động/ tác động của TYM tới thành viên, khách hàng và cộng đồng.
- **Phương pháp:** Phỏng vấn sâu
- **Đối tượng:** Cán bộ TYM tại một số chi nhánh và cấp TW
- **Thời gian:** khoảng 60ph
- **Nội dung/ câu hỏi thảo luận chính:**
 - Theo anh/ chị những tác động/ ảnh hưởng nào là nổi bật, rõ rệt nhất mà TYM mang lại cho thành viên, khách hàng của mình? TYM đã đóng góp cho sự phát triển kinh tế xã hội tại các địa bàn hoạt động ở các khía cạnh cụ thể nào?
 - Hoạt động của TYM hỗ trợ/ tác động/ thúc đẩy như thế nào với sự phát triển tổ chức và hoạt động của HPN?
 - TYM có những thuận lợi gì trong quá trình triển khai các hoạt động/ dịch vụ của mình, và gặp những khó khăn, trở ngại nào? Những giải pháp nào đã được thực hiện để khắc phục, vượt qua những khó khăn, trở ngại đó?
 - Anh/ chị có nhận xét gì về hoạt động đào tạo nâng cao năng lực cho cán bộ TYM?
 - Anh/ chị gặp những thuận lợi và khó khăn, trở ngại gì trong công việc? Anh/ chị có ý kiến góp ý/ đề xuất gì không về vấn đề này?
 - Anh/ chị thấy môi trường làm việc tại TYM, các chế độ, quyền lợi của cán bộ TYM như thế nào? Có điểm gì cần cải thiện để tạo điều kiện cho cán bộ TYM làm việc tốt hơn đóng góp cho sự phát triển của tổ chức và mang lại quyền lợi nhiều hơn cho thành viên, khách hàng và cộng đồng?
 - Anh/ chị có ý kiến đề xuất gì khác để cải thiện các hoạt động/ dịch vụ hiện tại của TYM tốt hơn hoặc phát triển các sản phẩm mới/ các định hướng hoạt động mới trong tương lai?

Mẫu số 10: HƯỚNG DẪN NỘI DUNG PHÒNG VẤN SÂU

ĐẠI DIỆN NGÂN HÀNG (ID)

- **Mục đích:** Thu thập các thông tin phản ánh ý kiến của đại diện ngân hàng về hoạt động/ tác động của TYM tới người dân và cộng đồng.
- **Phương pháp:** Phỏng vấn sâu
- **Đối tượng:** Đại diện một số chi nhánh ngân hàng – tại địa bàn TYM đang hoạt động
- **Thời gian:** khoảng 30 - 45ph
- **Nội dung/ câu hỏi thảo luận chính:**
 - Anh/ chị có thể cho biết ý kiến của anh/ chị về các dịch vụ/ sản phẩm tài chính do TYM cung cấp cho người dân trên địa bàn? Vai trò/ ý nghĩa/ lợi ích của các dịch vụ này đối với người dân và cộng đồng? Điểm mạnh/ hạn chế đối với việc cung cấp dịch vụ tài chính trên địa bàn thì TYM có vai trò tác động/ thúc đẩy sự phát triển các dịch vụ này như thế nào (sự đóng góp của TYM trong việc cung cấp dịch vụ tài chính tại địa phương)?
 - Ngân Hàng Nhà Nước (NHNN) chi nhánh tỉnh.... Có vai trò như thế nào đối với hoạt động tài chính vi mô nói chung và TYM nói riêng? Có sự tác hợp/ tương tác nào giữa TYM và ngân hàng không? Nếu có cụ thể là gì và có điểm gì cần cải thiện để tăng cường/ cải thiện mối quan hệ hợp tác?
 - Anh/ chị đánh giá như thế nào về việc chấp hành các quy định của NHNN của TYM? Anh/ chị có ý kiến góp ý, đề xuất gì liên quan đến hoạt động/ các dịch vụ của TYM hoặc mối quan hệ hợp tác trong tương lai giữa TYM và ngân hàng?

Phụ lục 3: Kết quả phân tích số liệu chi tiết

Phụ lục 3.0: Thông tin tổng quan về mẫu định lượng

		Count	Column N %
Chi nhánh	1 Sóc Sơn	158	18.7%
	2 Vĩnh Phúc	174	20.6%
	3 Ý Yên	152	18.0%
	4 Thanh Hóa	158	18.7%
	5 Bắc Giang	92	10.9%
	6 Anh Sơn	109	12.9%
	Total	843	100.0%
Số năm tham gia TYM (trung bình: 10,43 năm; min: 0, tham gia năm 2021 max: 29 năm)	Từ 5 năm trở xuống	237	28.6%
	Từ 6-10 năm	305	36.8%
	Trên 10 năm	277	34.4%
	Total	829	100.0%
Độ tuổi thành viên (NTL) (trung bình: 50,21 tuổi; min: 21 tuổi max: 75 tuổi)	1.00 Từ 25 tuổi trở xuống	96	11.4%
	2.00 Từ trên 35-45 tuổi	192	22.9%
	3.00 Từ 46 tuổi trở lên	552	65.7%
	Total	840	100.0%
Trình độ học vấn	1 Không biết chữ	11	1.3%
	2 Tiểu học	100	11.9%
	3 Trung học cơ sở	466	55.3%
	4 Trung học phổ thông	209	24.8%
	5 Trung học chuyên nghiệp trở lên	56	6.7%
	Total	842	100.0%
Nghề nghiệp chính hiện tại	1 Lao động nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản	376	44.7%
	2 Buôn bán dịch vụ (tiểu thương)	289	34.3%
	3 Công nhân	77	9.1%
	4 Thợ thủ công, thợ kim loại, thợ điện	20	2.4%
	5 Thợ chế biến, may mặc, đồ gỗ	19	2.3%
	6 Công chức/viên chức	12	1.4%
	7 Khác	49	5.8%
	Total	842	100.0%

Phụ lục 3.1: Tổng hợp mở chi nhánh theo tỉnh/thành phố của TYM

STT	Tỉnh/ thành phố	Chi nhánh	Năm bắt đầu hoạt động	Ghi chú (Thông tin số liệu của năm 2021)
1	Hà Nội	Sóc Sơn	1992	Có 115 cụm, thuộc 16 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 4,6 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 116,6 tỷ đồng, dư nợ đạt 58,3 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 80,3 tỷ đồng.
		Mê Linh	1999	Có 162 cụm, thuộc 33 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 5,4 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 122,1 tỷ đồng, dư nợ đạt 71,1 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 85,8 tỷ đồng.
2	Vĩnh Phúc	Vĩnh Phúc	1995	Có 162 cụm, thuộc 33 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 9,5 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 212,1 tỷ đồng, dư nợ đạt 1121 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 130,3 tỷ đồng.
3	Hưng Yên	Hưng Yên (Kim Động)	1996	Có 232 cụm, thuộc 50 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 8,7 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 173,3 tỷ đồng, dư nợ đạt 91,3 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 105,7 tỷ đồng.
4	Nam Định	Ý Yên	1996	Có 212 cụm, thuộc 30 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 8,0 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 206,7 tỷ đồng, dư nợ đạt 107,0 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 110,5 tỷ đồng.
		TP Nam Định	2009	Có 146 cụm, thuộc 28 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 6,0 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 73 tỷ đồng, dư nợ đạt 91,3 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 52,4 tỷ đồng.
		Hải Hậu	2011	Có 170 cụm, thuộc 32 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 5,9 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 182,2 tỷ đồng, dư nợ đạt 91,4 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 44,1 tỷ đồng.

STT	Tỉnh/ thành phố	Chi nhánh	Năm bắt đầu hoạt động	Ghi chú (Thông tin số liệu của năm 2021)
		Nam Trực	2011	Có 172 cụm, thuộc 39 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 6,3 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 167,1 tỷ đồng, dư nợ đạt 91,4 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 63,9 tỷ đồng.
5	Nghệ An	Hung Nguyên	1997	Có 252 cụm, thuộc 33 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 11,1 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 191,4 tỷ đồng, dư nợ đạt 104,9 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 172,7 tỷ đồng.
		Diễn Châu	2009	Có 254 cụm, thuộc 29 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 11,9 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 284,6 tỷ đồng, dư nợ đạt 133,2 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 93,7 tỷ đồng.
		Đô Lương	2007	Có 253 cụm, thuộc 28 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 9,4 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 143,6 tỷ đồng, dư nợ đạt 77,2 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 87,6 tỷ đồng.
		Nghi Lộc	2001	Có 206 cụm, thuộc 25 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 9,9 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 208,7 tỷ đồng, dư nợ đạt 103,8 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 115,5 tỷ đồng.
		Quỳnh Luu	2011	Có 237 cụm, thuộc 29 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 10,6 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 295,5 tỷ đồng, dư nợ đạt 148,4 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 77,4 tỷ đồng.
6	Hải Dương	Hải Dương	2002	Có 195 cụm, thuộc 50 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 6,3 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 117,3 tỷ đồng, dư nợ đạt 67,1 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 64,5 tỷ đồng.
7	Thái Nguyên	Thái Nguyên	2008	Có 220 cụm, thuộc 51 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 9,2 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 182,9 tỷ

STT	Tỉnh/ thành phố	Chi nhánh	Năm bắt đầu hoạt động	Ghi chú (Thông tin số liệu của năm 2021)
				đồng, dư nợ đạt 100,4 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 99,0 tỷ đồng.
8	Phú Thọ	Việt Trì	2009	Có 355 cụm, thuộc 58 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 11,1 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 250,7 tỷ đồng, dư nợ đạt 142,5 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 81,5 tỷ đồng.
9	Bắc Ninh	TP Bắc Ninh	2009	Có 295 cụm, thuộc 65 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 10,0 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 247,1 tỷ đồng, dư nợ đạt 127,4 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 89,3 tỷ đồng.
10	Thanh Hóa	Thanh Hóa	2003	Có 584 cụm, thuộc 74 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 23,3 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 576,6 tỷ đồng, dư nợ đạt 311,2 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 147,7 tỷ đồng.
11	Bắc Giang	Bắc Giang	2018	Có 136 cụm, thuộc 24 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 2,6 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 58,2 tỷ đồng, dư nợ đạt 34,5 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 19,2 tỷ đồng.
12	Hải Phòng	Hải Phòng	2018	Có 155 cụm, thuộc 29 xã, phường, thị trấn, thu hút hơn 3,5 nghìn thành viên tham gia với số vốn phát ra là 116,8 tỷ đồng, dư nợ đạt 75,5 tỷ đồng, dư tiết kiệm đạt hơn 20,2 tỷ đồng.
13	Thái Bình	Thái Bình	2021	Đang hoạt động 3 huyện, 15 xã/phường/thị trấn, tại 144 thôn và 15 cụm, thu hút được 725 thành viên, dư nợ hơn 9,8 tỷ đồng.

(Nguồn: Báo cáo của TYM, 2021)

Phụ lục 3.2: Tổng hợp mở địa bàn theo huyện của TYM kể từ thời điểm được công nhận chính thức

STT	Năm	Số huyện mở mới	Tổng số huyện
1	2010	4	34
2	2011	7	41
3	2012	5	46
4	2013	0	46
5	2014	5	51
6	2015	4	55
7	2016	6	61
8	2017	6	67
9	2018	4	71
10	2019	6	77
11	2020	3	80
12	2021	3	83
	Tổng	53	83

(Nguồn: Báo cáo của TYM, 2022)

**Phụ lục 3.3: Số liệu thành viên, khách hàng TYM theo chi nhánh ở những
đầu mối quan trọng**

Năm	2012		2016		2021	
Chi nhánh	Số TV thực tế	Số KH thực tế	Số TV thực tế	Số KH thực tế	Số TV thực tế	Số KH thực tế
1. Sóc Sơn	3,683	51	4,304	63	4,631	94
2. Vĩnh Phúc	4,893	932	7,694	214	9,531	218
3. Hưng Yên	5,707	483	7,257	180	8,711	195
4. Ý Yên	4,685	423	6,478	341	8,071	532
5. Hưng Nguyên	5,324	159	6,102	189	11,171	94
6. Mê Linh	1,678	215	3,040	168	5,474	211
7. Nghi Lộc	10,753	758	13,500	485	9,927	194
8. Hải Dương	6,493	233	5,991	99	6,392	528
9. Thanh Hóa	8,484	316	13,744	179	23,304	511
10. Đô Lương	2,620	276	6,250	167	9,465	368
11. Thái Nguyên	3,779	149	6,854	274	9,245	386
12. Bắc Ninh	5,619	90	8,500	388	10,033	171
13. Diễn Châu	8,138	96	8,084	177	11,955	282
14. Quỳnh Lưu			7,764	90	10,678	411
15. Việt Trì	3,707	132	7,401	179	11,121	347
16. TP Nam Định	1,434	62	3,994	167	6,039	256
17. Nam Trực	1,423	57	4,237	95	6,370	349
18. Hải Hậu	1,028	174	3,780	87	5,990	179
19. Hải Phòng					3,915	110
20. Bắc Giang TYM			1,225		2,687	96
21. Thái Bình			1,075		725	
Tổng	79,448	4,606	127,274	3,542	175,435	5,229

(Nguồn: Báo cáo của TYM, 2021)

