

# Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG

## 1.1. Chất lượng tín dụng ngân hàng thương mại

### 1.1.1. Khái niệm chất lượng tín dụng ngân hàng

Có thể thấy rằng, chất lượng là một phạm trù rất quen thuộc được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau của đời sống kinh tế - chính trị - văn hóa – xã hội, mặc dù vậy cho đến nay vẫn chưa có một khái niệm đồng nhất về phạm trù chất lượng, tùy theo cách tiếp cận của các lĩnh vực khoa học khác nhau, nội hàm của phạm trù chất lượng được luận giải khác nhau. Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa (ISO) đã đưa ra định nghĩa về chất lượng đó là: *“Chất lượng là khả năng của tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan”* (Nguyễn Văn Tiến, 2013).

Có thể hiểu rằng chất lượng tín dụng Ngân hàng là việc nâng cao tính hiệu quả của các khoản cho vay, đảm bảo tốt hơn như cầu vay vốn của các khách hàng, tăng cường uy tín của ngân hàng đối với khách hàng, đảm bảo các khoản tín dụng đều có khả năng hoàn trả đúng kỳ hạn, tránh được tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu. Chất lượng tín dụng còn được hiểu là khả năng quay vòng đồng vốn của ngân hàng khi họ cho tổ chức, doanh nghiệp, người dân vay vốn, nếu đồng vốn đó xoay vòng càng nhanh, đem lại về nhiều lợi nhuận cho ngân hàng thì cũng có thể hiểu rằng các khoản tín dụng của ngân hàng đang có chất lượng cao, góp phần quan trọng vào phát triển kinh tế xã hội, thúc đẩy sự tăng trưởng nhanh và bền vững của nền kinh tế (Vũ Minh Hải, 2018).

Tại Việt Nam còn tồn tại một số khái niệm khác nhau về các dịch vụ của ngân hàng:

- **Khái niệm thứ nhất:** cho rằng các hoạt động đem lại lợi nhuận mà không phải là hoạt động cấp tín dụng thì được gọi là hoạt động dịch vụ của ngân hàng. Các hoạt động này đóng góp đáng kể vào việc gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Việc phân chia này là hoàn toàn phù hợp với các ngân hàng trong xu thế kinh doanh của ngành ngân hàng trên thế giới và ở Việt Nam hiện nay, đặc biệt là trong bối cảnh chuyển đổi số của nền kinh tế (Lê Thế Giới và Lê Văn Huy 2012)

- **Khái niệm thứ hai:** cho rằng tất cả những hoạt động kinh doanh mà đem lại lợi nhuận cho ngân hàng thì đều được gọi là hoạt động dịch vụ. Trong các hoạt động dịch vụ thì hoạt động tín dụng là hoạt động cơ bản nhất, đem lại nguồn lợi nhuận rất lớn cho ngân hàng. Khái niệm này hoàn toàn phù hợp với xu thế của thế giới hiện nay. Ở Việt Nam, khái niệm này cũng phù hợp với việc phân tổ ngành ngân hàng thuộc ngành dịch vụ.

Khái niệm thứ hai có nội hàm rộng hơn khái niệm thứ nhất, phản ánh đúng xu thế của ngành ngân hàng. Theo cách hiểu của khái niệm thứ hai thì nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng cũng là việc nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ tín dụng sẽ được phản ánh thông qua cả chỉ tiêu định tính và chỉ tiêu định lượng. Ngân hàng luôn phải quan tâm đến nâng cao chất lượng tín dụng để bảo đảm rằng tiền vốn cho vay sẽ đem lại lợi nhuận cao nhất.

Sự thỏa mãn hài lòng của khách hàng là quan trọng nhất: Dịch vụ do NH cung ứng cho khách hàng, nếu dịch vụ hoàn hảo, có chất lượng tốt thì sẽ được khách hàng sử dụng lâu dài, gắn bó (Đình Phi Hồ, 2009).

Tính hoàn hảo của dịch vụ được hiểu là việc giảm thiểu những sai sót không đáng có trong các hoạt động giao dịch với khách hàng cũng như là các rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại. Quy mô và tỷ trọng lợi nhuận mà ngân hàng thu được từ hoạt động dịch vụ sẽ không ngừng tăng lên: Ngân hàng luôn phát triển đa dạng các loại hình dịch vụ để cung ứng cho các nhu cầu khác nhau của khách hàng, phù hợp với mọi loại đối tượng. Bên cạnh đó cũng không ngừng nâng cao chất lượng của các loại dịch vụ... (Mai Siêu, 2000).

Như vậy, từ các cách tiếp cận đã nêu ở trên, trong phạm vi nghiên cứu thuộc lĩnh vực tài chính ngân hàng, tác giả cho rằng chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại chính là việc nâng cao năng lực phục vụ, đảm bảo tính hiệu quả của khoản vay, xây dựng hình ảnh và uy tín của ngân hàng đối với khách hàng. Chất lượng tín dụng phản ánh chất lượng hoạt động kinh doanh của ngân hàng và đây chính là một trong hai nghiệp vụ quan trọng nhất của ngân hàng thương mại.

### 1.1.2. Các phương diện đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng thương mại

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, chất lượng tín dụng được hiểu là một chỉ tiêu tổng hợp phản ánh kết quả hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại, một ngân hàng có chất lượng tín dụng tốt tức là ngân hàng đó đang cho vay có hiệu quả, bảo đảm được rằng các khoản cho vay có khả năng thu hồi cả gốc lẫn lãi, tránh được các khoản nợ xấu, nợ quá hạn. Chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại cũng có thể được hiểu là ngân hàng đó đang xây dựng uy tín của mình đối với khách hàng, ảnh hưởng quyết định đến việc lựa chọn dịch vụ tín dụng của khách hàng trong bối cảnh ngành ngân hàng đang ngày càng cạnh tranh một cách khốc liệt. Do đó, khi đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng thì phải đánh giá trên nhiều góc độ, cách tiếp cận khác nhau, thông thường thì người ta thường đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại trên ba góc độ như sau:

- *Đối với khách hàng:* là người sử dụng dịch vụ tín dụng của ngân hàng, chất lượng tín dụng được thể hiện ở việc khách hàng luôn quan tâm đến hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng, trong mắt khách hàng thì ngân hàng đang là người có uy tín trên thị trường ngân hàng. Trong bối cảnh cạnh tranh ngành ngân hàng ngày càng khốc liệt, khách hàng luôn quan tâm đến các chính sách khách hàng, chính sách lãi suất, chính sách marketing mà ngân hàng đang sử dụng. Nếu khách hàng được đáp ứng tốt về hạn mức tín dụng, kỳ hạn trả nợ, phương thức trả nợ thì họ sẽ đánh giá là tín dụng của ngân hàng đang có chất lượng cao. Ngược lại, nếu phương thức trả nợ của ngân hàng thiếu sự linh hoạt, hạn mức tín dụng không đáp ứng nhu cầu vay vốn để sản xuất kinh doanh hay tiêu dùng, phương thức trả nợ cứng nhắc thì rất khó để khách hàng có thể trở thành khách hàng trung thành của ngân hàng. Thậm chí trong mắt khách hàng, ngân hàng có thể mất đi hình ảnh và uy tín của mình. Do đó, theo góc độ tiếp cận từ các khách hàng thì chất lượng tín dụng của ngân hàng được thể hiện ở hạn mức cấp tín dụng, mức lãi suất cho vay, kỳ hạn thanh toán phải đảm bảo tính linh hoạt, phương thức giải ngân phải nhanh chóng, đặc biệt là tránh được những thủ tục rườm rà, nhiều khâu trong hoạt động thẩm định tín dụng, giải

ngân khoản vay.

- *Đối với sự phát triển kinh tế - xã hội:* Các khoản tín dụng của ngân hàng phải góp phần vào việc mở rộng quy mô hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân trong nền kinh tế, phải phản ánh được nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Do đó, nếu xét trên góc độ kinh tế xã hội thì chất lượng tín dụng của ngân hàng được hiểu là các khoản vay đó phải nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu vay vốn của khách hàng để sản xuất kinh doanh và tiêu dùng, phải góp phần giải quyết công ăn việc làm, khai thác tốt các nguồn lực hiện có trong xã hội, thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, góp phần gắn tăng trưởng tín dụng với tăng trưởng và phát triển kinh tế nhanh, bền vững, đảm bảo xây dựng một thị trường tài chính lành mạnh, có hiệu quả.
- *Đối với hệ thống ngân hàng thương mại:* Đối với các ngân hàng thương mại, chất lượng tín dụng được hiểu là việc xoay vòng đồng vốn càng nhanh càng tốt, tối đa hóa lợi nhuận cho ngân hàng trong bối cảnh ngành ngân hàng cạnh tranh ngày càng khốc liệt như hiện nay. Chất lượng tín dụng còn được hiểu là ngân hàng không phải tăng tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro, các khoản cho vay đều có khả năng thu hồi, tránh được những khoản nợ quá hạn, nợ xấu cho ngân hàng (Nguyễn Thị Thu Đông, 2012). Chất lượng tín dụng còn được hiểu thông qua việc gia tăng chỉ tiêu ROA và ROE của ngân hàng. Như vậy, có thể thấy rằng chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp phản ánh chất lượng kinh doanh các sản phẩm cho vay của ngân hàng trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt để ngân hàng có thể tồn tại, đứng vững được trong ngành ngân hàng. Đảm bảo được việc sinh lời cho các hoạt động cho vay, hạn chế tối đa các rủi ro có thể xảy ra trong hoạt động cho vay (Nguyễn Thị Hoài Phương, 2012).

Từ sự phân tích trên có thể hiểu rằng, chất lượng tín dụng của ngân hàng là khái niệm mang tính tương đối, vừa cụ thể, vừa trừu tượng. Tính cụ thể được thể hiện thông qua một số chỉ tiêu có thể đo lường được như kết quả kinh doanh của ngân hàng, các khoản nợ xấu, nợ quá hạn... Tính trừu tượng được biểu hiện ở khả năng thu hút khách hàng vay vốn, đóng góp vào sự phát triển kinh tế xã hội qua tác động hai chiều. Chất lượng tín dụng ngân hàng

còn chịu sự tác động của những nhân tố chủ quan và khách quan. Các nhân tố khách quan như môi trường kinh doanh, xu hướng phát triển của nền kinh tế, diễn biến giá cả trên thị trường. Các nhân tố chủ quan chẳng hạn như trình độ quản lý của cán bộ tín dụng, công nghệ ngân hàng.... Luận văn của tác giả đã tiếp cận trên góc độ NHTM thực hiện việc cho vay phù hợp với mục tiêu và chiến lược phát triển của ngân hàng cũng như tình hình thực tiễn kinh tế xã hội của đất nước, làm sao đạt được mục tiêu lợi nhuận kinh doanh trong từng thời kỳ. Vì vậy, có thể hiểu khái niệm chất lượng tín dụng ngân hàng là một chỉ tiêu mang tính tổng hợp, phản ánh mức độ thích nghi của ngân hàng thương mại đối với những sự thay đổi từ môi trường bên ngoài ngân hàng và thể hiện sức mạnh của ngân hàng thương mại trên thị trường để tồn tại và phát triển, hạn chế rủi ro, đảm bảo an toàn vốn cũng như khả năng sinh lời của ngân hàng thương mại.

## **1.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng**

Để có thể đề xuất được một số giải pháp mang tính khoa học, thực tiễn và khả thi nhằm nâng cao CLTD, NHTM cần phải thực hiện việc đánh giá CLTD (“chất” đồng thời phải đi đôi với “lượng” về tín dụng), thông qua một số chỉ tiêu phản ánh về CLTD. Có rất nhiều chỉ tiêu phản ánh CLTD của NHTM, nhưng căn cứ trên một số khái niệm có liên quan nói trên về CLTD, thì một số chỉ tiêu về quy mô tín dụng, thu nhập từ hoạt động tín dụng và đảm bảo an toàn tín dụng là mối quan tâm hàng đầu của các NHTM trong việc nâng cao CLTD. Theo Nguyễn Minh Kiều (2008) trong giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, có một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng như sau:

### **1.2.1. Chỉ tiêu phản ánh quy mô tín dụng**

$$\text{Doanh số cho vay} = \frac{\text{Doanh số cho vay năm } (n)}{\text{Doanh số cho vay năm } (n-1)} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết lượng vốn mà ngân hàng cho vay đối với khách hàng theo như hợp đồng tín dụng đã cấp, chỉ tiêu này được tính bằng cách cộng tất cả các khoản tín dụng trong một thời gian nhất định. Đây là chỉ tiêu cho biết quy mô tuyệt đối của hoạt động cho vay, nếu doanh số tăng lên theo từng năm thì chứng tỏ là ngân hàng đang có sự mở rộng quy mô tín dụng.

$$\text{Doanh số thu nợ đối với tín dụng:} = \frac{\text{Doanh số thu nợ năm } (n)}{\text{Doanh số thu nợ năm } (n-1)} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết lượng vốn thực tế mà người đi vay phải tiến hành trả cho ngân hàng, đây là chỉ tiêu được tính bằng cách cộng dồn tất cả các khoản thu nợ trong thời gian nhất định. Chỉ tiêu này cho biết doanh số thu nợ càng lớn và tăng lên so với tổng số cho vay thì phản ánh rằng tín dụng của ngân hàng thương mại đang tốt dần lên, ngân hàng đã thực hiện việc quay vòng vốn nhanh hơn.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ:} = \frac{\text{Dư nợ năm } (n)}{\text{Dư nợ năm } (n-1)} \times 100\%$$

Dư nợ càng lớn phản ánh khả năng mở rộng tín dụng của Ngân hàng càng lớn, dư nợ thấp chứng tỏ khả năng tín dụng của Ngân hàng không được mở rộng. Tổng dư nợ cao kỳ vọng thu nhập từ hoạt động tín dụng tăng cao nhưng không có nghĩa là chất lượng tín dụng tốt, vì khi đó rủi ro tín dụng của ngân hàng sẽ tăng cao. Ngân hàng có thể sẽ không thu hồi được nợ nếu khách hàng phá sản, hoặc chây ì không chịu trả nợ cho ngân hàng. Ngân hàng thương mại nào đang theo đuổi mục tiêu lợi nhuận thì sẽ phải mở rộng hoạt động tín dụng, ngân hàng nào theo đuổi mục tiêu an toàn thì sẽ phải thận trọng hơn trong việc tăng trưởng tín dụng nóng. Chất lượng tín dụng phải song hành giữa mục tiêu tăng trưởng tín dụng cao nhất nhưng đồng thời phải đảm bảo an toàn vốn và khả năng sinh lời cao, rủi ro hạn chế ở mức thấp nhất. Phải kết hợp chỉ tiêu dư nợ tín dụng với nhiều chỉ tiêu khác mới đánh giá được chất lượng tín dụng tại một NHTM. Chỉ tiêu này cho biết rằng quy mô tín dụng của ngân hàng thương mại và uy tín hoạt động của ngân hàng đối với phía các doanh nghiệp. Chỉ tiêu này phản ánh rằng nếu như so sánh với thị phần hoạt động cho vay của ngân hàng trên địa bàn sẽ cho thấy được biến động dư nợ của ngân hàng hiện tại là thấp hay cao. Kết cấu dư nợ là chỉ tiêu cho biết tỷ trọng của tất cả các loại nợ trong tổng dư nợ. Phân tích kết cấu dư nợ nhằm làm cơ sở cho ngân hàng biết được ngân hàng đang cần phải tiến hành cải thiện hoạt động cho vay theo loại hình nào là hợp lý để mà cân đối thực lực tài chính của mình. Kết cấu dư nợ khi tiến hành so sánh với kết cấu nguồn vốn huy động sẽ cho biết những rủi ro mà ngân hàng gặp phải của loại hình tín dụng nào là cấp thiết nhất.

### 1.2.2. Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn

Đây là chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng cho vay đã phù hợp với lượng vốn hiện có của ngân hàng hay chưa cùng như lượng vốn cho vay của ngân hàng có đáp ứng được yêu cầu nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của nền kinh tế hay chưa. Từ đó, các ngân hàng thương mại có thể điều chỉnh chính sách lãi suất, chính sách khách hàng sao cho phù hợp để nâng cao được hiệu suất sử dụng vốn, đáp ứng tốt nhất lượng vốn cho sự phát triển của nền kinh tế quốc dân, bảo toàn được lượng vốn cho vay và có thể tối đa hóa lợi nhuận cho ngân hàng. Theo Nguyễn Minh Kiều (2008) trong giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, chỉ tiêu này có thể được biểu thị bằng công thức:

$$\text{Hiệu suất sử dụng vốn} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Tổng vốn huy động}}$$

### 1.2.3. Tỷ lệ nợ quá hạn

Chỉ tiêu này có vai trò rất quan trọng khi xem xét chất lượng tín dụng đối với Ngân hàng thương mại, chỉ tiêu này là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ của Ngân hàng thương mại tại một thời điểm nhất định, thường là cuối quý hoặc cuối năm. Theo Nguyễn Minh Kiều (2008) trong giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại, chỉ tiêu này có thể được biểu thị bằng công thức:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100$$

Nợ quá hạn là chỉ tiêu không mong muốn, trên thực tế các ngân hàng luôn giảm thiểu tỷ lệ nợ quá hạn ở mức thấp nhất. Theo thông lệ quốc tế, tỷ lệ này dưới 3% được coi là chấp nhận được.

Chỉ tiêu này phản ánh rõ nhất chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Nếu tỷ lệ nợ quá hạn cao điều đó chứng tỏ khả năng thu hồi nợ đúng hạn kém, Ngân hàng sẽ rất khó khăn trong việc đảm bảo khả năng thanh toán, giảm thu nhập, nếu quá cao có thể dẫn đến phá sản. Nếu tỷ lệ nợ quá hạn thấp chứng tỏ hoạt động tín dụng của Ngân hàng tốt, mức độ rủi ro thấp, chất lượng tín dụng tốt nguyên nhân là do các khoản nợ luôn được trả đúng hạn. Tuy nhiên, chỉ tiêu này đôi khi cũng chưa phản ánh hết chất lượng tín dụng của một ngân hàng. Bởi vì bên cạnh những ngân hàng có được tỷ lệ nợ quá hạn hợp lý do đã thực hiện tốt

các khâu trong quy trình tín dụng, còn có những ngân hàng có được tỷ lệ nợ quá hạn thấp thông qua việc cho vay đảo nợ, không chuyển nợ quá hạn theo đúng quy định.

#### 1.2.4. Tỷ lệ nợ xấu

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100$$

Theo Thông tư 11/2021/TT-NHNN ngày 30/7/2021 của Ngân hàng Nhà nước, các khoản dư nợ hoạt động tín dụng của khách hàng đối với ngân hàng được phân loại từ Nhóm 1 đến Nhóm 5, tương ứng với các loại đó là: Nợ đủ tiêu chuẩn (nợ Nhóm 1), Nợ cần chú ý (nợ Nhóm 2), Nợ dưới tiêu chuẩn (nợ Nhóm 3), Nợ nghi ngờ (nợ Nhóm 4) và Nợ có khả năng mất vốn (nợ Nhóm 5). Và cũng theo điều 3 của quyết định này thì nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5. Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ để đánh giá chất lượng tín dụng của tổ chức tín dụng. Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu sẽ phản ánh rằng chất lượng cũng như những rủi ro của các danh mục tín dụng mà ngân hàng thương mại tiến hành cho vay, phản ánh rằng bao nhiêu đồng vốn mà ngân hàng bỏ ra đang bị xếp vào nợ xấu trên 100 đồng khi ngân hàng tiến hành cho khách hàng vay. Tỷ lệ này càng cao so với mức trung bình của ngành ngân hàng cũng như có xu hướng tăng lên thì chứng tỏ rằng đây chính là dấu hiệu cho thấy ngân hàng đang gặp nhiều khó khăn trong công tác quản lý chất lượng tín dụng. Ngược lại, nếu chỉ tiêu này thấp hơn so với những năm trước đó thì có nghĩa là chất lượng tín dụng của ngân hàng đang được cải thiện tốt hơn.

#### 1.2.5. Vòng quay vốn tín dụng:

$$\text{Vòng quay vốn TD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}}$$

Đây là chỉ tiêu cho thấy rằng hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng thương mại là cao hay thấp, cho biết tốc độ luân chuyển vốn của ngân hàng là nhanh hay chậm, tức là một đồng vốn của ngân hàng khi đem cho vay thì được bao nhiêu lần trong năm. Số vòng quay càng lớn thì có nghĩa là nguồn vốn của ngân hàng đang được luân chuyển nhanh chóng, sử dụng có hiệu quả hơn, đóng góp tích cực vào hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, cho thấy khả năng thu hồi gốc và lãi nhanh hơn, chất lượng tín dụng đang tốt hơn,

đồng thời cũng phản ánh rằng doanh nghiệp đang làm ăn hiệu quả hơn, khả năng sinh lời cao hơn.

### **1.2.6. Lợi nhuận hoạt động tín dụng**

$$\text{Lợi nhuận hoạt động TD} = \frac{\text{Lãi thu từ hoạt động TD}}{\text{Dư nợ bình quân}} \times 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh rằng cứ 100 đồng vốn bỏ ra trong kỳ thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng lãi. Việc đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng không chỉ được dựa trên một chỉ tiêu nào đó mà phải tiến hành xem xét đối với tất cả các chỉ tiêu thì mới có thể đánh giá một cách chính xác và toàn diện. Đồng thời, phải tiến hành so sánh giữa những thời điểm khác nhau, như là kỳ kế hoạch hoặc kỳ gốc theo chỉ tiêu của ngành... kết hợp với việc phân tích định lượng thì mới có thể có những lời đánh giá, nhận xét khách quan, đúng đắn về chất lượng tín dụng của ngân hàng là xấu hay là tốt.

### **1.3. Sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng tín dụng ngân hàng**

Trong ngành ngân hàng, chất lượng tín dụng chính là việc đáp ứng ngày càng tốt hơn các nhu cầu vay vốn của khách hàng, bao gồm cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, phù hợp với xu thế phát triển của ngành ngân hàng, với thực tiễn phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Chất lượng tín dụng phải được cộng hưởng từ cả phía ngân hàng và khách hàng. Trong bài viết “*Tín dụng và chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại*” của tác giả Mai Siêu (2000), có đề cập đến tầm quan trọng và sự cần thiết của việc nâng cao chất lượng tín dụng ngân hàng được thể hiện từ phía ngân hàng, phía khách hàng và nền kinh tế xã hội.

#### **1.3.1. Về phía ngân hàng**

Chất lượng tín dụng có thể góp phần làm tăng khả năng cung ứng dịch vụ của NHTM giành cho khách hàng thông qua việc tạo thêm nguồn vốn do tăng được vòng quay vốn tín dụng cũng như thu hút thêm nhiều hàng hơn do chất lượng dịch vụ, sản phẩm đa dạng hơn, xây dựng hình ảnh tốt về ngân hàng, tăng thêm uy tín của ngân hàng, cải thiện và giữ vững lòng trung thành của khách hàng trong quan hệ tín dụng đối với ngân hàng.

Chất lượng tín dụng cũng góp phần hạn chế được rất nhiều rủi ro, tăng khả năng sinh lời cũng như giảm được các chi phí nghiệp vụ không cần thiết cho ngân hàng, hoặc các chi

phí thiệt hại khác do ngân hàng không thu hồi được khoản cho vay, góp phần cải thiện tiềm lực tài chính của ngân hàng, tăng sức mạnh cho ngân hàng trên thị trường trong quá trình cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

Chất lượng tín dụng còn tạo ra nhiều điều kiện thuận lợi cho sự tồn tại bền vững của ngân hàng do chất lượng tín dụng sẽ cho phép các ngân hàng có thêm nhiều khách hàng hơn, bổ sung được những khoản lợi nhuận từ việc cho vay (Nguyễn Hữu Tài, 2002).

Nâng cao chất lượng tín dụng sẽ cho phép ngân hàng có thể giảm được lượng tiền thừa, khắc phục được tình trạng “thừa tiền”. Điều này sẽ góp phần rất quan trọng vào việc kiểm soát lạm phát trong nền kinh tế, ổn định chính sách tiền tệ, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế nhanh và bền vững cho đất nước. Hơn nữa, thông qua các hoạt động cho vay, vốn của ngân hàng sẽ góp phần tạo ra những hàng hóa dịch vụ đáp ứng tốt hơn nhu cầu của nền kinh tế (Nguyễn Minh Kiều, 2008).

Chất lượng tín dụng sẽ đảm bảo cho việc ngân hàng có thể tăng khả năng hợp tác và cạnh tranh. Bởi vì, khi sản xuất phát triển, nhu cầu vốn cho nền kinh tế sẽ tăng lên mà các ngân hàng riêng lẻ thì không đáp ứng được, do đó cần phải có sự chung tay, hợp tác của nhiều ngân hàng trong việc tài trợ khách hàng (tín dụng hợp vốn hoặc là đồng tài trợ).

Trong nền kinh tế thị trường, tín dụng cũng là công cụ rất quan trọng để Đảng, Nhà nước có thể thực hiện tốt hơn các chủ trương, chính sách về ổn định kinh tế vĩ mô, vĩ mô, phát triển kinh tế xã hội các vùng lãnh thổ, từng lĩnh vực. Chất lượng tín dụng được nâng cao sẽ làm tăng thêm hiệu quả sản xuất xã hội, đảm bảo tốt hơn cho sự phát triển mang tính hài hòa, cân đối giữa các địa phương trong cả nước, các ngành kinh tế quốc dân.

### **1.3.2. Về phía nền kinh tế**

Kinh tế Việt Nam hiện nay đang trong quá trình chuyển đổi, có sự gắn kết giữa phát triển kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa với kinh tế tri thức và kinh tế số. Mỗi doanh nghiệp, mỗi tổ chức kinh tế vẫn chưa thoát ra khỏi tư duy bao cấp, manh mún, lạc hậu do chế độ xã hội cũ để lại, tư duy về kinh tế thị trường còn nhiều hạn chế chưa được khắc phục, do đó nhiều doanh nghiệp sẽ gặp các rủi ro trong hoạt động sản xuất kinh doanh, có thể dẫn đến các hiện tượng thua lỗ, phá sản. Do đó, NHTM không chỉ đóng vai trò là người cung cấp vốn cho doanh nghiệp mà NHTM còn là những người hiểu rõ hơn hết về

năng lực tài chính, hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, như vậy thì ngân hàng mới có thể mở rộng được các dịch vụ tư vấn... nhằm giúp doanh nghiệp tránh được những rủi ro không đáng có xảy ra. Do đó, đứng trên góc độ xã hội thì có thể hiểu rằng việc nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng cũng là vấn đề rất cần thiết. Bởi một đồng vốn của NHTM khi cho vay sẽ là đầu mối trong tất cả các quan hệ kinh tế, nếu khách hàng sử dụng một cách hiệu quả thì có nghĩa là ngân hàng đang cho vay hiệu quả, góp phần thúc đẩy sự phát triển và tăng trưởng kinh tế, thực hiện tốt an sinh xã hội... Mặt khác, sự sụp đổ của hệ thống ngân hàng sẽ có tác động rất mạnh mẽ đối với nền kinh tế, có thể dẫn đến tình trạng suy thoái trầm trọng trong nền kinh tế, ảnh hưởng đến tất cả mọi mặt của đời sống xã hội. Chính vì lẽ đó, nâng cao chất lượng tín dụng ngân hàng có tác động rất lớn đến mọi mặt của đời sống xã hội. Vấn đề này luôn nhận được sự quan tâm của toàn xã hội nói chung, của hệ thống ngân hàng thương mại nói riêng.

### **1.3.3. Về phía khách hàng**

Nâng cao chất lượng tín dụng sẽ giúp cho khách hàng cảm thấy thoải mái, hài lòng hơn đối với việc sử dụng dịch vụ tín dụng của ngân hàng, khách hàng có thể rút ngắn được thời gian chờ đợi trong quá trình thẩm định hồ sơ vay vốn, giải ngân cũng như là có thể trả nợ linh hoạt. Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng tín dụng cũng sẽ giúp cho khách hàng có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu tiêu dùng (đối với cho vay phục vụ tiêu dùng) và tăng quy mô sản xuất kinh doanh, nâng cao hiệu quả kinh tế trong thực hiện các phương án sản xuất kinh doanh (cho vay sản xuất), nâng cao chất lượng tín dụng còn giúp cho khách hàng có thể tiếp cận được với chính sách lãi suất hấp dẫn nhất, chính sách chăm sóc khách hàng chu đáo.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Hoạt động tín dụng là hoạt động có vai trò đặc biệt quan trọng, tạo ra lợi nhuận chủ yếu cho các NHTM, do đó việc nâng cao chất lượng tín dụng trở thành nhiệm vụ rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của NHTM.

Trong chương 1 đã khái quát cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại: khái niệm, các nhân tố ảnh hưởng, tiêu chí đánh giá, các bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng tín dụng tại các ngân hàng thương mại của các quốc gia trên thế giới. Đây chính là cơ sở để luận văn tiến hành phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông, tỉnh Lâm Đồng, sẽ được tác giả đề cập ở chương 2.

## **Chương 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH ĐAM RÔNG LÂM ĐỒNG**

### **2.1. Sơ lược về Agribank – chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng**

#### **2.1.1. Sơ lược về Agribank**

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) được thành lập theo Nghị định số 53-HĐBT ngày 26/03/1988 của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ). Trải qua mỗi thời kỳ phát triển với những tên gọi khác nhau, xuyên suốt 35 năm xây dựng và phát triển, Agribank luôn khẳng định vị thế, vai trò của một trong những Ngân hàng Thương mại hàng đầu Việt Nam, chủ lực đầu tư phát triển “Tam nông”, đi đầu thực hiện chính sách tiền tệ, góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, kiềm chế lạm phát, hỗ trợ tăng trưởng và bảo đảm an sinh xã hội.

Đến nay, Agribank là NHTM duy nhất Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ, có quy mô và mạng lưới hoạt động lớn nhất hệ thống các tổ chức tín dụng Việt Nam với 2.300 chi nhánh, phòng giao dịch có mặt khắp mọi vùng, miền, huyện đảo; gần 40.000 cán bộ, người lao động. Hoạt động Agribank đạt được sự tăng trưởng ổn định cả về quy mô, cơ cấu, chất lượng và hiệu quả với tổng tài sản đạt trên 1,89 triệu tỷ đồng; nguồn vốn đạt trên 1,71 triệu tỷ đồng; tổng dư nợ cho vay nền kinh tế đạt trên 1,44 triệu tỷ đồng, trong đó luôn dành 65-70% dư nợ đầu tư “Tam nông”. Nguồn vốn Agribank chiếm tỷ trọng lớn nhất trong thị phần tín dụng đầu tư nông nghiệp, nông thôn tại Việt Nam. Agribank luôn phát huy vai trò tiên phong, gương mẫu thực thi nghiêm túc, có hiệu quả chính sách tiền tệ quốc gia và các chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước về “Tam nông”, về tiền tệ, ngân hàng, nhất là chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn, góp phần quan trọng ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, thúc đẩy tăng trưởng và bảo đảm an sinh xã hội, phát triển nông nghiệp, “trụ đỡ” nền kinh tế theo hướng hiện đại, bền vững. Agribank tiên phong, trách nhiệm, thực hiện hiệu quả 07 chính sách tín dụng, 03 Chương trình mục tiêu quốc gia về xây dựng nông thôn mới, chương trình phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi; chương trình xóa đói giảm nghèo bền vững. Agribank phát triển và cung ứng trên 200 sản phẩm dịch vụ tiện ích, hiện đại, đa dạng kênh dẫn vốn, dịch vụ ngân

hàng đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, đóng góp tích cực vào sự nghiệp xây dựng và phát triển kinh tế - xã hội đất nước, bảo đảm quốc phòng - an ninh.

Bên cạnh hoạt động kinh doanh, Agribank còn rất quan tâm đến công tác hỗ trợ an sinh xã hội với nhiều dự án, chương trình tài trợ tổng thể và dài hạn trên khắp cả nước; luôn dành kinh phí đáng kể ủng hộ xây dựng trường học, trạm y tế, nhà tình nghĩa, khắc phục hậu quả thiên tai, phòng chống dịch bệnh Covid-19. Agribank đã thực hiện chính sách hỗ trợ, ưu đãi lãi suất vay vốn đối với hơn 3,6 triệu khách hàng; tổng số lãi, phí miễn giảm cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19 lên đến hàng chục ngàn tỷ đồng. Cán bộ, người lao động toàn hệ thống phát huy tinh thần trách nhiệm với cộng đồng, nhiệt thành hưởng ứng các hoạt động ý nghĩa “Vì tương lai xanh”, “Vì một Việt Nam xanh”...

## **2.1.2. Agribank – chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng**

### **a) Sự hình thành và phát triển**

Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Đam Rông – Lâm Đồng tiền thân là Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Lộc Thành – Nam Lâm Đồng.

Căn cứ theo điều lệ tổ chức và hoạt động của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) ban hành kèm theo Quyết định số 600/QĐ-HĐTV ngày 23/04/2012 và Công văn số 1087/LAĐ-TTGSNH ngày 18/11/2016 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Lâm Đồng:

Thay đổi tên gọi, địa điểm Agribank chi nhánh Lộc Thành – Nam Lâm Đồng:

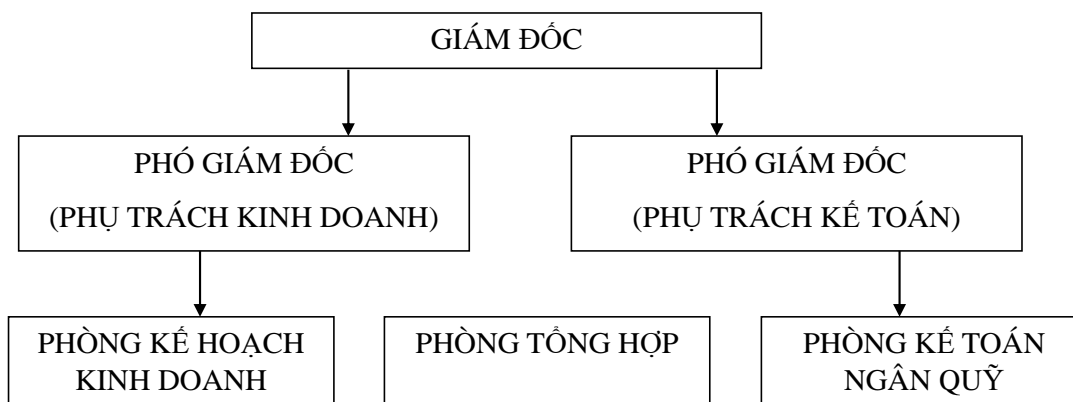
- Tên gọi cũ: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Lộc Thành – Nam Lâm Đồng

- Địa điểm cũ: Thôn 8B, xã Lộc Thành, huyện Bảo Lâm, Tỉnh Lâm Đồng, Việt Nam

- Tên gọi mới: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh huyện Đam Rông – Lâm Đồng

- Địa điểm mới: Khu hành chính Bằng Lãng, Thôn 1, Xã Rô Men, Huyện Đam Rông, Tỉnh Lâm Đồng, Việt Nam

## b) Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ



Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của Agribank chi nhánh Đam Rông

### Nhiệm vụ:

- Giám đốc: Là người đứng đầu chi nhánh, chịu trách nhiệm quản lý và điều hành hoạt động, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ cho nhân viên, đồng thời tổ chức và kiểm soát hoạt động quản lý tài sản, chịu trách nhiệm về hoạt động của chi nhánh đối với tổng giám đốc.

- Phó giám đốc: Thay mặt giám đốc chỉ đạo điều hành về mặt kinh doanh, các hoạt động của các phòng chuyên về tiền tệ kho quỹ, quản lý tiền gửi, hành chính, kế toán ngân quỹ. Chịu trách nhiệm cá nhân trước giám đốc và pháp luật về những công việc do mình quản lý giải quyết, chịu trách nhiệm điều hành, hoạt động của chi nhánh khi được giám đốc ủy quyền.

- Phòng kế toán ngân quỹ: Trực tiếp hạch toán kế toán, hạch toán thống kê, xây dựng chỉ tiêu kế hoạch tài chính, quyết toán kế hoạch thu, chi tài chính, quỹ tiền lương của chi nhánh.

- Phòng kế hoạch kinh doanh: Quản lý hoạt động kinh doanh của chi nhánh, quản lý hoạt động về khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, chịu trách nhiệm trước ban giám đốc về hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Giải quyết các công việc quản lý kinh doanh, ký kết các hợp đồng tín dụng, kinh doanh, thương mại.

- Phòng tổng hợp: : Tổ chức thực hiện công tác kế hoạch tổng hợp và quản lý hành chính - nhân sự tại Chi nhánh theo quy định của Agribank.

### 2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng

**Bảng 2.1: Kết quả công thu động vốn của Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng (Giai đoạn 2021-2023)**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Tổng nguồn vốn huy động	415.160	357.266	428.585
Tiền gửi không kỳ hạn	204.103	148.757	191.870
Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng	106.767	108.605	136.102
Tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng	97.115	88.749	100.613

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết và báo cáo phân tích chất lượng tín dụng Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng năm 2021 - 2023)*

**Bảng 2.2: Kết quả công tác tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng (Giai đoạn 2021-2023)**

*Đơn vị tính: triệu đồng; %*

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
<b>Tổng doanh số cho vay</b>	1.235.037		1.523.136		1.783.959	
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	1.041.691	100%	1.312.938	100%	1.560.824	100%
<b>Dư nợ khách hàng cá nhân</b>	995.491	95,56%	1.230.038	93,69%	1.453.524	93,13%
<i>Dư nợ theo kỳ hạn</i>						
<b>Dư nợ ngắn hạn</b>	467.917	44,92%	599.983	45,7%	773.847	49,58%
<b>Dư nợ trung và dài hạn</b>	573.774	55,08%	712.955	54,3%	786.977	50,42%
<b>Nợ quá hạn</b>	1.586		60		1.536	
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ</b>	0,152%		0,0046%		0,098%	

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết và báo cáo phân tích chất lượng tín dụng Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng năm 2021 - 2023)*

## 2.2. Phân tích thực trạng tín dụng của Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng

### 2.2.1. Chỉ tiêu phản ánh quy mô tín dụng

**Bảng 2.3: Chỉ tiêu phản ánh quy mô tín dụng**

*Đơn vị tính: triệu đồng; %*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Doanh số cho vay	1.235.037	1.523.136	1.783.959
Tăng trưởng doanh số cho vay (%)	-	23,3272	17,1241
Doanh số thu nợ	1.005.363	1.251.889	1.536.073
Tăng trưởng doanh số thu nợ (%)	-	24,5211	22,7004
Dư nợ	1.041.691	1.312.938	1.560.824
Tốc độ tăng trưởng dư nợ (%)	-	26,0391	18,8803

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết và báo cáo phân tích chất lượng tín dụng Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng năm 2021 - 2023)*

Theo bảng 2.3, hoạt động tín dụng của Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng đã đạt được những kết quả về quy mô và tốc độ tăng trưởng về dư nợ cho vay với nền kinh tế. Doanh số cho vay tăng trưởng nhanh và ổn định qua hằng năm. Những chỉ tiêu này cũng phản ánh một phần chất lượng tín dụng của chi nhánh đang có xu hướng phát triển. Chất lượng tín dụng được tăng cao khi quy mô tín dụng được mở rộng cả về chất lượng và số lượng. Cơ cấu dư nợ như đã phân tích ở trên thì cơ cấu dư nợ theo loại tiền vẫn chủ yếu là VND trong tổng dư nợ của chi nhánh. Xem xét dư nợ theo kỳ hạn thì tỷ trọng dư nợ trung và dài hạn có tỷ trọng lớn hơn so với dư nợ ngắn hạn, tỷ lệ cho vay trung, dài hạn gần đây đã có xu hướng tăng thêm do chi nhánh đã biết chú trọng đến việc tìm kiếm các khách hàng có dự án đầu tư hiệu quả, phương án kinh doanh khả thi. Đồng thời ban lãnh đạo chi nhánh cũng mở các lớp đào tạo ngay tại chi nhánh để đào tạo về cách thẩm định dự án kinh doanh do CBTD chi nhánh chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc thẩm định món vay trung dài hạn do tính chất phức tạp của món vay. Các loại hình cho vay chủ yếu vẫn tập trung ở các đối tượng cho vay nông nghiệp nông thôn, các loại hình cho vay tiêu dùng khác,... Cho vay đối

với hoạt động xuất khẩu sẽ có rủi ro cao hơn, đó là vì hoạt động xuất khẩu hàng hoá sang các nước khác còn phụ thuộc nhiều vào các mối quan hệ kinh tế giữa các nước với nhau, phụ thuộc vào thị trường hoặc là vào chính sách tỷ giá. Agribank Chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng nên mở rộng cho vay đa dạng hơn nữa các ngành nghề, ưu tiên phát triển kinh tế nông nghiệp nông thôn. Nhìn chung, các chỉ tiêu phản ánh quy mô tín dụng của chi nhánh đạt kết quả khá tốt.

## 2.2.2. Chỉ tiêu hiệu suất vốn

**Bảng 2.4: Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn đối với khách hàng cá nhân**

*Đơn vị tính: triệu đồng; %*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Tổng dư nợ KHCN	995.491	1.230.038	1.453.524
Tổng vốn huy động	415.160	357.266	428.585
Hiệu suất sử dụng vốn KHCN (%)	239,785	344,292	339,145

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết và báo cáo phân tích chất lượng tín dụng Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng năm 2021 - 2023)*

Dựa trên bảng 2.4, hiệu quả sử dụng vốn phản ánh cứ một đồng vốn huy động thì có bao nhiêu đồng được đem đi cho vay. Nhìn trên bảng trên chúng ta có thể nhận thấy hiệu quả sử dụng vốn của chi nhánh chưa tốt. Chỉ tiêu này thể hiện quy mô hoạt động tín dụng của ngân hàng. Trong giai đoạn từ 2021 đến 2023 chỉ tiêu này luôn rất cao. Điều này phản ánh quy mô hoạt động tín dụng của ngân hàng là rất lớn. Tuy nhiên chỉ tiêu này không ổn định. Đây là vấn đề hạn chế của ngân hàng. Nguyên nhân là do tốc độ tăng của nguồn vốn huy động thấp hơn tốc độ tăng của tổng dư nợ.

### 2.2.3. Chỉ tiêu nợ quá hạn

**Bảng 2.5: Chỉ tiêu nợ quá hạn đối với khách hàng cá nhân**

*Đơn vị tính: triệu đồng; %*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tổng dư nợ KHCN	995.491	1.230.038	1.453.524
Nợ nhóm 1	993.905	1.229.978	1.451.988
Nợ nhóm 2	1.586	60	1.136
Nợ nhóm 3	-	-	-
Nợ nhóm 4	-	-	400
Nợ nhóm 5	-	-	-
Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	0.159	0.0049	0.106
Tỷ lệ nợ xấu (%)	-	-	0.0275

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết và báo cáo phân tích chất lượng tín dụng Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng năm 2021 - 2023)*

Theo bảng 2.5, ngân hàng nào hoạt động kinh doanh cũng gặp phải vấn đề nợ quá hạn, nợ xấu. Những rủi ro đó gây ra tổn thất cho ngân hàng trên nhiều lĩnh vực mà khó có thể tránh được. Có thể nói ngay từ thời điểm cuối năm 2021 cho đến cuối năm 2022, chi nhánh kiểm soát chất lượng tín dụng rất tốt. Dư nợ tăng trưởng cao từ năm 2021 đến năm 2023, nợ quá hạn và nợ xấu luôn được kiểm soát, nợ xấu luôn duy trì ở mức dưới 0,1%. Thời điểm 31/12/2023 chi nhánh phát sinh một trường hợp nợ xấu tới từ khách hàng cá nhân, mặc dù đã có nhiều biện pháp răn đe từ cán bộ tín dụng cũng như pháp luật nhưng vẫn không thể giải quyết triệt để. Cho thấy công tác thẩm định tín dụng tại chi nhánh vẫn còn sự thiếu sót. Agribank Chi nhánh Đam Rông - Lâm Đồng tăng trưởng tín dụng nhanh đồng thời năng lực quản trị rủi ro rất tốt và có nhiều biện pháp để nâng cao được chất lượng tín dụng. Dư nợ nhóm 2 vào cuối năm 2023 là 1.136 triệu đồng và đã có biện pháp thu hồi.

#### 2.2.4. Vòng quay vốn tín dụng

Trong hoạt động cho vay, vòng quay vốn tín dụng phản ánh tốc độ chu chuyển tín dụng trong một thời gian nhất định, chỉ tiêu này phản ánh tần suất sử dụng vốn của ngân hàng thương mại. Vòng quay vốn tín dụng càng lớn thì có nghĩa là hoạt động cho vay của ngân hàng càng trở nên hiệu quả hơn và ngược lại. Về phía khách hàng, chỉ tiêu này càng tăng lên thì có nghĩa là tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng càng tốt, khách hàng có tình hình tài chính vững chắc hơn, đây là căn cứ rất quan trọng để khách hàng có thể thực hiện được những cam kết trên hợp đồng cho vay. Kỳ luân chuyển vốn tín dụng nhanh hơn phản ánh chất lượng tín dụng tốt hơn, tổng số dư nợ trong thời kỳ lớn. Trong khi đó, kỳ luân chuyển vốn tín dụng chậm hơn thể hiện chất lượng tín dụng không tốt, thu nợ trong kỳ hạn kém hơn, vốn dụng có thể đang bị đóng băng. Đây là chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng.

**Bảng 2.6: Vòng quay vốn tín dụng**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Doanh số thu nợ	1.005.363	1.251.889	1.536.073
Dư nợ bình quân	926.854	1.177.314	1.436.881
Tốc độ luân chuyển vốn	1,085	1,063	1,069

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết và báo cáo phân tích chất lượng tín dụng Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng năm 2021 - 2023)*

Theo bảng 2.6, vòng quay vốn tín dụng của chi nhánh tăng trưởng khá nhanh. Vòng quay vốn tín dụng năm 2023 là 1,069 vòng còn năm 2021 là 1,085 vòng chứng tỏ chi nhánh thực hiện tốt công tác thu nợ của những khoản cho vay trong năm, doanh số thu nợ và dư nợ đều tăng, tốc độ tăng trưởng của doanh số thu nợ cao hơn tốc độ tăng trưởng dư nợ. Chi nhánh Agribank Đam Rông có nhiều cơ hội trong sử dụng vốn, cho vay nhiều đối tượng khách hàng hơn, có cơ cấu tín dụng đa dạng hơn, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng nhằm mục đích tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Agribank Đam Rông cần phải tích cực thanh

tra, giám sát các khoản nợ đến hạn phải thu nhằm tăng thêm điều kiện đảm bảo nếu như ngân hàng nhận thấy rủi ro tín dụng lớn.

### 2.2.5. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng

Đối với bất kỳ kỳ ngân hàng nào thì lợi nhuận luôn là mục tiêu lớn nhất của các ngân hàng, trong những năm gần đây nghiệp vụ cho vay đã đem lại một nguồn thu rất lớn cho chi nhánh thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.7: Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng**

*Đơn vị tính: triệu đồng; %*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Dư nợ	1.041.691	1.312.938	1.560.824
Thu nhập lãi thuần	82.276	105.203	144.103
Tỷ lệ lãi thu được (%)	7,9	8,01	9,23

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết và báo cáo phân tích chất lượng tín dụng Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng năm 2021 - 2023)*

Dựa trên bảng 2.7, tỷ lệ này phản ánh rằng cứ 100 đồng vốn đem cho vay thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng lợi nhuận. Số liệu trên phản ánh rằng hoạt động tín dụng của chi nhánh trong những năm qua luôn có lãi và tỷ lệ lãi thu được tăng đều theo các năm. Năm 2021 tỷ lệ lãi thu được là 7,9%, đến năm 2022 tỷ lệ lãi thu được là 8,01% chứng tỏ hiệu quả sử dụng vốn tốt. Hiện tại, hoạt động tín dụng là hoạt động chính mang lại nguồn thu cho ngân hàng, thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn chiếm trên 90% tổng thu nhập của chi nhánh, đóng vai trò quan trọng trong việc gia tăng lợi nhuận của chi nhánh, như vậy thì mới đủ chi trả lương và thưởng cho người lao động. Do đó đội ngũ làm công tác tín dụng tại chi nhánh luôn ý thức được vấn đề này, bằng mọi biện pháp có thể để nâng cao chất lượng tín dụng.

## **2.3. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng tại các ngân hàng nước ngoài và bài học kinh nghiệm cho các ngân hàng Việt Nam**

### **2.3.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng tín dụng tại các ngân hàng nước ngoài**

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, quốc tế hóa ngày càng gia tăng, ngành ngân hàng cũng như các ngành dịch vụ khác đang có sự cạnh tranh ngày càng gay gắt và quyết liệt hơn để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Vấn đề đặt ra đối với các ngân hàng phải nâng cao hiệu quả sử dụng đồng vốn và hạn chế thấp nhất các rủi ro phát sinh trong hoạt động cho vay, đảm bảo tính thanh khoản cho hoạt động của ngân hàng. Vì vậy, việc nghiên cứu những kinh nghiệm nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng ở các quốc gia trên thế giới sẽ rất bổ ích để giúp ngân hàng sẵn sàng đối phó với những tác động từ khủng hoảng tín dụng trên phạm vi toàn thế giới. Một số kinh nghiệm tới từ các nền kinh tế lớn:

#### **✓ Kinh nghiệm từ CHDCND Trung Hoa**

Để nâng cao chất lượng tín dụng, các ngân hàng thương mại ở Trung Quốc đã sử dụng nhiều giải pháp đó là:

Thứ nhất, không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ tín dụng. Các ngân hàng thương mại cho rằng rủi ro đạo đức chính là rủi ro lớn nhất trong hoạt động tín dụng của hệ thống ngân hàng. Để nâng cao chất lượng tín dụng thì đội ngũ cán bộ tín dụng của ngân hàng như là những người “cầm cân nảy mực”, nếu đội này phát huy được tinh thần trách nhiệm, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao thì sẽ nâng cao hiệu quả hoạt động thẩm định tín dụng, nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng và cải thiện chất lượng phục vụ của ngân hàng. Chính vì vai trò ngày càng lớn của đội ngũ nhân lực trong nâng cao chất lượng tín dụng nên quy trình tuyển dụng lao động vào làm việc tại các ngân hàng tại Trung Quốc trở nên rất khắt khe, các ngân hàng thường ưu tiên tuyển dụng đội ngũ sinh viên tốt nghiệp chuyên ngành tài chính ngân hàng tại các trường đại học kinh tế uy tín tại Trung Quốc, đặc biệt là các ngân hàng thường “nói không” với những nhân lực không có trình độ chuyên môn nghiệp vụ hoặc đào tạo không đúng bài bản về chuyên ngành tài chính ngân hàng. Bên cạnh đó, các ngân hàng tại Trung Quốc cũng rất coi trọng hoạt động bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ tín dụng thông qua các hình thức như học tập ở bậc sau đại học, tham gia các khóa tập huấn, hội thảo chuyên

đề về nhận định rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp. Thông qua bồi dưỡng có thể nâng cao được kỹ năng, kinh nghiệm cho đội ngũ cán bộ tín dụng nhằm đáp ứng yêu cầu nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng (Alex Fabiano Duarte, 2016).

Hai là, chú trọng công tác phân tích, dự báo, phòng ngừa rủi ro. Tại Trung Quốc, ở các tỉnh, thành phố đều thành lập một trung tâm phân tích thông tin, cảnh báo rủi ro do ngân hàng trung ương Trung Quốc thành lập để hỗ trợ cho hệ thống ngân hàng thương mại trong việc tìm kiếm thông tin về khách hàng. Trung tâm phân tích, dự báo rủi ro này có nhiệm vụ tập hợp các thông tin về những khách hàng, những khách hàng có uy tín tín dụng thấp sẽ được liệt kê vào nhóm khách hàng đen, khách hàng có uy tín tín dụng cao sẽ được liệt kê vào nhóm khách hàng xanh. Các ngân hàng thương mại có thể sử dụng các thông tin của Trung tâm phân tích, dự báo rủi ro này để ra quyết định cấp hạn mức tín dụng cũng như từ chối cấp tín dụng đối với những khách hàng có tiềm lực tài chính yếu (Evangelos Tsoukatos Evmorfia Mastrojianni, 2010).

Ba là, các ngân hàng thương mại tại Trung Quốc rất chú trọng vào công tác chăm sóc khách hàng, nâng cao cơ sở vật chất và công nghệ ngân hàng để đảm bảo sự thuận tiện, thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch tại các ngân hàng.

Bốn là, các ngân hàng thương mại tại Trung Quốc cũng tăng cường phối hợp với các cơ quan chính quyền địa phương để thu thập thông tin từ khách hàng. Đầu tư vào công tác marketing để thu hút khách hàng ngày càng tốt hơn (Sufi Faizan Ahmed và Qaisar Ali Malik, 2015).

#### ✓ *Kinh nghiệm của Nhật Bản*

Tại Nhật Bản, để nâng cao chất lượng tín dụng, các ngân hàng đặc biệt quan tâm đến chính sách chăm sóc khách hàng và cảnh báo rủi ro trong hoạt động cho vay.

Đối với dịch vụ chăm sóc khách hàng, các ngân hàng chú trọng từ khâu tiếp đón đến khâu giải ngân, thu hồi nợ. Khi khách hàng đến giao dịch tại ngân hàng, ngân hàng luôn bố trí nhân lực làm công tác tiếp đón, hướng dẫn, lấy số, tư vấn thông tin về sản phẩm của ngân hàng. Các ngân hàng cũng đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin, tăng cường số hóa để có thể phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng nhất, kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách

hàng. Các ngân hàng cũng rất chú trọng vào đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giải đáp, ứng xử của đội ngũ nhân viên ngân hàng, sử dụng hệ thống chấm điểm phục vụ khách hàng của các nhân viên mỗi khi khách hàng đến giao dịch tại các ngân hàng. Chẳng hạn, sau khi khách hàng đến giao dịch, ngân hàng sẽ gửi một phiếu điều tra về thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng vào email của khách hàng, khách hàng phản hồi trong vòng 24h, kết quả tổng hợp từ khách hàng là căn cứ quan trọng để các ngân hàng điều chỉnh thái độ phục vụ của nhân viên sao cho chuyên nghiệp và phục vụ ngày càng tốt hơn (Kagoyire, A., & Shukla, 2016).

Đối với cảnh báo rủi ro trong hoạt động cho vay. Các ngân hàng ở Nhật Bản rất coi trọng đến hoạt động chấm điểm tín dụng khách hàng. Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin, công nghệ số hóa vào theo dõi tình hình dư nợ, xác định những khoản vay có vấn đề để ngân hàng có thể đưa ra các phương án xử lý kịp thời. Các ngân hàng ở Nhật Bản đặc biệt coi trọng đến khâu thẩm định hồ sơ tín dụng, bố trí những cán bộ có trình độ chuyên môn cao tham gia thẩm định hồ sơ tín dụng, đặc biệt là nhận diện những rủi ro kịp thời để ra quyết định cấp tín dụng hay không.

✓ ***Kinh nghiệm của Mỹ:***

Ở Mỹ, để kiểm soát rủi ro tín dụng các ngân hàng thương mại thường sử dụng các biện pháp như:

Một là, đầu tư vào công nghệ ngân hàng. Tại Mỹ, công nghệ ngân hàng có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng, đặc biệt là trong hoạt động tín dụng. Các ngân hàng thường chú trọng áp dụng những phần mềm mới nhất, tiên tiến nhất trong ngành ngân hàng để đưa vào quá trình hoạt động nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tạo sự hài lòng, thoải mái cho khách hàng (Nguyễn Hùng Tiến, 2016)

Hai là, để tạo sự hài lòng và thoải mái cho khách hàng, các ngân hàng thường rất quan tâm đến khâu tiếp đón, giảm các thủ tục hành chính giấy tờ không cần thiết, giảm thời gian chờ đợi bằng việc bố trí đủ số lượng nhân viên phục vụ. Các ngân hàng cũng rất chú trọng đến đồng phục của nhân viên, thái độ ứng xử của nhân viên, coi đây là biện pháp quan trọng để nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng

Ba là, tối ưu hóa quy trình cho vay. Tại Hoa Kỳ, các ngân hàng thường tối ưu hóa quy

trình cho vay từ khâu lập hồ sơ tín dụng, thẩm định hồ sơ đến khâu giải ngân, bảo đảm thời gian được rút ngắn nhất có thể để đáp ứng nhu cầu vay vốn nhanh chóng và kịp thời của khách hàng. Các ngân hàng thường hạn chế cho vay không có tài sản đảm bảo bởi đây là những khoản vay rất dễ trở thành nợ quá hạn, nợ xấu. Trong cho vay có tài sản đảm bảo, ngân hàng thường thẩm định rất kỹ lưỡng tài sản đảm bảo, tránh việc khách hàng lừa dối hoặc những tranh chấp pháp lý liên quan đến tài sản đảm bảo (Giorgio Albareto, 2016).

Bốn là, các ngân hàng thương mại ở Hoa Kỳ cũng đặc biệt coi trọng đến việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ nhân viên tín dụng, thường bố trí những người có trình độ chuyên môn cao, kinh nghiệm nhiều trong hoạt động tín dụng để phụ trách hoạt động tín dụng. Các ngân hàng đặc biệt coi trọng đến yếu tố đạo đức của nhân viên trong quá trình phục vụ, để nhân viên ngày càng gắn bó với ngân hàng, phát huy hết tinh thần, trách nhiệm trong công việc thì ngân hàng thường có cơ chế, chính sách ưu đãi về tiền lương, tiền thưởng, về đãi ngộ vật chất khác như tham quan, du lịch... để nhân viên tín dụng có thể gắn bó lâu dài với ngân hàng và nâng cao chất lượng phục vụ của mình (Thisika, L., & Muturi, 2017).

Năm là, các ngân hàng thường xây dựng các chính sách lãi suất hấp dẫn, đa dạng hóa sản phẩm cho vay để hướng đến nhiều đối tượng khác nhau. Tại Hoa Kỳ, các ngân hàng thường xây dựng chính sách lãi suất cạnh tranh để có thể thu hút được nhiều nhất khách hàng. Bởi hệ thống ngân hàng ở Hoa Kỳ rất lớn, tính cạnh tranh rất cao, nếu ngân hàng thương mại nào không có sự điều chỉnh kịp thời về chính sách lãi suất, không có chiến lược kinh doanh rõ ràng thì không thể tồn tại được trong thị trường ngân hàng đầy tính cạnh tranh (Nguyễn Thị Hiền, 2010).

Thực tế cho thấy có tới 117 ngân hàng ở Mỹ thuộc diện “có vấn đề” (công bố của Federal Deposit Insurance Corporation – Công ty Bảo hiểm tiền gửi Liên bang Mỹ FDIC) cùng với hơn 10 ngân hàng Mỹ đã bị phá sản. Sở dĩ có thực trạng này là vì các ngân hàng bị mất khả năng thanh khoản do danh sách các khoản nợ xấu, nợ khó thu hồi tăng cao, việc ngân hàng dùng huy động tiền gửi cho vay bất động sản cùng giống như việc lấy ngắn nuôi dài, không thẩm định được nguồn trả nợ của khách hàng, cho vay dưới chuẩn, đến khi giá của bất động sản tụt dốc thì các khoản nợ không thu hồi được, ngân hàng sẽ mất đi khả năng

chi trả các khoản tiết kiệm đến hạn của khách hàng khác, khủng hoảng kinh tế, các doanh nghiệp Mỹ rơi vào tình thế khó khăn, các nguồn vốn đầu tư của ngân hàng cũng vì thế mà bị thua lỗ...

### **2.3.2. Bài học kinh nghiệm cho các ngân hàng Việt Nam**

Qua những kinh nghiệm về nâng cao chất lượng tín dụng ở các quốc gia như Trung Quốc, Nhật Bản và Mỹ thì bài học kinh nghiệm rút ra đối với công tác nâng cao chất lượng tín dụng tại các Ngân hàng TMCP Việt Nam trong quá trình hội nhập.

- *Một là:* Hệ thống NHTM cần sàng lọc để cho vay, tránh tình trạng tăng trưởng dư nợ quá nóng như trong thời gian vừa qua, không kiểm soát được chất lượng món vay dẫn đến nợ quá hạn tăng cao, nhiều ngân hàng phải phá sản hoặc giải thể hoặc sáp nhập.

- *Hai là:* Trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như đạo đức CBTD là một yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng tín dụng. Do vậy mỗi NHTM Việt Nam cần đào tạo cán bộ tín dụng chuẩn đáp ứng được yêu cầu của công việc. Cần ràng buộc rõ ràng trách nhiệm của CBTD với mỗi món vay để nâng cao trách nhiệm của người CBTD

- *Ba là:* Chú trọng khâu thẩm định khoản vay là khâu quan trọng nhất khi ra quyết định cho vay.

- *Bốn là:* Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chặt chẽ món vay sau khi giải ngân để phát hiện kịp thời sự thay đổi tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng, có những biện pháp xử lý kịp thời.

- *Năm là:* Xây dựng được hệ thống xếp hạng tín dụng phù hợp, linh hoạt thường xuyên xếp hạng tín dụng định kỳ để áp dụng các chính sách phù hợp cho khách hàng.

- *Sáu là:* Ngân hàng cần xây dựng chính sách cho vay đảm bảo sự phong phú, đa dạng đối với tất cả các ngành nghề, lĩnh vực sản xuất kinh doanh, các khu vực của nền kinh tế quốc dân. Ngân hàng cần thiết lập cơ cấu tín dụng theo thời hạn ổn định và hợp lý hơn.

- *Bảy là:* Ngân hàng cần xây dựng được kênh thu thập, tìm kiếm thông tin về khách hàng để có thể phục vụ tốt hơn cho công tác thẩm định hồ sơ tín dụng, hoạt động kiểm tra, thanh tra, giám sát khoản tín dụng của ngân hàng.

- *Tám là:* Đối với những khoản tín dụng có tài sản đảm bảo được coi là yêu cầu bắt

buộc, ngân hàng cũng cần phải thực hiện đa dạng đối với các hình thức bảo đảm chẳng hạn như việc thế chấp, cầm cố hay bảo lãnh tài sản đảm bảo.

Có thể thấy rằng, cho vay của ngân hàng thương mại có vai trò rất quan trọng đối với sự tăng trưởng và phát triển kinh tế, ổn định chính trị xã hội. Nâng cao chất lượng hoạt động cho vay là rất cần thiết và quan trọng vì sự phát triển lâu dài của ngân hàng. Thực trạng cũng đã cho thấy rằng chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại vẫn còn bộc lộ nhiều tồn tại, bất cập, cần phải được tháo gỡ.

Trong tình hình hiện nay, để có thể mở rộng và hòa nhập vào nền kinh tế khu vực và thế giới thì mỗi ngân hàng thương mại phải biết tham khảo các ngân hàng trên thế giới để nâng cao hơn nữa chất lượng cho vay tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam trong thời gian tới.

### **2.3.3. Thuận lợi và khó khăn của hoạt động tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông – Lâm Đồng**

#### **• Thuận lợi:**

Trong bối cảnh cạnh tranh cao, nhiều khó khăn và thách thức, nhưng hoạt động kinh doanh của Agribank chi nhánh Đam Rông tiếp tục ổn định, tăng trưởng theo mục tiêu đề ra và đã hoàn thành khá tốt các chỉ tiêu, kế hoạch được giao. Một số mặt được đó là:

- ❖ Công tác chỉ đạo điều hành luôn bám sát các Nghị quyết phát triển kinh tế - xã hội của Huyện, các định hướng của ngân hàng cấp trên và nghị quyết Hội nghị người lao động để tổ chức triển khai thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Tranh thủ sự lãnh đạo, ủng hộ của cấp ủy, chính quyền địa phương các cấp để kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc và xử lý tồn tại ở cơ sở, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động.
- ❖ Các quy định, quy chế, quy trình nghiệp vụ mới của Agribank, của Ngân hàng Nhà nước; các chỉ đạo của ngân hàng cấp trên đã được chi nhánh triển khai thực hiện nghiêm túc.

- ❖ Thực hiện tốt định hướng tăng trưởng tín dụng, mở rộng thị phần ngay từ đầu năm.
- ❖ Đẩy mạnh công tác huy động vốn tại địa phương, đặc biệt là tiền gửi thanh toán nhằm giảm tỷ trọng sử dụng vốn cấp trên, giảm lãi suất đầu vào. Phát triển mở rộng thị phần, bán chéo sản phẩm để tăng thu dịch vụ góp phần hoàn thành chỉ tiêu thu dịch vụ.
- ❖ Thực hiện tốt các chủ trương của Chính phủ, NHNN, Agribank về chương trình giảm lãi suất cho vay theo Nghị quyết 43/2022/QH15 của Quốc hội, tăng trưởng tín dụng luôn gắn liền với chất lượng tín dụng; đặc biệt quan tâm công tác cho vay qua tổ và cho vay khách hàng pháp nhân, cho vay các lĩnh vực ưu tiên...
- ❖ Chủ động đề ra những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao năng lực tài chính nên kết quả tài chính đạt khá tốt so với kế hoạch giao; thực hiện tốt việc tiết giảm những khoản chi phí không cần thiết, đảm bảo tỷ lệ chi phí quản lý không vượt so với quy định.
- ❖ Công tác đảm bảo an toàn kho quỹ từ khâu vận chuyển, thu chi cũng như quản lý tiền mặt, tài sản bảo đảm..., đảm bảo an toàn hoạt động ATM thường xuyên được chú trọng.
- ❖ Công tác thông tin tuyên truyền, tiếp thị được chú trọng; uy tín, vị thế của Agribank trên địa bàn tiếp tục được giữ vững và nâng cao.
- ❖ Thường xuyên coi trọng xây dựng nội bộ đoàn kết, thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở và điều hành theo quy chế, cơ chế một cách kỷ cương, kỷ luật. Chăm lo xây dựng đội ngũ cán bộ có tác phong, đạo đức nghề nghiệp và có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

- **Khó khăn và nguyên nhân của những khó khăn của hoạt động tín dụng tại**

- **Agribank chi nhánh Đam Rông – Lâm Đồng:**

- ❖ Công tác huy động vốn: Nguồn vốn dù những tháng cuối quý 2 và cuối năm đều đạt kế hoạch đề ra nhưng chỉ tăng theo thị trường và thiếu ổn định; các bộ phận chưa có giải pháp hữu hiệu để tăng trưởng nguồn vốn, chủ yếu là người dân tự mang đến ngân hàng gửi; chưa khai thác được nhiều các nguồn vốn rẻ.
- ❖ Công tác tín dụng: Tăng trưởng dư nợ pháp nhân dù tăng trưởng nhưng chủ yếu tăng trưởng tại các doanh nghiệp hiện hữu, số lượng khách hàng mới phát sinh năm 2023 còn hạn chế, chưa tích cực rà soát, tìm kiếm khách hàng để cho vay; tỷ trọng cho vay doanh nghiệp trong tổng dư nợ còn thấp. Việc triển khai cho vay hợp tác, liên kết trong sản xuất và tiêu thụ sản phẩm nông nghiệp chưa được quan tâm đúng mức mặc dù đã có sự chỉ đạo của các cấp lãnh đạo. Một số cán bộ tín dụng chưa dành nhiều thời gian đi khảo sát thực tế thị trường nên chưa nắm bắt hết khách hàng; việc thiết lập hồ sơ vay vốn còn chưa chặt chẽ, còn phát sinh sai sót.
- ❖ Công tác Kế toán Ngân quỹ và hậu kiểm: Quy trình thu chi, xử lý nghiệp vụ tuy đã tiến triển nhưng vẫn còn chậm, việc thiết lập hồ sơ, chứng từ thiếu tính logic, còn nhiều sai sót; tỷ lệ hậu kiểm tuy cao nhưng bộ phận hậu kiểm chưa đưa ra được nhiều các cảnh báo, khuyến nghị về các sai sót, tồn tại và các nguy cơ tiềm ẩn rủi ro trong hoạt động.
- ❖ Thu dịch vụ đạt khá tốt, song có một số đầu thu chưa đạt kế hoạch giao, có đầu thu tăng trưởng âm so với năm 2022. Việc triển khai Đề án phát triển dịch vụ Thẻ tại địa bàn nông nghiệp, nông thôn còn hạn chế.
- ❖ Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ: Chưa thực hiện theo đúng kế hoạch đã xây dựng. Công tác kiểm tra, kiểm soát của lãnh đạo phòng còn nhiều hạn chế; việc chấn chỉnh, sửa sai, khắc phục những tồn tại đã được phát hiện còn chậm. Việc tự kiểm tra chưa đạt hiệu quả cao do thiếu cán bộ, hồ sơ thống nhất đồng đều triển khai toàn chi nhánh nên việc tự phát hiện sai sót còn rất hạn chế.

- ❖ Chênh lệch lãi suất đầu ra, đầu vào có xu hướng giảm mạnh trong những tháng cuối năm.
- ❖ Trong công tác hành chính, nhân sự, tổng hợp: Chưa chủ động trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao; một số nhiệm vụ thực hiện chậm.
- ❖ Việc thực hiện các quy định về tiêu chuẩn, phong cách giao dịch, các quy định về văn hóa Agribank có nơi, có lúc chưa thực sự nghiêm túc, có một số vị trí vẫn còn để khách hàng nhận xét, đánh giá chưa cao.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Từ kết quả hoạt động của Agribank Chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng giai đoạn 2021-2023, chương 2 của luận văn đã phân tích và đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại chi nhánh thông qua các chỉ tiêu để đánh giá cụ thể chất lượng tín dụng, từ đó rút ra những kết quả đạt được, một số tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của tồn tại hạn chế. Nội dung chương đã đưa ra các nguyên nhân cụ thể là cơ sở để luận văn đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh trong thời gian tới.

## **Chương 3. GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CỦA AGRIBANK CHI NHÁNH ĐAM RÔNG LÂM ĐỒNG**

### **3.1. Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng**

#### **❖ Mục tiêu phát triển của Agribank chi nhánh Đam Rông giai đoạn 2024 - 2026**

Ban giám đốc Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng cũng đưa ra những kế hoạch, mục tiêu phát triển chất lượng tín dụng **đến năm 2026** cụ thể như sau:

*Trong giai đoạn 2024 – 2026, Agribank chi nhánh Đam Rông đặt mục tiêu huy động vốn  $\geq 8\%$  so với giai đoạn 2021 - 2023; Dư nợ tín dụng tăng trên 15%; tỷ trọng trung dài hạn: 50%/tổng dư nợ; Tỷ lệ nợ xấu:  $\leq 0,1\%$ ; Thu dịch vụ: 15% (chủ yếu là dịch vụ ngân hàng điện tử và dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng); Chênh lệch lãi suất đầu vào: 3,5%; các chỉ tiêu về tài chính khác đạt kế hoạch Agribank Lâm Đồng giao.*

#### **❖ Định hướng hoạt động kinh doanh trong thời gian tới:**

- Chi nhánh cần phải củng cố và nâng cao hơn nữa chất lượng tín dụng dựa trên việc thực hiện nghiêm túc cơ chế tín dụng của Agribank hội sở chính, nâng cao hơn nữa chất lượng công tác thẩm định, đặc biệt là cần chú trọng vào các khâu thủ tục, hồ sơ, thực hiện cá quy trình tín dụng, quản lý rủi ro tín dụng, kiểm tra, giám sát tiền vay, thực hiện tốt chấm điểm tín dụng đối với khách hàng.

- Chi nhánh cũng cần xây dựng đối tượng khách hàng chiến lược, có cơ chế và chính sách thích hợp đối với các khách hàng có năng lực tài chính tốt, có phương án sản xuất kinh doanh hiệu quả, có uy tín cao với ngân hàng. Thực hiện cho vay theo các nguyên tắc của kinh tế thị trường, cho vay đảm bảo chất lượng hơn nữa, học hỏi thêm những kiến thức đa ngành về xây dựng, kỹ thuật... để trợ giúp cho công tác thẩm định dự án, phương án vay vốn của khách hàng.

- Duy trì cơ cấu tín dụng hợp lý, cân đối với khả năng nguồn vốn, chủ động đánh giá khách hàng có nhu cầu vay vốn trên địa bàn, lựa chọn tìm kiếm các khách hàng có phương án, dự án cho vay tốt. Ưu tiên các mục đích cho vay nông nghiệp nông thôn, cho vay sản xuất, cho vay tiêu dùng nhằm hạn chế cho vay phi sản xuất, đầu tư bất động sản, cho vay tín dụng đen...

- Tăng trưởng tín dụng thận trọng, căn cứ kết quả xếp hạng nội bộ để xây dựng cơ cấu tín dụng hợp lý, ưu tiên vốn đầu tư cho các doanh nghiệp hoạt động hiệu quả, giảm dần dư nợ với các doanh nghiệp có dư nợ xấu.

- Đối với mục tiêu đào tạo cán bộ, Agribank Đam Rông trong thời gian tới cần quan tâm hơn nữa đến nội dung, chương trình đào tạo, có thể tiến hành phối hợp với các chi nhánh khác để tổ chức các hoạt động hội thảo, trao đổi kinh nghiệm, tập huấn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tín dụng. Chi nhánh cũng cần cắt cử và khuyến khích cán bộ đi học tập nâng cao trình độ ở bậc sau đại học về chuyên ngành tài chính ngân hàng tại các trường đại học kinh tế danh tiếng tại thành phố Hồ Chí Minh và thủ đô Hà Nội. Chi nhánh cần tăng nguồn lực tài chính giành cho công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, xác định chất lượng đội ngũ cán bộ chính là yếu tố quyết định trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh và cải thiện chất lượng tín dụng của chi nhánh trong thời gian tới.

### **3.2. Một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Agribank Đam Rông Lâm Đồng**

#### **3.2.1. Tăng cường giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng:**

Cán bộ tín dụng thường xuyên kiểm tra, giám sát khách hàng sử dụng vốn vay, giám sát hoạt động sản xuất kinh doanh/dự án đầu tư nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích và hiệu quả. Ngoài ra cán bộ tín dụng tăng cường giám sát trên hệ thống IPCAS để từ đó đôn đốc, nhắc nhở khách hàng kỳ hạn trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng đúng trên hợp đồng tín dụng. Nếu khách hàng gặp khó khăn thì cán bộ tín dụng dễ dàng nắm bắt kịp thời và hướng dẫn cách giải quyết như hướng dẫn khách hàng gia hạn nợ, điều chỉnh kỳ hạn nợ, miễn giảm lãi để hạn chế tình trạng khách hàng không trả được nợ sẽ gây ra rủi ro cho ngân hàng.

### **3.2.2. Nâng cao năng lực quản lý vốn vay**

Theo dõi sâu sát đến từng chi nhánh, từng cán bộ tín dụng có nợ xấu cao và có biện pháp xử lý kịp thời, quy trách nhiệm rõ ràng khi có hậu quả xấu phát sinh. Xây dựng phương án có tỷ lệ nợ xấu trên 2%, có kế hoạch, chương trình cụ thể đến từng món nợ để xử lý nhanh, xử lý mạnh và có hiệu quả. Trường hợp nợ xấu > 3% không khuyến khích tăng trưởng dư nợ, tập trung xử lý thu hồi nợ xấu và nâng cao chất lượng cho vay. Tích cực thu lãi hàng tháng đạt trên 98% lãi phải thu phát sinh trong kỳ, hạn chế lãi dự thu phát sinh. Chú trọng phân tích kỹ và đánh giá khả năng thu hồi các khoản nợ xấu mới phát sinh, đồng thời tìm mọi biện pháp thu hồi nợ xấu nội bảng, ngoại bảng, giảm thiểu phát sinh nợ xấu, giao chỉ tiêu thu hồi và xử lý các khoản nợ xấu, cho từng cán bộ tín dụng.

Ngân hàng có thể hiện tái thẩm định tình hình tài chính và hoạt động kinh doanh của khách hàng. Nếu thấy khách hàng còn hoạt động thì có thể gia hạn nợ, điều chỉnh kỳ hạn trả nợ tạo điều kiện cho khách hàng có thể tiếp tục hoạt động, có khả năng trả nợ vay cho ngân hàng.

Nếu khách hàng không còn hoạt động thì yêu cầu khách hàng tự bán tài sản đảm bảo để trả nợ cho ngân hàng, đây là biện pháp có lợi cho cả ngân hàng và khách hàng, tránh được những thủ tục pháp lý và chi phí phát sinh liên quan. Nếu khách hàng không hợp tác thì ngân hàng tiến hành khởi kiện ra tòa và phối hợp với thi hành án bán đấu giá tài sản để thu hồi nợ.

### **3.2.3. Nâng cao sự hài lòng của khách hàng:**

Từ kết quả khảo sát khách hàng, tác giả đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng, như sau:

#### **➤ Năng lực phục vụ**

Nhân viên Agribank được đánh giá là có đủ kiến thức và năng lực giải đáp thắc mắc và các yêu cầu cụ thể của khách hàng. Điều này cần được củng cố qua một số phương pháp sau:

Xây dựng quy trình tuyển dụng chuyên nghiệp, đưa ra các chính sách đãi ngộ thu hút người tài. Agribank cần tuyển chọn các nhân viên tài giỏi, nhanh nhẹn để xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và đồng bộ.

Tổ chức các khóa đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên mới, cử các đại diện của Agribank là những người năng lực và kinh nghiệm để nhằm hỗ trợ nhân viên mới có thể xử lý nghiệp vụ chính xác, đáp ứng nhanh nhất các yêu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó cần tổ chức các buổi học về kỹ năng giao tiếp với khách hàng nhằm tạo cho nhân viên Agribank cách thức làm hài lòng khách hàng, luôn làm cho khách hàng thấy dễ chịu và thoải mái khi giao dịch.

Agribank cần xây dựng quy trình giải đáp thắc mắc, khiếu nại nhất quán, thông suốt, đáp ứng nhanh chóng cho khách hàng. Một số nguyên tắc nhân viên ngân hàng nên áp dụng khi tiếp nhận những thắc mắc khiếu nại của khách hàng đó là: nguyên tắc tôn trọng khách hàng; nguyên tắc biết lắng nghe hiệu quả, và biết cách nói; nguyên tắc gây dựng niềm tin và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng...

Luôn thực hiện đầy đủ, đúng thời gian với khách hàng về các dịch vụ mà khách hàng yêu cầu. Mỗi nhân viên Agribank cần có một quyển sổ để ghi lại nhật ký một ngày đã giao dịch với khách hàng về việc mình đã làm được gì, chưa làm được gì, cũng như những hứa hẹn với khách hàng để cuối ngày xem lại và có hướng xử lý, đáp ứng cho khách hàng đúng thời điểm.

### ➤ **Yếu tố hữu hình**

Trang phục của nhân viên Agribank được đánh giá là khá đẹp mắt, gọn gàng, tác phong nhân viên chuyên nghiệp. Vì đã xây dựng được hình ảnh tốt nên tác phong cần phải chuyên nghiệp, đồng phục đẹp mắt, lịch sự của nhân viên cần được tiếp tục duy trì và phát huy. Đồng thời nên có các cuộc kiểm tra thường xuyên hơn để tránh tình trạng nhân viên không cẩn trọng trong tác phong, ngoại hình.

Các tờ rơi quảng cáo sản phẩm dịch vụ cần phải nêu cao tiện ích khi sử dụng dịch vụ, luôn cập nhật những dịch vụ mới, thiết kế tờ rơi thật hấp dẫn cho người đọc. Tạo cho khách hàng có cơ hội tiếp cận những lợi ích mang lại từ dịch vụ ngân hàng. Đồng thời cần tăng cường quảng bá hình ảnh Agribank trên các phương tiện truyền thông, việc quảng bá cần phải được làm rộng rãi và mạnh mẽ hơn bao giờ hết để khách hàng luôn nhận thức được hình ảnh Agribank.

Cần thường xuyên tổ chức kiểm tra, rà soát lại hệ thống máy móc, thiết bị, công nghệ. Thay thế những thiết bị cũ không còn giá trị sử dụng, cũng như kiểm tra đường truyền Internet một cách thường xuyên để đảm bảo rằng quá trình giao dịch của khách được diễn ra liên tục, không bị gián đoạn.

➤ **Nâng cao năng lực, trình độ và đạo đức của cán bộ tín dụng**

Cán bộ tín dụng thường xuyên tiếp cận khách hàng để phát triển các dịch vụ. Do vậy, yêu cầu đối với cán bộ tín dụng trong giai đoạn hiện nay là phải đa năng, vừa giỏi nghiệp vụ cho vay, vừa phải am hiểu các sản phẩm dịch vụ để làm tốt dịch vụ marketing, quảng bá sản phẩm đến từng khách hàng. Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng phải là người tư vấn, giúp đỡ người đi vay, sao cho sử dụng đồng vốn vay sản xuất, kinh doanh đạt hiệu quả kinh tế cao. Khi thực hiện cho vay phải hoàn thiện thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, phù hợp với những khách hàng vay ở vùng sâu, vùng xa. Tăng cường đào tạo kỹ năng phù hợp với nghiệp vụ đảm nhiệm, nâng cao nghiệp vụ chuyên môn; thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ đối với cán bộ tín dụng mới vào ngân hàng và tổ chức các lớp đào tạo lại cán bộ làm công tác cho vay thông qua những khoá học ngắn ngày/dài ngày; có kế hoạch đào tạo kỹ năng phân tích sâu về lĩnh vực tài chính kế toán đơn vị cho những cán bộ tín dụng theo dõi cho vay khách hàng doanh nghiệp.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Trên cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng kết hợp với việc phân tích đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng, luận văn đã đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng trong thời gian sắp tới.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Thu Đông (2012), *Nâng cao chất lượng TD tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam trong quá trình hội nhập*. Luận án tiến sĩ kinh tế, trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
2. Lê Thế Giới và Lê Văn Huy (2012), “*Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng*”, Đề tài khoa học cấp Bộ, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.
3. Vũ Minh Hải (2018), *Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam – chi nhánh Nam Sài Gòn*. Luận văn thạc sỹ, trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh.
4. Nguyễn Thị Hiền (2010), *Kinh nghiệm phát triển hệ thống ngân hàng Hàn Quốc sau khủng hoảng và bài học cho Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế*, *Tạp chí ngân hàng*, số 1/2010.
5. PGS.TS. Nguyễn Đăng Dờn (2014), *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (tái bản lần 2)*, Nhà xuất bản Kinh tế, TP. Hồ Chí Minh
6. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt nam, Chi nhánh Đạm Rông - Lâm Đồng (2021), *Báo cáo tổng kết cuối năm, Báo cáo phân tích chất lượng tín dụng*.
7. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt nam, Chi nhánh Lộc Phát - Lâm Đồng (2022), *Báo cáo tổng kết cuối năm, Báo cáo phân tích chất lượng tín dụng*.
8. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt nam, Chi nhánh Lộc Phát - Lâm Đồng (2023), *Báo cáo tổng kết cuối năm, Báo cáo phân tích chất lượng tín dụng*.
9. Nguyễn Thị Hoài Phương (2012), *Quản lý nợ xấu tại NHTM CP Việt Nam*. Luận án tiến sĩ kinh tế, trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
10. Trịnh Tú Phương (2015), *Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Thương Mại cổ phần Công Thương Việt Nam*. Luận văn thạc sỹ, trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Đại học Thái Nguyên.
11. PGS. TS . Võ Duy Hào (2019), *Giáo trình Tài chính doanh nghiệp*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân. <https://lic.hau.edu.vn/vn/gioi-thieu-sach-moi/giao-trinh-tai-chinh->

doanh-nghiep/66999.

12. TS. Cao Thị Ý Nhi; TS. Đặng Anh Tuấn (2016), *Lý thuyết tài chính – tiền tệ*, nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân. <https://giaotrinhpdf.com/giao-trinh-ly-thuyet-tai-chinh-tien-te-cao-thi-y-nhi.html#gsc.tab=0>

13. Nguyễn Hùng Tiến (2016), *Quản trị rủi ro tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam*, luận án tiến sĩ, trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

14. TS. Nguyễn Văn Tiến (2000), *Tài chính hiện đại trong nền kinh tế mở*, NXB Thống kê.

15. TS. Nguyễn Văn Tiến (2013), *Giáo trình tín dụng ngân hàng*. NXB Thống kê.

16. Nguyễn Quyết Thắng và cộng sự (2017), *Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng học sinh sinh viên có hoàn cảnh khó khăn tại Ngân hàng chính sách xã hội thị xã Phước Long*, luận văn thạc sĩ, trường Đại học Cần Thơ, Cần Thơ.

17. Nguyễn Văn Tuấn (2015), *Giải pháp nâng cao Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam*. Luận văn thạc sĩ, trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng