

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Tại Việt Nam cũng như trên thế giới, ngân hàng được coi là hệ tuần hoàn vốn. Bởi vì vai trò đặc biệt quan trọng của hệ thống ngân hàng đối với nền kinh tế quốc dân, nhất là trong nền kinh tế thị trường nên ngân hàng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc huy động, phân bổ, sử dụng có hiệu quả lượng tiền nhàn rỗi ở trong dân cư và xã hội. Trong hoạt động của ngân hàng, nghiệp vụ tín dụng đóng vai trò rất quan trọng nhằm đảm bảo lợi nhuận cho ngân hàng, để gia tăng lợi nhuận, các ngân hàng luôn phải nâng cao chất lượng tín dụng nhằm thu hút nhiều khách hàng và sử dụng hiệu quả đồng vốn cho vay.

Trong những năm qua Agribank chi nhánh Đam Rông – Lâm Đồng luôn chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng và đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ đó là: tỷ trọng dư nợ trong cho vay khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp đều tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2021 – 2023, ngân hàng đã chú trọng đầu tư vào cơ sở vật chất và công nghệ ngân hàng, tăng cường hoạt động marketing về chính sách lãi suất và chính sách cho vay của ngân hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu nói trên, vẫn còn bộc lộ một số tồn tại, hạn chế trong hoạt động tín dụng của Agribank chi nhánh Đam Rông – Lâm Đồng đó là: trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ tín dụng vẫn chưa theo kịp so với yêu cầu của sự phát triển hoạt động tín dụng, một số khách hàng vẫn chưa thật sự hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng, về chính sách lãi suất trong các sản phẩm cho vay tiêu dùng và cho vay trung, dài hạn; cho vay khách hàng doanh nghiệp vẫn chưa chú trọng đến những khách hàng tiềm năng; quy trình cho vay vẫn chưa được đổi mới, còn hiện tượng gây khó dễ cho khách hàng; ứng dụng marketing mix trong hoạt động tín dụng vẫn chưa thật sự tốt, trang website của ngân hàng còn chậm được cập nhật, nội dung nghèo nàn. Những tồn tại, hạn chế nói trên đã ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng tín dụng của Agribank chi nhánh Đam Rông – Lâm Đồng: tỷ trọng tín dụng chủ yếu tập trung ở nhóm khách hàng mục tiêu, chưa thu hút đối với nhóm khách hàng tiềm năng; tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn có xu hướng gia tăng kể từ sau đại dịch Covid-19; ngân hàng phải tăng tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro; số lượng khách hàng cá nhân vay tiêu dùng có xu hướng giảm. Thực tế nói trên đòi hỏi cần phải có những công trình nghiên cứu để làm sáng tỏ thực trạng nâng cao chất lượng tín dụng của Agribank chi nhánh Đam Rông – Lâm Đồng nhằm đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam

Rông – Lâm Đồng trong thời gian tới.

Xuất phát từ lý do đó, học viên lựa chọn đề tài: **“Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Agribank Chi nhánh Đam Rông – Lâm Đồng”** để làm đề tài luận văn tốt nghiệp chuyên ngành tài chính – ngân hàng của riêng mình. Đây là vấn đề đảm bảo tính thời sự, có giá trị cả về mặt lý luận và thực tiễn trong quá trình nghiên cứu.

## **2. Tổng quan nghiên cứu**

Đề tài về hoạt động tín dụng là lĩnh vực không mới, tuy nhiên việc phân tích thực trạng hiện nay và đề xuất giải pháp để nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại Agribank Đam Rông – Lâm Đồng là vấn đề quan trọng cấp thiết hiện nay, nhất là trong thời kỳ hội nhập và cạnh tranh gay gắt đối với cả ngân hàng nội địa và các ngân hàng nước ngoài. Về hoạt động tín dụng tại Ngân hàng thương mại Việt Nam, đến nay có nhiều công trình nghiên cứu, trong nước cũng có một số công trình nhất định nghiên cứu về đề tài này, nổi bật nhất là những nghiên cứu sau:

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 sĩ. Trong công trình nghiên cứu này, bằng việc sử dụng các phương pháp như: phân tích – tổng hợp, thống kê mô tả, so sánh và điều tra đối với 128 khách hàng, tác giả đã làm rõ được thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam, đưa ra được 5 nhóm giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng tại Vietinbank đó là: nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách lãi suất, nhóm giải pháp hoàn thiện chính sách khách hàng, nhóm giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhóm giải pháp tăng cường hoạt động marketing, nhóm giải pháp tăng cường quản trị rủi ro.

Nguyễn Văn Tuấn (2015), *“Giải pháp nâng cao Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam”*, nghiên cứu nêu tổng quát lý luận về chất lượng tín dụng, rủi ro tín dụng, chất lượng tín dụng tại NHTM. Đánh giá thực trạng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, nêu rõ các nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong chất lượng tín dụng, đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cho Ngân hàng này.

Nguyễn Hùng Tiến (2016), *“Quản trị rủi ro tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam”*, đây là công trình nghiên cứu bổ sung về hoạt động quản trị rủi ro tín dụng trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, tác giả đã đề xuất một hệ thống giải pháp có tính đồng bộ, từ tăng cường kiểm tra, kiểm soát, đến nâng cao chất lượng

cán bộ, xây dựng mô hình quản lý tín dụng hiện đại và phù hợp, hoàn thiện văn bản tín dụng nội bộ. Đề xuất một số kiến nghị tập trung vào hoàn thiện môi trường pháp lý, sử dụng công cụ gián tiếp trong điều hành chính sách tiền tệ và giảm các biện pháp hành chính trong quản lý của NHNN, cấp đủ vốn điều lệ và một số nội dung khác có liên quan.

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*”, Trong nghiên cứu này, phương pháp đã được sử dụng là thống kê và toán kinh tế bằng việc tính toán mô hình LOGIT nhằm tìm ra 7 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng học sinh, sinh viên có hoàn cảnh khó khăn từ đó đề ra kiến nghị các biện pháp nâng cao chất lượng tín dụng học sinh, sinh viên tại Ngân hàng chính sách xã hội, giúp cho địa phương thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội, phát triển kinh tế.

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 sĩ kinh tế. Trong luận văn này, tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng của NHTM. Đặc biệt là, luận văn đã chỉ ra được những nhân tố ảnh hưởng và các chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại. Trên cơ sở lý thuyết và thực tiễn, tác giả đã phân tích thực trạng dựa trên những tiêu chí đã đưa ra, căn cứ vào tồn tại và hạn chế tiến hành đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Nam Sài Gòn.

Có thể thấy rằng, các công trình nghiên cứu nói trên đã góp phần quan trọng nhằm xây dựng cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng tín dụng tại các ngân hàng thương mại ở Việt Nam cũng như trên thế giới: luận bàn về khái niệm, đặc điểm, vai trò của nâng cao chất lượng tín dụng, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng, những nhân tố ảnh hưởng và bài học kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại trong và ngoài nước về nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, cho đến nay vẫn chưa có công trình nghiên cứu nào đề cập đến nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại trong bối cảnh chuyển đổi số của nền kinh tế, trong bối cảnh khắc phục hậu quả của đại dịch Covid-19 của ngành ngân hàng, cũng chưa có công trình nghiên cứu nào đề cập đến chất lượng tín dụng tại chi nhánh Agribank Đam Rông – Lâm Đồng. Do đó, đề tài mà tác giả lựa chọn hoàn toàn đảm bảo được tính thời sự, có giá trị cả về lý luận và thực tiễn trong quá trình nghiên cứu.

### **3. Mục tiêu nghiên cứu**

Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng tín dụng tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn huyện Đam Rông – Lâm Đồng, luận văn đề xuất một số giải pháp với mục đích nâng cao chất lượng tín dụng tại ngân hàng này.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh huyện Đam Rông – Lâm Đồng.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi thời gian: phân tích số liệu trong giai đoạn từ năm 2021 – 2023.

+ Phạm vi không gian: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh huyện Đam Rông – Lâm Đồng.

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện được mục tiêu, nhiệm vụ nghiên cứu đã đề cập, tác giả sử dụng tổng hợp các phương pháp đó là:

Phương pháp phân tích số liệu: Số liệu được thu thập từ báo cáo thường niên của Agribank Việt Nam, Agribank Đam Rông Lâm Đồng, báo cáo tài chính, các bản công bố thông tin, số liệu thông tin trên mạng Internet và xử lý thông tin về thực trạng chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông Lâm Đồng.

Phương pháp thông kê, mô tả: phương pháp này được tác giả sử dụng chủ yếu ở chương 2 để phân tích, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông, Lâm Đồng nhằm chỉ ra những mặt đạt được, những tồn tại và hạn chế, nguyên nhân của những tồn tại và hạn chế trong nâng cao chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông, Lâm Đồng.

Phương pháp so sánh: Đây là phương pháp dùng để so sánh sự biến động các chỉ tiêu về chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông, Lâm Đồng. Tác giả sử dụng phương pháp này chủ yếu ở chương 2 để đánh giá sự tăng giảm về chất lượng tín dụng tại Agribank chi nhánh Đam Rông.

## 6. Kết cấu đề tài

Ngoài lời mở đầu và phần kết luận, đề tài gồm 3 chương:

- **Chương 1:** Cơ sở lý luận cơ bản về chất lượng tín dụng tại ngân hàng;
- **Chương 2:** Thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Huyện Đam Rông – Lâm Đồng;
- **Chương 3:** Giải pháp và kiến nghị nâng cao hiệu quả hiệu động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Huyện Đam Rông – Lâm Đồng;
- Kết luận.