

CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH BỈM SƠN

Nguyễn Thị Huyền¹

TÓM TẮT

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Bỉm Sơn (BIDV Bỉm Sơn) là chi nhánh cấp I của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Để thực hiện tốt mục tiêu phát triển an toàn - bền vững trong hoạt động của mình, BIDV Bỉm Sơn luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và hạn chế các rủi ro tín dụng. Bài viết đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng của BIDV Bỉm Sơn trên góc nhìn của 200 khách hàng đã sử dụng dịch vụ. Bên cạnh đó, tác giả cũng sử dụng ma trận SWOT để đánh giá chất lượng tín dụng của chi nhánh trên các mặt điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức. Trên cơ sở đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh BIDV Bỉm Sơn trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng tín dụng, tăng trưởng tín dụng, BIDV Bỉm Sơn.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tín dụng là hoạt động kinh doanh cốt lõi, là kênh chính tạo ra lợi nhuận nhưng cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất trong hoạt động của các ngân hàng thương mại. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, các ngân hàng không ngừng đẩy mạnh hoạt động tín dụng, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ và hướng tới mục tiêu lợi nhuận ngày càng cao [7]. Tuy nhiên, việc tăng trưởng tín dụng cũng tạo ra nhiều rủi ro, vì vậy để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, các ngân hàng thương mại luôn phải chú trọng tìm các giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng.

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bỉm Sơn (BIDV Bỉm Sơn) tự hào là một thành viên của BIDV - Định chế tài chính hàng đầu Việt Nam. Kể từ khi thành lập là chi nhánh cấp II trực thuộc Chi nhánh Ngân hàng Kiến thiết Thanh Hóa, cho đến khi là chi nhánh cấp I trực thuộc BIDV Việt Nam, BIDV Bỉm Sơn đã trải qua giai đoạn hình thành và phát triển không ngừng, góp phần không nhỏ vào việc chuyển dịch cơ cấu kinh tế, thúc đẩy kinh tế trên địa bàn tỉnh phát triển. Những năm gần đây, BIDV Bỉm Sơn ngày càng đẩy mạnh phát triển tín dụng trên địa bàn hướng tới đa dạng nền khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp vừa và nhỏ... BIDV Bỉm Sơn đã đạt được mức tăng trưởng đáng kể, nhưng việc tăng trưởng tín dụng cũng luôn đi kèm với rủi ro nợ xấu ngày càng tăng [1]. Vì vậy, để thực hiện tốt mục tiêu phát triển *an toàn - bền vững* trong hoạt động của mình, BIDV Bỉm Sơn luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng, hạn chế các rủi ro tín dụng, xem đây là định hướng phát triển quan trọng của chi nhánh trong những giai đoạn tiếp theo. Vì vậy việc đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh BIDV Bỉm Sơn là cần thiết trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay.

¹ Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức; Email: nguyenthihuyenkt2@hdu.edu.vn

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Nghiên cứu này sử dụng cả số liệu thứ cấp và sơ cấp, trong đó: Số liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo tài chính từ năm 2019 đến năm 2021 của BIDV Bim Sơn. Ngoài ra, tác giả cũng thu thập số liệu khai thác từ các chương trình đang được dùng tại BIDV Bim Sơn như hệ thống báo cáo lợi nhuận đa chiều MPA, phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro...

Đối với số liệu sơ cấp: Để đánh giá chất lượng tín dụng trên phương diện khách hàng, tác giả tiến hành khảo sát về mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng tín dụng tại BIDV Bim Sơn vào tháng 9/2022. Căn cứ trên số lượng khách hàng phát sinh nhu cầu tín dụng và kinh phí nghiên cứu, bài khảo sát thực hiện phát ra 220 phiếu theo phương pháp thuận tiện đối với các khách hàng đến giao dịch tại BIDV Bim Sơn, số phiếu thu về 200 phiếu hợp lệ. Mục tiêu khảo sát là tổng hợp lại những đánh giá của khách hàng về chất lượng tín dụng, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng của Ngân hàng trong thời gian tới.

2.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

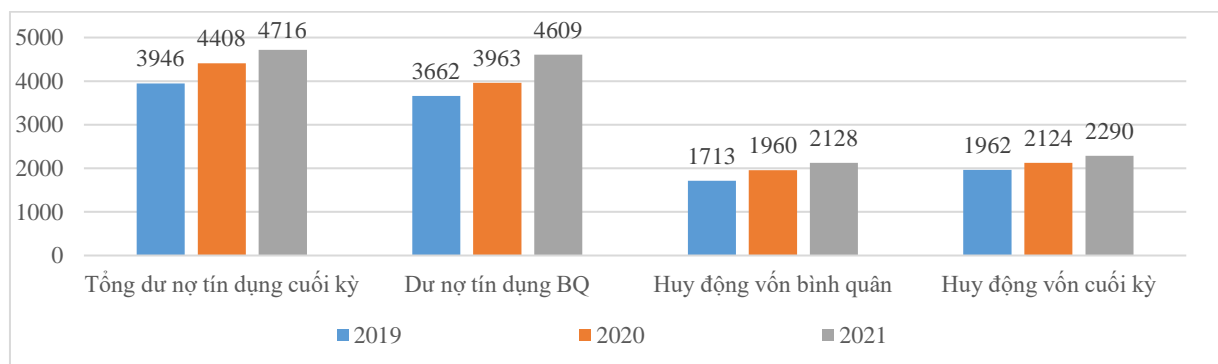
Các phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng trong quá trình nghiên cứu bao gồm phân tích thống kê mô tả, so sánh và tổng hợp trên cơ sở thực tế hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bim Sơn. Từ đó rút ra nhận xét, đánh giá về chất lượng tín dụng và đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại đơn vị. Ngoài ra, tác giả còn sử dụng mô hình SWOT để đánh giá chất lượng tín dụng tại BIDV Bim Sơn thông qua phân tích các yếu tố bên trong (về điểm mạnh, điểm yếu) của BIDV Bim Sơn và phân tích các yếu tố môi trường xung quanh (cơ hội, thách thức) ảnh hưởng tới khả năng đạt mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng của BIDV Bim Sơn.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng quy mô tín dụng và huy động vốn của BIDV Bim Sơn

Theo báo cáo của Ngân hàng, quy mô tín dụng cuối kỳ năm 2021 đạt 4.716 tỷ đồng hoàn thành 100% kế hoạch năm, tăng 246 tỷ đồng so với năm 2020, tăng 770 tỷ đồng so với 2019, tăng trưởng bình quân giai đoạn 2019 - 2021 là 8,5%, đây là mức tăng trưởng tương đối tốt, tuy nhiên vẫn thấp hơn so với cụm địa bàn Bắc Trung Bộ (11%).

Bên cạnh quy mô tín dụng thì hoạt động huy động vốn là một hoạt động kinh doanh tất yếu của ngân hàng đồng thời cũng là cơ sở để chi nhánh nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng. Quy mô huy động vốn của chi nhánh chỉ đạt khoảng 60% quy mô tín dụng của chi nhánh, tuy nhiên quy mô huy động vốn bình quân tăng 10,7% (cao hơn quy mô tăng trưởng tín dụng) cho thấy xu hướng huy động vốn tại địa bàn đang được cải thiện.



Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của BIDV Bim Sơn

Hình 1. Quy mô tín dụng và huy động vốn của BIDV Bim Sơn

3.2. Chất lượng tín dụng của BIDV Bim Sơn dưới góc độ đánh giá của khách hàng

Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung nghiên cứu nghiệp vụ chính của tín dụng là hoạt động cho vay. Các hình thức cấp tín dụng khác như: Chiết khấu thương phiếu và chứng từ có giá, cho thuê tài chính, phát hành trái phiếu doanh nghiệp... do không phát sinh hoặc phát sinh quá ít tại địa bàn hoạt động của BIDV Bim Sơn nên sẽ không thực hiện đánh giá.

Chất lượng tín dụng dưới góc độ khách hàng thực chất là mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm tín dụng. Để đánh giá trên phương diện này, tác giả tiến hành khảo sát đánh giá của khách hàng thông qua phát phiếu điều tra trực tiếp tới 220 khách hàng đã vay vốn và thu về 200 phiếu hợp lệ. Kết quả như sau:

Bảng 1. Bảng tổng hợp ý kiến khách hàng về mức độ hài lòng đối với hoạt động tín dụng tại BIDV Bim Sơn

DVT: Số ý kiến

TT	Tiêu chí	Mức độ đánh giá					Tổng cộng
		Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng	
1	Đáp ứng nhu cầu vốn vay	0	2	95	85	18	200
		0%	1%	47,5%	42,5%	9%	100%
2	Điều kiện vay vốn phù hợp với nhu cầu	12	45	106	35	2	200
		6%	22,5%	53%	17,5%	1%	100%
3	Thủ tục vay vốn đơn giản	3	3	15	147	32	200
		1,5%	1,5%	7,5%	73,5%	16%	100%
4	Thời hạn cho vay phù hợp với nhu cầu	2	7	65	101	25	200
		1%	3,5%	32,5%	50,5%	12,5%	100%
5	Phương thức cho vay phù hợp với nhu cầu	10	5	157	18	10	200
		5%	2,5%	78,5%	9%	5%	100%
6	Định kỳ hạn nợ phù hợp với nguồn trả nợ	7	0	98	90	5	200
		3,5%	0%	49%	45%	2,5%	100%
7	Lãi suất cho vay hợp lý	8	10	32	145	5	200
		4%	5%	16%	72,5%	2,5%	100%

8	Thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng	2	0	125	70	3	200
		1%	0%	62,5%	35%	1,5%	100%
9	Thái độ phục vụ	2	5	43	115	35	200
		1%	2,5%	21,5%	57,5%	17,5%	100%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ số liệu khảo sát

Kết quả khảo sát khách hàng về các chỉ tiêu chất lượng tín dụng tại BIDV Bim Sơn cho thấy:

Mức độ đáp ứng nhu cầu vốn vay: Phần lớn các khách hàng đánh giá về ngân hàng là đã đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn vay, chiếm đến 99% trong đó 51,5% là hài lòng và rất hài lòng.

Mức độ đơn giản về thủ tục và điều kiện vay vốn: Có 60,5% khách hàng đánh giá bình thường đối với các chỉ tiêu này, chỉ 4% khách hàng cho rằng thủ tục vay vốn vẫn còn phức tạp, điều kiện vay còn nhiều ràng buộc.

Mức độ phù hợp của thời hạn, phương thức cho vay: Về thời hạn cho vay, có 95,5% khách hàng đánh giá ở mức độ từ rất hài lòng, hài lòng và bình thường. Đối với phương thức cho vay tỷ lệ khách hàng cảm thấy bình thường chiếm 78,5%, có 14% số khách hàng được hỏi đánh giá là hài lòng và rất hài lòng. Điều này cho thấy BIDV Bim Sơn đã áp dụng phương thức cũng như thời gian cho vay theo từng đặc điểm ngành nghề khách hàng là khá phù hợp.

Mức độ phù hợp của định kỳ hạn trả nợ: có 96,5% khách hàng cảm thấy bình thường đến rất hài lòng, trong đó có đến 47,5% khách hàng cảm thấy hài lòng và rất hài lòng với mức độ phù hợp của định kỳ hạn trả nợ, thực tế phần lớn việc định kỳ hạn trả nợ phụ thuộc vào từng loại ngành nghề với chu kỳ luân chuyển khác nhau, do vậy đáp ứng phù hợp vòng quay vốn lưu động của khách hàng.

Mức độ phù hợp lãi suất cho vay: Có 91% khách hàng hài lòng về mức lãi suất cho vay của BIDV Bim Sơn, so với các NHTM cổ phần khác trên địa bàn thì lãi suất cho vay của BIDV Bim Sơn có cạnh tranh cao hơn.

Thời gian xử lý hồ sơ: Khách hàng thấy hài lòng và rất hài lòng chiếm 36,5%, khách hàng thấy bình thường đến rất hài lòng chiếm 99%. Kết quả này cho thấy khách hàng đang đánh giá khá tốt về thời gian xử lý hồ sơ của chi nhánh.

Thái độ phục vụ: Tỷ lệ hài lòng là 57,5%, rất hài lòng lần lượt là 17,5%. Đa phần cán bộ quan hệ khách hàng tại chi nhánh là các cán bộ trẻ, nhiệt tình, vững về kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp tốt, có thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tận tình đáp ứng kịp thời các nhu cầu của khách hàng.

Như vậy, qua phân tích các chỉ tiêu trên, tác giả đã phân nào chỉ ra được những kết quả đã đạt được và những điểm còn tồn tại của BIDV Bim Sơn, từ đó chi nhánh có những biện pháp và chính sách phù hợp nhằm gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng khi thực hiện vay vốn tại chi nhánh.

3.3. Đánh giá về dịch vụ tín dụng tại BIDV Bim Sơn thông qua ma trận SWOT

Áp dụng mô hình SWOT để đánh giá chất lượng tín dụng tại BIDV Bim Sơn là phân tích các yếu tố bên trong (về điểm mạnh, điểm yếu) của BIDV Bim Sơn và phân tích các yếu tố môi trường xung quanh (cơ hội, thách thức) ảnh hưởng tới khả năng đạt mục tiêu nâng cao chất lượng tín dụng của BIDV Bim Sơn. Kết quả phân tích thể hiện cụ thể như sau:

S - Điểm mạnh	W - Điểm yếu
<p>BIDV Bim Son là một Ngân hàng thương mại có thương hiệu mạnh và uy tín hàng đầu. Có hệ thống văn hóa trong kiểm soát tín dụng tốt.</p> <p>Có hệ thống các chính sách, quy trình đồng bộ, có khả năng phòng ngừa và hạn chế thấp nhất rủi ro phát sinh.</p> <p>Có cơ chế xử lý linh hoạt trong áp dụng các chính sách khách hàng.</p> <p>Có nhiều gói tín dụng ưu đãi dành cho khách hàng.</p> <p>Có đội ngũ cán bộ trẻ, năng động và có khả năng tiếp cận công nghệ hiện đại.</p> <p>BIDV Bim Son được đánh giá là ngân hàng có thế mạnh về công nghệ, hệ thống các phòng giao dịch có không gian khang trang, sạch đẹp, thể hiện tính chuyên nghiệp và tiện lợi.</p>	<p>Chính sách tín dụng cần được cụ thể hóa và phù hợp với điều kiện thực tế và nhu cầu khách hàng tại chi nhánh.</p> <p>Dư nợ tín dụng tăng nhưng mức tăng trưởng chậm, tăng trưởng bình quân từ năm 2019 đến 2021 chỉ ở mức 8,5% là mức thấp so với mức tăng trưởng trên địa bàn và chưa tương xứng với tiềm năng hoạt động của chi nhánh.</p> <p>Công tác phân đoạn khách hàng cần thực hiện tốt hơn nữa, từ đó xây dựng chính sách khách hàng sát với thực tế kinh doanh, tình hình tài chính cũng như triển vọng trong ngành nghề hoạt động của doanh nghiệp.</p> <p>Công tác phát triển tín dụng đối với khách hàng tổ chức chưa đạt được hiệu quả cao về quy mô và lợi nhuận.</p> <p>Nguồn nhân lực còn thiếu và cần được đào tạo liên tục.</p>
O - Cơ hội	T - Thách thức
<p>Thanh Hoá có lợi thế lớn để phát triển sản xuất hàng hóa, mở rộng giao thương.</p> <p>Các chính sách ưu đãi của tỉnh dành cho khu công nghiệp Bim Son thúc đẩy kinh doanh của các doanh nghiệp.</p> <p>BIDV Bim Son có cơ hội đẩy mạnh hoạt động tín dụng cho vay các dự án lớn, dự án đầu tư trọng điểm trên địa bàn thị xã Bim Son.</p> <p>Thị xã Bim Son đang trong giai đoạn tập trung phát triển các ngành công nghiệp, nông lâm nghiệp.</p>	<p>Thanh Hóa có quy mô nền kinh tế còn nhỏ bé, cơ cấu dịch chuyển kinh tế còn chậm.</p> <p>Kinh tế thị xã Bim Son phát triển không đồng đều, doanh nghiệp quy mô lớn ít và đời sống dân cư phụ thuộc rất lớn vào ngành sản xuất xi măng.</p> <p>Sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các ngân hàng thương mại trên địa bàn.</p> <p>Khách hàng còn hạn chế về năng lực, trình độ, khả năng tài chính và các kỹ năng về quản lý và điều hành kinh doanh.</p>

Có thể thấy BIDV Bim Son có nhiều điểm mạnh và cơ hội phát triển nhưng cũng gặp không ít thách thức và hạn chế. Từ đó, BIDV Bim Son cần có những giải pháp để thích ứng và phát triển kịp thời tương ứng với các chiến lược sau:

Chiến lược SO (sử dụng điểm mạnh để tận dụng cơ hội): BIDV là một thương hiệu lớn, uy tín hàng đầu trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng tại Việt Nam. Để tận dụng cơ hội, BIDV Bim Son cần xây dựng chiến lược trong hoạt động tín dụng theo đúng định hướng chỉ đạo của BIDV, nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng và dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác kiểm soát chất lượng tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng, hoàn thiện quy trình quản lý rủi ro tín dụng, xếp hạng tín dụng nội

bộ để kiểm soát và nâng cao chất lượng tín dụng. Ngoài ra, cần tranh thủ điều kiện pháp lý của địa phương để giải ngân và cấp tín dụng nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Chiến lược ST (sử dụng điểm mạnh để vượt qua thử thách): BIDV là ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam, có sản phẩm dịch vụ đa dạng, tận dụng cơ hội để bán chéo sản phẩm bán lẻ khác nhau, nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng giá trị cho khách hàng, đảm bảo các khoản vay phải có tài sản bảo đảm, chuẩn hóa các quy trình tác nghiệp, xây dựng các yếu tố dự đoán chất lượng tín dụng khách hàng và có hệ thống phân tích, đánh giá theo từng loại đối tượng khách hàng khác nhau và thực hiện chấm điểm được các yếu tố dự đoán tín dụng đó.

Chiến lược WO (khắc phục điểm yếu để chớp lấy cơ hội): Trên cơ sở tổng hòa lợi ích của từng khách hàng mang lại, tiềm năng của từng khách hàng, chủ động có biện pháp ứng xử phù hợp, không ngừng đào tạo bồi dưỡng nâng cao cả về chất và lượng của đội ngũ cán bộ tín dụng, cán bộ quản lý rủi ro, đẩy mạnh quan hệ hợp tác với các tổ chức thẩm định giá để cải thiện chất lượng thẩm định, chia sẻ rủi ro và cơ hội với các ngân hàng thông qua việc thực hiện hợp tác, đồng tài trợ cho các khoản vay có qui mô lớn. Xây dựng văn hóa doanh nghiệp lành mạnh, thực hiện tốt văn hóa kiểm soát rủi ro, chủ động trước rủi ro và linh hoạt trong ứng phó mọi tình huống.

Chiến lược WT (giảm thiểu điểm yếu để tránh nguy cơ): Cải thiện công tác chăm sóc, tiếp thị dịch vụ tới khách hàng, chủ động hơn trong công tác tìm kiếm, tìm hiểu thông tin từ thị trường để chủ động trong mọi tình huống kinh doanh. Mặt khác, tiếp tục hoàn thiện cơ chế phân cấp, ủy quyền trong phán quyết tín dụng; xây dựng và lan tỏa văn hóa kiểm soát rủi ro, thiết lập môi trường tín dụng lành mạnh, mỗi cán bộ tín dụng luôn tích cực, chủ động, nhạy bén và ra quyết định đúng, trách nhiệm trong phạm vi, quyền hạn của mình, thực hiện đánh giá và phân loại khách hàng một cách khách quan và đầy đủ. Cơ cấu tín dụng chuyển dịch tích cực theo hướng gia tăng tỷ trọng dư nợ bán lẻ, tăng tỷ trọng dư nợ ngắn hạn, giảm sự phụ thuộc vào các khách hàng lớn. Tập trung đẩy mạnh các gói ưu đãi của BIDV thực hiện chính sách hỗ trợ với khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động của chi nhánh.

3.4. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bim Sơn

3.4.1. Giải pháp về chính sách tín dụng

Chính sách đối với khách hàng

Việc phân loại, xếp hạng đối với khách hàng phải được tiến hành ngay khi bắt đầu đặt quan hệ tín dụng và trong suốt quá trình hoạt động tín dụng diễn ra cần có sự đánh giá định kỳ để có biện pháp xử lý phù hợp từ đó nâng cao chất lượng tín dụng, duy trì được nền khách hàng ổn định, có tín nhiệm tốt.

Đối với khách hàng nhóm 1: Đẩy mạnh mở rộng quan hệ tín dụng, chăm sóc và gia tăng dư nợ, có chính sách chăm sóc phù hợp với nhóm khách hàng lớn và khách hàng truyền thống.

Đối với khách hàng nhóm 2: Thực hiện quan hệ tín dụng có chọn lọc đối với khách hàng tốt, thực hiện thoái lui dần đối với khách hàng có tiềm ẩn rủi ro tín dụng.

Không cấp tín dụng đối với nhóm khách hàng có dư nợ xấu tại ngân hàng khác, có hoạt động kinh doanh kém và thua lỗ.

Chính sách tăng quy mô và thị phần: Địa bàn có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các ngân hàng, BIDV Bim Sơn cần đẩy mạnh công tác theo dõi, nghiên cứu thị trường tiềm năng, cập nhật đầy đủ, nhanh chóng các thông tin về thị phần tín dụng, đẩy mạnh hoạt động quảng bá thương hiệu, xây dựng hình ảnh đối với khách hàng, duy trì vị trí và uy tín hàng đầu trên địa bàn thị xã Bim Sơn.

3.4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác thẩm định tín dụng

Quan trọng nhất trong thẩm định tín dụng là cán bộ thẩm định phải lường trước được các rủi ro và các tình huống xấu có thể xảy ra để có phương án ứng phó kịp thời. Công tác thẩm định tín dụng cũng cần được thực hiện một cách chuyên nghiệp, khéo léo để khách hàng luôn thực hiện đúng và đầy đủ nghĩa vụ với ngân hàng mà vẫn cảm thấy hài lòng.

3.4.3. Giải pháp về công tác kiểm tra, giám sát tín dụng

Phân định rõ chức năng của các khâu đề xuất tín dụng, thẩm định tín dụng và phê duyệt tín dụng. Gắn liền trách nhiệm của từng thành viên trong bộ máy giám sát tín dụng, nâng cao tinh thần trách nhiệm để thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát một cách có hiệu quả, đặc biệt là nâng cao năng lực đánh giá, thẩm định tín dụng và đạo đức nghề nghiệp là yếu tố quan trọng để hạn chế rủi ro nợ xấu.

3.4.4. Giải pháp về nhân sự và văn hóa doanh nghiệp

Thường xuyên tổ chức đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng và khuyến khích cán bộ tự đào tạo, rèn luyện và tu dưỡng phẩm chất đạo đức nghề nghiệp.

BIDV Bim Sơn cần hoàn thiện hơn cơ chế khuyến khích phù hợp, động viên tinh thần làm việc cũng như gắn kết lợi ích của cán bộ với lợi ích của cơ quan, tập thể.

Xây dựng bảng mô tả công việc cụ thể với các yêu cầu về chuyên môn, được đào tạo cập nhật kiến thức thường xuyên, chuẩn hóa tới từng bộ phận.

Chi nhánh Bim Sơn cần cụ thể hóa thành các bước triển khai, tuyên truyền, phổ biến quán triệt các nội dung về văn hóa doanh nghiệp tới tất cả cán bộ thông qua tổ chức các cuộc thi tìm hiểu văn hóa BIDV.

4. KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại, tín dụng mang lại nguồn thu lớn nhất nhưng cũng là hoạt động chứa đựng nhiều rủi ro nhất, ảnh hưởng lớn đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Việc nghiên cứu hoạt động tín dụng tại BIDV Bim Sơn cho thấy đây là một hoạt động thế mạnh của chi nhánh, là nguồn chủ yếu mang lại lợi nhuận cho ngân hàng nhưng cũng là mảng hoạt động có nhiều rủi ro, thách thức khi địa bàn kinh doanh còn gặp nhiều khó khăn, việc mở rộng quy mô tín dụng cũng như thị phần tín dụng của chi nhánh chưa có nhiều điều kiện thuận lợi.

Nghiên cứu này đã đánh giá được thực trạng chất lượng tín dụng của BIDV Bim Sơn trên góc nhìn của khách hàng sử dụng dịch vụ. Bên cạnh đó, tác giả cũng sử dụng ma trận SWOT để đánh giá chất lượng tín dụng của chi nhánh trên các mặt điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức. Trên cơ sở đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng, tác giả đã đề xuất một số giải pháp về chính sách tín dụng, về nâng cao chất lượng công tác thẩm định tín dụng, về công tác kiểm tra, giám sát tín dụng và về nhân sự và văn hóa doanh nghiệp, từ đó nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại chi nhánh BIDV Bim Sơn trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bim Son, *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2019, 2020, 2021*.
- [2] Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bim Son, *Báo cáo phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng năm 2019, 2020, 2021*.
- [3] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021), *Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Thông tư 11/2021/TT-NHNN, ngày 30 tháng 7 năm 2021*.
- [4] Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2021), *Báo cáo thường niên*.
- [5] Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2021), *Quyết định số 44/QĐ-BIDV về việc triển khai Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, ngày 15 tháng 01 năm 2021*.
- [6] Nguyễn Đình Thọ (2011), *Giáo trình Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb. Tài chính, Hà Nội.
- [7] Nguyễn Văn Tiến (2015), *Giáo trình Nguyên lý và nghiệp vụ của Ngân hàng thương mại*, Nxb. Thống kê, Hà Nội.
- [8] <http://www.bidv.com.vn>.

**CREDIT QUALITY AT VIETNAM JOINT STOCK
COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND
DEVELOPMENT - BIM SON BRANCH**

Nguyen Thi Huyen

ABSTRACT

Bank for Investment and Development of Vietnam - Bim Son branch (BIDV Bim Son) is the first branch of the Bank for Investment and Development of Vietnam. To well implement the goal of safe and sustainable development in its operations, BIDV Bim Son is always interested in improving customer service quality and limiting credit risks. This article evaluates the current status of BIDV Bim Son's credit quality from the perspective of 200 customers who have used the service. Besides, the author also uses the SWOT matrix to evaluate the credit quality of the branch in terms of strengths, weaknesses, opportunities and challenges. Based on the assessment of the credit quality at the Bank, the author proposed a number of solutions to improve credit quality at BIDV Bim Son in the coming time.

Keywords: *Credit quality, credit growth, BIDV Bim Son.*

* Ngày nộp bài: 21/5/2023; Ngày gửi phản biện: 22/5/2023; Ngày duyệt đăng: 28/8/2023