

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THANH HÓA

Lê Thị Thanh Thủy¹, Nguyễn Phương Anh²

TÓM TẮT

Một trong những vấn đề quan trọng mà Ngân hàng thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam (VCB) - Chi nhánh Thanh Hóa quan tâm trong thời gian qua là chất lượng tín dụng, bởi nó chính là hoạt động trọng tâm của ngân hàng và đảm bảo mục tiêu hoạt động an toàn, hiệu quả. Nghiên cứu sử dụng kết hợp dữ liệu sơ cấp và thứ cấp để đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại VCB - Chi nhánh Thanh Hoá thông qua đánh giá sự hài lòng của khách hàng về hoạt động tín dụng của ngân hàng trên các khía cạnh, bao gồm: (1) Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng từ phía ngân hàng; (2) Các chỉ tiêu đánh giá sự hài lòng về chất lượng tín dụng từ phía khách hàng dựa trên thang đo Servqual với 05 yếu tố: Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình. Kết quả đánh giá thực trạng của nghiên cứu là cơ sở để định hướng các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại VCB - Chi nhánh Thanh Hoá trong thời gian tới.

Từ khóa: Chất lượng tín dụng, ngân hàng thương mại (NHTM), VCB - Chi nhánh Thanh Hoá.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Tín dụng là hoạt động trọng tâm của hầu hết các ngân hàng thương mại (NHTM). Việc nâng cao chất lượng tín dụng để đảm bảo mục tiêu hoạt động an toàn, hiệu quả là một phần không thể thiếu trong quản trị ngân hàng [2]. Với hơn 10 năm xây dựng và trưởng thành tại thị trường Thanh Hóa, trong những năm qua, Ngân hàng Thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Thanh Hóa (VCB - CN Thanh Hóa) đã không ngừng phấn đấu vươn lên, khẳng định thương hiệu trên địa bàn tỉnh, có bước phát triển đáng kể và tăng trưởng nhanh, đạt được nhiều thành tựu to lớn trên mọi mặt hoạt động kinh doanh - dịch vụ ngân hàng, phát triển cả kinh doanh đối nội và kinh doanh đối ngoại, công nghệ ngân hàng tiên tiến, có uy tín với khách hàng. Tuy nhiên, việc tăng trưởng tín dụng luôn đi kèm với nợ xấu ngày càng tăng, trong khi đó, công tác xử lý, thu hồi đang còn gặp những khó khăn, vướng mắc nhất định, điều này ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy, để thực hiện mục tiêu phát triển an toàn, bền vững trong hoạt động của mình, VCB - CN Thanh Hóa luôn quan tâm đến việc nâng cao chất lượng tín dụng và hạn chế rủi ro tín dụng. Với sự đòi hỏi của lý luận và thực tiễn, việc nghiên cứu và đề ra các giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng tại VCB - CN Thanh Hoá cần thiết được thực hiện.

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

² Học viên cao học lớp K15 chuyên ngành QTKD, Khoa Kinh tế - QTKD, Trường Đại học Hồng Đức

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Chất lượng tín dụng trong hoạt động của ngân hàng thương mại

Tín dụng ngân hàng là hình thức phản ánh mối quan hệ vay và trả nợ giữa một bên là các ngân hàng, các tổ chức tín dụng và một bên là khách hàng. Nó là một nghiệp vụ kinh doanh tiền tệ của ngân hàng được thực hiện theo nguyên tắc hoàn trả và có lãi. Khi đó, bên cho vay sẽ chuyển giao tài sản cho bên vay trong thời gian đã được thoả thuận rõ ràng của hợp đồng cho vay. Các cá nhân, doanh nghiệp vay có nghĩa vụ và trách nhiệm phải thanh toán đầy đủ cả gốc lẫn lãi khi đến thời hạn phải trả như đã quy định [4].

Xét trên góc độ NHTM, chất lượng tín dụng được thể hiện ở chỗ tín dụng phải tuân thủ quy trình nghiệp vụ, chính sách tín dụng của ngân hàng và pháp luật; phải được bảo đảm và đảm bảo nguyên tắc hoàn trả đầy đủ, đúng hạn cả gốc và lãi; rủi ro tín dụng phải trong giới hạn cho phép và được kiểm soát; hoạt động tín dụng phải mang lại hiệu quả kinh tế cho ngân hàng, tạo điều kiện cho các dịch vụ khác của ngân hàng phát triển, bảo đảm thanh khoản, nâng cao uy tín và vị thế cạnh tranh cho ngân hàng [3]. Các chỉ tiêu định lượng để phản ánh chất lượng tín dụng như: chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng, chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn, chỉ tiêu nợ quá hạn, nợ xấu, lợi nhuận từ hoạt động tín dụng [5].

Xét trên góc độ khách hàng, tín dụng có chất lượng tốt khi thoả mãn được nhu cầu của khách hàng. Do đó theo cách tiếp cận này đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng có thể đánh giá thông qua mức độ thoả mãn của khách hàng đối với các khoản cho vay của ngân hàng [1], cụ thể trong bài viết này đánh giá mức độ hài lòng của các khách hàng đối với hoạt động tín dụng của VCB - CN Thanh Hoá.

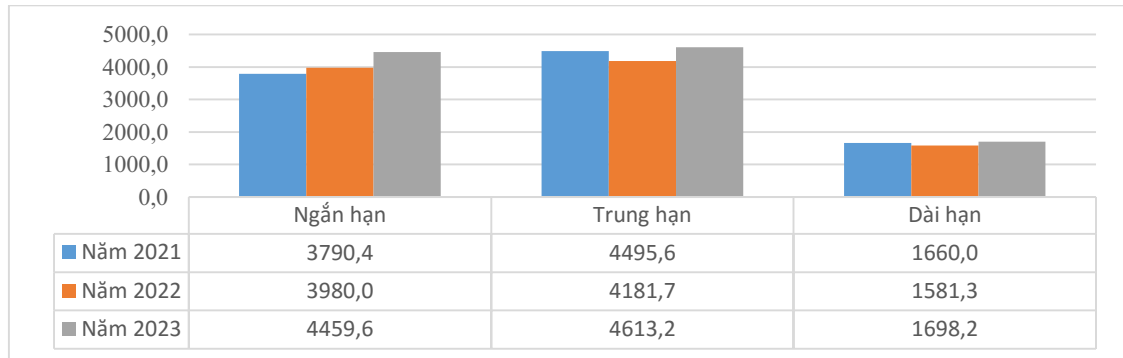
2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu tham khảo, thu thập thông tin, số liệu thứ cấp từ các sách, giáo trình, công trình, nghiên cứu về đề tài chất lượng tín dụng, đặc biệt đối với các đề tài trong lĩnh vực ngân hàng; các báo cáo về kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng VCB - CN Thanh Hoá qua các năm 2021 - 2023. Số liệu sơ cấp về đánh giá của các khách hàng đối với chất lượng tín dụng của ngân hàng được thu thập dựa trên bảng câu hỏi được thiết kế phù hợp với mục tiêu nghiên cứu, thời gian thu thập số liệu là từ tháng 11/2023 đến tháng 1/2024. Nghiên cứu tiến hành phân tích thống kê mô tả quan điểm đánh giá của khách hàng về chất lượng tín dụng của ngân hàng theo 05 thành phần chất lượng dịch vụ của thang đo Servqual. Nghiên cứu sử dụng 250 phiếu điều tra, số lượng phiếu phân bổ theo các khách hàng cá nhân và tổ chức, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ với các câu hỏi được thiết kế sẵn. Dữ liệu thu thập được kiểm tra lại theo tiêu chuẩn đầy đủ, chính xác và logic, sắp xếp theo từng nội dung nghiên cứu bằng phần mềm Microsoft Excel.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng chất lượng tín dụng tại VCB - CN Thanh Hóa thông qua một số chỉ tiêu định lượng

Trong giai đoạn 2021 - 2023, dư nợ cho vay của Chi nhánh có đang có sự phát triển nhanh chóng, đặc biệt là vào năm 2023. Năm 2021, dư nợ cho vay là 9.946 tỷ đồng, đến năm 2022, dư nợ cho vay có sự giảm nhẹ, xuống còn 9.743 tỷ đồng (tương đương mức giảm tỷ lệ 2%). Mức giảm này là do ảnh hưởng của tình hình kinh tế trong nước và ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 trong năm và trước đó. Tuy nhiên, năm 2023, dư nợ tín dụng tăng lên 10.771 tỷ đồng (mức tăng 1.028 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương tỷ lệ tăng trưởng 11%). Điều này cho thấy mức tăng trưởng tín dụng của ngân hàng có dấu hiệu phục hồi và phát triển nhanh chóng.



Hình 1. Tăng trưởng tín dụng của VCB - CN Thanh Hoá giai đoạn 2021 - 2023

(Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tổng kết các năm 2021, 2022, 2023 của VCB - CN Thanh Hoá)

Tỷ lệ lãi suất có xu hướng giảm, VCB - CN Thanh Hóa trở thành điểm đến của nhiều khách hàng năm 2023. Dư nợ ngắn hạn và trung hạn luôn chiếm tỷ trọng cao, điều này phản ánh một đặc điểm chung của các khoản cho vay của VCB - CN Thanh Hóa là sản phẩm luân chuyển vốn ngắn, vòng quay nhanh nên các doanh nghiệp, cá nhân cần vay vốn ngắn hạn nhằm bổ sung vốn lưu động thiếu hụt, đảm bảo sự luân chuyển vốn cho hoạt động kinh doanh, giảm rủi ro cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Dư nợ chủ yếu thực hiện thông qua hình thức cho vay có đảm bảo (chiếm khoảng 73%), tập trung ở các khách hàng là tổ chức kinh tế, doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh bán buôn và bán lẻ.

Hiệu quả sử dụng vốn phản ánh cứ một đồng huy động thì có bao nhiêu đồng được đem đi cho vay. Số liệu bảng 1 có thể cho thấy chỉ tiêu hiệu suất sử dụng vốn của ngân hàng VCB - CN Thanh Hoá có xu hướng giảm nhẹ trong 3 năm gần đây. Tuy nhiên, chỉ tiêu này thể hiện quy mô hoạt động tín dụng của ngân hàng, theo đó tín dụng vẫn đang là hoạt động chính và mang lại doanh thu, lợi nhuận chủ yếu trong các hoạt động của VCB - CN Thanh Hoá hiện nay.

Bảng 1. Hiệu suất sử dụng vốn của Ngân hàng VCB - CN Thanh Hóa

(Đvt: tỷ đồng)

	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021	2023/2022
Tổng dư nợ cho vay	9.946	9.743	10.771	-203	1.028
Tổng nguồn vốn huy động	5.074	6.670	8.804	1.596	2.134
Hiệu suất sử dụng vốn	1,96	1,46	1,22	-0,5	-0,2

(Nguồn: Tính toán từ báo cáo tổng kết các năm 2021, 2022, 2023 của VCB - CN Thanh Hoá)

Ngân hàng nào hoạt động kinh doanh thì 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 và khó có thể tránh khỏi được. Bảng 2 cho thấy thời điểm từ năm 2021 đến năm 2023, ngân hàng đang gặp rất nhiều khó khăn trong kiểm soát nợ quá hạn. Đỉnh điểm, vào giai đoạn năm 2022, tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng lên mức 3,95% trong đó nợ xấu tăng lên 120 tỷ đồng. Đến năm 2023, ngân hàng đã cố gắng giảm mức nợ quá hạn xuống còn 3,03% và tỷ lệ nợ xấu xuống còn 1,73%. Các khoản nợ xấu tập trung vào nợ trung và dài hạn là chủ yếu. Đây cũng là nỗ lực rất lớn của ngân hàng VCB - CN Thanh Hóa trong giai đoạn nhiều doanh nghiệp đang gặp nhiều khó khăn trong giai đoạn Covid-19 và hậu Covid-19. Ngân hàng đang triển khai các biện pháp kiểm tra, giám sát, đánh giá lại tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, phân tích nguyên nhân, tích cực triển khai các biện pháp đôn đốc thu hồi nợ gốc lãi đúng hạn để tránh phát sinh nợ xấu.

Bảng 2. Bảng chỉ tiêu tỷ lệ nợ và lợi nhuận của Ngân hàng VCB - Chi nhánh Thanh Hóa

Đơn vị tính: tỷ đồng

	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022/2021	2023/2022
Nợ quá hạn	335,67	384,60	326,01	49	-59
Nợ xấu	134,27	254,29	186,01	120	-68
Tổng dư nợ	9.946	9.743	10.771	-203	1.028
Tỷ lệ nợ quá hạn	3,37%	3,95%	3,03%	0,57%	-0,92%
Tỷ lệ nợ xấu/ nợ quá hạn	40,00%	66,12%	57,06%	26,12%	-9,06%
Tỷ lệ nợ xấu/ tổng dư nợ	1,35%	2,61%	1,73%	1,26%	-0,88%
Tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động tín dụng/tổng dư nợ	2,96%	3,85%	7,56%	0,89%	3,71%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh của VCB - CN Thanh Hóa năm 2021 - 2023)

Tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động tín dụng trên tổng dư nợ cũng tăng trưởng đáng kể, từ mức 2,96% năm 2021 lên 7,56% năm 2023. Như vậy có thể thấy VCB - CN Thanh Hóa luôn duy trì các hoạt động tín dụng và tỷ lệ lợi nhuận một cách ổn định và thích ứng linh hoạt trước các chính sách và quy định của Chính phủ, từ đó tìm kiếm các cơ hội mới để đột phá và phát triển.

3.2. Thực trạng chất lượng tín dụng tại VCB - Chi nhánh Thanh Hóa thông qua khảo sát sự hài lòng của khách hàng

Nghiên cứu tiến hành phỏng vấn bằng bảng hỏi để thu thập dữ liệu từ các khách hàng phát sinh giao dịch tại VCB - CN Thanh Hóa trong thời gian 03 năm trở lại đây. Số lượng bảng hỏi phát ra là 250. Sau khi nhận lại và kiểm tra thì số lượng bảng câu hỏi thu về và đạt yêu cầu là 246 bảng câu hỏi.

Độ tin cậy

Qua nghiên cứu, kết quả điều tra tại bảng hỏi cho thấy, các yếu tố “Thông tin của khách hàng luôn được bảo mật” được đánh giá cao nhất (Giá trị trung bình - GTTB = 4,34), tiếp đó là các yếu tố “VCB - CN Thanh Hóa là Ngân hàng có uy tín cao” (GTTB = 4,35) và “Các sản phẩm của Ngân hàng đúng như những gì được quảng cáo” (GTTB = 4,27). Điều đó chứng tỏ

Ngân hàng đã thực hiện khá tốt các cam kết về bảo mật thông tin - đây là một vấn đề quan trọng và rất được khách hàng quan tâm khi vấn đề bảo mật thông tin cá nhân trong những năm gần đây đáng báo động. Thêm vào đó, thương hiệu VCB nói chung luôn là thương hiệu ngân hàng đáng tin cậy trong hệ thống NHTM, nên được khách hàng tin tưởng, đánh giá cao. Tuy nhiên, kết quả cũng cho thấy Vietcombank - CN Thanh Hóa cần quan tâm hơn đến việc thẩm định khoản vay; bên cạnh đó, “đáp ứng dịch vụ cho vay đúng thời điểm như đã hứa” tốt hơn về mặt thời gian để khách hàng có sự tin tưởng và chủ động trong công việc.

Khả năng đáp ứng

Yếu tố “Các gói sản phẩm của Ngân hàng phù hợp với KH” được khách hàng đánh giá cao nhất. Điều này chứng tỏ khách hàng đánh giá cao việc thiết kế các gói cho vay đối với KH đáp ứng cơ bản nhu cầu vay vốn của KH. Tuy nhiên, yếu tố “Khách hàng dễ dàng tìm hiểu và tiếp cận các gói sản phẩm của Ngân hàng” cho thấy khách hàng chưa thực sự hoàn toàn hài lòng với việc tiếp cận và tìm hiểu các gói sản phẩm của ngân hàng. Chiến lược marketing của Chi nhánh đang có những hạn chế nhất định. Với độ tuổi sử dụng các sản phẩm cho vay của Chi nhánh chủ yếu là trẻ thì Chi nhánh cần quan tâm tới việc quảng bá và giới thiệu sản phẩm online. Các yếu tố còn lại là “Nhân viên Ngân hàng luôn nhiệt tình giúp đỡ”, “Nhân viên Ngân hàng luôn giải đáp nhanh chóng và thỏa mãn những thắc mắc của bạn” và “Nhân viên Ngân hàng hướng dẫn và hoàn thiện hồ sơ thủ tục cho vay đầy đủ và dễ hiểu” đều có tỷ lệ ý kiến “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” chưa thực cao. Kết quả này cho thấy cán bộ tín dụng còn chưa hoàn toàn đáp ứng được với sự mong đợi của khách hàng trong việc giải quyết, giúp đỡ và hỗ trợ nghiệp vụ cho khách hàng một cách tốt nhất và nhanh nhất.

Sự đảm bảo

Yếu tố được đánh giá cao nhất là “Nhân viên ngân hàng có đạo đức nghề nghiệp, không vòi vĩnh khách hàng” với tỷ lệ ý kiến “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” đạt 96,6% (GTTB = 4,33). Đây thực sự là một kết quả đáng mừng. Có thể nói các cán bộ tín dụng đã làm tốt trách nhiệm của mình mà không để phát sinh các tiêu cực đáng có. Một yếu tố khác là “Nhân viên ngân hàng có đầy đủ chuyên môn nghiệp vụ” cũng được đánh giá rất tốt, cho thấy khách hàng hoàn toàn yên tâm khi làm việc với nhân viên ngân hàng vì họ được trang bị đầy đủ kiến thức chuyên môn nghiệp vụ. Các yếu tố còn lại như “Nhân viên ngân hàng tạo được niềm tin với khách hàng”, “Nhân viên ngân hàng có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc” và “Các gói sản phẩm cho vay có chất lượng cao và đảm bảo lợi ích cho khách hàng” với tỷ lệ ý kiến “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” đạt kết quả gần như tương đương nhau với điểm trung bình khá (3,7/5 điểm). Điều này cho thấy khách hàng đánh giá sự đảm bảo và năng lực phục vụ của nhân viên tín dụng tốt nhưng chưa thực sự cao.

Sự đồng cảm

Các nhận định trong thang đo đều có điểm trung bình thấp, chỉ 3,5/5 điểm. Điều này chứng tỏ Ngân hàng chưa thực sự quan tâm đến vấn đề mà khách hàng chú trọng. Yếu tố “Ngân hàng có chính sách ưu đãi hơn đối với khách hàng lâu năm, khách hàng có quan hệ uy tín” đạt nhận định cao nhất trong thang đo, điều này cho thấy ngân hàng cũng đã quan tâm đến việc giữ chân các khách hàng cũ và có uy tín. Tuy nhiên, tỷ lệ trả lời tốt và rất tốt cũng còn hạn chế. Hai yếu tố còn lại là “Nhân viên luôn nhiệt tình, lịch sự và niềm nở mỗi khi gặp khách

hàng” và “Ngân hàng luôn quan tâm đến khách hàng thể hiện qua sự thăm hỏi vào các dịp lễ/kỷ niệm đặc biệt” đạt được nhận định chưa được tốt. Ngân hàng cần quan tâm đến các chính sách quan hệ khách hàng để đồng hành với khách hàng một cách nhiệt tình và lâu dài hơn.

Phương tiện hữu hình

Hai yếu tố “Cơ sở vật chất trang thiết bị Ngân hàng hiện đại” và “Trang phục nhân viên nhã nhặn và lịch sự” được đánh giá khá tốt khi điểm trung bình lần lượt là 4,3 và 4,43 (mức rất tốt trên thang đo 5 điểm). Điều này có nghĩa là trang thiết bị, sảnh giao dịch, quầy giao dịch được thiết kế mang lại cảm giác gần gũi, dễ quan sát, thuận tiện và hiện đại đối với khách hàng. Yếu tố được khách hàng đánh giá tốt là “Khách hàng dễ dàng tiếp cận với các sản phẩm mới qua quảng cáo của Ngân hàng” với mức trung bình 3,81. Các thông tin quảng cáo của Ngân hàng luôn được đăng tải trên website chung của ngân hàng; ngoài ra còn được thông tin tới khách hàng qua email và các tờ quảng cáo để khách hàng có những sự tiếp cận và lựa chọn dễ dàng. Các yếu tố được đánh giá chưa cao là “hồ sơ thủ tục tín dụng của Ngân hàng đơn giản, dễ hiểu” với điểm trung bình là 3,62 bởi vì hệ thống và quy trình hồ sơ cho vay vốn của Ngân hàng cũng còn nhiều thủ tục giấy tờ. Bên cạnh đó, yếu tố bị đánh giá thấp nhất của thang đo là “Mạng lưới phòng giao dịch của Ngân hàng phân bố đều, thuận lợi cho khách hàng tìm đến” (GTTB = 3,26). Qua kết quả khảo sát cho thấy yếu tố vị trí thuận lợi và số lượng phòng giao dịch chưa được đánh giá cao.

Sự hài lòng

Yếu tố “Bạn hoàn toàn hài lòng với chất lượng chất lượng tín dụng của Ngân hàng” với GTTB ý kiến đồng thuận là 3,81, là mức Khá. Đây là kết quả cần được cải thiện hơn. Yếu tố “Bạn sẽ tiếp tục sử dụng các sản phẩm của Ngân hàng trong tương lai” được đánh giá cao nhất với 3,86 điểm, tuy nhiên tỷ lệ “hoàn toàn không đồng ý” là 3,1%, chứng tỏ vẫn còn khách hàng còn đang băn khoăn và suy nghĩ về việc có tiếp tục đồng hành cùng Chi nhánh hay không. Và cuối cùng là yếu tố “Bạn sẵn lòng giới thiệu và đề xuất các sản phẩm của Ngân hàng cho mọi người” đạt điểm trung bình 3,74 chứng tỏ nhiều khách hàng chưa đủ hài lòng để giới thiệu với người khác. Đây cũng là những vấn đề Chi nhánh cần cải thiện để đạt được chất lượng cao nhất có thể.

4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Thông qua việc nghiên cứu và phân tích thực trạng chất lượng tín dụng của VCB - CN Thanh Hóa, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp khuyến nghị để nâng cao chất lượng tín dụng tại VCB - CN Thanh Hoá trong thời gian tới. Trước hết, cần tập trung vào việc hoàn thiện các chính sách tín dụng, hoàn thiện cơ cấu tổ chức và hoạt động của các bộ phận có liên quan đến hoạt động tín dụng trong đó chú trọng hoàn thiện quy trình cấp tín dụng, tăng cường công tác thẩm định tín dụng. Thêm vào đó, VCB - CN Thanh Hoá cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong cho vay, hoàn thiện việc xây dựng phương án xử lý nợ xấu, xử lý rủi ro và bù đắp tổn thất. Để nâng cao trình độ của nhân viên về chất lượng thẩm định cấp tín dụng và chất lượng đánh giá rủi ro tín dụng, chi nhánh cần thực hiện một số giải pháp về đào tạo và tập huấn, bố trí cán bộ phù hợp với năng lực và xây dựng đội ngũ quản lý của mình phải có tầm nhìn xa, đặc biệt là cấp quản lý rủi ro tín dụng và cấp quản lý cấp tín dụng. Cuối cùng, chi nhánh cần hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin hỗ trợ đắc lực cho việc quản trị

chất lượng tín dụng, xây dựng các công cụ hỗ trợ số liệu để đo lường rủi ro đối với từng ngành/lĩnh vực và làm cơ sở xây dựng các giới hạn tín dụng theo ngành/lĩnh vực tại chi nhánh, phát huy các lợi ích của công cụ điều hành từ việc phân tích số liệu, đồng thời giảm thiểu những hạn chế trong thời gian qua. Các giải pháp nếu được thực hiện đồng bộ sẽ có tác dụng tích cực trong việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại VCB - CN Thanh Hoá trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Văn Tiến (2015), *Toàn tập quản trị ngân hàng thương mại*, Nxb. Lao động, Hà Nội.
- [2] Nguyễn Văn Tiến, Nguyễn Mạnh Hùng (2017), *Cẩm nang quản trị rủi ro trong kinh doanh Ngân hàng*, Nxb. Lao động, Hà Nội.
- [3] Nguyễn Thị Minh Hiền (2016), *Marketing ngân hàng*, Nxb. Lao động, Hà Nội.
- [4] Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam (2024), *Luật số 32/2024/QH15: Luật các tổ chức tín dụng*, ban hành ngày 18/1/2024, <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>.
- [5] Trần Đình Định (2008), *Quản trị rủi ro trong hoạt động ngân hàng theo chuẩn mực, thông lệ quốc tế và quy định của Việt Nam*, Nxb. Tư pháp, Hà Nội.

IMPROVING CREDIT QUALITY AT JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOREIGN TRADE OF VIETNAM - THANH HOA BRANCH

Le Thi Thanh Thuy, Nguyen Phuong Anh

ABSTRACT

Credit quality is one of the important issues that Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam - Thanh Hoa Branch has been concerned about in recent times, because it is the central activity of the bank and ensures its operational goals which are safe and effective. The research topic uses a combination of primary and secondary data to evaluate the current status of credit quality at VCB - Thanh Hoa Branch including: (1) Quality assessment criteria from the bank; (2) Indicators to evaluate customer satisfaction with credit quality based on the Servqual scale with 05 factors: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. The results of assessing the current situation of the study are the basis for orienting solutions to improve the quality of credit activities at VCB - Thanh Hoa Branch in the coming time.

Keywords: *Credit quality, commercial bank, VCB - Thanh Hoa Branch.*

* Ngày nộp bài: 24/4/2024; Ngày gửi phản biện: 24/4/2024; Ngày duyệt đăng: 13/6/2024