

TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH ĐỒNG THÁP

Retail credit at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam Dong Thap branch

Nguyễn Ngọc Hà Linh¹

¹Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
linhnhh@bidv.com.vn

Tóm tắt — Hoạt động phát triển tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đồng Tháp giai đoạn 2018 - 2020 đã đạt những kết quả tích cực. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn một số hạn chế nhất định. Trên cơ sở phân tích thực trạng, tác giả đã đề xuất giải pháp bao gồm tăng cường thu hút khách hàng tiềm năng, đẩy mạnh các hoạt động marketing ngân hàng, cải tiến, đa dạng hóa dịch vụ, sản phẩm tín dụng bán lẻ mà Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đồng Tháp đã triển khai, phát triển, mở rộng mạng lưới hoạt động góp phần phát triển tín dụng bán lẻ.

Abstract — Retail credit development activities at Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam Dong Thap branch in the period 2018 - 2020 have achieved positive results. However, this operation still has certain limitations. Based on the current situation analysis, the author has proposed solutions including increasing attraction of potential customers, promoting banking marketing activities, improving and diversifying retail credit services and products deployed by Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam Dong Thap branch, develop and expand the network of activities contributing to the development of retail credit.

Từ khóa — Tín dụng bán lẻ, hiệu quả, retail credit, effective.

1. Giới thiệu

Theo Khoản 3, Điều 4 Luật các tổ chức tín dụng 2010 thì: “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”. Trong đó “Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán”(Quốc hội, 2010).

Trong thời điểm hiện tại, các ngân hàng cạnh tranh quyết liệt với nhau nhằm thu hút khách hàng để hoàn thành các chỉ tiêu được giao. Tín dụng bán lẻ là một chủ đề tác giả chọn nghiên cứu nhằm tìm ra một số yếu tố tích cực giúp hoàn thiện các giải pháp tích cực nhằm mở rộng tín dụng bán lẻ tại ngân hàng.

2. Thực trạng phát triển tín dụng bán lẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Đồng Tháp giai đoạn 2018 – 2020

2.1. Cơ sở lý thuyết

Theo Khoản 2 Điều 50 Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 của Quốc hội (2010) thì tổ chức tín dụng cho các tổ chức, cá nhân vay ngắn hạn, trung dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, đời sống bao hàm cả hai nội dung là tín dụng bán buôn và tín dụng bán lẻ.

Các chỉ tiêu đánh giá phát triển tín dụng bán lẻ tại ngân hàng thương mại: Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng bán lẻ, cơ cấu dư nợ tín dụng bán lẻ, tỷ lệ nợ quá hạn bán lẻ, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ thu nhập lãi cận biên và tỷ lệ dư nợ tín dụng bán lẻ trong tổng huy động vốn.

Theo Phạm Thị Thu Hà (2015), tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng sang cho khách hàng, tổ chức, cá nhân trong một thời gian nhất định

với một khoản chi phí nhất định. Nói cách khác, tín dụng ngân hàng là quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với các tổ chức, cá nhân được thực hiện dưới hình thức ngân hàng đứng ra huy động vốn bằng tiền và cho vay với các đối tượng trên.

Theo Nguyễn Đăng Dờn (2010), tín dụng ngân hàng giữ vị trí đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế, hoạt động của nó hết sức đa dạng và phong phú.

Theo Lê Văn Tư (2018), hiện nay ở nước ta vẫn chưa có một khái niệm thống nhất về tín dụng bán lẻ. Trong Luật các tổ chức tín dụng, các loại hình cấp tín dụng được quy định chung, chưa có định nghĩa và giải thích rõ ràng.

2.2. Sơ lược kết quả hoạt động kinh doanh

Trong giai đoạn 2018 – 2020, tổng nguồn vốn huy động có chiều hướng tăng ổn định qua các năm tuy nhiên tốc độ không cao, nguyên nhân chính là do môi trường kinh doanh trên địa bàn gặp nhiều khó khăn (thời tiết không thuận lợi, mất mùa, giá cả các mặt hàng nông sản chủ lực giảm và duy trì ở mức thấp). Đồng thời, sự cạnh tranh lãi suất huy động giữa các ngân hàng ngày càng mạnh nên việc tăng trưởng là rất khó.

Trong hoạt động tín dụng, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đồng Tháp (BIDV Đồng Tháp), luôn thực hiện tăng trưởng tín dụng theo đúng định hướng của BIDV, đảm bảo gắn tăng trưởng tín dụng với việc kiểm soát chất lượng tín dụng. BIDV Đồng Tháp đang từng bước thực hiện chuyển đổi cơ cấu khách hàng, đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng hướng tới nhiều thành phần kinh tế.

Tỷ trọng dư nợ cho vay đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp lớn có xu hướng giảm. Ngoài ra chi nhánh cũng đã triển khai mạnh mẽ các chương trình tín dụng ưu đãi dành cho các thành phần kinh tế như các hộ nông dân, cán bộ viên chức Nhà nước, các doanh nghiệp vừa và nhỏ để kích thích nhu cầu vay vốn đầu tư sản xuất, tiêu dùng thường xuyên. Tổng dư nợ cuối kỳ năm 2020 đạt 8.919 tỷ đồng, trong đó dư nợ bán buôn là 5.336 tỷ đồng (chiếm 59,8%), dư nợ bán lẻ là 3.583 tỷ đồng (chiếm 40,2%).

2.3. Thực trạng phát triển tín dụng bán lẻ

2.3.1. Tốc độ phát triển dư nợ tín dụng bán lẻ:

Bảng 1. Tăng trưởng dư nợ tín dụng bán lẻ

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm			So sánh 2018 - 2019		So sánh 2019 - 2020	
	2018	2019	2020	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng dư nợ	6.549	7.865	8.919	1.316	20,1	1.054	13,4
Dư nợ tín dụng bán lẻ	2.421	3.125	3.583	704	29,1	458	14,7
Tỷ trọng dư nợ tín dụng bán lẻ (%)	37,0	39,7	40,2		2,7		0,5

Nguồn: BIDV Đồng Tháp

Tổng dư nợ của BIDV Đồng Tháp đều tăng qua các năm, tăng từ 6.549 tỷ đồng năm 2018 lên 7.865 tỷ đồng trong năm 2019 (tăng 20,1%) và tăng lên đến 8.919 tỷ đồng trong năm 2020 (tăng 13,4%).

Dư nợ tín dụng bán lẻ (TDBL) của BIDV Đồng Tháp cũng ghi nhận sự tăng trưởng trong giai đoạn 2018 - 2020, năm 2018 đạt 2.421 tỷ đồng, năm 2019 tăng lên đến 3.125 tỷ đồng (tăng 29,1%) và năm 2020 đạt 3.583 tỷ đồng (tăng 14,7%).

2.3.2. Cơ cấu dư nợ tín dụng bán lẻ:

Bảng 2. Cơ cấu dư nợ tín dụng bán lẻ theo mục đích vay

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm			So sánh 2018 - 2019		So sánh 2019 - 2020	
	2018	2019	2020	Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay sản xuất kinh doanh	1.550	2.281	2.787	731	47,2	506	22,2
Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống	607	666	593	59	9,7	-73	-11,0
Cho vay nhu cầu nhà ở	122	121	119	-1	-0,8	-2	-1,7
Cho vay mua ô tô	65	52	34	-13	-20,0	-18	-34,6
Cho vay tiêu dùng bảo đảm bằng bất động sản	41	52	49	11	26,8	-3	-5,8
Cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm	379	441	391	62	16,4	-50	-11,3
Thẻ tín dụng	1	1	1	0	0,0	0	0,0
Cho vay cầm cố Sổ tiết kiệm	263	177	202	-86	-32,7	25	14,1
Tổng dư nợ	2.421	3.125	3.583	704	29,1	458	14,7

Nguồn: BIDV Đồng Tháp

Trong cả giai đoạn 2018 - 2020, sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh là sản phẩm cho vay trụ cột trong hoạt động TDBL tại BIDV Đồng Tháp, chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ bán lẻ. Một số sản phẩm tín dụng phải kể đến như cho vay kinh tế trang trại, cho vay tái canh cây dưa hấu, trồng hoa, cho vay lưu vụ.

Tỷ trọng vay cầm cố, chiết khấu giấy tờ có giá, sổ tiết kiệm không có nhiều biến động trong giai đoạn 2018 - 2020, dư nợ dao động khoảng từ 379 tỷ đồng đến 441 tỷ đồng.

Bảng 3. Cơ cấu dư nợ tín dụng bán lẻ theo thời hạn cho vay

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm			So sánh 2018 - 2019		So sánh 2019 - 2020	
	2018	2019	2020	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ ngắn hạn	1.902	2.571	3.015	669	35,2	444	17,3
Tỷ trọng (%)	78,6	82,3	84,1		3,7		1,8
Dư nợ trung, dài hạn	519	554	568	35	6,7	14	2,5
Tỷ trọng (%)	21,4	17,7	15,9		-3,7		-1,8
Tổng dư nợ	2.421	3.125	3.583	704	29,1	458	14,7

Nguồn: BIDV Đồng Tháp

Dư nợ ngắn hạn và dư nợ trung, dài hạn TDBL tại BIDV Đồng Tháp đều tăng qua các năm. Cụ thể, dư nợ ngắn hạn tăng từ 1.902 tỷ đồng năm 2018 lên 2.571 tỷ đồng trong năm 2019 và 3.015 trong năm 2020. Dư nợ trung, dài hạn cũng tăng từ 519 tỷ đồng trong năm 2018 lên 554 tỷ đồng trong năm 2019 và 568 tỷ đồng trong năm 2020.

Về tỷ trọng, phần lớn dư nợ TDBL tại BIDV Đồng Tháp là dư nợ ngắn hạn và có xu hướng ngày càng tăng, năm 2018 là 78,6%, năm 2019 tăng lên đến 82,3% và năm 2020 là 84,1%.

2.3.3. Tỷ lệ nợ xấu và nợ xấu gộp:

Bảng 4. Tỷ lệ nợ xấu và nợ xấu gộp

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm			So sánh 2018 - 2019		So sánh 2019 - 2020	
	2018	2019	2020	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ tín dụng bán lẻ	2.421	3.125	3.583	704	29,1	458	14,7
Nợ xấu tín dụng bán lẻ	25,5	19,6	46,7	-5,9	-23,1	27,1	138,3
Nợ bán VAMC	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nợ xấu tiềm ẩn tín dụng bán lẻ	10,2	56,7	70,2	46,5	455,9	13,5	23,8
Tỷ lệ nợ xấu tín dụng bán lẻ (%)	1,1	0,6	1,3		-0,5		0,7
Tỷ lệ nợ xấu gộp tín dụng bán lẻ (%)	1,5	2,4	3,3		0,9		0,9

Nguồn: BIDV Đồng Tháp

Tỷ lệ nợ xấu của BIDV Đồng Tháp cũng có sự tăng giảm đan xen giống như nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn. Cụ thể: Nợ xấu năm 2018 của BIDV Đồng Tháp là 25,5 tỷ đồng, đến năm 2019 giảm xuống còn 19,6 tỷ đồng (giảm 23,1%) và sau đó lại tăng mạnh lên đến 46,7 tỷ đồng trong năm 2020 (tăng đến 138,3%). Tuy nhiên do nợ xấu tiềm ẩn của đơn vị tăng mạnh trong giai đoạn 2018 – 2020 (tăng từ 10,2 tỷ đồng trong năm 2018 lên 56,7 tỷ đồng trong năm 2019 và 70,2 tỷ đồng trong năm 2020) nên tỷ lệ nợ xấu gộp tại BIDV Đồng Tháp có xu hướng tăng nhanh, tăng từ 1,5% trong năm 2018 lên 2,4% trong năm 2019 và vượt ngưỡng 3,0% trong năm 2020.

2.3.4. Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên:

Bảng 5. Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm			So sánh 2018 - 2019		So sánh 2019 - 2020	
	2018	2019	2020	Số tiền	%	Số tiền	%
Thu nhập lãi thuần từ tín dụng bán lẻ	51	74	90	23	45,1	16	21,6
Tổng dư nợ tín dụng bán lẻ bình quân	1.955	2.674	3.280	719,0	36,8	606,0	22,7
Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên từ tín dụng bán lẻ (%)	2,61	2,77	2,74		0,16		-0,03

Nguồn: BIDV Đồng Tháp

Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên từ hoạt động TDBL của BIDV Đồng Tháp từ năm 2018 đến năm 2020 tương đối ổn định tuy nhiên không cao, chỉ dao động trong khoảng 2,6% - 2,8%.

Nguyên nhân là do chính sách tín dụng của BIDV Đồng Tháp là tập trung mở rộng quy mô, thị phần và đảm bảo an toàn vốn, đẩy mạnh phát triển hoạt động bán lẻ cho nên BIDV Đồng Tháp chấp nhận giảm lãi suất cho vay để có thể giữ vững và thu hút được nhiều khách hàng, tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn.

2.4. Đánh giá kết quả phát triển tín dụng bán lẻ

Việc cấp tín dụng đối với khách hàng bán lẻ tại BIDV Đồng Tháp bảo đảm tuân thủ chính sách cấp tín dụng do Hội đồng quản trị ban hành.

Dư nợ TDBL của BIDV Đồng Tháp có sự tăng trưởng đều qua các năm và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong cơ cấu dư nợ tín dụng tại chi nhánh. Điều này giúp chi nhánh phân tán rủi ro tín dụng, nâng cao tính an toàn và hiệu quả trong hoạt động tín dụng.

Tỷ lệ nợ xấu bán lẻ luôn được kiểm soát chặt chẽ ở mức dưới 2%. Chi nhánh đã tích cực thực hiện các biện pháp nhằm kiểm soát chất lượng tín dụng trong từng thời kỳ nhằm hạn chế tối đa các trường hợp phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu.

Cơ cấu TDBL còn tập trung quá nhiều dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh, lĩnh vực tập trung khá nhiều rủi ro, do nó chịu tác động mạnh mẽ của môi trường tự nhiên, thị trường đầu ra của các sản phẩm nông sản trong thời gian gần đây có xu hướng giảm giá liên tục và kéo dài.

Tỷ lệ nợ quá hạn tăng mạnh nhưng hoạt động thâm định khách hàng, thâm định tài sản của cán bộ còn sơ sài, kinh nghiệm thực tế còn hạn chế.

Thứ ba, tỷ lệ thu nhập lãi cận biên từ hoạt động TDBL tương đối ổn định tuy nhiên không cao, chỉ dao động trong khoảng 2,61 đến 2,77%.

Môi trường kinh tế có nhiều biến động về giá cả của các mặt hàng nông sản có ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của khách hàng. Chính sách tín dụng tập trung tỷ trọng lớn cho vay sản xuất kinh doanh làm cho mức độ phân tán rủi ro trong TDBL của chi nhánh thấp, việc thu thập thông tin về khách hàng còn rất khó khăn và mất nhiều thời gian. Các cán bộ trẻ còn thiếu kinh nghiệm thực tế, kỹ năng đánh giá quản lý khách hàng chưa thật sự tốt và đồng đều, chưa có bộ phận kiểm tra, kiểm soát nội bộ riêng, đạo đức và uy tín của một bộ phận khách hàng còn thấp.

3. Một số giải pháp

3.1. Cải tiến và đa dạng hóa dịch vụ, sản phẩm tín dụng bán lẻ

Phát triển các sản phẩm dành cho khách du lịch nước ngoài như sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế.

Phát triển các sản phẩm cho vay thấu chi tín chấp, đối với việc cho vay thấu chi thì các khoản cho vay bằng thẻ không cần nhiều nhưng thủ tục phải đơn giản, nhanh chóng.

Phát triển sản phẩm cho vay bảo đảm bằng sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá.

Thực hiện thăm dò và đo lường sự hài lòng của khách hàng theo định kỳ 6 tháng lập phiếu thăm dò ý kiến khách hàng để thu thập được thông tin khách hàng có phản ứng như thế nào đối với những sản phẩm dịch vụ bán lẻ của ngân hàng, qua đó có những điều chỉnh thích hợp như về phí dịch vụ, chất lượng sản phẩm, chất lượng giao dịch.

3.2. Tăng cường quản lý rủi ro

Luân chuyển cán bộ nhưng gắn liền với việc đào tạo nhằm làm cho cán bộ hiểu rõ quy trình nghiệp vụ, thực hiện thao tác đúng theo quy trình, hạn chế rủi ro cho BIDV Đồng Tháp.

Đảm bảo hạn chế một cách thấp nhất các sự cố máy tính, phần mềm không xảy ra và được xử lý kịp thời để không gây ảnh hưởng, làm gián đoạn hoạt động kinh doanh của chi nhánh làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của BIDV Đồng Tháp. Tìm hiểu và triển khai có hiệu quả các ứng dụng công nghệ thông tin mà BIDV Đồng Tháp đang không ngừng cải tiến, đổi mới và tạo thêm nhiều tiện ích để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Trong hoạt động tín dụng bán lẻ, cần phải đặc biệt quan tâm đến rủi ro đạo đức của cán bộ trong quá trình tác nghiệp. Rủi ro này xảy ra không nhiều, tuy nhiên lại gây ra tổn thất nặng nề cả về vật chất lẫn uy tín cho BIDV Đồng Tháp. Để hạn chế tối đa rủi ro đạo đức cán bộ, cần tăng cường kiểm soát chặt chẽ hoạt động nhân sự, nhằm phát hiện những vấn đề bất thường về tư tưởng, đạo đức cán bộ một cách sớm nhất để có biện pháp xử lý kịp thời.

3.3. Đẩy mạnh các hoạt động marketing

Chú trọng quảng bá sản phẩm, hình ảnh ngân hàng tới khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân.

Trong quá trình quảng bá sản phẩm cần phải xác định được nhóm khách hàng mà ngân hàng quan tâm, marketing sản phẩm tới họ thì cơ hội thành công của ngân hàng sẽ cao hơn.

Đối với những khách hàng có thu nhập lớn và uy tín cao, BIDV Đồng Tháp nên chủ động cử cán bộ tới giới thiệu sản phẩm cùng những tiện ích của ngân hàng.

BIDV Đồng Tháp thành lập bộ phận thực hiện nghiên cứu thị trường, nghiên cứu đối thủ cạnh tranh và đặc biệt tìm hiểu, phân tích các sản phẩm tín dụng bán lẻ chủ chốt trên thị trường hiện nay của các ngân hàng trên địa bàn nhằm phục vụ hoạt động cải tiến, hoàn thiện sản phẩm và việc phát triển các sản phẩm mới đáp ứng tối ưu nhu cầu của khách hàng. Tất cả nhân viên cũng như ban lãnh đạo đều phải tham gia vào hoạt động tiếp thị; Hàng năm nên tổng kết rút kinh nghiệm trong hoạt động marketing, phát triển và chăm sóc khách hàng trong năm trước, phát huy những điểm mạnh, hạn chế điểm yếu, tham khảo kinh nghiệm của các ngân hàng khác trên địa bàn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] BIDV Đồng Tháp (2021). *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2018, 2019, 2020*.
- [2] Lê Văn Tư (2018). *Quản trị ngân hàng thương mại*. NXB Tài chính.
- [3] Nguyễn Đăng Dờn (2010). *Quản trị ngân hàng thương mại hiện đại*. NXB Phương Đông.
- [4] Phan Thị Thu Hà (2015). *Giáo trình ngân hàng thương mại*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [5] Quốc hội (2010). *Luật số 47/2010/QH12 Luật các tổ chức tín dụng*.

Ngày nhận: 03/11/2021

Ngày duyệt đăng: 22/12/2021