

QUẢN LÝ RỦI RO TÁC NGHIỆP: BẰNG CHỨNG CỤ THỂ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TRÀ VINH

● HÀ QUANG ĐÀO - BUI VĂN TRINH - THS. HUỲNH THỊ MỸ HỒNG

TÓM TẮT:

Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá thực trạng lỗi tác nghiệp trong một số nghiệp vụ cụ thể như hoạt động tiền gửi, hoạt động bảo lãnh - tín dụng, hoạt động thẻ và các vấn đề liên quan đến chứng từ trong thời gian gần đây. Kết quả phân tích cho thấy, Tiêu chí tổ chức bộ máy quản lý rủi ro tác nghiệp (RRTN) được đánh giá là 3,19 điểm; Quy trình tác nghiệp được nhân viên đánh giá ở mức 3,42 điểm; Hệ thống công nghệ thông tin với số điểm 3,10; Yếu tố con người đạt mức 3,39; Công tác thu thập dữ liệu tổn thất quản lý rủi ro tác nghiệp được cho là thấp nhất với số điểm 2,90 và cuối cùng là Hiệu quả công tác quản lý rủi ro tác nghiệp được đánh giá ở mức 3,46. Trên cơ sở đó, hệ thống giải pháp hoàn thiện quản lý rủi ro tác nghiệp tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) - Chi nhánh Trà Vinh.

Từ khóa: quản lý, rủi ro, tác nghiệp, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) - Chi nhánh Trà Vinh.

1. Đặt vấn đề

Nhận thức được mức độ quan trọng của vấn đề, lãnh đạo và nhân viên trong các cấp ngân hàng đang ngày càng nỗ lực để hạn chế đến mức thấp nhất các rủi ro về tác nghiệp. Tuy nhiên, rủi ro vẫn luôn tồn tại và nhiệm vụ trọng tâm chính là tìm ra được những giải pháp kiểm soát tốt rủi ro sẽ phát sinh. Công tác quản lý rủi ro tác nghiệp (QLRRTN) ngày càng được BIDV - CN Trà Vinh quan tâm xây dựng một cách cụ thể hóa và thực tế hóa. Việc kiểm soát tốt được RRTN sẽ giúp đảm bảo sự phát

triển bền vững của BIDV - CN Trà Vinh nói riêng và góp phần ổn định, phát triển thị trường tài chính trong tỉnh nói chung. Xuất phát từ những vấn đề trên, nên việc nghiên cứu về “Quản lý rủi ro tác nghiệp: Bằng chứng cụ thể tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Trà Vinh” là rất cần thiết.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận

Thực tế có rất nhiều định nghĩa về rủi ro tác nghiệp. Tuy nhiên, định nghĩa được chấp nhận rộng

rủi nhất là định nghĩa trong Hiệp ước Basel II: “Rủi ro tác nghiệp được định nghĩa là nguy cơ tổn thất do các quy trình, con người và hệ thống nội bộ không đạt yêu cầu hoặc không hoạt động hay do các sự kiện bên ngoài. Khái niệm rủi ro tác nghiệp bao gồm rủi ro pháp luật nhưng không bao gồm rủi ro chiến lược và rủi ro uy tín doanh nghiệp”. Còn theo Jan-Alexander Huber and Daniele Funaro (2018), RRTN là rủi ro mất mát do lỗi, vi phạm, gián đoạn hoặc thiệt hại - cố ý hoặc vô tình - do con người, quy trình nội bộ, hệ thống hoặc sự kiện bên ngoài gây ra. Hầu hết những tổn thất này xuất phát từ những sai lầm có thể phòng tránh được khi nhân viên và hệ thống tương tác với khách hàng, sai sót trong xử lý giao dịch hoặc gian lận nội bộ. Một định nghĩa khác được Thea Garcia (2019) đưa ra, RRTN trong ngân hàng là rủi ro mất mát bắt nguồn từ hệ thống nội bộ, kiểm soát nội bộ, thủ tục hoặc chính sách không đầy đủ hoặc không thành công do sai sót của nhân viên, vi phạm, gian lận hoặc bất kỳ sự kiện bên ngoài nào làm gián đoạn các quy trình của tổ chức tài chính.

Theo tác giả Nguyễn Thị Thơm (2015), QLRRTN được định nghĩa là một quá trình tuần hoàn liên tục, trong đó bao gồm việc tiến hành các biện pháp để xác định, đo lường, đánh giá rủi ro tác nghiệp để đưa ra các giải pháp cảnh báo giảm thiểu rủi ro và kiểm tra, giám sát quá trình thực hiện các giải pháp này. Tác giả Sphera (2020) cho rằng, QLRRTN là một cách để có được cái nhìn tổng thể về rủi ro của ngân hàng trong toàn bộ hoạt động của chuỗi cung ứng và tất cả nhân viên trong tổ chức đều có vai trò trong việc làm cho văn hóa quản trị rủi ro của tổ chức trở nên tốt nhất.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp được sử dụng trong đề tài bao gồm: các số liệu về rủi ro và quản lý rủi ro được thu thập từ các báo cáo tổng kết hàng năm đang được lưu tại phòng QLRR của Ngân hàng BIDV - CN Trà Vinh, các văn bản, quy định, công văn nội bộ về quản lý rủi ro của Trụ sở chính Ngân hàng BIDV. Ngoài ra, đề tài nghiên cứu còn sử dụng nguồn tổng hợp từ sách vở, báo chí và các công trình nghiên cứu đã được công bố.

Để có số liệu sơ cấp sử dụng trong nghiên cứu, tác giả khảo sát 125/142 cán bộ nhân viên đang công tác, gồm Ban Giám đốc 4 và 121 nhân viên thuộc các bộ phận có liên quan đến tác nghiệp của Trụ sở Chi nhánh và 8 đơn vị trực thuộc BIDV - CN Trà Vinh.

2.2.2. Phương pháp phân tích

So sánh, chi tiết, thống kê mô tả và diễn dịch là những phương pháp được sử dụng để thực hiện phân tích thực trạng QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh.

Theo lý thuyết thì kết quả phân tích số liệu khảo sát có điểm bình quân (mean) theo được quy ước như sau:

Nếu $0 < \text{mean} < 2$: đánh giá ở mức yếu;

Nếu $2 = \text{mean} < 3,5$: đánh giá ở mức trung bình;

Nếu $3,5 < \text{mean} = 5$: đánh giá ở mức tốt.

3. Bằng chứng và giải pháp quản lý rủi ro tác nghiệp tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh

Tổ chức bộ máy QLRRTN; Quy trình tác nghiệp; Hệ thống thiết bị, công nghệ thông tin; Yếu tố con người; Công tác thu thập dữ liệu tổn thất QLRRTN và Hiệu quả công tác QLRRTN là 6 chỉ tiêu được phân tích thực trạng quản lý rủi ro tác nghiệp tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh. Các chỉ tiêu trên được kế thừa từ các nguồn và tác giả đề xuất qua Bảng 1.

3.1. Kết quả phân tích thực trạng

Qua khảo sát 125 cán bộ nhân viên về 6 chỉ tiêu được phân tích thực trạng QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh, thu được kết quả tại Bảng 2.

Kết quả phân tích ở Bảng 2 cho thấy, 6 chỉ tiêu được phân tích thực trạng quản lý rủi ro tác nghiệp tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh như sau:

- Về nội dung của chỉ tiêu Tổ chức bộ máy QLRRTN, được đánh giá đạt mức trung bình là 3,19. Theo thang đo Likert, kết quả này thấp;

- Đối với nội dung của chỉ tiêu Quy trình tác nghiệp, có thể thấy đây là nội dung được đánh giá cao hơn so với đa phần các nội dung của những chỉ tiêu được đưa vào phân tích. Tuy vậy, theo thang điểm Likert, với kết quả được đánh giá trung bình đạt 3,42 là quy trình tác nghiệp vẫn ở mức trung bình;

- Nội dung của chỉ tiêu Hệ thống công nghệ

Bảng 1. Đề xuất các nội dung ảnh hưởng đến QLRRTN tại BIDV - CN Trà Vinh

STT	Nội dung	Nguồn
1	Tổ chức bộ máy QLRRTN	Thơm (2015), Thanh (2014), Hùng (2020)
2	Quy trình tác nghiệp	Hùng (2020), Nyaga (2017), Jan & Daniele (2018), Vasiliev & et al (2018)
3	Hệ thống thiết bị, công nghệ thông tin	Khuông (2019), Thơm (2015), Hà (2015)
4	Yếu tố con người	Khuông (2019), Thơm (2015), Thanh (2014), Hà (2015), Nyaga (2017)
5	Công tác thu thập dữ liệu tổn thất QLRRTN	Hùng (2020), Hà (2015), Jan & Daniele (2018)
6	Hiệu quả công tác QLRRTN	Đề xuất của tác giả

Nguồn: Tác giả tổng hợp và đề xuất

Bảng 2. Đánh giá thực trạng QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh

Chỉ tiêu đánh giá		Kết quả	
		Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
I. Tổ chức bộ máy quản lý rủi ro tác nghiệp		3,19	
1	Cơ cấu tổ chức quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh được xây dựng một cách khoa học, hiệu quả và hiệu lực	3,25	0,939
2	Bộ máy quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh hoạt động một cách linh hoạt có khả năng thích ứng trong điều kiện thay đổi liên tục	3,31	0,945
3	Tổ chức công tác quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh có khả năng phát hiện và xử lý kịp thời các RRTN trong mọi hoạt động của tổ chức	3,10	0,949
4	Tổ chức công tác quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh có quy trình pháp lý hoàn chỉnh về quản lý rủi ro tác nghiệp	3,10	0,945
II. Quy trình tác nghiệp		3,42	
5	Chi nhánh xây dựng quy trình tác nghiệp có tính khoa học và hợp lý	3,38	0,990
6	Quy trình tác nghiệp tại Chi nhánh đã phân định rõ quyền hạn và trách nhiệm của từng thành viên	3,53	1,021
7	Quy trình tác nghiệp tại Chi nhánh tạo cơ sở tốt cho việc hạn chế rủi ro	3,54	1,043
8	Quy trình tác nghiệp tại Chi nhánh luôn được xem xét, điều chỉnh và hoàn thiện cho phù hợp với thực tiễn	3,22	0,983
III. Hệ thống công nghệ thông tin		3,10	
9	Chi nhánh luôn trang bị hệ thống công nghệ thông tin, thiết bị hiện đại nhất	2,96	1,019
10	Tại Chi nhánh hệ thống thông tin luôn được đảm bảo thông suốt, đồng bộ giúp tăng cường hiệu quả hoạt động tác nghiệp	3,10	1,051

Chỉ tiêu đánh giá		Kết quả	
		Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
III. Hệ thống công nghệ thông tin		3,10	
11	Tại Chi nhánh hệ thống thông tin luôn cung cấp thông tin nhanh và đầy đủ giúp phân tích, dự báo cho công tác phòng ngừa rủi ro	3,12	1,082
12	Tại Chi nhánh hệ thống thông tin hỗ trợ hiệu quả công tác lãnh đạo, tổ chức, hoạch định, điều hành và kiểm soát mọi hoạt động	3,15	1,016
IV. Yếu tố con người		3,39	
13	Đội ngũ cán bộ tại Chi nhánh có trình độ học vấn, năng lực chuyên môn nghiệp vụ cao	3,27	1,050
14	Cán bộ tại Chi nhánh có phẩm chất đạo đức, thái độ phục vụ tốt phù hợp với công việc	3,13	1,000
15	Nhân viên tại Chi nhánh có năng lực điều tra thu thập, liên kết, xử lý và tổng hợp thông tin rất tốt	3,46	1,081
16	Đội ngũ cán bộ tại Chi nhánh có khả năng ứng dụng công nghệ hiện đại và cập nhật các kỹ năng hiệu quả cho công việc	3,70	1,024
V. Công tác thu thập dữ liệu tổn thất quản lý rủi ro tác nghiệp		2,90	
17	Công tác thu thập dữ liệu tổn thất quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh luôn cung cấp thông tin có tính chính xác cao	2,93	0,909
18	Công tác thu thập dữ liệu tổn thất quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh cung cấp thông tin thu được luôn đầy đủ và hoàn chỉnh	2,80	0,907
19	Nguồn thông tin, dữ liệu tổn thất quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh luôn được cập nhật liên tục	2,76	0,954
20	Thông tin, dữ liệu tổn thất quản lý rủi ro tác nghiệp tại Chi nhánh luôn mang tính kế thừa và nhất quán tạo cơ sở cho công tác quản lý rủi ro tác nghiệp	3,10	1,035
VI. Hiệu quả công tác quản lý rủi ro tác nghiệp		3,46	
21	Hoạt động quản lý rủi ro tác nghiệp của Chi nhánh luôn giúp hạn chế được rủi ro tác nghiệp trong mọi hoạt động	3,40	1,000
22	Hoạt động quản lý rủi ro tác nghiệp của Chi nhánh giúp nâng cao chất lượng mọi hoạt động	3,51	1,126
23	Hoạt động quản lý rủi ro tác nghiệp luôn giúp nhà quản trị của Chi nhánh nhìn ra điểm yếu, hạn chế đang tồn tại một cách nhanh chóng và kịp thời	3,46	1,154
24	Hoạt động quản lý rủi ro tác nghiệp luôn giúp Chi nhánh nâng cao chất lượng kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong ngân hàng	3,45	1,146

Nguồn: Phân tích từ số liệu khảo sát, 2022

thông tin được đánh giá ở mức trung bình là 3,10 đang được đánh giá dưới mức tốt;

- Đối với nội dung của chỉ tiêu thứ tư được đánh giá đạt mức trung bình là 3,39. Như vậy, kết quả đánh giá chỉ tiêu Yếu tố con người có cao hơn so

với Tổ chức bộ máy QLRRTN và Hệ thống công nghệ thông tin, nhưng thấp hơn Quy trình tác nghiệp và thấp hơn yêu cầu;

- Còn nội dung của chỉ tiêu Công tác thu thập dữ liệu tổn thất QLRRTN, được đánh giá với kết quả

trung bình là 2,90. Đây là mức điểm khá hạn chế, qua đó cho thấy công tác thu thập dữ liệu tồn thất QLRRTN chưa được thực hiện hiệu quả;

- Và cuối cùng là kết quả đánh giá nội dung của chỉ tiêu Hiệu quả công tác QLRRTN, đạt được mức trung bình là 3,46. Đây cũng là nội dung được đánh giá cao nhất so với các nội dung của những chỉ tiêu đưa vào phân tích.

Như vậy, qua kết quả phát tích ở Bảng 2, các nội dung của 6 chỉ tiêu thực trạng QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh so sánh với lý thuyết không có chỉ tiêu nào được đánh giá ở mức trung bình và mức tốt, có nghĩa là thực trạng QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh đang ở mức yếu. Chỉ có chỉ tiêu Hiệu quả công tác QLRRTN (3,46) gần đạt mức trung bình (so với lý thuyết chỉ tiêu 0,04).

3.2. Hệ thống giải pháp

Kết quả phân tích và đánh giá là bằng chứng nói lên thực trạng QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh có 5/6 chỉ tiêu đang ở mức yếu, để khắc phục tình hình này nên thực hiện các giải pháp cụ thể như sau:

3.2.1. Giải pháp về bộ máy quản lý rủi ro tác nghiệp

Để hoàn thiện bộ máy quản lý rủi ro tác nghiệp tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh, cần thực hiện 4 nội dung sau:

Một là, chú trọng nâng cao năng lực quản trị và điều hành các hoạt động nghiệp vụ; Cơ cấu bộ máy tổ chức, bổ sung, bố trí đủ nguồn nhân lực, đáp ứng được kỹ năng, trình độ chuyên môn và phẩm chất đạo đức để đảm nhận công tác QLRR. Ngoài ra, Chi nhánh cần hoàn thiện khung QLRRTN, xác định rõ vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của từng bộ phận trong tổng thể bộ máy tổ chức;

Hai là, phân định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của các cá nhân, phòng nghiệp vụ có liên quan trong quá trình tác nghiệp. Bộ phận QLRRTN phải độc lập với bộ phận kinh doanh và được tổ chức theo chiều dọc từ chi nhánh đến các đơn vị trực thuộc chi nhánh;

Ba là, thực hiện việc luân chuyển đội ngũ nhân sự theo đúng quy định. Bố trí đội ngũ nhân viên cho các bộ phận nghiệp vụ theo đúng năng lực trình độ chuyên môn phù hợp với nhiệm vụ của từng bộ

phận, đảm bảo đủ số lượng cho hoạt động của bộ phận nghiệp vụ. Đặc biệt, hiện cán bộ của phòng QLRR kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ, điều này làm cho đội ngũ cán bộ nhân viên không chuyên môn hóa vai trò và trách nhiệm của mình. Do đó, Chi nhánh nên thực hiện phân công lại nhiệm vụ cán bộ phòng QLRR cho phù hợp;

Bốn là, tăng cường công tác kiểm tra giám sát việc thực hiện nghiệp vụ đúng quy trình, quy định, cần bố trí nhân sự kiểm tra việc thực hiện quy trình, quy định của các phòng ban. Tiến hành kiểm tra định kỳ, đột xuất việc thực hiện quy trình, quy định đối với các nghiệp vụ có tần suất xảy ra lỗi cao và đưa ra các biện pháp xử phạt hợp lý đối với các cá nhân/bộ phận có hành vi vi phạm. Tăng cường công tác kiểm tra kho quỹ, thực hiện nghiêm túc kiểm kê cuối ngày để hạn chế hành vi gian lận, ăn cắp tiền của các đối tượng có liên quan. Kết hợp nhiều biện pháp kiểm tra chéo, giám sát việc thực hiện nghiệp vụ của nhân viên.

3.2.2. Giải pháp về quy trình tác nghiệp

Để hạn chế rủi ro tác nghiệp trong các nghiệp vụ tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh, cần thực hiện 2 nội dung sau:

Một là, hoàn thiện quy trình, quy chế nghiệp vụ theo hướng chặt chẽ hơn, ban hành các quy định cụ thể rõ ràng, không chồng chéo nhau. Thường xuyên rà soát, đánh giá lại các quy trình nhằm phát hiện những thiếu sót, kẽ hở, chồng chéo để kịp thời bổ sung, chỉnh sửa để đảm bảo tính chặt chẽ, hiệu quả của quy trình;

Hai là, ban hành các hướng dẫn cụ thể, rõ ràng, để giúp cho việc thực hiện triển khai các văn bản quy định theo Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước được chính xác, đúng đắn và nhanh chóng;

Ba là, đối với QLRR nói chung và QLRRTN nói riêng không chỉ là trách nhiệm của Ban lãnh đạo, mà đây còn là nhiệm vụ của mỗi nhân sự trong ngân hàng. Do vậy, Chi nhánh cần có quy định rõ nghĩa vụ và trách nhiệm đối với từng cán bộ nhân viên trong việc chấp hành QLRRTN. Có chế tài trong việc xử lý các trường hợp vi phạm, hoặc che giấu, không báo cáo các sai phạm. Đi kèm với chế tài là chế độ khen thưởng đối với các trường hợp có thành tích tốt trong công tác QLRRTN.

3.2.3. Giải pháp về hệ thống công nghệ thông tin

Hiện đại hóa hệ thống công nghệ thông tin trong giai đoạn hiện nay được xem là yếu tố vô cùng quan trọng, mang lại thành công cho các ngân hàng, là nhân tố có ảnh hưởng lớn đến chất lượng, hiệu quả của công tác quản trị ngân hàng, trong đó có công tác quản trị rủi ro. Do đó, cần thực hiện nhất quán 4 nội dung sau:

Một là, ứng dụng công nghệ thông tin vào hệ thống ngân hàng đã cho thấy những lợi ích rõ ràng, giúp thực hiện nghiệp vụ nhanh chóng, thông suốt, đảm bảo được tính chính xác và an toàn. Do đó, tập trung nguồn lực đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin mang tính đồng bộ, hiện đại;

Hai là, cần nâng cấp hệ thống kiểm tra tác nghiệp trực tuyến để bộ phận phụ trách kiểm soát hoặc bộ phận QLRRTN có thể phát hiện các sai sót hoặc lỗi cố tình vi phạm để kịp thời báo cáo Ban lãnh đạo có biện pháp xử lý, khắc phục. Ngoài ra, cần hoàn thiện chương trình quản lý dữ liệu RRTN, nâng cấp đường truyền, đảm bảo tốc độ và tính ổn định của kết nối. Bên cạnh đó, cần liên tục thu thập đầy đủ số liệu để xây dựng, hoàn thiện thư viện dấu hiệu RRTN;

Ba là, thường xuyên cập nhật các phiên bản phần mềm mới nhằm hạn chế lỗi do các phần mềm gây ra. Xây dựng hệ thống an ninh mạng hiện đại, an toàn nhằm hạn chế các gian lận do tội phạm công nghệ cao gây ra khi mở rộng các hình thức internet banking, mobile banking;

Bốn là, chú trọng xây dựng hệ thống công nghệ thông tin, phần mềm trực tuyến, nhằm phục vụ cho việc tra cứu, tìm hiểu, nhận biết và QLRRTN một cách hiệu quả, giúp cho công tác cập nhập dữ liệu, phân tích, đo lường và đánh giá RRTN được chính xác hơn, hạn chế những sai sót, đồng thời giảm chi phí về thời gian, nhân lực trong QLRRTN tại Chi nhánh.

3.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự

Muốn đạt hiệu quả QLRRTN, đòi hỏi đội ngũ cán bộ nhân viên phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ý thức kỷ luật, kỹ năng xử lý công việc. Muốn vậy, cần chú trọng 3 nội dung sau:

Một là, xây dựng chính sách tuyển dụng đúng

đúng với các tiêu chí, rõ ràng. Đồng thời, có chính sách thu hút nhân tài để tuyển được nhân sự có chất lượng. Đi đôi với tuyển dụng là đẩy mạnh đào tạo, huấn luyện để nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ cả về năng lực, trình độ chuyên môn, về ý thức kỷ luật, phẩm chất đạo đức. Song song đó là việc bố trí “đúng người, đúng việc” để phát huy tính hiệu quả trong sử dụng nhân sự. Tất cả các hoạt động trên phải gắn liền với mục tiêu, định hướng phát triển của Chi nhánh và cả hệ thống;

Hai là, nâng cao nhận thức về QLRRTN không chỉ đối với cấp quản trị, lãnh đạo mà còn phổ biến cho toàn thể đội ngũ nhân viên. Ngoài ra, nâng cao khả năng ngoại ngữ cho những cán bộ phụ trách nghiệp vụ QLRRTN để nghiên cứu những tài liệu nước ngoài, những tiến bộ cũng như học hỏi kinh nghiệm để áp dụng vào QLRRTN tại Chi nhánh;

Ba là, tổ chức các buổi hội thảo, tọa đàm về RRTN trong hoạt động ngân hàng, có sự tham gia của các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong công tác QLRRTN. Đây là cơ hội để các cán bộ làm công tác QLRRTN gặp gỡ, học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm trong quá trình thực hiện nghiệp vụ QLRRTN. Do QLRRTN còn khá mới mẻ tại Việt Nam nên để có nhiều kiến thức, cập nhật được những thông tin mới nhất, cần học hỏi kinh nghiệm QLRRTN của các ngân hàng khác.

3.2.5. Giải pháp nâng cao chất lượng công tác thu thập dữ liệu tổn thất QLRRTN

Để hoàn thiện chất lượng công tác thu thập dữ liệu tổn thất QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh, cần thực hiện 4 nội dung sau:

Một là, chi nhánh cần thiết lập bộ máy thực hiện kiểm tra, giám sát, thu thập thông tin tổn thất từ RRTN nhằm đảm bảo không có hiện tượng che lấp những sai phạm. Đồng thời, cung cấp thiết bị hỗ trợ tốt cho công tác kiểm tra, giám sát, thu thập thông tin tổn thất RRTN. Kết hợp giữa thanh, kiểm tra tại chỗ và giám sát từ xa để phục vụ tốt nhất cho việc thu thập thông tin tổn thất RRTN đáp ứng yêu cầu quản trị điều hành.

Hai là, cần thường xuyên cập nhật, bổ sung các dấu hiệu RRTN vào “thư viện”; đồng thời đẩy mạnh nghiên cứu, hoàn thiện số liệu đáp ứng tình hình thực tế tại Chi nhánh.

Ba là, tiếp tục xây dựng ngày càng hoàn chỉnh danh mục QLRRTN, danh mục này phải đáp ứng được các tiêu chuẩn của Ngân hàng Nhà nước trong việc xuất và sử dụng dữ liệu. Đồng thời, đảm bảo được giá trị tham khảo, cảnh báo của dữ liệu đối với từng nhóm rủi ro trọng yếu.

Bốn là, xây dựng ba tuyến phòng thủ vững chắc giữa đơn vị tiếp nhận rủi ro, Khối QLRR và kiểm toán nội bộ. Các đơn vị này có thể trao đổi, phối hợp theo dõi tiến độ khắc phục sai sót, giải đáp thắc mắc trong quá trình hoạt động để cùng đảm bảo hiệu quả cho công tác QLRRTN tại Chi nhánh.

4. Kết luận

Là một trong những ngân hàng đầu tiên triển khai thực hiện QLRRTN. BIDV đã có một số thành công nhất định. Tuy nhiên, công tác này vẫn chưa

thật sự được hoàn thiện. Bằng chứng QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh chỉ mới được đánh giá có 5/6 chỉ tiêu dưới mức trung bình và chỉ có 1/6 chỉ tiêu gần đạt mức trung bình.

Trên cơ sở những kết quả đánh giá, hệ thống giải pháp cho 5/6 chỉ tiêu dưới mức trung bình được đề xuất để hoàn thiện QLRRTN tại BIDV - Chi nhánh Trà Vinh.

Số liệu sơ cấp đưa vào phân tích trong nghiên cứu được khảo sát thực tế toàn bộ cán bộ nhân viên có liên quan và hệ thống chỉ tiêu đưa vào nghiên cứu được kế thừa từ lý luận cùng các nghiên cứu trước. Tuy nhiên, hệ thống giải pháp được đề xuất từ kết quả nghiên cứu này không thể áp dụng cho các chi nhánh BIDV khác, do hạn chế về phạm vi nghiên cứu ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

A. Tài liệu tiếng Việt

1. Nguyễn Việt Hà (2015), *Quản lý rủi ro tác nghiệp tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Hà Giang*, Luận văn Thạc sĩ Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Hiệp ước Basel II của Ủy ban Basel về giám sát ngân hàng (2004).
3. Lâm Tăng Hùng (2020), *Quản lý rủi ro tác nghiệp của Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam*, Luận án Tiến sĩ, Học viện Tài chính Hà Nội.
4. ISO 31000:2009: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 31000:2011 về Quản lý rủi ro - Nguyên tắc và hướng dẫn.
5. Lê Thị Khương (2019), “Biện pháp hạn chế rủi ro tác nghiệp từ phía nhân viên Ngân hàng”, *Tạp chí ngân hàng Chuyên đề Tin học Ngân hàng*, (5), tr.42.
6. Trần Thị Minh Thanh (2014), *Quản lý rủi ro tác nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hà Tĩnh*, Luận văn Thạc sĩ Quản lý Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội.
7. Nguyễn Thị Thơm (2015), *Giải pháp quản lý rủi ro tác nghiệp tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

B. Tài liệu tiếng Anh

8. Dervis Kirikkaleli, Pelin Yaylali, Okan Veli Safakli (2020), “The Perception and Culture of Operational Risk in the Banking Sector: Evidence From Northern Cyprus”, *Sage Journals*.
9. I.I.Vasiliev et al. (2018), “Operational Risk Management in A Commercial Bank”, *International Journal of Engineering & Technology*, 7 (4.36), p.524-529.
10. Muriuki Boniface Nyaga (2017), *Quality Management and Operational Risk Management in Commercial Banks in Kenya*, The Degree of Master of Administration, University of Nairobi - School of Business.
11. Sebastian Fritz-Morgenthal, Jan-Alexander Huber, Daniele Funaro (2018), *Preventing Disaster: How Banks Can Manage Operational Risk*, Bain & Company.

C. Tài liệu điện tử

12. Garcia, Thea (2019), “What Are the Top Operational Risks for Banks”, <https://reciprocitylabs.com/resources/what-are-the-top-operational-risks-forbanks/>

13. Minh Lan (2019), “Tài trợ rủi ro (Risk financing) là gì? Đặc trưng và nội dung tài trợ rủi ro”, <https://vietnambiz.vn/tai-tro-rui-ro-risk-financing-la-gi-dac-trungva-noi-dung-tai-tro-rui-ro-2019092936.htm>

Ngày nhận bài: 5/3/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 5/4/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 17/4/2023

Thông tin tác giả:

1. PGS. TS. HÀ QUANG ĐÀO¹

2. PGS. TS. BÙI VĂN TRINH¹

3. ThS. HUỲNH THỊ MỸ HỒNG²

¹Trường Đại học Cửu Long

²BIDV chi nhánh Trà Vinh

A STUDY ON THE OPERATIONAL RISK MANAGEMENT OF THE JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM - TRA VINH BRANCH

● Assoc.Prof. Ph.D **HA QUANG DAO¹**

● Assoc.Prof. Ph.D **BUI VAN TRINH¹**

● Master. **HUYNH THI MY HONG²**

¹Mekong University

²BIDV Tra Vinh Branch

ABSTRACT:

This study is to assess the current operational errors that have occurred in a number of specific banking operations, such as deposit, guarantee-credit, card and other document-related operations at the Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Tra Vinh Branch (BIDV Tra Vinh) in recent times. The study's results show that the scores for the organization of operational risk management, the operation process, the information technology system, the human factor, the collection of loss data for the operational risk management, and the operational risk management effectiveness are 3.42, 3.10, 3.39, 2.90, and 3.46, respectively. Based on these results, the study proposes some solutions for improving the effectiveness of BIDV Tra Vinh's operational risk management.

Keywords: management, risk, operations, the Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam - Tra Vinh Branch.