

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT
NAM TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HỒ CHÍ MINH**

LÊ THANH HIỀN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ
NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI**

LUẬN VĂN THẠC SỸ KINH TẾ
Chuyên ngành: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
Mã ngành: 8 34 02 01

Người hướng dẫn khoa học: TS. PHẠM HỮU PHƯƠNG

TP. HCM

TÓM TẮT

Luận văn “Nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai” thực hiện nghiên cứu, phân tích chất lượng tín dụng cá nhân tại Chi nhánh trong 5 năm 2013 – 2017. Chất lượng tín dụng là vấn đề quan trọng, sống còn đối với tất cả các Ngân hàng. Do đó, luận văn đi vào tìm hiểu các yếu tố tác động tới chất lượng tín dụng cá nhân, phân tích thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại Chi nhánh trong thời gian qua, từ đó đề ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân, góp phần giảm thiểu rủi ro, nâng cao lợi nhuận từ hoạt động tín dụng cho Chi nhánh. Trong luận văn sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu, thống kê mô tả, phân tích và so sánh các số liệu thống kê, ngoài ra luận văn còn sử dụng phương pháp điều tra khảo sát các cán bộ tín dụng của Chi nhánh, mục đích nhằm tìm ra những nhân tố đang có tác động lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân của Chi nhánh. Chi nhánh Gia Lai hiện đang là chi nhánh chủ lực trong hệ thống Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam với chủ trương đẩy mạnh phát triển mảng bán lẻ với các Phòng giao dịch bán lẻ chuẩn. Do đó, vấn đề chất lượng tín dụng cá nhân là một vấn đề bức thiết để đảm bảo chất lượng hoạt động của Chi nhánh. Vì lẽ đó luận văn sẽ là một tài liệu tham khảo tốt đối với Chi nhánh để có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Chi nhánh trong thời gian tới.



LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là: **Lê Thanh Hiền**

Sinh ngày 10 tháng 01 năm 1989

Địa chỉ thường trú: 137 Nguyễn Viết Xuân, Phường Hội Phú, Thành phố Pleiku,
Tỉnh Gia Lai.

Là học viên cao học: Khóa 19 của trường Đại học Ngân hàng TP Hồ Chí Minh

Mã học viên cao học số: 020119170053

Cam đoan Luận văn thạc sĩ: **“Nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai”**

Người hướng dẫn khoa học: TS. Phạm Hữu Phương

Luận văn được thực hiện tại Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.

Luận văn này chưa từng được trình nộp để lấy học vị thạc sĩ tại bất cứ một trường đại học nào. Luận văn này là công trình nghiên cứu riêng của tác giả, kết quả nghiên cứu là trung thực, trong đó không có các nội dung đã được công bố trước đây hoặc các nội dung do người khác thực hiện ngoại trừ các trích dẫn được dẫn nguồn đầy đủ trong luận văn.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của tôi.

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

Tác giả luận văn

Lê Thanh Hiền



LỜI CẢM ƠN

Để thực hiện và hoàn thành luận văn thạc sĩ với đề tài **“Nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai”**, tôi đã nhận được sự hỗ trợ, giúp đỡ cũng như là quan tâm, động viên từ thầy cô, bạn bè, đồng nghiệp và người thân. Qua trang viết này tôi xin gửi lời cảm ơn tới những người đã giúp đỡ tôi trong thời gian học tập - nghiên cứu khoa học vừa qua.

Trước hết, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy TS. Phạm Hữu Phương là người trực tiếp hướng dẫn khoa học đã luôn dành nhiều thời gian, công sức hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, quý Thầy Cô thuộc Khoa Sau Đại Học Trường Đại Học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh cùng toàn thể các thầy cô giáo công tác trong trường đã tận tình truyền đạt những kiến thức quý báu, giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tuy có nhiều cố gắng, nhưng trong luận văn này không tránh khỏi những thiếu sót. Tôi kính mong Quý thầy cô, những người quan tâm đến đề tài của luận văn, đồng nghiệp, gia đình và bạn bè tiếp tục có những ý kiến đóng góp, giúp đỡ để đề tài được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn!

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ... tháng ... năm

Tác giả luận văn

Lê Thanh Hiền

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	ix
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	xiii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	xiv
LỜI MỞ ĐẦU.....	xvi
1. GIỚI THIỆU.....	xvi
1.1. Đặt vấn đề.....	xvi
1.2. Tính cấp thiết của đề tài:.....	xvii
2. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ TÀI.....	xvii
2.1. Mục tiêu tổng quát.....	xvii
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	xviii
3. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU.....	xviii
4. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	xviii
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	xviii
5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	xviii
5.2. Phương pháp phân tích.....	xix
5.2.1. Phương pháp thống kê mô tả; phân tích và tổng hợp.....	xix
5.2.2. Phương pháp điều tra khảo sát.....	xix
6. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU.....	xix
7. ĐÓNG GÓP CỦA ĐỀ TÀI.....	xx
8. TỔNG QUAN VỀ LĨNH VỰC NGHIÊN CỨU.....	xx
CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG CÁ NHÂN VÀ CHẤT	
LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1.1. Khái niệm tín dụng cá nhân.....	1
1.1.2. Đặc điểm của tín dụng cá nhân.....	3
1.1.2.1. Quy mô mỗi khoản vay nhỏ, số lượng các khoản vay lớn.....	3
1.1.2.2. Tín dụng cá nhân thường có các rủi ro về thông tin bất cân xứng và rủi ro tác nghiệp.....	4



1.1.2.3. Tín dụng cá nhân gây tổn kém nhiều chi phí.....	4
1.1.2.4. Các khoản tín dụng cá nhân có mức lãi suất cho vay chưa linh hoạt ..	5
1.1.2.5. Lợi nhuận từ tín dụng cá nhân lớn.....	5
1.1.3. Phân loại tín dụng cá nhân.....	6
1.1.3.1. Căn cứ vào thời hạn tín dụng.....	6
1.1.3.2. Căn cứ vào mục đích tín dụng.....	6
1.1.3.3. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ.....	6
1.1.3.4. Căn cứ vào bảo đảm tín dụng.....	7
1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay.....	7
1.1.4. Vai trò của tín dụng cá nhân trong nền kinh tế.....	8
1.1.4.1. Đối với nền kinh tế - xã hội.....	8
1.1.4.2. Đối với ngân hàng.....	9
1.1.4.3. Đối với khách hàng cá nhân.....	10
1.1.5. Các sản phẩm tín dụng cá nhân.....	10
1.1.5.1. Cho vay cá nhân.....	10
1.1.5.2. Bảo lãnh cá nhân.....	11
1.1.5.3. Phát hành – thanh toán thẻ tín dụng.....	11
1.2. CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG	
THƯƠNG MẠI.....	11
1.2.1. Khái niệm chất lượng và chất lượng tín dụng.....	11
1.2.1.1. Khái niệm về chất lượng.....	11
1.2.1.2. Khái niệm về chất lượng tín dụng.....	12
1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng.....	13
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng.....	14
1.2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng.....	14
1.2.3.2. Các chỉ tiêu định tính.....	17
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân.....	18
1.2.4.1. Nhân tố từ phía Ngân hàng.....	18
1.2.4.2. Nhân tố từ phía khách hàng.....	22

1.2.4.3. Nhân tố từ môi trường vĩ mô.....	23
---	----

1.3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN CỦA CÁC NGÂN HÀNG TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

24

1.3.1. Kinh nghiệm quản lý chất lượng tín dụng cá nhân của các ngân hàng nước ngoài.....	24
--	----

1.3.1.1. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại tại Singapore.....	24
--	----

1.3.1.2. Kinh nghiệm quản lý chất lượng tín dụng của Citibank.....	25
--	----

1.3.2. Kinh nghiệm của các NHTM Việt Nam về nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân.....	25
---	----

1.3.2.1. Kinh nghiệm quản lý chất lượng tín dụng cá nhân của Ngân hàng TMCP Á Châu.....	25
---	----

1.3.2.2. Kinh nghiệm về quản lý chất lượng tín dụng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội.....	26
--	----

1.3.3. Bài học đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai về nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân.....	27
--	----

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	28
-------------------------------	-----------

CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI.....	29
--	-----------

2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI.....	29
---	-----------

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.....	29
---	----

2.1.2. Cơ cấu bộ máy tổ chức Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.....	30
--	----

2.1.3. Các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.....	31
---	----

2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn.....	31
--------------------------------------	----



2.1.3.2. Hoạt động tín dụng.....	32
2.1.4. Một số kết quả hoạt động kinh doanh chính.....	35
2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI.....	36
2.2.1. Quá trình phát triển tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.....	36
2.2.2. Quy trình, chính sách tín dụng cá nhân.....	37
2.2.2.1. Chính sách tín dụng đối với khách hàng cá nhân.....	37
2.2.2.2. Quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân.....	40
2.2.3. Tình hình phát triển tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.....	40
2.2.4. Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.....	41
2.2.4.1. Chất lượng tín dụng tại BIDV Gia Lai qua các chỉ tiêu định lượng .	41
2.2.4.2. Chất lượng tín dụng tại BIDV Gia Lai qua các chỉ tiêu định tính....	53
2.2.4.3. Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân qua điều tra khảo sát tại BIDV Gia Lai.....	55
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI.....	57
2.3.1. Những kết quả đạt được.....	57
2.3.2. Những tồn tại trong hoạt động quản lý chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Gia Lai.....	58
2.3.3. Nguyên nhân.....	60
2.3.3.1. Nguyên nhân từ phía ngân hàng.....	60
2.3.3.2. Nguyên nhân từ phía khách hàng.....	67
2.3.3.3. Nguyên nhân từ môi trường vĩ mô.....	69
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	72

CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI..... 74

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI..... 74

3.1.1. Định hướng chung.....74

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai 74

3.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI..... 75

3.2.1. Giải pháp về điều chỉnh chính sách tín dụng cá nhân..... 75

3.2.2. Giải pháp về quy trình tín dụng cá nhân..... 76

3.2.3. Giải pháp về nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng cá nhân 77

3.2.4. Giải pháp về quản lý nợ xấu..... 79

3.2.5. Giải pháp về nguồn nhân lực phục vụ hoạt động tín dụng cá nhân 80

3.2.6. Giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh..... 80

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ..... 81

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....81

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước tỉnh Gia Lai..... 84

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3..... 85

KẾT LUẬN

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC 01

PHỤ LỤC 02

PHỤ LỤC 03

PHỤ LỤC 04

PHỤ LỤC 05



DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa tiếng nước ngoài	Nghĩa tiếng Việt
ACB	Asia Commercial Bank	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
BIDV	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Viet Nam	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Gia Lai	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Viet Nam – Gia Lai Branch	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai
BPGDKHCN		Bộ phận giao dịch khách hàng cá nhân
BPQTTD		Bộ phận quản trị tín dụng
BSMS	Short Message Services Banking	Dịch vụ gửi, nhận tin nhắn thông tin ngân hàng qua điện thoại di động
CB QLKHCN		Cán bộ quản lý khách hàng cá nhân
CIC	Credit Information Center	Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia
GĐCN		Giám đốc chi nhánh
IAS	International Accounting Standards	Chuẩn mực kế toán quốc tế



ISO	International Organization for Standardization	Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa
KPP		Kênh phân phối (Sở giao dịch, Chi nhánh và phòng giao dịch)
L/C	Letter of Credit	Thư tín dụng
LDPGD		Lãnh đạo phòng giao dịch
LDPKHCN		Lãnh đạo phòng khách hàng cá nhân
MB	Military Commercial Joint Stock Bank	Ngân hàng TMCP Quân đội
MIS	Management Information System	Hệ thống tin quản trị doanh nghiệp
MTV		Một thành viên
NHBL		Ngân hàng bán lẻ
NHNN		Ngân hàng nhà nước
NHTM		Ngân hàng thương mại
NIM	Net Interest Margin	Thu nhập lãi cận biên
P.KHCN		Phòng Khách hàng cá nhân
PFC	Personal Finance Consultant	Nhân viên tư vấn tài chính cá nhân



PGD		Phòng giao dịch
PGĐ		Phó giám đốc
PGĐ QLKHCHN		Phó giám đốc quản lý khách hàng cá nhân
PQLRR		Phòng quản lý rủi ro
PQTTD		Phòng quản trị tín dụng
QĐ		Quy định
QLRRTD		Quản lý rủi ro tín dụng
QLTD		Quản lý tín dụng
TCKT		Tổ chức kinh tế
TCTD		Tổ chức tín dụng
TCVN		Tiêu chuẩn Việt Nam
TDPS CPCĐ		Tín dụng phái sinh chi phí cố định
TDPS LNH		Tín dụng phái sinh liên ngân hàng
TĐTS		Đơn vị/chức năng thẩm định tài sản
TMCP		Thương mại cổ phần
TNHH		Trách nhiệm hữu hạn



TSBĐ		Tài sản bảo đảm
TT		Thông tư
XHTDNB		Xếp hạng tín dụng nội bộ



DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017..	35
Bảng 2.2: Mức cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo định hạng khách hàng	38
Bảng 2.3: Dư nợ cho vay cá nhân tại BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	40
Bảng 2.4: Cơ cấu dư nợ theo đối tượng khách hàng của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	41
Bảng 2.5: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo thời hạn vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	42
Bảng 2.6: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo mục đích vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	43
Bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo hình thức bảo đảm của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	44
Bảng 2.8: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo nhóm nợ của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	46
Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ quá hạn cá nhân và nợ xấu cá nhân của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017	47
Bảng 2.10: Vòng quay vốn tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017	50
Bảng 2.11: Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên từ hoạt động tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017	51
Bảng 2.12: Tỷ lệ dư nợ cho vay khách hàng cá nhân so với tổng số vốn huy động của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017	53



DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1: Nguồn vốn huy động của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	31
Hình 2.2: Dư nợ cho vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	32
Hình 2.3: Lợi nhuận sau thuế của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	36
Hình 2.4: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo thời hạn vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	43
Hình 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cá nhân của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017	49

LỜI MỞ ĐẦU

1. GIỚI THIỆU

1.1. Đặt vấn đề

Trong nền kinh tế thị trường, Ngân hàng là trung gian tín dụng giữa tiết kiệm và đầu tư, giữa người đi vay và người cho vay. Tín dụng ngân hàng là một trong những nguồn vốn quan trọng cho sự phát triển của nền kinh tế. Tín dụng Ngân hàng điều hoà quan hệ cung cầu về vốn trong nền kinh tế, hoạt động tín dụng đã thông dòng cho vốn chảy từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn. Việc nâng cao chất lượng hoạt động của ngân hàng, của tín dụng ngân hàng sẽ tạo tiền đề cho phát triển kinh tế.

Với một nền kinh tế đang phát triển, dân số Việt Nam hiện nay và việc gia tăng nhu cầu tiêu dùng của người dân qua từng năm được đánh giá là một trong những nhân tố tiềm năng cho việc phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ trong đó có tín dụng cá nhân. Phát triển hoạt động bán lẻ các Ngân hàng có cơ hội mở rộng thị trường, gia tăng thị phần, và phân tán rủi ro trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng. Cùng chung xu thế đó, Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam nói chung và Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai nói riêng đã xác định chiến lược phát triển hoạt động bán lẻ với định hướng đến năm 2020 như sau: “Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư Phát triển Việt Nam sẽ trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam (nằm trong top 3 ngân hàng lớn nhất), nắm giữ thị phần lớn về dư nợ tín dụng, huy động vốn, dịch vụ thẻ với chất lượng và hiệu quả nằm trong số 3 ngân hàng hàng đầu Việt Nam.”. Để đạt được mục tiêu đó tín dụng cá nhân là một trong những nội dung được ưu tiên quan trọng, là hoạt động chủ lực của Ngân hàng. Bên cạnh việc đẩy mạnh mở rộng thị phần tín dụng cá nhân thì vấn đề đảm bảo chất lượng tín dụng cá nhân luôn được đặt lên tầm quan trọng bậc nhất.

Việc nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng có ý nghĩa thiết yếu để tạo được lợi thế cạnh tranh, giảm thiểu rủi ro tín dụng, đồng thời nâng cao được hiệu quả trong kinh doanh. Điều này đòi hỏi bản thân ngân hàng phải hiểu rõ được những

vấn đề tồn tại của mình, từ đó có sự chỉnh sửa, học hỏi thêm kinh nghiệm để cải thiện chất lượng tín dụng nhằm cạnh tranh với các ngân hàng khác trên thị trường.

1.2. Tính cấp thiết của đề tài:

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai (BIDV Gia Lai) được thành lập năm 1976 và hoạt động trên địa bàn tỉnh Gia Lai. Trước đây, hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Gia Lai tập trung vào các khách hàng bán buôn, hoạt động tín dụng chủ yếu phát triển ở các mảng cho vay các dự án lớn như thủy điện, thi công xây lắp công trình điện, đường... Trong những năm trở lại đây hòa chung với xu thế thị trường, hoạt động của Ngân hàng đã chuyển dần sang phát triển hoạt động bán lẻ trọng tâm là phát triển tín dụng cá nhân. Tuy nhiên, chất lượng tín dụng cá nhân chưa cao, còn nhiều tồn tại cần phải giải quyết như: vấn đề giải quyết nợ xấu, vấn đề cạnh tranh giữa các chi nhánh ngân hàng trên địa bàn, vấn đề nhân sự có năng lực và trình độ trong tín dụng bán lẻ ... Từ đó, việc nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân đã trở thành một nhu cầu bức thiết trong việc góp phần nâng cao năng lực hoạt động của BIDV Gia Lai trong quá trình cạnh tranh và hội nhập hiện nay.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác tín dụng cá nhân, với những kiến thức đã học tập và nghiên cứu tại trường và qua quá trình làm việc thực tế tại Chi nhánh, tôi quyết định chọn đề tài ***"Nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai."*** để làm đề tài nghiên cứu cho luận văn của mình. Đồng thời, tôi hy vọng đề tài này sẽ mang lại những ý kiến đóng góp cho Chi nhánh trong việc đưa ra những giải pháp để chất lượng tín dụng cá nhân của Chi nhánh ngày càng được nâng cao.

2. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ TÀI

2.1. Mục tiêu tổng quát

Phân tích thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân của BIDV Gia Lai và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Phân tích thực trạng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai giai đoạn 2013 – 2017

Xác định tồn tại và các nguyên nhân làm cho chất lượng tín dụng của BIDV Gia Lai chưa được như mong đợi.

Đề ra các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai.

3. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

- Câu 1: Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai giai đoạn 2013 đến 2017 ?
- Câu 2: Những tồn tại và nguyên nhân làm cho chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai chưa được như mong đợi?
- Câu 3: Để nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai cần thực hiện những giải pháp nào?

4. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

—Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai.

—Phạm vi nghiên cứu:

- *Phạm vi không gian:* Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.
- *Phạm vi thời gian:* Từ năm 2013 - 2017

5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Trước hết tác giả tiến hành đọc và thu thập các tài liệu có liên quan đến đề tài như các công trình nghiên cứu khoa học, các bài báo, giáo trình nhằm hình thành cơ sở lý luận về Chất lượng tín dụng của các ngân hàng thương mại. Tiếp đó để phân tích thực trạng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai tác giả tiến hành thu thập dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp. Trong đó:

-Dữ liệu thứ cấp: Tác giả tiến hành thu thập dữ liệu thứ cấp từ báo cáo tài chính của BIDV Gia Lai, các báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh, báo cáo nội bộ liên quan đến hoạt động tín dụng của BIDV Gia Lai... trong giai đoạn từ năm 2013 – 2017.

-Dữ liệu sơ cấp: Tác giả tiến hành thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua hoạt động khảo sát. Đối tượng được khảo sát là các cán bộ tín dụng, trưởng phòng tín dụng cá nhân, giám đốc các Phòng giao dịch của BIDV Gia Lai. Đây là những người trực tiếp tham gia vào công tác tín dụng cá nhân. Kết quả khảo sát nhằm xác định các nhân tố và đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng tín dụng cá nhân.

5.2. Phương pháp phân tích

5.2.1. Phương pháp thống kê mô tả; phân tích và tổng hợp

Các số liệu từ báo cáo tài chính của BIDV Gia Lai, các báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh, báo cáo nội bộ liên quan đến hoạt động tín dụng của hệ thống ngân hàng BIDV, các ngân hàng thương mại khác trên địa bàn tỉnh Gia Lai, được thu thập và phân tích bằng phần mềm Excel, tác giả thực hiện phân tích thống kê mô tả các chỉ tiêu liên quan đến tín dụng cá nhân, kết quả của hoạt động tín dụng, tỷ trọng cho vay cá nhân trong tổng dư nợ của BIDV Gia Lai, cơ cấu cho vay cá nhân theo mục đích vay; tỷ lệ nợ xấu theo địa bàn; theo mục đích vay.... Qua đó tổng hợp và đánh giá kết quả chất lượng tín dụng cá nhân.

5.2.2. Phương pháp điều tra khảo sát

Thông qua việc tiến hành khảo sát thăm dò ý kiến của cán bộ tín dụng, trưởng phòng tín dụng cá nhân, giám đốc các Phòng giao dịch của BIDV Gia Lai để xác định các nhân tố và đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng tín dụng cá nhân.

6. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, nghiên cứu tập trung vào các nội dung chính sau:

-Thứ nhất: Tìm hiểu cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Cụ thể, tác giả tìm hiểu về khái niệm, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân; các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân.

-Thứ hai: Phân tích dư nợ cho vay khách hàng cá nhân qua các năm, tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay cá nhân qua các năm, tỷ lệ nợ xấu, so sánh cơ cấu dư nợ cá nhân tại BIDV Gia Lai theo mục đích vay... Đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng tín dụng cá nhân nhằm tìm ra các ưu điểm, hạn chế cũng như các nguyên nhân của các hạn chế làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai.

-Thứ ba: Căn cứ trên kết quả phân tích thực trạng, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai.

7. ĐÓNG GÓP CỦA ĐỀ TÀI

* Ý nghĩa khoa học: Đề tài góp phần hệ thống hóa một số cơ sở lý luận về tín dụng và chất lượng tín dụng cá nhân. Từ đó cho thấy ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân trong hệ thống ngân hàng nói chung và BIDV Gia Lai nói riêng.

* Ý nghĩa thực tiễn: Luận văn có ý nghĩa thực tiễn trong việc phân tích thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai, đưa ra những tồn đọng, yếu kém trong hoạt động tín dụng cá nhân gây rủi ro cho việc kinh doanh, gây tổn thất vốn của Ngân hàng. Từ đó, đưa ra những giải pháp nhằm mục đích nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai, góp phần tăng khả năng sinh lời, giảm thiểu rủi ro, đảm bảo thanh khoản của Ngân hàng.

8. TỔNG QUAN VỀ LĨNH VỰC NGHIÊN CỨU

Liên quan đến đề tài này đã có rất nhiều nghiên cứu đáng chú ý như sau:

Lê Quốc Khánh (2012), Luận văn Thạc sỹ “Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Đầu tư Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Cầu Giấy”. Tác giả thông qua thực trạng chất lượng tín dụng tại Ngân hàng đầu tư và phát triển – Chi nhánh Cầu Giấy năm 2009 đến 2011 để có căn cứ hệ thống hóa các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và đề ra các giải pháp cụ thể. Tuy nhiên, thời gian nghiên cứu cũng đã lâu cho nên chưa thể cập nhật được những sự thay đổi chất lượng tín dụng các năm gần đây.

Ngô Thị Vĩnh Phương (2014), Luận văn Thạc sỹ “Nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu”, trong luận văn này tác giả áp dụng phương pháp định lượng để nghiên cứu và đưa ra các kết luận về nghiên cứu tín dụng cá nhân thông qua việc sử dụng các phương pháp thống kê để xử lý dữ liệu và số liệu, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình tín dụng cá nhân tại Ngân hàng Á Châu từ năm 2010 đến năm 2013. Tuy nhiên, luận văn còn có những hạn chế là: phương pháp nghiên cứu định lượng được khảo sát trên các nhân viên tín dụng cá nhân của ACB, số lượng khảo sát còn hạn chế làm cho sai số của mô hình còn lớn. Ngoài ra, thời gian nghiên cứu của luận văn cũng đã hơn 5 năm nên một số thay đổi về thị trường, chính sách của ngành ngân hàng chưa được cập nhật.

Mặc dù có nhiều đề tài nghiên cứu về tín dụng cá nhân tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ở các chi nhánh khác, đã đề cập hoạt động tín dụng cá nhân một cách khá cụ thể. Tuy nhiên, ở từng chi nhánh khác nhau lại có những đặc điểm khác nhau, có những nhân tố vùng miền ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân. Vì vậy nên luận văn: “Nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai” tuy không phải đề tài mới, nhưng sẽ có những đóng góp, giúp phân tích rõ ràng hơn về tình hình tín dụng cá nhân tại BIDV chi nhánh Gia Lai, phát hiện được các yếu tố tác động tới chất lượng của hoạt động này, từ đó đưa ra những ý kiến, giải pháp góp phần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.

CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÍN DỤNG CÁ NHÂN VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm tín dụng cá nhân

• Tín dụng ngân hàng

Tín dụng (Credit) có nguồn gốc từ tiếng La Tinh – Credittum- tức là sự tin tưởng, tín nhiệm hoặc là sự tin tưởng hoặc tín nhiệm đó, hoặc vay mượn sự tin tưởng hoặc tín nhiệm đó để thực hiện các quan hệ vay mượn một lượng giá trị vật chất hoặc tiền tệ trong một thời gian.[9]

Có nhiều loại hình tín dụng từ trước đến nay trong nền kinh tế. Tuy nhiên, căn cứ theo chủ thể trong mối quan hệ tín dụng giữa hai bên có thể chia ra làm 3 nhóm:

- ❖ Tín dụng thương mại: là quan hệ tín dụng giữa các nhà doanh nghiệp dưới hình thức mua bán chịu.
- ❖ Tín dụng ngân hàng: là quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với các chủ thể trong nền kinh tế như cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp.
- ❖ Tín dụng nhà nước: là quan hệ tín dụng giữa nhà nước với các chủ thể còn lại của nền kinh tế và nhà nước là người đi vay.

Trong các hình thức trên thì tín dụng ngân hàng là một hình thức tín dụng vô cùng quan trọng, nó là một quan hệ tín dụng chủ yếu, cung cấp phần lớn nhu cầu tín dụng cho nền kinh tế.

Tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định.

Tín dụng ngân hàng có một số đặc trưng cơ bản sau:

- ❖ *Tài sản giao dịch trong tín dụng ngân hàng đa dạng, có thể dưới dạng tiền tệ, tài sản thực hoặc chữ ký.*

Nếu xem xét ở khía cạnh hình thái giá trị tín dụng, có thể thấy trong các loại hình tín dụng khác nhau, tài sản giao dịch thường là tiền tệ hoặc dưới dạng hàng hóa. Tuy nhiên với ngân hàng thì khác, tín dụng ngân hàng có thể thông qua hình thái tiền tệ, tài sản thực hoặc bằng chữ ký.

❖ *Rủi ro trong tín dụng ngân hàng có tính tất yếu, không thể loại trừ hoàn toàn.*

Rủi ro tín dụng sẽ xảy ra khi một trong hai yếu tố: khả năng trả nợ và/hoặc thiện chí trả nợ không được hình thành đầy đủ. Thực chất của các giao dịch tín dụng là dựa trên cơ sở của lòng tin, cho nên khả năng phá vỡ cam kết của khách hàng đối với ngân hàng luôn luôn có thể xảy ra, do biến cố rủi ro khách quan ngoài tầm kiểm soát của cả ngân hàng lẫn khách hàng hoặc thiện chí trả nợ của khách hàng không đảm bảo. Cho nên, ngân hàng không thể loại trừ, triệt tiêu hoàn toàn rủi ro tín dụng, chỉ có thể kiểm soát, hạn chế rủi ro tín dụng ở mức thấp nhất.

❖ *Sự hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi là bản chất của tín dụng nói chung và tín dụng ngân hàng nói riêng.*

Sự khác biệt giữa tín dụng và những giao dịch khác chính là ở sự hoàn trả. Tuy nhiên trong tín dụng ngân hàng thì sự hoàn trả cực kỳ quan trọng do bản chất hoạt động ngân hàng là đi vay để cho vay, nếu không có hoàn trả sẽ không tiếp tục kinh doanh được. Do đó, để đảm bảo hoàn trả được đầy đủ cả gốc và lãi, khi thực hiện nghiệp vụ tín dụng ngân hàng phải cân nhắc 2 yếu tố cơ bản sau đây:

- Xác định thời hạn và kỳ hạn tín dụng phải hợp lý .
- Chính sách lãi suất tín dụng cần phải đảm bảo một cách hài hòa giữa mục tiêu lợi nhuận của ngân hàng và được nền kinh tế chấp nhận.

❖ *Sự hoàn trả trong tín dụng ngân hàng là vô điều kiện.*

Quá trình cấp tín dụng diễn ra trên cơ sở những căn cứ pháp lý như hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ...đều thể hiện trên đó nội dung cam kết hoàn trả vô điều kiện

cho ngân hàng khi khoản nợ đến hạn. Đây chính là ràng buộc pháp lý mà khách hàng phải tuân thủ trong quá trình sử dụng tín dụng ngân hàng.

- **Tín dụng cá nhân**

Trên cơ sở định nghĩa “Tín dụng ngân hàng” nêu trên và trong phạm vi của luận văn này, đối tượng khách hàng cá nhân bao gồm cá nhân và hộ gia đình có giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh cá thể, vì vậy tín dụng cá nhân là hình thức tín dụng mà trong đó ngân hàng thương mại đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho khách hàng cá nhân hoặc hộ gia đình sử dụng trong một thời hạn nhất định phải hoàn trả cả gốc và lãi với mục đích phục vụ đời sống hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh dưới hình thức hộ kinh doanh cá thể.

1.1.2. Đặc điểm của tín dụng cá nhân [4]

1.1.2.1. Quy mô mỗi khoản vay nhỏ, số lượng các khoản vay lớn

Khách hàng cá nhân thường có hai mục đích vay:

- Thứ nhất là cá nhân, hộ gia đình vay để bổ sung vốn kinh doanh. Quyền hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ gia đình được pháp luật thừa nhận, nhưng do năng lực hạn chế nên hoạt động kinh doanh thường không có quy mô lớn.
- Thứ hai là cá nhân vay đáp ứng nhu cầu vốn để tiêu dùng. Khoản vay cá nhân cho mục đích này trực tiếp phục vụ cho nhu cầu chi tiêu cho cuộc sống như mua nhà đất, mua sắm vật dụng gia đình, xây dựng, sửa chữa nhà, du học...

Số tiền cho vay hai mục đích này đều bị giới hạn bởi những điều kiện từ ngân hàng đó là: tính hợp lý của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo. Tuy nhiên, số lượng các khoản tín dụng cá nhân là rất lớn do hai nguyên nhân:

- Số lượng khách hàng cá nhân đông do đối tượng của loại hình cho vay này là mọi cá nhân trong xã hội, từ những người có thu nhập cao đến những người có thu nhập trung bình và thấp.

- Nhu cầu tín dụng phong phú và đa dạng của khách hàng cá nhân, vì khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí được nâng cao, người dân càng có nhu cầu vay ngân hàng để cải thiện và nâng cao mức sống.

1.1.2.2. Tín dụng cá nhân thường có các rủi ro về thông tin bất cân xứng và rủi ro tác nghiệp

✓ Rủi ro do thông tin bất cân xứng

Khi thẩm định cho vay thì thông tin về bản thân khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng để ngân hàng đưa ra quyết định cho vay, bên cạnh tính hợp lý và hợp pháp của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo.

Đối với khách hàng cá nhân, việc đánh giá nhân thân, nguồn trả nợ, mục đích sử dụng vốn vay thường khó đầy đủ và rõ ràng dẫn đến rủi ro thông tin bất cân xứng, khiến cho việc thẩm định khách hàng thiếu chính xác. Nguồn trả nợ chủ yếu của khách hàng cá nhân là từ thu nhập ổn định ở thời điểm hiện tại. Do vậy, nếu người vay gặp vấn đề về sức khỏe, mất việc làm hay gặp các biến cố bất ngờ ảnh hưởng đến thu nhập thì sẽ không trả được nợ vay cho ngân hàng.

✓ Rủi ro tác nghiệp

Do đặc điểm của tín dụng cá nhân là quy mô mỗi khoản vay nhỏ, nhưng số lượng khoản vay lớn, vì vậy để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng nhằm nâng cao kết quả công việc đòi hỏi sự phục vụ nhanh chóng của cán bộ tín dụng. Do đó, trong quá trình thẩm định hồ sơ tín dụng các cán bộ thường hay chủ quan, thậm chí lợi dụng sự lỏng lẻo của công tác quản lý và sơ hở của các quy định để lừa đảo chiếm đoạt tài sản của khách hàng, hoặc thông đồng với khách hàng gây ra những tổn thất cho ngân hàng. Rủi ro này còn tăng lên đối với cho vay tín chấp, do ngân hàng cấp tín dụng trên cơ sở thẩm định uy tín của khách hàng tốt hay xấu mà không có biện pháp đảm bảo bằng tài sản.

1.1.2.3. Tín dụng cá nhân gây tổn kém nhiều chi phí

Do đặc điểm của khách hàng cá nhân là số lượng nhiều và phân tán rộng nên để duy trì và phát triển tín dụng cá nhân sẽ tốn kém nhiều chi phí cho các công tác:

- Mở rộng hệ thống mạng lưới, quảng cáo, tiếp thị tạo thuận lợi trong việc tiếp cận đối tượng khách hàng cá nhân ở từng địa bàn, khu vực.
- Phát triển nhân sự đầy đủ nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định đến quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ.
- Việc cập nhật các thông tin cá nhân khó có thể đầy đủ và chính xác, do vậy, ngân hàng phải thực hiện rất nhiều bước trong quá trình cho vay từ lúc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, giải ngân cho đến lúc thu hồi nợ.
- Các chi phí liên quan như: chi phí quản lý, văn phòng phẩm, điện, nước, điện thoại, công tác phí hỗ trợ cán bộ tín dụng...

1.1.2.4. Các khoản tín dụng cá nhân có mức lãi suất cho vay choa linh hoạt

Khách hàng cá nhân thường ít nhạy cảm với lãi suất, họ thường chỉ quan tâm đến khoản tiền phải trả hàng tháng hơn là mức lãi suất ghi trong hợp đồng. Do đó, khác với hầu hết các khoản cho vay kinh doanh lãi suất được điều chỉnh theo thị trường, lãi suất tín dụng cá nhân thường được ấn định tại một mức nhất định. Đối với các khoản cho vay ngắn hạn, lãi suất được ấn định ngay từ đầu và không thay đổi cho đến hết thời hạn vay. Đối với những khoản vay trung và dài hạn, lãi suất cho vay thường được điều chỉnh mỗi năm một lần dựa trên cơ sở lãi suất huy động, cộng với một biên độ nhất định tùy theo từng ngân hàng.

1.1.2.5. Lợi nhuận từ tín dụng cá nhân lớn

Lãi suất của các khoản tín dụng cá nhân phần lớn đều cao hơn các khoản tín dụng khác của ngân hàng thương mại. Điều này xuất phát từ các khoản tín dụng cá nhân có chi phí cao và rủi ro cao nhất trong các loại cho vay của ngân hàng thương mại. Mức lợi nhuận từ trên mỗi khoản tín dụng cá nhân cao, số lượng lớn, vì vậy toàn bộ lợi nhuận thu về từ hoạt động này là đáng kể trong tổng thu nhập của ngân hàng thương mại

1.1.3. Phân loại tín dụng cá nhân [4]

1.1.3.1. Căn cứ vào thời hạn tín dụng

- Tín dụng ngắn hạn: là tín dụng có thời hạn đến 1 năm. Đối với tín dụng cá nhân, tín dụng ngắn hạn là hình thức tín dụng chủ yếu vì nó thường phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng cần thiết của cá nhân và hộ gia đình.
- Tín dụng trung dài hạn: Là loại tín dụng có thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm. Đối với cá nhân, tín dụng trung hạn phục vụ cho các nhu cầu vốn có thời hạn tương đối dài hơn như mua ô tô, xây dựng nhà cửa....
- Tín dụng dài hạn: Là loại tín dụng có thời hạn trên 5 năm. Tín dụng dài hạn thường được cung cấp khi quy mô khoản vay lớn, chủ yếu phục vụ cho nhu cầu mua sắm đất đai, nhà cửa. Nhìn chung, đối với ngân hàng, tín dụng dài hạn tiềm ẩn rủi ro lớn.

1.1.3.2. Căn cứ vào mục đích tín dụng

- Cho vay bất động sản: nhằm đáp ứng nhu cầu mua nhà, hợp thức hóa nhà đất, xây dựng sửa chữa nhà của khách hàng nhưng chưa thể thực hiện được do gặp khó khăn về tài chính
- Cho vay tiêu dùng: là loại cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình nhằm nâng cao đời sống dân cư. Khách hàng vay là những người có thu nhập không cao nhưng ổn định, chủ yếu là công nhân viên chức hưởng lương và có việc làm ổn định. Số lượng khách hàng vay thường rất đông.
- Cho vay sản xuất kinh doanh: là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ.

1.1.3.3. Căn cứ vào nguồn gốc của khoản nợ

- Tín dụng trực tiếp: là hình thức ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời khách hàng hoàn trả nợ vay trực tiếp cho ngân hàng. Ưu điểm của hình thức tài trợ này là: rất linh hoạt vì có sự đàm phán trực tiếp giữa ngân

hàng và khách hàng, quyết định cho vay hay không hoàn toàn do ngân hàng quyết định, ngoài ra ngân hàng có thể sử dụng triệt để trình độ kiến thức kinh nghiệm của cán bộ tín dụng.

- Tín dụng gián tiếp: là hình thức ngân hàng cấp tín dụng thông qua một trung gian ủy thác. Đối với các khách hàng cá nhân, trung gian ủy thác này có thể là nhà bán lẻ hàng hóa, dịch vụ. Theo hình thức này, ngân hàng sẽ ký kết hợp đồng với chính nhà cung cấp, thực ra là mua những khoản nợ, để trên cơ sở đó nhà cung cấp sẽ bán chịu hàng hóa cho người tiêu dùng. Hợp đồng ký kết giữa ngân hàng và nhà cung cấp quy định rõ điều kiện bán chịu như: đối tượng khách hàng được bán chịu, loại hàng được bán chịu, số tiền được bán chịu.... Thông qua những điều kiện đó mà nhà cung cấp sẽ thỏa thuận với khách hàng của mình về việc bán chịu hàng hóa.

1.1.3.4. Căn cứ vào bảo đảm tín dụng

- Tín dụng có bảo đảm: là hình thức tín dụng có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc tài sản của bên thứ ba. Đối với khách hàng không có uy tín cao đối với ngân hàng, khi vay vốn đòi hỏi phải có bảo đảm. Sự bảo đảm này là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm một nguồn thứ ba, bổ sung cho nguồn thứ nhất thiếu chắc chắn, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Hầu hết các khoản tín dụng cá nhân là tín dụng có bảo đảm.

- Tín dụng không có bảo đảm: là tín dụng không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc tài sản của bên thứ ba. Hình thức này chủ yếu được áp dụng đối với khách hàng có thu nhập và việc làm ổn định, thu nhập ngoài việc trang trải các chi tiêu thường xuyên còn có tích lũy để trả nợ vay (Công chức, viên chức trong biên chế nhà nước, nhân viên có hợp đồng lao động dài hạn). Hình thức vay tín chấp phù hợp với những món vay có giá trị không lớn, thời hạn vay thường là ngắn hạn.

1.1.3.5. Căn cứ vào phương thức hoàn trả nợ vay

- Phương thức cho vay từng lần.

Phương thức cho vay từng lần áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn từng lần. Mỗi lần vay vốn, khách hàng và tổ chức tín dụng thực hiện thủ tục vay vốn

cần thiết và kí hợp đồng tín dụng. Phương thức này thường được áp dụng đối với khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên. Khách hàng có vòng quay vốn lưu động thấp, khách hàng là cá thể.

- **Phương thức cho vay theo hạn mức tín dụng.**

Cho vay theo hạn mức tín dụng là cách thức cho vay bằng cách ngân hàng xác định cho khách hàng của mình một hạn mức tín dụng trong khoảng thời gian nhất định. Phương thức cho vay này áp dụng cho khách hàng có nhu cầu vay vốn thường xuyên với ngân hàng, khách hàng có vòng quay vốn lưu động cao.

- **Cho vay trả góp.**

Phương thức này khi cho vay, ngân hàng và khách hàng cùng thoả thuận số lãi tiền vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ trong thời hạn cho vay.

- **Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.**

Ngân hàng nơi cho vay sẽ chấp thuận cho khách hàng sử dụng số vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động. Ngân hàng nơi cho vay và khách hàng phải tuân thủ theo các quy định của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước Việt Nam và theo hướng dẫn của Ngân hàng về phát hành và sử dụng thẻ tín dụng. Phương thức cho vay này thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng thực hiện theo hướng dẫn của Ngân hàng.

1.1.4. Vai trò của tín dụng cá nhân trong nền kinh tế [19]

1.1.4.1. Đối với nền kinh tế - xã hội

❖ *Góp phần tạo sự năng động cho các thành phần kinh tế*

Tín dụng cá nhân là kênh hỗ trợ vốn để dân chúng trang trải các chi phí phát sinh trong cuộc sống từ thỏa mãn nhu cầu thiết yếu cho đến nhu cầu xa xỉ với chi phí đắt đỏ, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, buộc các thành phần kinh tế phải đẩy mạnh sản xuất, do đó tạo

hiệu công ăn việc làm, tạo ra những khác biệt tích cực giúp tăng khả năng cạnh tranh trước các đối thủ trong và ngoài nước trong thời kỳ hội nhập.

❖ *Góp phần tạo sự ổn định về mặt xã hội*

Là một phần của tín dụng nói chung, tín dụng cá nhân cũng có vai trò tích cực đối với xã hội. Tín dụng cá nhân góp phần khai thác triệt để các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội rồi lưu thông các nguồn vốn này một cách trôi chảy và hiệu quả, từ nơi thừa vốn đến nơi thiếu vốn, từ nơi hiệu quả thấp đến nơi hiệu quả cao. Tín dụng cá nhân giúp kích cầu trong nền kinh tế, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, thúc đẩy sản xuất trong nước. Do đó thu hút nhiều lực lượng lao động tham gia xây dựng, sản xuất tạo công ăn việc làm, hướng đến các mục tiêu xã hội như xóa đói, giảm nghèo, tăng thu nhập, giảm tệ nạn xã hội góp phần ổn định trật tự xã hội.

1.1.4.2. Đối với ngân hàng

❖ *Góp phần nâng cao thương hiệu cho ngân hàng*

Do có đối tượng khách hàng rất rộng nên việc phát triển tín dụng cá nhân sẽ giúp hình ảnh thương hiệu của ngân hàng được phổ biến rộng khắp. Thông qua tín dụng cá nhân, ngoài việc cấp tín dụng cho khách hàng còn giúp ngân hàng thuận lợi trong bán chéo sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ như: tiền gửi tiết kiệm, giao dịch thanh toán, chuyển lương qua tài khoản, phát hành – thanh toán thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử... Khả năng cung cấp gói sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân đồng bộ thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng sẽ tạo nét khác biệt cho ngân hàng trong cạnh tranh với đối thủ, do đó góp phần nâng cao thương hiệu cho ngân hàng.

❖ *Góp phần phân tán rủi ro cho ngân hàng*

Nếu một ngân hàng chỉ tập trung cho vay các khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu vốn lớn, vì lý do nào đó mà hoạt động kinh doanh của các khách hàng này gặp khó khăn gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do vậy, với nguyên tắc “tránh để tất cả trứng vào một giỏ”, các ngân hàng phát triển tín dụng cá nhân như một sự phân tán rủi ro vì với số lượng khách

hàng cá nhân đông, số tiền vay ít thì khi có một khách hàng hoặc một số ít khách hàng gặp rủi ro dẫn đến không có khả năng trả nợ thì ít gây ảnh hưởng đến tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

1.1.4.3. Đối với khách hàng cá nhân

Ở một chừng mực nào đó, tín dụng cá nhân giúp cho các khách hàng linh hoạt hơn trong việc giải quyết vấn đề thỏa mãn nhu cầu của bản thân. Thay vì phải tích lũy đủ vốn ở hiện tại để thực hiện kế hoạch của bản thân, người tiêu dùng sẽ khéo léo phối hợp giữa thỏa mãn nhu cầu ở hiện tại với khả năng thanh toán ở hiện tại và tương lai. Nghĩa là họ sẽ tiêu dùng trước bằng cách lựa chọn phương án vay vốn ngân hàng rồi tích lũy và hoàn trả sau cho ngân hàng. Vai trò này hết sức có ý nghĩa đối với những trường hợp mua sắm các hàng hoá thiết yếu có giá trị cao như nhà cửa, xe hơi... hay chi tiêu cấp bách như ốm đau, bệnh tật, ma chay, cưới hỏi... Trong những trường hợp này, thay vì bế tắc hoặc phải tìm đến những khoản vay nóng ngoài ngân hàng với lãi suất cao, thì khách hàng có thể an tâm vay vốn từ ngân hàng với lãi suất và thời hạn vay hợp lý.

1.1.5. Các sản phẩm tín dụng cá nhân [4]

1.1.5.1. Cho vay cá nhân

Tại Việt Nam, do phát triển chưa lâu nên các sản phẩm cho vay cá nhân chủ yếu phát triển ở bề rộng là các sản phẩm truyền thống, áp dụng hầu hết cho mọi đối tượng khách hàng như:

- Cho vay bất động sản: phục vụ nhu cầu mua nhà / đất / nhà dự án (thế chấp bằng tài sản hình thành trong tương lai), xây dựng, sửa chữa nhà.
- Cho vay bổ sung vốn cho hộ kinh doanh cá thể.
- Cho vay mua ô tô thế chấp bằng tài sản hình thành trong tương lai.
- Cho vay tín chấp (không có tài sản đảm bảo): cho vay tiêu dùng, thấu chi.
- Cho vay kinh doanh chứng khoán.
- Cho vay du học: thanh toán học phí và sinh hoạt phí của du học sinh.

- Cho vay cầm cố giấy tờ có giá.
- Cho vay tiêu dùng.

1.1.5.2. Bảo lãnh cá nhân

Loại hình nghiệp vụ ngân hàng này cung cấp cho khách hàng (bên được bảo lãnh) dịch vụ bảo lãnh theo yêu cầu của bên thứ ba (bên nhận bảo lãnh) trong các lĩnh vực giao dịch nhà đất, sản xuất, kinh doanh, thương mại... như: Bảo lãnh vay vốn; Bảo lãnh dự thầu; Bảo lãnh thực hiện hợp đồng; Bảo lãnh đối ứng.

1.1.5.3. Phát hành – thanh toán thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng là một sản phẩm kết hợp của tín dụng và thanh toán. Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng khác loại hình cho vay truyền thống vì khi ngân hàng cấp cho khách hàng một thẻ tín dụng, chưa hề có lượng tiền thực tế được đem cho vay, ngân hàng chỉ đưa ra một sự đảm bảo về quyền sử dụng một lượng tiền trong phạm vi hạn mức cấp cho khách hàng. Việc khách hàng có thực sự vay hay không phụ thuộc vào quá trình sử dụng thẻ sau đó. Các thương hiệu thẻ tín dụng nổi tiếng trên toàn cầu bao gồm: Visa, Master, Amex (American Express), Dinner Club.....

1.2. CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm chất lượng và chất lượng tín dụng

1.2.1.1. Khái niệm về chất lượng

Theo quan niệm của Tổ chức kiểm tra chất lượng Châu Âu (European Organisation for Quality Control): “Chất lượng là mức phù hợp của sản phẩm đối với yêu cầu của người tiêu dùng.” [23]

Theo Philip.B.Crosby 1979 : “Chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu”[29]

Theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9000:2015 về hệ thống quản lý chất lượng – cơ sở và từ vựng đã đưa ra định nghĩa sau: “Chất lượng là mức độ tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu”. [2]

Chất lượng là khái niệm đặc trưng cho khả năng thoả mãn nhu cầu. Vì vậy, sản phẩm hay dịch vụ nào không đáp ứng được nhu cầu thì bị coi là kém chất lượng. Đánh giá chất lượng cao hay thấp phải đứng trên quan điểm người tiêu dùng. Cùng một mục đích sử dụng như nhau, sản phẩm nào thoả mãn nhu cầu tiêu dùng cao hơn thì có chất lượng cao hơn.

Như vậy, chất lượng có thể được xem xét theo một số tiêu chí sau:

- Chất lượng được đo bởi sự thoả mãn nhu cầu. Nếu một sản phẩm vì lý do nào đó mà không được chấp nhận thì phải bị coi là có chất lượng kém, cho dù trình độ công nghệ để chế tạo ra sản phẩm đó có thể rất hiện đại.
- Do chất lượng được đo bởi sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng, mà nhu cầu của khách hàng luôn luôn biến động nên chất lượng cũng luôn luôn biến động theo thời gian, không gian, điều kiện sử dụng.

1.2.1.2. Khái niệm về chất lượng tín dụng

Theo Bách khoa toàn thư mở Wikipedia, “chất lượng tín dụng là một khái niệm thông dụng, bởi Tín dụng bao hàm các hoạt động khác nhau, khó đồng nhất và đo lường: cho vay, bảo lãnh, phát hành L/C, chiết khấu, bao thanh toán... Thông thường trong phạm vi đơn giản Chất lượng tín dụng được dùng để phản ánh mức độ rủi ro trong bảng tổng hợp cho vay của một tổ chức tín dụng”. [1]

Từ khái niệm “chất lượng” được phân tích ở mục 1.2.1.1 cho thấy “chất lượng” phải đáp ứng nhu cầu của khách hàng và các bên liên quan. Trong quan hệ tín dụng, các bên liên quan tham gia gồm có khách hàng, ngân hàng và xã hội, do đó ta có thể xem xét khái niệm chất lượng tín dụng trên ba khía cạnh:

❖ Chất lượng tín dụng theo quan điểm của xã hội

Thông qua các khoản tín dụng mà Ngân hàng cung cấp cho các chủ thể trong nền kinh tế thì các hoạt động như tái sản xuất mở rộng, đầu tư phát triển theo chiều sâu... sẽ được tiến hành và góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế. Như vậy đứng trên

quan điểm của xã hội để đánh giá chất lượng tín dụng thì chất lượng tín dụng là sự đáp ứng cho mục tiêu phát triển kinh tế xã hội mà các khoản tín dụng của Ngân hàng đem lại.

❖ Chất lượng tín dụng theo quan điểm của khách hàng

Khách hàng là đối tượng sử dụng các dịch vụ của ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ tín dụng vì nó là một nguồn tài trợ quan trọng đối với mỗi doanh nghiệp, cá nhân. Mục tiêu của họ là tối đa hoá giá trị tài sản của mình hay nói cụ thể hơn là tối đa hoá giá trị sử dụng của khoản vốn vay.

Do đó theo quan điểm của khách hàng thì chất lượng tín dụng là: Sự thoả mãn nhu cầu của họ về khoản tín dụng trên các phương diện, lãi suất, quy mô, thời hạn, phương thức giải ngân, phương thức thu nợ...

❖ Chất lượng tín dụng theo quan điểm của NHTM

Quan điểm về chất lượng tín dụng được nhiều tác giả nghiên cứu ở nhiều góc độ khác nhau nhưng trong luận văn này, tác giả tập trung đánh giá chất lượng tín dụng trên quan điểm NHTM thực hiện hoạt động tín dụng nhằm đảm bảo mang lại lợi ích cao nhất cho ngân hàng, nên hướng tiếp cận của tác giả là tập trung phân tích hoàn toàn trên quan điểm của NHTM. Do đó, từ những phân tích ở trên ta có thể rút ra quan điểm về chất lượng tín dụng như sau: Chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp phản ánh kết quả hoạt động cấp tín dụng của NHTM nhằm đảm bảo khả năng sinh lời, an toàn trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. [24]

1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng [24]

❖ Đối với Ngân hàng

Ngân hàng không chỉ là người cung cấp vốn mà còn phải là người hiểu rõ về lĩnh vực kinh doanh của khách hàng, có như thế thì ngân hàng mới mở rộng được các dịch vụ của mình cũng như nắm bắt tình hình tài chính của khách hàng nhằm giảm thiểu rủi ro trong việc cho vay. Việc nâng cao chất lượng tín dụng có thể hạn chế được

những rủi ro trong hoạt động tín dụng và là cơ sở để ngân hàng mở rộng quy mô tín dụng, tăng thị phần.

Chất lượng tín dụng được nâng cao góp phần làm tăng lợi nhuận của ngân hàng do mở rộng hoạt động tín dụng, đồng thời giảm bớt các chi phí thiệt hại do xử lý các khoản vay không thu hồi được. Nâng cao chất lượng tín dụng sẽ giúp ngân hàng thực hiện và duy trì tình hình tài chính lành mạnh.

❖ **Đối với nền kinh tế**

Nếu xét trên quan điểm toàn xã hội thì vấn đề chất lượng tín dụng cũng là vấn đề cần thiết. Nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng là cơ sở để thực hiện tốt chức năng trung gian tín dụng trong nền kinh tế. Chất lượng tín dụng đảm bảo là cầu nối giữa tiết kiệm và đầu tư, góp phần điều hòa vốn trong nền kinh tế. Thông qua điều hòa vốn để giải quyết cung cầu về vốn trong nền kinh tế.

Chất lượng tín dụng NHTM có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động sản xuất và lưu thông hàng hoá dịch vụ, giải quyết công ăn việc làm, khai thác có hiệu quả các nguồn lực của nền kinh tế. Bên cạnh việc góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, đóng góp phát triển các công trình phúc lợi xã hội, chất lượng tín dụng tốt sẽ đảm bảo sự lành mạnh trong hoạt động ngân hàng, giảm bớt rủi ro có thể xảy ra, giảm thiểu rủi ro tắc nghẽn nguồn vốn cho nền kinh tế, từ đó thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng

1.2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng

❖ ***Cơ cấu dư nợ tín dụng [25]***

Cơ cấu dư nợ tín dụng được phản ánh qua tỷ trọng của các loại dư nợ trong tổng dư nợ. Phân tích cơ cấu dư nợ tín dụng sẽ giúp ngân hàng biết được liệu ngân hàng có đang tập trung rủi ro tín dụng vào một ngành kinh tế, một đối tượng tín dụng nào hay không.

❖ ***Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu [3] [18]***

- Nợ quá hạn

Nợ quá hạn phát sinh khi khoản vay đến hạn mà khách hàng không hoàn trả được toàn bộ hay một phần tiền gốc và lãi vay. Chỉ tiêu nợ quá hạn thể hiện qua công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng là không thể tránh khỏi. Tỷ lệ nợ quá hạn thấp biểu hiện chất lượng tín dụng tại Ngân hàng cao. Ngược lại, tỷ lệ nợ quá hạn cao biểu hiện chất lượng tín dụng thấp. Tuy nhiên, trong thực tế để phản ánh chính xác hơn chất lượng tín dụng, các Ngân hàng thường sử dụng chỉ tiêu nợ xấu trên tổng dư nợ.

- Nợ xấu

Định nghĩa nợ xấu của Chuẩn mực kế toán (IAS) đang được áp dụng phổ biến hiện hành trên thế giới: “ Nợ xấu là các khoản nợ quá hạn trả lãi và/hoặc gốc trên 90 ngày và khả năng trả nợ đáng lo ngại”. [21]

Theo Thông tư 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của NHNN, nợ xấu là những khoản nợ thuộc nhóm 3 (dưới chuẩn), nhóm 4 (nghi ngờ), nhóm 5 (có khả năng mất vốn). [10]

Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn khó khăn, vốn của ngân hàng không còn ở mức độ rủi ro thông thường mà có nguy cơ mất vốn. Chỉ tiêu nợ xấu thể hiện qua công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

Tỷ lệ này càng thấp thì chất lượng tín dụng càng cao, và ngược lại. Tỷ lệ nợ xấu cho biết bao nhiêu đồng đang bị phân loại vào nợ xấu trên 100 đồng cho vay. Tỷ lệ này cao so với trung bình ngành và có xu hướng tăng lên có thể là dấu hiệu cho thấy ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc quản lý chất lượng các khoản cho vay. Ngược lại,

tỷ lệ này thấp so với các năm trước cho thấy chất lượng các khoản tín dụng được cải thiện.

❖ *Vòng quay vốn tín dụng [18]*

Chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng thể hiện tốc độ luân chuyển các khoản vay mà ngân hàng cấp cho nền kinh tế, hay nói cách khác chỉ tiêu này cho biết ngân hàng thu được nợ nhanh hay chậm từ đó cân đối để cho vay mới lại. Đây là chỉ tiêu quan trọng được ngân hàng tính toán hằng năm để đánh giá khả năng cung ứng vốn tín dụng và chất lượng tín dụng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Hệ số phản ánh vòng quay vốn tín dụng được thể hiện như sau:

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Dư nợ bình quân}} \times 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh một đồng vốn của ngân hàng được sử dụng cho vay mấy lần trong một năm. Chỉ tiêu này càng lớn, nó chứng tỏ nguồn vốn của ngân hàng đã luân chuyển nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất kinh doanh, tăng khả năng thu hồi nợ tốt. Với một số vốn nhất định, nhưng do vòng quay vốn tín dụng nhanh nên ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu vốn cho các khách hàng, mặt khác ngân hàng có vốn để tiếp tục đầu tư vào các lĩnh vực khác. Như vậy, hệ số này càng tăng phản ánh tình hình quản lý vốn tín dụng càng tốt, chất lượng tín dụng càng cao.

❖ *Thu nhập lãi cận biên (NIM – Net interest margin) [3] [18]*

NIM nhằm đo lường mức độ chênh lệch giữa thu từ lãi và chi phí trả lãi mà ngân hàng có thể đạt được thông qua hoạt động kiểm soát chặt chẽ tài sản sinh lời và theo đuổi các nguồn vốn có chi phí thấp nhất. NIM được tính theo công thức sau:

$$\text{Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên (NIM)} = \frac{\text{Tổng thu nhập lãi từ cho vay} - \text{Chi phí lãi}}{\text{Tổng tài sản sinh lời}} \times 100\%$$

Hệ số này phản ánh khả năng sinh lời và dự báo khả năng sinh lời trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Khi tăng thêm một đơn vị tài sản sinh lời thì thu nhập

ròng từ lãi tăng thêm bao nhiêu đơn vị. Chỉ tiêu này càng cao càng cho thấy khả năng sinh lời, chất lượng tín dụng tốt, ngược lại thì hiệu quả không cao.

❖ **Tỷ lệ dư nợ cho vay so với tổng vốn huy động [3] [18]**

$$\text{Tỷ lệ dư nợ cho vay so với nguồn vốn huy động} = \frac{\text{Tổng dư nợ cho vay}}{\text{Tổng nguồn vốn huy động}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết, trong 100 đồng trong tổng nguồn vốn huy động thì có bao nhiêu đồng được sử dụng cho vay trực tiếp khách hàng. Vì tín dụng là hạng mục sinh lời chủ yếu, nên hiệu suất sử dụng vốn huy động càng cao thì hoạt động kinh doanh của Ngân hàng càng hiệu quả và ngược lại. Tuy nhiên, nếu ngân hàng cho vay quá mức, thì sẽ chịu rủi ro thanh khoản, ngược lại nếu hiệu suất sử dụng vốn quá thấp chứng tỏ ngân hàng đang lãng phí đồng vốn, tức là nguồn vốn chưa được sử dụng một cách tối ưu.

1.2.3.2. Các chỉ tiêu định tính

Ngoài việc sử dụng các chỉ tiêu định lượng trên, hiện nay nhiều ngân hàng cũng đã sử dụng các chỉ tiêu định tính để đánh giá chất lượng tín dụng như việc tuân thủ các nguyên tắc trong hợp đồng tín dụng cũng như các quy chế, chế độ thể lệ tín dụng, lập hồ sơ cho vay, phương án sản xuất kinh doanh có hiệu quả. Các nguyên tắc này cũng được Ngân hàng nhà nước quy định rõ trong Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016. [11] [20]

❖ **Nguyên tắc sử dụng vốn vay:**

Bên cạnh mục đích sử dụng vốn vay phù hợp với điều kiện cho vay của ngân hàng và pháp luật cho phép. Tất cả các khoản vay phải được sử dụng vốn vay đúng mục đích vay thể hiện trong hồ sơ vay vốn cũng như hợp đồng tín dụng. Sử dụng vốn vay hiệu quả tạo lợi nhuận gia tăng cho hoạt động kinh doanh cũng như tích lũy tài sản của khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng có thể kiểm soát tốt các danh mục khoản vay nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như thực hiện tốt chủ trương chính sách của nhà nước và chính phủ.

❖ Nguyên tắc hoàn trả nợ vay:

Khách hàng hoàn trả vốn vay đúng kỳ hạn quy định đã cam kết với ngân hàng thể hiện tư cách, uy tín thanh toán cũng như năng lực tài chính của khách hàng. Việc theo dõi giám sát các khoản vay sau khi giải ngân nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, hiệu quả và tình hình tài chính ổn định.

Khi nói đến chất lượng tín dụng ngân hàng cần phải xem xét đến việc tuân thủ nghiêm hai nguyên tắc trên. Trên thực tế cho thấy khi ngân hàng coi nhẹ một trong hai nguyên tắc trên sẽ dẫn đến tình trạng khách hàng mất khả năng thanh toán, phá sản.

1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân [24]

1.2.4.1. Nhân tố từ phía Ngân hàng

❖ Chính sách tín dụng

Chính sách tín dụng được hiểu là đường lối, chủ trương do hội đồng quản trị ban hành, hướng dẫn, kiểm tra định hướng hoạt động tín dụng ngân hàng nhằm đảm bảo cho hoạt động tín dụng đi đúng quỹ đạo. Các điều khoản của chính sách tín dụng được xây dựng dựa trên nhiều yếu tố khác nhau như các điều kiện kinh tế, chính sách tiền tệ và tài chính của NHNN, khả năng về vốn của ngân hàng và nhu cầu tín dụng của khách hàng. Khi các yếu tố này thay đổi, chính sách tín dụng cũng thay đổi theo. Tùy theo mỗi đối tượng khách hàng, ngân hàng có thể đưa ra các chính sách khác nhau cho phù hợp. Hoạt động tín dụng của mỗi NHTM đều căn cứ, tuân thủ và xuất phát từ chính sách tín dụng của ngân hàng.

Chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được khách hàng, từ đó sẽ đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng dựa trên cơ sở phân tán rủi ro, tuân thủ chấp hành quy định Pháp luật và đường lối của NHTW, đảm bảo công bằng xã hội. Vì vậy, khi ngân hàng xây dựng được một chính sách tín dụng đảm bảo được lợi ích của các bên liên quan, phù hợp với quy định của pháp luật và thị trường sẽ tạo điều kiện nâng cao chất lượng tín dụng. Bên cạnh đó, chính sách tín dụng cũng phải thường xuyên được cập nhật để phù hợp với mục tiêu và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Bất cứ

NHTM nào muốn có chất lượng tín dụng tốt đều phải có chính sách tín dụng phù hợp, rõ ràng và đúng đắn.

❖ *Quy trình tín dụng*

Quy trình tín dụng là hướng dẫn để thực hiện và kiểm soát quá trình cấp phát tín dụng, là các bước đi cụ thể bắt đầu từ khâu tiếp nhận hồ sơ vay, thẩm định khách hàng, phê duyệt và giải ngân, kiểm tra quá trình cho vay đến khi thu hồi được nợ vay, đồng thời nêu rõ quyền hạn và nghĩa vụ của từng người, từng bộ phận trong việc giải quyết hồ sơ tín dụng.

Trong quy trình tín dụng, bước chuẩn bị cho vay rất quan trọng. Bước này bao gồm 3 giai đoạn: khai thác và tìm kiếm khách hàng; hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng và thành lập hồ sơ vay; phân tích thẩm định khách hàng và phương án, dự án vay vốn. Chất lượng tín dụng tùy thuộc nhiều vào chất lượng công tác thẩm định và quy định về điều kiện, thủ tục cho vay của từng ngân hàng thương mại.

Kiểm tra quá trình sử dụng vốn vay giúp cho ngân hàng nắm được diễn biến của khoản tín dụng đã cung cấp cho khách hàng để có những hành động điều chỉnh can thiệp khi cần thiết, sớm ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra. Việc lựa chọn và áp dụng có hiệu quả các hình thức kiểm tra sẽ thiết lập được một hệ thống phòng ngừa hữu hiệu, giảm rủi ro tín dụng, nói cách khác sẽ nâng cao chất lượng tín dụng.

Thu hồi và giải quyết nợ là khâu quyết định đến chất lượng tín dụng. Sự nhạy bén của ngân hàng trong việc kịp thời phát hiện những biểu hiện bất lợi xảy ra đối với khách hàng cũng như những biện pháp xử lý kịp thời, tư vấn cho khách hàng sẽ giảm thiểu được những khoản nợ quá hạn và điều đó sẽ có tác dụng tích cực đối với hoạt động tín dụng.

Một quy trình tín dụng hợp lý, đảm bảo tính khoa học sẽ góp phần nâng cao chất lượng tín dụng, giảm thiểu rủi ro tín dụng, đảm bảo xử lý thủ tục hồ sơ đơn giản, nhanh chóng cho khách hàng và tạo điều kiện mở rộng tín dụng.

❖ *Thông tin phục vụ cho hoạt động tín dụng*

Thông tin có vai trò quan trọng trong quản lý chất lượng tín dụng. Nhờ có thông tin tín dụng, thông tin ngành, người quản lý có thể đưa ra những quyết định cần thiết liên quan đến cho vay, theo dõi và quản lý khoản vay. Số lượng, chất lượng thông tin thu thập được có liên quan đến mức độ chính xác trong việc phân tích, nhận định khách hàng... để đưa ra quyết định phù hợp. Thông tin tín dụng càng nhanh, đầy đủ, chính xác và kịp thời, toàn diện thì khả năng ngăn ngừa rủi ro càng lớn, chất lượng tín dụng càng cao.

Thông tin tín dụng có thể thu thập được từ rất nhiều nguồn: từ trung tâm tín dụng của NHNN, từ phòng thông tin tín dụng của các NHTM, qua báo chí, các tổ chức nghề nghiệp, qua việc cán bộ tín dụng trực tiếp thu thập tại cơ sở sản xuất kinh doanh của khách hàng, qua báo cáo tài chính của khách hàng.

❖ *Chất lượng nguồn nhân lực*

Đội ngũ cán bộ ngân hàng là yếu tố quyết định đến sự thành bại trong quản lý chất lượng tín dụng nói riêng và hoạt động của ngân hàng nói chung. Sở dĩ như vậy là vì cán bộ tín dụng là người tham gia trực tiếp vào mọi khâu của quy trình tín dụng, từ bước đầu tiên đến bước cuối cùng. Cán bộ tín dụng mà không có đạo đức nghề nghiệp, làm việc thiếu tinh thần trách nhiệm, cố ý làm trái pháp luật sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng.

Kinh tế càng phát triển, các quan hệ kinh tế càng phức tạp, cạnh tranh ngày càng gay gắt thì yêu cầu trình độ của người lao động ngày càng cao. Đội ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn nghiệp vụ giỏi, có đạo đức, có năng lực trong việc thẩm định, đánh giá tài sản thế chấp, giám sát số tiền vay và có các biện pháp hữu hiệu trong việc thu hồi nợ vay của ngân hàng sẽ giúp ngân hàng ngăn ngừa được những rủi ro khi thực hiện cấp tín dụng.

Bên cạnh đó cán bộ tín dụng còn cần có sự hiểu biết rộng về pháp luật, môi trường kinh tế xã hội, đường lối phát triển của đất nước, sự thay đổi của thị trường...dự đoán trước được những biến động có thể xảy ra từ đó tư vấn lại cho khách hàng xây

dụng phương án kinh doanh cho hiệu quả, từ đó cũng nâng cao được chất lượng hoạt động kinh doanh của khách hàng, cải thiện được chất lượng tín dụng.

❖ *Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ*

Đây là hoạt động mang tính bắt buộc và thường xuyên đối với mọi ngân hàng. Kiểm soát chính sách tín dụng và các thủ tục có liên quan đến các khoản vay (thẩm quyền về điều hành, quản lý, giám sát các khoản tiền cho vay, hồ sơ, thủ tục cho vay...). Thông qua kiểm soát nội bộ giúp cho nhà lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra, phát hiện những thuận lợi, khó khăn, sai trái từ đó đề ra các biện pháp giải quyết kịp thời.

Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ càng độc lập, thường xuyên sẽ càng làm cho hoạt động tín dụng đúng hướng, thực hiện đúng các nguyên tắc trong quy trình tín dụng. Chất lượng tín dụng tùy thuộc vào mức độ phát hiện kịp thời nguyên nhân các sai phạm phát sinh, các gian lận trong quá trình cấp tín dụng và sự khắc phục sai sót có nghiêm túc và kịp thời không.

Qua quá trình kiểm tra, kiểm soát sẽ tìm ra những tồn tại và đưa ra kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả của các hệ thống, quy trình tín dụng góp phần đảm bảo hoạt động tín dụng an toàn, hiệu quả.

❖ *Hệ thống công nghệ ngân hàng*

Việc hỗ trợ của công nghệ trong lĩnh vực ngân hàng mang lại những giá trị to lớn. Các trang thiết bị, máy móc hiện đại, phần mềm thiết thực được trang bị nhằm cập nhật, xử lý thông tin một cách nhanh chóng, chính xác, công tác phân tích tín dụng, lập kế hoạch, xây dựng chính sách tín dụng có hiệu quả hơn. Hệ thống công nghệ càng hiện đại, càng hỗ trợ tốt cho nghiệp vụ thì các công tác kiểm tra, giám sát cũng dễ dàng hơn, từ đó chất lượng tín dụng cũng được kiểm soát tốt hơn. Nhờ đó góp phần hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng ngân hàng.

1.2.4.2. Nhân tố từ phía khách hàng

Khách hàng là người lập phương án, dự án xin vay và sau khi được ngân hàng chấp nhận, khách hàng là người trực tiếp sử dụng vốn vay để kinh doanh. Vì vậy, khách hàng cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Đó là những nguyên nhân nội tại của khách hàng như tư cách nhân thân, khả năng tài chính, năng lực kinh doanh, trình độ quản lý hay việc sử dụng vốn vay điều này nhằm đánh giá khả năng sử dụng vốn vay của khách hàng có hiệu quả hay không, nguồn thu nhập có đủ đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng hay không. Ngoài ra, việc khách hàng cung cấp thông tin thiếu trung thực, sự hợp tác với ngân hàng trong quá trình vay vốn cũng ảnh hưởng đến chất lượng của hồ sơ tín dụng.

❖ *Năng lực sản xuất kinh doanh*

Năng lực của khách hàng là nhân tố quyết định đến việc khách hàng sử dụng vốn vay có hiệu quả hay không. Thể hiện qua vị trí của khách hàng trong ngành nghề họ kinh doanh, quy mô sản xuất, hệ thống mạng lưới tiêu thụ sản phẩm, hệ thống mạng lưới đại lý và các bạn hàng truyền thống....

❖ *Đạo đức và uy tín khách hàng*

Sự trung thực của khách hàng là yếu tố quan trọng trong quá trình cấp tín dụng. Nếu khách hàng không cung cấp các số liệu trung thực sẽ gây khó khăn cho ngân hàng trong việc nắm bắt mục đích sử dụng vốn vay, tình hình sản xuất kinh doanh, cũng như việc quản lý vốn vay của khách hàng để qua đó có thể đưa ra quyết định cho vay đúng đắn. Đây yếu tố quan trọng trong quá trình cấp tín dụng,

❖ *Năng lực quản lý và điều hành của khách hàng*

Nếu khách hàng có kinh nghiệm, năng lực quản lý sẽ cho ra những phương án, dự án kinh doanh khả thi với chất lượng tốt từ đó đảm bảo khả năng trả nợ cho Ngân hàng. Ngược lại, nếu khách hàng không có kinh nghiệm hay yếu kém trong quản lý, thể hiện ở việc không dự đoán được những biến động lên xuống của nhu cầu thị trường; không hiểu biết nhiều trong việc sản xuất, phân phối và khuyến khích tiêu thụ sản phẩm.

phẩm ...thì sẽ dễ dàng bị gục ngã trong cạnh tranh. Từ đó làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ ngân hàng, chất lượng tín dụng của ngân hàng bị ảnh hưởng.

1.2.4.3. Nhân tố từ môi trường vĩ mô

❖ *Môi trường kinh tế*

Mức độ phát triển kinh tế của địa phương quy định quy mô và khối lượng đầu tư tín dụng. Một nền kinh tế có mức tăng trưởng ổn định sẽ tạo điều kiện và môi trường thuận lợi cho khách hàng mở rộng kinh doanh, lợi nhuận tăng, từ đó, nhu cầu vay vốn cũng như khả năng trả nợ của khách hàng sẽ tăng. Ngược lại, nền kinh tế suy thoái, tăng trưởng không ổn định thì sản xuất kinh doanh bị đình trệ, quy mô sản xuất thu hẹp, thua lỗ kéo dài dẫn đến khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ cho Ngân hàng, chất lượng tín dụng bị giảm sút.

❖ *Môi trường chính trị - xã hội*

Môi trường chính trị - xã hội đóng vai trò quan trọng trong kinh doanh, đặc biệt là đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng. Tính ổn định về chính trị - xã hội trong nước sẽ là một trong những yếu tố thuận lợi cho các khách hàng hoạt động kinh doanh hiệu quả. Nếu xảy ra các diễn biến gây bất ổn chính trị như: chiến tranh, xung đột đảng phái, cấm vận, biểu tình... có thể dẫn đến những thiệt hại cho khách hàng và cả nền kinh tế nói chung, ảnh hưởng không nhỏ đến khả năng trả nợ ngân hàng của khách hàng, ảnh hưởng xấu đến chất lượng tín dụng.

❖ *Môi trường pháp lý và cơ chế chính sách*

Trong nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước, pháp luật có vai trò quan trọng đảm bảo cho nền kinh tế vận hành một cách trôi chảy. Một hệ thống pháp luật đồng bộ cộng với ý thức tôn trọng và chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật của các chủ thể tham gia trong quan hệ tín dụng chính là cơ sở đảm bảo cho chất lượng tín dụng được nâng cao.

Ngoài ra, sự thay đổi chủ trương chính sách của Nhà nước cũng gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Cơ cấu kinh tế, chính sách xuất nhập khẩu, chính

sách khuyến khích, hạn chế đầu tư đều ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, của ngân hàng và từ đó tác động đến chất lượng tín dụng.

❖ *Môi trường tự nhiên*

Các yếu tố rủi ro do thiên nhiên gây ra như lũ lụt, hỏa hoạn, động đất, dịch bệnh...có thể gây ra những thiệt hại không lường trước được cho cả người vay sẽ làm giảm lợi nhuận ảnh hưởng đến việc trả nợ ngân hàng. Mặc dù những rủi ro này là khó dự đoán nhưng bù lại nó chiếm tỷ lệ không lớn, đồng thời Ngân hàng thường được chia sẻ thiệt hại với các công ty Bảo Hiểm hoặc được Nhà Nước hỗ trợ nên có thể giảm thiểu rủi ro.

1.3. BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN CỦA CÁC NGÂN HÀNG TRONG VÀ NGOÀI NƯỚC

1.3.1. Kinh nghiệm quản lý chất lượng tín dụng cá nhân của các ngân hàng nước ngoài

1.3.1.1. Kinh nghiệm của các ngân hàng thương mại tại Singapore [5] [7]

Các ngân hàng Singapore đã đề xuất rất nhiều các biện pháp trong việc quản lý và nâng cao chất lượng tín dụng, trong đó tiêu biểu là việc tiên phong trong việc ứng dụng Basel II vào quản trị rủi ro tín dụng. Các ngân hàng Singapore cũng đưa ra một hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ và trong giai đoạn 2010 – 2013 là thời gian các ngân hàng dần tiếp cận và thực hiện xếp hạng khách hàng theo phương pháp nâng cao.

Nhờ sự nỗ lực và có lộ trình cụ thể kèm theo những hướng dẫn mang tính bắt buộc các ngân hàng phải tuân theo, sau thời gian tiếp cận trong khoảng thời gian từ năm 2013 đến nay các ngân hàng thương mại tại Singapore đã có được một chuẩn mực trong việc đánh giá khách hàng trước, trong và sau cho vay áp dụng cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Đồng thời hệ thống Basel II được ứng dụng mang lại hiệu quả cao trong công tác quản lý rủi ro tín dụng.

1.3.1.2. Kinh nghiệm quản lý chất lượng tín dụng của Citibank [8]

Tập đoàn Citigroup là một trong những tập đoàn hàng đầu với hiệu quả kinh doanh tốt nhất thế giới, góp phần vào nguồn thu lớn cho Citigroup chính là hoạt động hiệu quả của Citibank. Trong môi trường hoạt động ngân hàng, Citibank đã xây dựng một khung quản trị rủi ro tín dụng với các chính sách tín dụng được tuyên bố một cách rõ ràng, quy trình quản lý rủi ro, các công cụ và nguồn thông tin cần thiết để ra quyết định.

Yếu tố nhân sự được Citibank hết sức quan tâm, đội ngũ cán bộ của Citibank được đào tạo để có cùng sự hiểu biết, cùng một ngôn ngữ và sẵn sàng chịu trách nhiệm về vai trò của họ trong quy trình tín dụng.

Mô hình quản trị tín dụng của Citibank được tiêu chuẩn hóa. Các khách hàng cá nhân cũng như các khách hàng doanh nghiệp và phải trải qua 3 giai đoạn của quá trình xét duyệt: gặp gỡ khách hàng, thẩm định và thực hiện giao dịch.

Ba giai đoạn trong chính sách tín dụng chủ chốt của Citibank bao gồm: hình thành chiến lược và kế hoạch cho vay; tiến hành cho vay khách hàng; đánh giá và báo cáo thực thi. Trong các giai đoạn này có sự tham gia của các bộ phận sau: Ủy ban quản lý (Management Committee); Ủy ban chính sách tín dụng (Credit Policy Committee) và Bộ phận quản trị rủi ro (Line Management).

1.3.2. Kinh nghiệm của các NHTM Việt Nam về nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân

1.3.2.1. Kinh nghiệm quản lý chất lượng tín dụng cá nhân của Ngân hàng TMCP Á Châu [13]

Ngân hàng TMCP Á Châu đã xây dựng hệ thống quản trị và quy trình cho vay cá nhân chuẩn rất phù hợp và hiệu quả, tách bạch giữa các bộ phận. Từ năm 2013 ACB cũng thực hiện áp dụng quy trình “Thủ tục phối hợp tác nghiệp tín dụng khách hàng cá nhân, QP-7.25” theo quyết định số 912/NVQĐ-KHCN.13 ngày 17/06/2013 của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Á Châu, cụ thể như sau:

- + Bước 1: Tư vấn và tiếp nhận hồ sơ tín dụng: Do các PFC thuộc đơn vị KPP thực hiện.
- + Bước 2: Thẩm định tài sản bảo đảm: Do cán bộ thẩm định tài sản (TĐTS) thực hiện.
- + Bước 3: Thẩm định tín dụng: Do các cán bộ thẩm định và kiểm soát thuộc KPP và trung tâm thẩm định khu vực thực hiện.
- + Bước 4: Phê duyệt hồ sơ tín dụng: Do lãnh đạo có thẩm quyền thực hiện.
- + Bước 5: Nhận kết quả phê duyệt: Các PFC thuộc KPP.
- + Bước 6: Giải ngân, thu nợ, quản lý giám sát sau giải ngân: Các cán bộ thuộc bộ phận quản lý thu nợ, nhắc nợ, thúc nợ khách hàng cá nhân của ACB (COG).

(Nguồn: Thủ tục phối hợp tác nghiệp tín dụng cá nhân tại ACB [13])

1.3.2.2. Kinh nghiệm về quản lý chất lượng tín dụng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội [22]

Tại Ngân hàng TMCP Quân đội, Ban lãnh đạo Ngân hàng đã xây dựng một chính sách tín dụng mang tính chất hệ thống và linh hoạt để thích ứng kịp thời với sự biến động của nền kinh tế. Chính sách tín dụng điều chỉnh đến tất cả các vấn đề liên quan đến hoạt động tín dụng.

Quy trình tín dụng được áp dụng chung tại Ngân hàng TMCP Quân đội bao gồm các bước: tiếp nhận và lập hồ sơ khách hàng, thẩm định tín dụng, ra quyết định tín dụng, hoàn thiện thủ tục tài sản đảm bảo và ký hợp đồng tín dụng, giải ngân, kiểm soát sau, thu nợ hoặc xử lý những khoản nợ có vấn đề. Hiện nay tại MB đang thực hiện quy trình thẩm định và phê duyệt tín dụng tập trung, cán bộ tín dụng tại chi nhánh có nhiệm vụ đề xuất, phần thẩm định sẽ được trung tâm thẩm định trực thuộc Hội sở chính thực hiện.

Riêng trong mảng tín dụng cá nhân với những đặc thù như: hồ sơ giá trị vay nhỏ, những khách hàng cá nhân đã có quan hệ tín dụng lâu năm... thì MB có chính sách riêng cho phép chi nhánh có thẩm quyền phê duyệt đối với những khoản vay này.

Điều này cũng là sự đột phá, thích ứng với nhu cầu khách hàng, nâng cao sự cạnh tranh của MB trên thị trường mà vẫn đảm bảo được chất lượng tín dụng cá nhân của Ngân hàng.

Đối với khách hàng cá nhân nội dung và quy trình cụ thể như sau:

Việc đánh giá sẽ thực hiện theo từng món vay dựa trên đánh giá xếp loại rủi ro khách hàng và tài sản đảm bảo.

+ Về xếp loại rủi ro khách hàng: Mỗi chỉ tiêu dùng để đánh giá sẽ có năm mức điểm từ 20 đến 100. Phần xếp loại rủi ro khách hàng xem xét hai nhóm chỉ tiêu: Nhóm chỉ tiêu và nhân thân và Nhóm chỉ tiêu về khả năng trả nợ.

+ Phần đánh giá tài sản đảm bảo bao gồm các chỉ tiêu về: Loại tài sản đảm bảo; Tính chất sở hữu tài sản đảm bảo; Giá trị tài sản đảm bảo/Tổng nợ vay đề nghị; Tính chất sở hữu tài sản đảm bảo và Xu hướng giảm giá trị của tài sản đảm bảo trong 12 tháng qua.

1.3.3. Bài học đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai về nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân

Qua kinh nghiệm của các NHTM trong và ngoài nước nêu trên BIDV Gia Lai cũng rút ra được những bài học trong quản lý chất lượng tín dụng cá nhân để vận dụng nhằm mục tiêu đảm bảo chất lượng tín dụng cá nhân của chi nhánh ngày càng được nâng cao. Những bài học kinh nghiệm đó là:

- củng cố mô hình tổ chức phòng, ban trong chi nhánh để đảm bảo hoạt động an toàn, hiệu quả. Phân giao từng khách hàng đến cho từng cán bộ để quản lý.
- Chú trọng và tăng cường công tác thông tin, sàng lọc thông tin và tập hợp những thông tin tin cậy giúp cho ngân hàng có những quyết định cho vay đúng đắn và tránh xảy ra rủi ro.
- Thành lập đơn vị chuyên biệt để quản lý nợ xấu tại chi nhánh.

- Trình độ cán bộ tín dụng luôn phải được trau dồi và nâng cao khả năng thẩm định, đánh giá hiệu quả sử dụng vốn và mức độ rủi ro khách hàng. Cán bộ xử lý công việc nhanh gọn, có tinh thần trách nhiệm đối với từng khoản vay.
- Tổ chức các đoàn kiểm tra chéo, kiểm tra nội bộ để phát hiện và chỉnh sửa kịp thời các sai sót, hạn chế thấp nhất các rủi ro có thể xảy ra.
- Ứng dụng mô hình xếp hạng tín dụng nội bộ để xếp hạng khách hàng, hỗ trợ trong việc ra quyết định cấp tín dụng
- Có sự kết hợp chặt chẽ với các tổ chức, địa phương, sở ban ngành để có được thông tin về khách hàng trước khi thực hiện cấp tín dụng, cũng như dễ dàng nhận được sự phối hợp khi có vấn đề phải xử lý tài sản, xử lý các vấn đề liên quan về pháp lý.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua chương 1, tác giả đã khái quát các lý luận cơ bản về tín dụng và chất lượng tín dụng cá nhân của NHTM. Đưa ra những chỉ tiêu đánh giá, yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân và kinh nghiệm quản lý tín dụng cá nhân ở các ngân hàng TMCP trong và ngoài nước. Việc hiểu được các khái niệm cơ bản nhất sẽ cung cấp cho tác giả một cách nhìn tổng thể từ đó có thể hiểu rõ chất lượng tín dụng nói chung cũng như chất lượng tín dụng cá nhân nói riêng có ý nghĩa quan trọng trong quản trị ngân hàng. Từ những lý luận về chất lượng tín dụng cùng với bài học kinh nghiệm rút ra từ các ngân hàng sẽ làm cơ sở cho việc phân tích chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai ở chương 2.

CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI

2.1. GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai [28]

- Tên giao dịch: Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai (BIDV Gia Lai)
- Tên tiếng Anh: Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam – Gia Lai Branch.
- Trụ sở chính đặt tại: 112 Lê Lợi, phường Hoa Lư, Tp.Pleiku, tỉnh Gia Lai. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai (BIDV

Gia Lai) là chi nhánh cấp 1 trực thuộc BIDV, được thành lập theo quyết định số 580/TCVB ngày 15/11/1976 của Bộ trưởng Bộ tài chính và trực thuộc Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Gia Lai chính thức đi vào hoạt động tháng 11 năm 1976 và lấy tên là Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh kiến thiết tỉnh Gia Lai – Kon Tum. Qua nhiều lần đổi tên, đến ngày 23/04/2012 sau khi Ngân hàng Đầu tư và Phát Triển Việt Nam được cổ phần hóa chính thức lấy tên là Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát Triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai (BIDV Gia Lai). Đến ngày 01/07/2013 BIDV Gia Lai được chia tách thành lập thêm 01 chi nhánh BIDV mới trên địa bàn là BIDV Nam Gia Lai.

BIDV Gia Lai có địa bàn hoạt động chính tại thành phố Pleiku, được phân công phụ trách địa bàn phía Đông Bắc của tỉnh Gia Lai bao gồm khu vực thành phố Pleiku, địa bàn huyện Đak Đoa, Chư Pah, Mang Yang, An Khê, Kbang, Đak Pơ, Chư Prông...

.Đây là những vùng Chủ yếu phát triển mạnh trong các lĩnh vực trồng cây công nghiệp

như cà phê, cao su, hồ tiêu và các loại gỗ lâm nghiệp. Hoạt động chủ yếu của chi nhánh thời kỳ đầu là để phục vụ cho vay trung, dài hạn để đầu tư phát triển các dự án đầu tư các chương trình xây dựng cơ sở hạ tầng, cho vay các công trình thủy điện, các công trình thi công trường học, làm đường của hai tỉnh Gia Lai và Kon Tum...Tuy nhiên đến nay chi nhánh đã chuyển mình trở thành một ngân hàng hiện đại với các hoạt động đa dạng trong cho vay và dịch vụ.

2.1.2. Cơ cấu bộ máy tổ chức Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai

❖ Mạng lưới hoạt động của BIDV Gia Lai

Tính đến cuối năm 2017, BIDV Gia Lai có 07 điểm giao dịch trên địa bàn TP Pleiku và các huyện thuộc khu vực phía Đông Bắc của tỉnh Gia Lai, gồm: 01 Trụ sở chi nhánh, 05 phòng giao dịch và 01 điểm giao dịch (trong đó trụ sở chi nhánh và 04 phòng giao dịch bố trí tại TP. Pleiku, 01 Phòng giao dịch đặt ở thị xã An Khê; 01 điểm giao dịch đặt tại thị trấn Đăk Đoa).

❖ Tình hình tổ chức nhân sự của BIDV Gia Lai

Đến cuối năm 2017, chi nhánh hiện có 156 cán bộ, trong đó trên 90% cán bộ làm việc ở cấp độ chuyên viên trở lên có trình độ Đại học và Sau đại học.

❖ Mô hình tổ chức hoạt động của BIDV Gia Lai

Mô hình tổ chức hoạt động của BIDV Gia Lai được bố trí theo mô hình trực tuyến chức năng. Đứng đầu là Giám đốc chi nhánh thực hiện điều hành công việc hàng ngày thông qua các bộ phận với 04 phòng chức năng, 02 phòng tác nghiệp; 03 phòng quản lý khách hàng tại hội sở chi nhánh; 05 phòng giao dịch trực thuộc và 01 điểm giao dịch. Dưới quyền trực tiếp Giám đốc có 03 Phó giám đốc phụ trách các mảng hoạt động của chi nhánh. Bộ máy tổ chức của BIDV Gia Lai thể hiện qua Phụ lục 01.

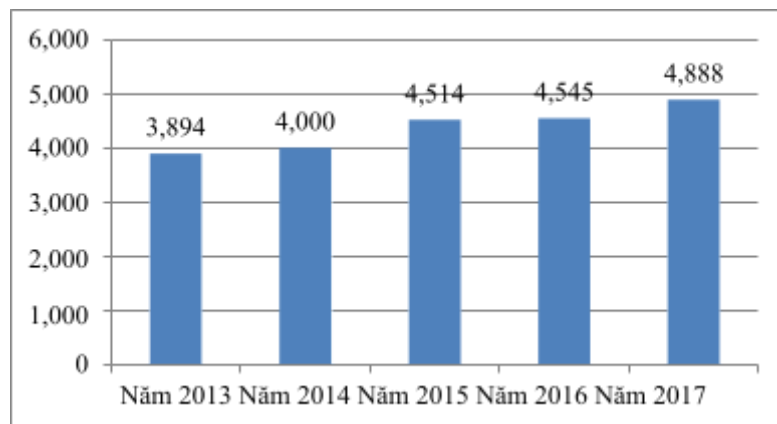
Các phòng ban trong Chi nhánh BIDV Gia Lai: Phòng tổ chức hành chính; Phòng kế hoạch tài chính; Phòng quản lý rủi ro; Phòng quản trị tín dụng; Phòng giao

dịch khách hàng; Phòng dịch vụ kho quỹ; Các Phòng quản lý khách hàng và phòng giao dịch trực thuộc.

2.1.3. Các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần đầu toạ và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai

2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Nguồn vốn là cơ sở để ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh, nó thể hiện năng lực thanh toán và uy tín của ngân hàng trên thị trường, hơn nữa còn ảnh hưởng lớn đến hoạt động tín dụng vì nó sẽ quyết định quy mô cho vay của ngân hàng. Do đó, công tác huy động vốn luôn là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của BIDV Gia Lai. Nhờ sự nỗ lực của toàn thể cán bộ công nhân viên chi nhánh, BIDV Gia Lai đã hoàn thành vượt chỉ tiêu huy động vốn năm 2017.



Đvt: tỷ đồng

Hình 2.1: Nguồn vốn huy động của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

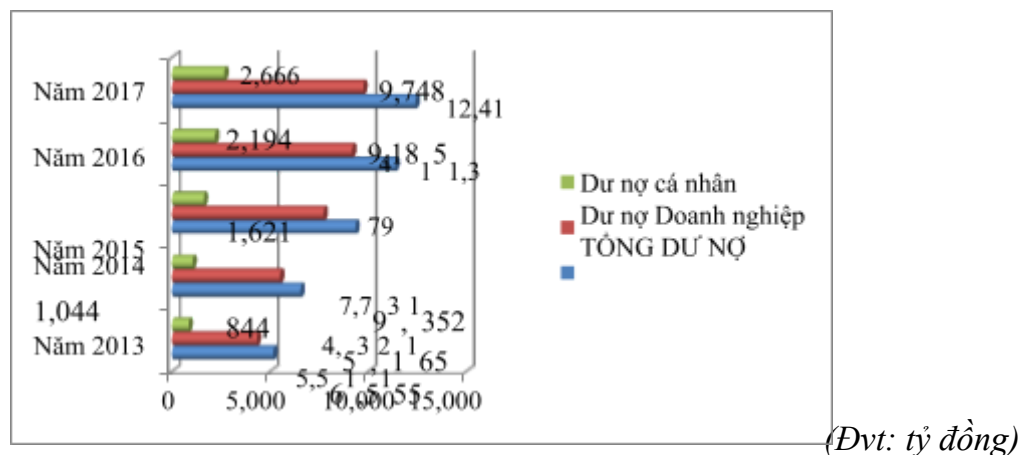
(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của BIDV Gia Lai các năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 [27])

Cuối năm 2013, nguồn vốn huy động của BIDV Gia Lai là 3.894 tỷ đồng thì đến cuối năm 2017 nguồn vốn huy động của chi nhánh đã đạt được là 4.888 tỷ đồng, tăng 994 tỷ đồng, mức tăng 25,52% so với năm 2013. Tổng nguồn vốn huy động tăng ổn định qua các năm, mức tăng trung bình khoảng 6% trong 5 năm.

Năm 2014 và năm 2016 mức tăng trưởng huy động vốn chậm vì lãi suất huy động vốn trên địa bàn giảm, trong đó lãi suất của BIDV Gia Lai cũng phải giảm theo do Trữ sở chính quy định về trần lãi suất. Để bù đắp vào mức lãi suất giảm BIDV Gia Lai đã phải rất nỗ lực trong công tác tiếp thị và chăm sóc khách hàng tiền gửi, không chỉ nỗ lực phát triển khách hàng mới mà còn luôn quan tâm các khách hàng tại chi nhánh với những chương trình thiết thực như quà tặng, thăm hỏi nhân dịp các ngày kỷ niệm.... Ngoài ra một nguyên nhân quan trọng là Chi nhánh vừa trải qua sự chia tách cần có thời gian để ổn định, phát triển thị phần của mình.

2.1.3.2. Hoạt động tín dụng

Trong hoạt động tín dụng, BIDV Gia Lai luôn thực hiện tăng trưởng tín dụng theo đúng định hướng của Ngân hàng BIDV Việt Nam, đảm bảo gắn tăng trưởng tín dụng với việc kiểm soát chất lượng tín dụng. Trong những năm gần đây, mạng lưới hoạt động của BIDV Gia Lai ngày được mở rộng đến các huyện trên địa bàn tỉnh Gia Lai, từ đó đã tạo điều kiện cho các thành phần kinh tế, đặc biệt là người nông dân trồng cà phê, tiêu có thể tiếp cận nguồn vốn vay của BIDV dễ dàng hơn. BIDV Gia Lai 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 nhỏ mới thành lập....để kích thích nhu cầu vay vốn đầu tư sản xuất.



Hình 2.2: Dư nợ cho vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của BIDV Gia Lai các năm 2013,2014,2015,2016, 2017 [27])

Dư nợ tín dụng của Chi nhánh tăng đều qua các năm từ 2013 đến 2017, trong giai đoạn 2014 đến năm 2016 dư nợ của chi nhánh có mức tăng trưởng vượt bậc, với mức tăng từ trung bình 2.000 tỷ đồng/năm. Hiện nay, tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng doanh nghiệp vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu tổng dư nợ, tỷ trọng dư nợ của khách hàng doanh nghiệp tập trung vào các Công ty của Khối Hoàng Anh Gia Lai, Đức Long Gia Lai, Tổng công ty Sông Đà. Ngoài ra Chi nhánh cũng tiếp cận cho vay đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa chủ yếu trong các lĩnh vực xây dựng. Xu thế chung của toàn ngành ngân hàng là chuyển dịch tập trung vào hoạt động bán lẻ, lãnh đạo chi nhánh đã đề ra mục tiêu chuyển đổi mô hình ngân hàng, chiến lược kinh doanh từ chuyên bán buôn sang bán lẻ. Đó cũng là định hướng phát triển hoạt động tín dụng của BIDV Gia Lai trong tương lai.

2.1.3.3. Hoạt động dịch vụ

Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam là một trong những ngân hàng triển khai những sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại đầu tiên trong khối các ngân hàng quốc doanh. Cùng chung với xu thế đó, BIDV Gia Lai đã triển khai nhiều sản phẩm dịch vụ tiện ích nhằm gia tăng thu nhập từ dịch vụ, đây là nguồn thu ít rủi ro. Do đó, ngân hàng nào có nguồn thu từ dịch vụ lớn và ổn định sẽ giảm thiểu được rủi ro trong hoạt động của mình.

Các sản phẩm dịch vụ của BIDV Gia Lai được khách hàng trên địa bàn đánh giá khá tốt như dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ trung gian thanh toán như: thanh toán tiền điện, tiền nước, nạp tiền điện thoại....Hoạt động thanh toán quốc tế và chuyển tiền quốc tế tại BIDV Gia Lai cũng có những bước phát triển đáng ghi nhận. Thu dịch vụ Chi nhánh tập trung chủ yếu vào dịch vụ tín dụng, bảo lãnh, dịch vụ hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng đáng kể hơn so với các dịch vụ còn lại. Mặc dù có sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trên địa bàn nhưng tổng thu dịch vụ của chi nhánh đã có những

thành tựu đáng kể, năm 2014 đạt 53 tỷ, nếu tính cả nguồn thu từ kinh doanh ngoại tệ, phải sinh thì tổng thu dịch vụ đạt 56.8 tỷ.

Sản phẩm tín dụng phải sinh của BIDV bao gồm: Tín dụng phải sinh thông thường; Tín dụng phải sinh chi phí cố định (TDPS CPCĐ) ; Tín dụng phải sinh liên ngân hàng (TDPS LNH). Hiện tại Chi nhánh BIDV Gia Lai chỉ mới triển khai sản phẩm Tín dụng phải sinh thông thường và Tín dụng phải sinh chi phí cố định (TDPS CPCĐ). “Sản phẩm tín dụng phải sinh nhằm mục đích giúp khách hàng vay vốn tiền VND với lãi suất hợp lý trên cơ sở chấp nhận điều khoản cam kết bổ sung của BIDV” [15]. Từ các hợp đồng tín dụng phải sinh này lợi nhuận của chi nhánh thu về ngoài phần thu nhập từ cấp bù chi phí mua vốn của Hội sở chính còn có thu nhập từ phí dịch vụ phải sinh được BIDV quy định trong từng thời kỳ. Hiện tại Chi nhánh có những khách hàng thường xuyên phát sinh sản phẩm tín dụng phải sinh này như Công ty cổ phần tập đoàn Đức Long Gia Lai, Công ty cổ phần Gỗ Hoàng Anh Gia Lai, Công ty TNHH MTV Thành Thành Công Gia Lai,... Tổng dư nợ tín dụng phải sinh tính đến cuối năm 2017 là 352 tỷ đồng.

Năm 2015, nguồn thu dịch vụ đạt hơn 64 tỷ đồng (trong đó phần đột biến từ hoạt động kinh doanh ngoại tệ phải sinh đạt 14 tỷ, tính riêng các mảng dịch vụ còn lại đạt 50 tỷ đồng – bao gồm cả phần bảo lãnh phát hành trái phiếu doanh nghiệp 9 tỷ). Năm 2016, tổng thu dịch vụ đạt 53 tỷ, giảm 11 tỷ so với năm 2015 do không còn nguồn thu từ dịch vụ bảo lãnh phát hành trái phiếu, tuy nhiên, phần lớn các nguồn thu khác đều có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2017, tổng thu dịch vụ cũng tăng trưởng mới mức thu đạt 56 tỷ đồng, hoàn thành chỉ tiêu đề ra.

Qua đó, có thể đánh giá đối với mảng dịch vụ tại Chi nhánh đã được tổ chức tốt, công tác tiếp thị hiệu quả, chăm sóc khách hàng thường xuyên tạo cho khách hàng sự thoải mái khi giao dịch với BIDV.

2.1.4. Một số kết quả hoạt động kinh doanh chính

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(ĐVT: tỷ đồng)

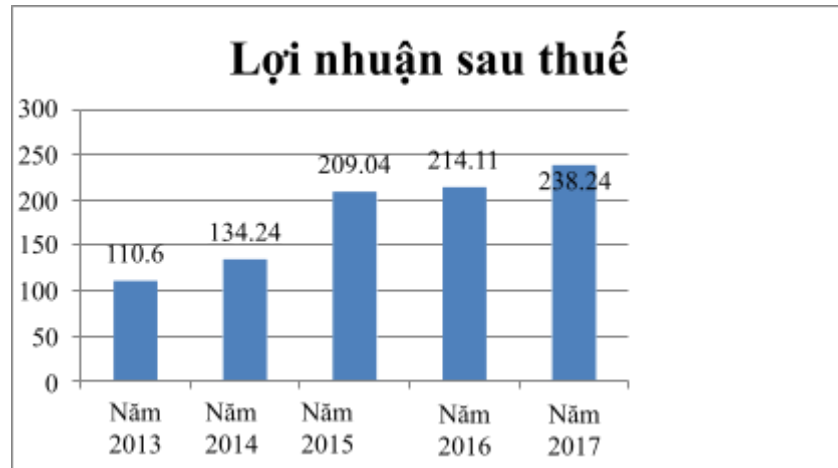
Chỉ tiêu	Kết quả hoạt động kinh doanh qua các năm				
	2013	2014	2015	2016	2017
Tổng tài sản	5.189	6.621	9.818	12.018	12.812
Lợi nhuận trước thuế	147.4	172.1	268	274.5	297.8
Lợi nhuận sau thuế	110.6	134.24	209.04	214.11	238.24

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của BIDV Gia Lai các năm 2013,2014,2015,2016, 2017 [27])

Tổng tài sản của BIDV Gia Lai không ngừng tăng qua các năm, với tốc độ tăng trưởng bình quân gần 20%/năm. Lợi nhuận sau thuế của BIDV Gia Lai cũng tăng tương đối ổn định qua các năm, mức trung bình 20 tỷ đồng/năm, đảm bảo một sự tăng trưởng bền vững. Riêng trong giai đoạn 2015 – 2016, lợi nhuận sau thuế của chi nhánh có tăng, nhưng mức tăng thấp chỉ tăng 2,3%. Nguyên nhân là do lãi suất ngân hàng trong giai đoạn này giảm, tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh tăng do phát sinh các khoản nợ quá hạn thuộc các khách hàng doanh nghiệp lớn như khối Hoàng Anh Gia Lai, khối doanh nghiệp xây lắp, đồng thời giá cao su và cà phê giảm nên các khách hàng doanh nghiệp lớn của chi nhánh thuộc Tổng công ty Cao su Việt Nam như Công ty TNHH MTV Cao su Chupah, Công ty TNHH MTV Cao su Chư Sê... đều gặp khó khăn trong việc trả nợ. Các khoản lãi không thu được cộng với trích lập dự phòng rủi ro lớn đã làm giảm lợi nhuận của chi nhánh.

Sang năm 2017, tình hình kinh tế ổn định hơn, Tháng 02/2017 các chủ nợ của Hoàng Anh Gia Lai, trong đó có BIDV Gia Lai đã đồng ý tái cấu trúc nợ lại cho tập đoàn này, do đó một lượng dư nợ lớn đang quá hạn đã được tái cấu trúc. Cũng nhờ đó lợi nhuận của BIDV Gia Lai dần dần được cải thiện, đạt mức tương đối khả quan. Lợi nhuận sau thuế đạt 238 tỷ đồng, trong đó có một lượng lớn lợi nhuận là nhờ hoàn nhập

dự phòng rủi ro nhờ thu được những khoản nợ nhóm 5 từ các năm trước và nhờ vào lãi thu được từ các khoản vay trái phiếu của Hoàng Anh Gia Lai.



Đvt: tỷ đồng

Hình 2.3: Lợi nhuận sau thuế của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của BIDV Gia Lai các năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 [27])

2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI

2.2.1. Quá trình phát triển tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai

Trong khoảng thời gian trước đây, hoạt động kinh doanh của BIDV tập trung vào các khách hàng bán buôn, hoạt động tín dụng chủ yếu phát triển ở các mảng cho vay các dự án lớn như thủy điện, thi công xây lắp công trình điện, đường... Tuy nhiên, trong hơn 5 năm trở lại đây, hoạt động của Ngân hàng đã chuyển dần sang phát triển hoạt động bán lẻ trọng tâm là phát triển tín dụng cá nhân. Với tầm nhìn đến năm 2020 là “Trở thành Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam”, ngay từ năm 2012 BIDV nói chung cũng như BIDV Gia Lai nói riêng đã bắt đầu triển khai đầy mạnh hoạt động tín dụng cá nhân.

Trong khoảng thời gian từ năm 2013 đến 2017 BIDV Gia Lai liên tục đẩy mạnh phát triển cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh trong các mảng kinh doanh hàng nông sản, chăm sóc cà phê, tiêu, các hoạt động kinh doanh khác với các gói cho vay kinh doanh “Gói sản xuất kinh doanh 20.000 tỷ đồng”; “Gói hỗ trợ cây công nghiệp các tỉnh Tây Nguyên 5.000 tỷ đồng”.... Ngoài ra, mảng cho vay cá nhân phục vụ tiêu dùng cũng phát triển mạnh mẽ với các sản phẩm vay mua nhà, xây nhà, mua ô tô phục vụ tiêu dùng... Bên cạnh những sản phẩm cho vay có tài sản đảm bảo BIDV Gia Lai cũng triển khai chương trình cho vay tiêu dùng tín chấp đối với các đơn vị chi lương qua tài khoản của BIDV Gia Lai. Đây là một gói hỗ trợ được đông đảo người dân, cán bộ công nhân viên chức như bộ đội, giáo viên rất yêu thích. Qua đó, không chỉ tăng trưởng dư nợ tín dụng cá nhân mà còn tạo động lực để ngày càng có nhiều đơn vị lựa chọn chi lương qua tài khoản của BIDV Gia Lai, từ đó còn phát triển được các dịch vụ bán lẻ kèm theo như BSMS, BIDV SmartBanking...

2.2.2. Quy trình, chính sách tín dụng cá nhân

BIDV Gia Lai áp dụng và tuân thủ thực hiện chính sách và quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng do Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam ban hành.

2.2.2.1. Chính sách tín dụng đối với khách hàng cá nhân

Trong giai đoạn từ năm 2010 đến tháng 06 năm 2017 BIDV thực hiện chính sách tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo *Quyết định số 353/QĐ-HĐQT của Hội đồng quản trị Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ban hành ngày 21/04/2010*. Từ ngày 06/06/2017, BIDV thực hiện chính sách bán lẻ theo *Quy định số 3488/QyĐ- BIDV về việc Hướng dẫn thực hiện chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng bán lẻ do Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam ban hành*. Về cơ bản hai quyết định này cũng không có nhiều điểm thay đổi lớn, nội dung của chính sách tín dụng dành cho khách hàng cá nhân cơ bản vẫn tập trung vào các nội dung như sau: Chính sách đối với khách hàng cá nhân của BIDV quy định thống nhất cách ứng xử, đảm bảo

tính minh bạch, công khai của BIDV trong mối quan hệ với các khách hàng. Duy trì và phát triển một cơ cấu khách hàng bền vững của BIDV đồng thời cũng phù hợp với xu thế hội nhập quốc tế và hướng tới đảm bảo tuân thủ các quy định Basel II theo chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước. Các khách hàng sẽ được BIDV xếp hạng theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của BIDV và là cơ sở xác định chính sách cấp tín dụng đối với từng khách hàng.

❖ **Chính sách đối với khách hàng vay không có tài sản bảo đảm phục vụ nhu cầu đời sống**

- BIDV chỉ xem xét cấp tín dụng đối với các khách hàng có độ tuổi từ 22-55 tuổi và có kết quả xếp hạng từ A- trở lên.
- Giới hạn cấp tín dụng phục vụ nhu cầu đời sống không có tài sản bảo đảm tối đa là 02 tỷ đồng đối với 01 (một) khách hàng bán lẻ (bao gồm các phương thức cấp tín dụng: cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức thấu chi và cấp tín dụng qua thẻ tín dụng).

❖ **Chính sách đối với khách hàng vay bảo đảm bằng tài sản (bao gồm khách hàng vay phục vụ nhu cầu đời sống và phục vụ hoạt động kinh doanh, hoạt động khác)**

- Mức cấp tín dụng:

Bảng 2.2: Mức cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo định hạng khách hàng

TT	Hạng khách hàng	Mức cấp tín dụng tối đa
1	AAA, AA ⁺ , AA, AA ⁻ , A ⁺ , A, A-	100% so với mức tối đa theo quy định cấp tín dụng bán lẻ/ quy định sản phẩm hiện hành
2	BBB, BB, B	95% so với mức tối đa theo quy định cấp tín dụng bán lẻ/ quy định sản phẩm hiện hành

- Trong mọi trường hợp, mức cấp tín dụng tối đa không vượt quá 100% nhu cầu vốn vay và/hoặc giá trị tài sản bảo đảm sau quy đổi (sau khi đã nhân hệ số giá trị tài sản bảo đảm) của khách hàng.
- Tại mọi thời điểm 100% dư nợ vay/dư cam kết cấp tín dụng của khách hàng phải có tài sản bảo đảm.

- BIDV chỉ nhận tài sản bảo đảm là bất động sản có đầy đủ chứng nhận quyền sử dụng/quyền sở hữu và/hoặc các loại tài sản khác có hệ số giá trị tài sản bảo đảm từ

0.7 trở lên, thuộc sở hữu của chính khách hàng vay và/hoặc bên thứ ba là vợ/chồng, con, bố/mẹ, anh/chị/em ruột của khách hàng hoặc của vợ/chồng khách hàng vay (trừ trường hợp sản phẩm, quy định cấp tín dụng bán lẻ của BIDV có quy định riêng thì thực hiện theo quy định riêng).

- Việc nhận, định giá tài sản bảo đảm, đăng ký giao dịch bảo đảm thực hiện theo quy định hiện hành của pháp luật, BIDV về giao dịch bảo đảm trong từng thời kỳ.

(Nguồn: Quy định số 3488/QyĐ-BIDV ngày 06/06/2017 của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam về Hướng dẫn thực hiện chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng bán lẻ [17])

Ngoài việc tuân thủ áp dụng chính sách tín dụng bán lẻ chung do Hội sở chính BIDV ban hành như trên thì từ BIDV Gia Lai cũng xác định rõ định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của Chi nhánh thông qua chính sách tín dụng bán lẻ được Lãnh đạo Chi nhánh phê duyệt tại Công văn số 1312/CV-BIDV.GL ngày 16/08/2016 do Phòng kế hoạch tổng hợp Chi nhánh ban hành về Chỉ đạo hoạt động tín dụng bán lẻ. Cụ thể như sau:

- Xác định nhóm khách hàng mục tiêu để phát triển trên cơ sở thâm canh trên nền khách hàng cũ. Tập trung phát triển khách hàng mới có nhu cầu vay sản xuất kinh doanh tại các địa bàn có các phòng giao dịch của Chi nhánh và khu vực lân cận.

- Tăng trưởng thị phần và đảm bảo an toàn vốn, đẩy mạnh phát triển hoạt động bán lẻ dựa trên việc tăng trưởng dư nợ thực tế thông qua việc phát triển khách hàng, hạn chế việc số dư tín dụng bán lẻ tăng do các khách hàng vay cầm cố, thấu chi GTGG trong khi khách hàng mới không tăng.

- Mở rộng địa bàn cho vay ít cạnh tranh về mặt lãi suất như khu vực nông thôn, ...tại những địa bàn ít có Phòng giao dịch của các Ngân hàng khác.

- Đẩy mạnh nền khách hàng chi hộ lương tại Chi nhánh, đẩy mạnh phát triển các sản phẩm bán lẻ như ô tô thông qua các Đại lý kinh doanh ô tô trên địa bàn; phát triển sản phẩm vay nhà ở dựa trên sự tiếp thị các gói ưu đãi hỗ trợ của Hội sở chính BIDV.

- Tuân thủ việc áp dụng các gói tín dụng ưu đãi lãi suất của Chính phủ, của Hội sở chính BIDV. Đối với các khách hàng cần có cơ chế lãi suất riêng các đơn vị trình Giám đốc chi nhánh quyết định phù hợp với các quy định có liên quan của BIDV trong từng thời kỳ và dựa trên phương pháp tính tổng hòa lợi ích của khách hàng. [14]

2.2.2.2. Quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân

Quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Chi nhánh tuân theo 24 bước. Tùy theo từng tính chất khoản cấp tín dụng bán lẻ cụ thể (qua/không qua thẩm định rủi ro, có tài sản bảo đảm/không có tài sản bảo đảm...), Chi nhánh sẽ thực hiện quy trình cấp tín dụng đầy đủ gồm 24 bước hoặc lược bỏ một số bước phù hợp với tính chất khoản cấp tín dụng.

Quy trình và lưu đồ quy trình cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân cụ thể tham khảo tại Phụ lục 02.

2.2.3. Tình hình phát triển tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai

Bảng 2.3: D nợ cho vay cá nhân tại BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(Đvt: tỷ đồng)

Năm/C hỉ tiêu	Nă m 201 3	Nă m 201 4	Nă m 201 5	Nă m 2016	Nă m 2017	So sánh 2014/2013		So sánh 2015/2014		So sánh 2016/2015		So sánh 2017/2016	
						± Δ	%	± Δ	%	± Δ	%	± Δ	%
D nợ Doanh nghiệ p	4,32 1	5,51 1	7,73 1	9,185	9,748	1,19 0	27.54 %	2,22 0	40.28 %	1,45 4	18.81 %	563	6.13%
D nợ cá nhân	844	1,04 4	1,62 1	2,194	2,666	200	23.70 %	577	55.27 %	573	35.35 %	472	21.51 %
TỔNG DỢ NỢ	5,16 5	6,55 5	9,35 2	11,37 9	12,41 4	1,39 0	26.91 %	2,79 7	42.67 %	2,02 7	21.67 %	1,03 5	9.10%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của BIDV Gia Lai các năm

2013,2014,2015,2016, 2017 [27])

Qua bảng 2.3 ta có thể nhìn thấy dư nợ tín dụng cá nhân của chi nhánh đã có sự tăng trưởng đều qua các năm với mức tăng 1.822 tỷ đồng trong 5 năm, tương ứng với mức tăng 215% đã cho thấy được nỗ lực của BIDV Gia Lai trong việc phát triển tín dụng cá nhân trong giai đoạn vừa qua. Đặc biệt, trong giai đoạn 2014 đến 2016 dư nợ tín dụng cá nhân của Chi nhánh đã có mức tăng trưởng đáng kể trung bình trên 30%. Bên cạnh lý do mức lãi suất cho vay giảm trong giai đoạn đó, sự tăng trưởng tín dụng cá nhân đạt được kết quả như trên là nhờ vào sự nỗ lực của toàn thể nhân viên cũng như Ban Giám đốc Chi nhánh cũng đã có những chỉ đạo sát sao và kịp thời đến các phòng khách hàng, các phòng giao dịch trực thuộc tập trung phân tích địa bàn, tìm kiếm và lựa chọn khách hàng để tập trung tăng trưởng dư nợ tín dụng với chất lượng tín dụng tốt, tập trung phát triển các khách hàng cá nhân.

2.2.4. Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai

2.2.4.1. Chất lượng tín dụng tại BIDV Gia Lai qua các chỉ tiêu định lượng

❖ Cơ cấu dư nợ tín dụng cá nhân

- Phân tích cơ cấu dư nợ theo đối tượng khách hàng

Bảng 2.4: Cơ cấu dư nợ theo đối tượng khách hàng của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(ĐVT: Tỷ đồng)

Năm/C hỉ tiêu	Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Dư nợ Doanh nghiệp	4,32 1	83.66%	5,51 1	84.07%	7,73 1	82.67 %	9,185	80.72%	9,748	78.52 %
Dư nợ cá nhân	844	16.34%	1,04 4	15.93%	1,62 1	17.33 %	2,194	19.28%	2,666	21.48 %
TỔNG D Ư NỢ	5,16 5	100.00 %	6,55 5	100.00 %	9,35 2	100.00 %	11,379	100.00 %	12,41 4	100.00 %

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

Qua bảng 2.4 ta nhận thấy BIDV Gia Lai rất chú trọng tới đối tượng khách hàng là doanh nghiệp, đây là nguồn mang lại lợi nhuận khá nhiều trong thời gian ngắn cho Chi nhánh. Vì vậy, cơ cấu dư nợ vay khách hàng doanh nghiệp của BIDV vẫn đang chiếm tỷ lệ trung bình khoảng 80% tổng dư nợ. Tuy nhiên, BIDV Gia Lai đang dần đẩy mạnh cho vay bán lẻ và đa dạng hóa đối tượng khách hàng vay để phân tán rủi ro theo xu hướng chung của toàn hệ thống ngân hàng. BIDV Gia Lai chuyển dịch từ việc cho vay đối tượng khách hàng là doanh nghiệp sang cho vay đối tượng là các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay sản xuất kinh doanh và tiêu dùng. Theo phân tích ở trên về tình hình phát triển tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai cho thấy Chi nhánh đang có những định hướng và chính sách để chuyển dần sang phát triển tín dụng cá nhân.

- Phân tích cơ cấu dư nợ cá nhân theo thời hạn

Bảng 2.5: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo thời hạn vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

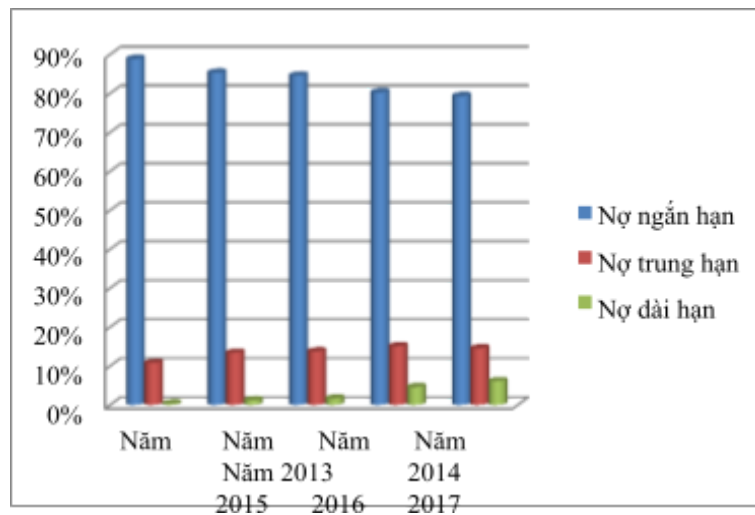
(ĐVT: tỷ đồng)

Chỉ tiêu/năm	2013		2014		2015		2016		2017	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Nợ ngắn hạn	750	88.86 %	891	85.34 %	1,371	84.58 %	1,762	80.31 %	2,115	79.33 %
Nợ trung hạn	91	10.78 %	140	13.41 %	223	13.76 %	331	15.09 %	388	14.55 %
Nợ dài hạn	3	0.36%	13	1.25%	27	1.67%	101	4.60%	163	6.11%
TỔNG CỘNG	844	100%	1,044	100%	1,621	100%	2,194	100%	2,666	100%

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

Qua phân tích bảng 2.5 ta có thể thấy dư nợ cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn, trung bình khoảng 80% trong tổng dư nợ cho vay cá nhân. Tuy nhiên, từ năm 2013 đến 2017 BIDV Gia Lai có sự chuyển dịch cơ cấu kỳ hạn cho vay cá nhân theo hướng giảm dần tỷ trọng cho vay ngắn hạn, đẩy mạnh cho vay trung và dài hạn, tỷ trọng cho vay ngắn hạn từ mức gần 90% năm 2013 đã giảm còn dưới 80% năm 2017.

Chủ yếu là do BIDV Gia Lai đẩy mạnh cho vay tiêu dùng qua lương đối với các đơn vị chi lương qua BIDV, phát triển các sản phẩm cho vay mua nhà, mua ô tô.... Mặc dù việc đẩy mạnh cho vay các sản phẩm mới giúp đa dạng nền khách hàng tín dụng tại Chi nhánh, mở rộng thị phần của BIDV trên địa bàn, nhưng bên cạnh đó việc đẩy mạnh các sản phẩm trên làm cho cơ cấu dư nợ trung, dài hạn của Chi nhánh tăng lên, rủi ro tín dụng bán lẻ tăng.



Hình 2.4: Cơ cấu nợ cá nhân theo thời hạn vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

- Phân tích cơ cấu dư nợ cá nhân theo mục đích vay

Bảng 2.6: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo mục đích vay của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(Đvt: tỷ đồng)

Chỉ tiêu/năm	2013		2014		2015		2016		2017	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Vay SXKD	513	60.78%	550	52.68%	1,105	68.17%	1,342	61.17 %	1,661	62.30 %
Vay nhà ở	46	5.45%	53	5.08%	118	7.28%	184	8.39%	227	8.51%
Vay tiêu dùng	277	32.82%	429	41.09%	379	23.38%	624	28.44 %	729	27.34 %
Vay ô tô	8	0.95%	12	1.15%	19	1.17%	44	2.01%	49	1.84%
Tổng dư nợ	844	100%	1,044	100%	1,621	100%	2,194	100%	2,666	100%

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

Dựa vào bảng số liệu 2.6 có thể thấy BIDV Gia Lai tập trung hoạt động cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh và vay tiêu dùng. Tỷ trọng khoản vay của 2 mục đích vay này chiếm hơn 80% trong tổng dư nợ cho vay cá nhân qua các năm.

Dư nợ theo từng mục đích vay đối với khách hàng cá nhân của BIDV Gia Lai 5 năm qua từ 2013 - 2017 tăng trưởng tương đối ổn định và đều đặn, tập trung hơn 60% vào phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh của khách hàng. Bên cạnh đó, mảng cho vay tiêu dùng, trong đó cho vay đối với các cán bộ công nhân viên các đơn vị có chi lương qua tài khoản của BIDV ngày một tăng. Đây là đối tượng khách hàng ổn định và tiềm năng của BIDV Gia Lai. Với các sản phẩm cho vay tiêu dùng ngày một đa dạng như cho vay thấu chi, cho vay qua phát hành thẻ tín dụng, cho vay trừ lương ...

Ngoài ra, BIDV Gia Lai cũng triển khai các gói sản phẩm tài trợ mua nhà, mua ô tô như “Ngôi nhà ước mơ – Cuộc sống trọn vẹn” hay gói tín dụng “Mua ô tô 20.000 tỷ đồng”... để đẩy mạnh dư nợ các sản phẩm nhà ở và vay ô tô. Thông qua việc ban hành hàng loạt các sản phẩm ưu đãi đối với đại lý và khách hàng vay mua xe, BIDV Gia Lai đã nâng dần tỷ trọng sản phẩm cho vay này từ dưới 1% năm 2013 lên gần 2% vào năm 2017.

- Phân tích cơ cấu dư nợ cá nhân theo hình thức bảo đảm

Bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cá nhân theo hình thức bảo đảm của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(Đvt: tỷ đồng)

Chỉ tiêu/năm	2013		2014		2015		2016		2017	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Cho vay có tài sản bảo đảm	607	71.92%	768	73.56 %	982	60.58 %	1,614	73.56 %	2,052	76.97 %
Cho vay không có tài sản bảo đảm	237	28.08%	276	26.44 %	639	39.42 %	580	26.44 %	614	23.03 %
Tổng dư nợ	844	100%	1,044	100%	1,621	100%	2,194	100%	2,666	100%

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

Qua phân tích bảng 2.7 ta có thể nhận thấy tại BIDV Gia Lai tỷ lệ cho vay có tài sản và không có tài sản đối với khách hàng cá nhân luôn được duy trì ổn định ở mức 70% và 20%.. Hiện cho vay không có bảo đảm tại BIDV Gia Lai chỉ dành cho đối tượng có thu nhập ổn định từ lương tại những tổ chức có uy tín và cho vay cán bộ nhân viên BIDV. Tỷ lệ cho vay có bảo đảm chiếm bình quân hơn 70% trong tổng dư nợ cho vay cá nhân, việc cho vay có bảo đảm là cơ sở để Ngân hàng có thể giảm rủi ro tín dụng và chi phí trích lập dự phòng, do đó tăng lợi nhuận cho ngân hàng góp phần an toàn vốn và nâng cao chất lượng tín dụng.

Để nâng cao chất lượng tín dụng, BIDV Gia Lai luôn tuân thủ quy trình nhận tài sản đối với những tài sản có giá trị lớn, thực hiện chuyển hồ sơ tài sản sang bộ phận định giá riêng hoặc thuê tổ chức định giá độc lập. Tuy nhiên, phần lớn tài sản vẫn do cán bộ tín dụng xác định. Vì vậy, việc xác định giá trị thị trường của tài sản bảo đảm còn phụ thuộc nhiều vào thiện chí chủ quan cán bộ ngân hàng. Đây là yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mức cho vay của khách hàng và ảnh hưởng đến nguồn trả nợ thứ cấp khi nguồn trả nợ từ kết quả hoạt động kinh doanh suy giảm, làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng.

- Phân tích cơ cấu dư nợ cá nhân theo chất lượng tín dụng

Theo quy định tại điều 10, 11 thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 thì nợ vay của các tổ chức tín dụng sẽ được phân vào 5 nhóm nợ (từ nhóm 1 đến nhóm 5). Nợ được đánh giá là nợ xấu là nợ thuộc các nhóm 3,4 và 5. Dư nợ vay của ngân hàng được phân vào nhóm nợ càng cao thì rủi ro tín dụng càng tăng, nếu ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu và nợ vay được xếp từ nhóm 2 trở đi cao thì chứng tỏ ngân hàng đó đang có chất lượng tín dụng thấp.[10]

**Bảng 2.8: Cơ cấu nợ cá nhân theo nhóm nợ của BIDV Gia Lai từ năm 2013
– 2017**

(Đơn vị: tỷ đồng)

Chỉ tiêu/năm	2013		2014		2015		2016		2017	
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)
Nhóm 1	829	98.22 %	1,029	98.54 %	1,599	98.64 %	2,169	98.86 %	2,623	98.39 %
Nhóm 2	9	1.07%	1	0.11%	5	0.31%	8	0.36%	13	0.49%
Nhóm 3	2	0.24%	7	0.67%	5	0.31%	5	0.23%	9	0.34%
Nhóm 4	2	0.24%	2	0.19%	4	0.25%	2	0.09%	9	0.34%
Nhóm 5	2	0.24%	5	0.48%	8	0.49%	10	0.46%	12	0.45%
Tổng nợ	844	100%	1,044	100%	1,621	100%	2,194	100%	2,666	100%

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

Qua bảng 2.8 cho thấy, nợ nhóm 1 - đủ tiêu chuẩn tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai luôn có tỷ lệ cao nhất trong cơ cấu dư nợ vay và tương đối ổn định, từ 98,22% dư nợ nhóm 1 năm 2013 đến năm 2017 là 98,39%. Tỷ lệ 4 nhóm còn lại năm 2017 trên tổng nợ vay là 1,61%, dưới mức chuẩn cho phép là 2%, qua đó cho thấy chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai được đảm bảo.

Tuy nhiên, ta cũng dễ nhận thấy, tỷ lệ nợ nhóm 1 của BIDV Gia Lai được duy trì ổn định nhưng không có cải thiện đáng kể, tỷ lệ nợ xấu và nợ nhóm 2 không giảm. Đáng chú ý trong năm 2015 và năm 2017 tỷ lệ nợ từ nhóm 2 trở đi có chiều hướng tăng. Nguyên nhân là do: Chi nhánh mở rộng tăng trưởng tín dụng nhưng kiểm soát chưa chặt dẫn đến khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích. Nợ xấu tích lũy qua các năm và đến năm 2015 thì bùng phát. Năm 2016, dư nợ tín dụng cá nhân của chi nhánh tăng trưởng mạnh, làm cho số tuyệt đối nợ nhóm 2 trở đi không giảm nhưng

tỷ lệ nợ nhóm 2 trở lên giảm, về bản chất tỷ lệ nhóm 2 giảm là do yếu tố kỹ thuật. Qua năm 2017, dư nợ bán lẻ của chi nhánh vẫn tăng trưởng nhưng bên cạnh đó nợ nhóm 2 trở đi cũng tăng cả về số tuyệt đối và tỷ lệ phần trăm. Nguyên nhân là do đặc thù của chi nhánh là hoạt động trên địa bàn nông nghiệp nông thôn, khách hàng cá nhân tại chi nhánh hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực mua bán hàng nông sản hoặc trồng cây công nghiệp, năm 2017 giá cả các mặt hàng nông sản biến động mạnh làm cho người kinh doanh thua lỗ; cây tiêu là cây nông sản chủ lực trên địa bàn thì lại bị dịch bệnh chết hàng loạt, làm cho các hộ trồng cây tiêu lâm vào tình trạng thua lỗ.

Tính đến năm 2017, tỷ lệ nợ nhóm 2 trở đi là 1,61% trong đó nợ nhóm 5 có khả năng mất vốn chiếm 0,45%. Tỷ lệ này tăng làm gia tăng rủi ro cho ngân hàng, ảnh hưởng đến chỉ tiêu lợi nhuận do tỷ lệ trích lập dự phòng lên tới 100% theo quy định tại điều 12 thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 đồng thời làm giảm chất lượng tín dụng ngân hàng.

❖ *Nợ quá hạn và nợ xấu*

Bảng 2.9: Tỷ lệ nợ quá hạn cá nhân và nợ xấu cá nhân của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017

(Đvt: tỷ đồng)

Chỉ tiêu/năm	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Dư nợ cá nhân	844	1,044	1,621	2,194	2,666
Mức tăng , giảm (%)		23.70%	30.94%	35.35%	21.51%
2. Nợ quá hạn cá nhân	15	15	22	25	43
Mức tăng , giảm (%)		0.00%	46.67%	13.64%	72.00%
3. Nợ xấu cá nhân	6	14	17	17	30
Mức tăng , giảm (%)		133.33%	21.43%	0.00%	76.47%
Tỷ lệ nợ quá hạn cá nhân (%)=(2/1)	1.78%	1.44%	1.36%	1.14%	1.61%
Tỷ lệ nợ xấu cá nhân (%)=(3/1)	0.71%	1.34%	1.05%	0.77%	1.13%

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

Nợ quá hạn và nợ xấu là hai chỉ tiêu rất quan trọng khi đánh giá chất lượng tín dụng bởi vì hai chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ chất lượng tín dụng của ngân hàng càng giảm. Qua bảng 2.9 cho thấy dư nợ tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai có sự tăng trưởng tín dụng qua các năm cao, trung bình tăng trên 30%/năm nhưng tính an toàn và hiệu quả chưa được ổn định. Năm 2013 tỷ lệ nợ quá hạn là 1,78%, nợ xấu là 0,71% tổng dư nợ cá nhân. Trong các năm 2015 đến 2016 cả tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu có chiều hướng giảm. Tuy nhiên, đến năm 2017, tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu lại tăng đột biến.

Năm 2014, BIDV Gia Lai đã thực hiện hàng loạt các biện pháp như đôn đốc thu hồi nợ, khởi kiện, phát mãi tài sản. Nhờ đó, nợ quá hạn giảm từ 1,78% năm 2013 đến năm 2014 là 1,44%. Tỷ lệ nợ xấu năm 2014, 2015 có chiều hướng tăng, với nỗ lực của lãnh đạo cũng như cán bộ công nhân viên chi nhánh, đến năm 2016 tỷ lệ nợ xấu đã giảm còn 0,77 %.

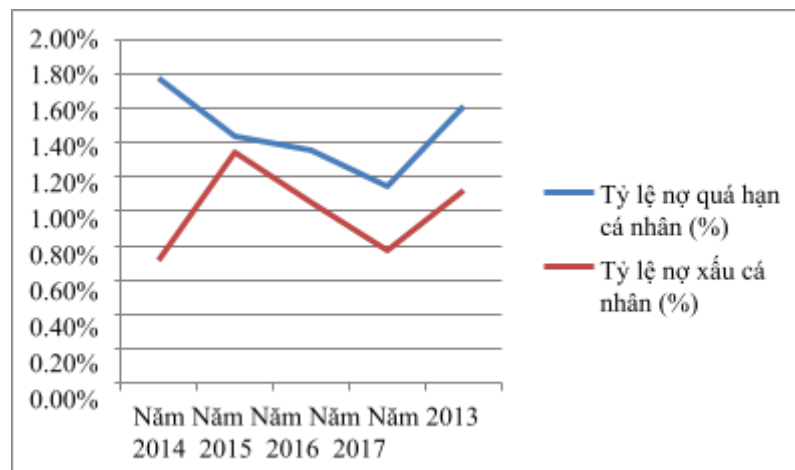
Tuy nhiên, đến cuối năm 2017 thì nợ quá hạn và nợ xấu cá nhân của BIDV Gia Lai đều tăng, tỷ lệ nợ quá hạn là 1,61%, nợ xấu là 1,13% trên tổng dư nợ cá nhân năm 2017. Tốc độ tăng quy mô nợ xấu cao hơn so với quy mô dư nợ cho vay, năm 2017 của BIDV Gia Lai chỉ tăng 21,51% dư nợ cho vay cá nhân, trong khi mức tăng quy mô nợ xấu tới 76,47%. Những năm trước, mặc dù nợ xấu vẫn gia tăng xét về số tuyệt đối nhưng do tốc độ tăng trưởng cho vay tăng mạnh nên tỷ lệ nợ xấu giảm về mặt kỹ thuật. Song đến năm 2017, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu đều tăng, do qua các năm cho vay tăng trưởng “nóng” dẫn tới khả năng tích lũy và gia tăng nợ xấu tăng. Nguyên nhân dẫn đến điều này là do:

+ Ban lãnh đạo chi nhánh đặt ra chỉ tiêu về phát triển khách hàng, tăng trưởng dư nợ quá cao làm cho các Phòng khách hàng cá nhân cũng như các Phòng giao dịch trực thuộc vì muốn hoàn thành chỉ tiêu nên thực hiện cho vay khách hàng mà không có sự chọn lọc, không thẩm định kỹ. Sự tăng trưởng dư nợ không đi kèm với giám sát.

+ Khả năng thẩm định của cán bộ tín dụng còn hạn chế nên khi phát triển một khách hàng mới chỉ cố gắng cho vay được khách hàng mà không xem xét kỹ các rủi ro từ khách hàng mới như lịch sử tín dụng không tốt nên bị các ngân hàng khác không cho vay mới đến xin vay tại BIDV Gia Lai, tài sản khách hàng có vấn đề...

+ Nhu cầu vay vốn của các hộ kinh doanh trên địa bàn ngày càng lớn (vay đầu tư kinh doanh hàng nông sản, vay đầu tư vườn tiêu với chi phí để đầu tư một vườn tiêu thì cần vay vốn lên tới vài chục tỷ). Với phương châm thâm canh trên nền khách hàng cũ, BIDV Gia Lai thực hiện cho vay đối với các khách hàng đã có quan hệ với chi nhánh và có lịch sử tín dụng tốt với dư nợ ngày càng lớn. Tuy nhiên, khi xảy ra tình trạng giá cả biến động, tiêu chết hàng loạt thì những khách hàng cũ trước kia là khách hàng tốt cũng trở thành khách hàng nợ xấu.

Những điều này làm do dư nợ tín dụng cá nhân của Chi nhánh tăng trưởng nóng trong các năm liên tục, cũng làm cho khả năng tích lũy và gia tăng nợ xấu tăng, từ đó năm 2017 nợ xấu tăng lên làm giảm chất lượng tín dụng cá nhân năm 2017 của BIDV Gia Lai.



Hình 2.5: Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cá nhân của BIDV Gia Lai từ năm 2013 – 2017

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013, 2014, 2015, 2016, 2017)

Hình 2.5 thể hiện tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn cá nhân của BIDV Gia Lai từ năm 2013 đến nay, cả 2 tỷ lệ này đều có xu hướng giảm trong khoảng thời gian năm 2014 đến 2016 và tăng trở lại vào năm 2017, biên độ giao động giữa các năm tương đối lớn và không ổn định. Tính đến cuối năm 2017 tỷ lệ nợ quá hạn cá nhân và nợ xấu cá nhân đã tăng trở lại, làm tăng rủi ro cho Chi nhánh.

❖ *Vòng quay vốn tín dụng*

Bảng 2.10: Vòng quay vốn tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017

(ĐVT: tỷ đồng)

Chỉ tiêu/năm	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Dư nợ tín dụng cá nhân	844	1,044	1,621	2,194	2,666
2. Dư nợ tín dụng cá nhân bình quân	985	1,115	1,420	1,986	2,485
3. Doanh số thu nợ	1,351	1,585	2,045	2,345	2,855
4. Vòng quay vốn tín dụng cá nhân (Vòng) = (3/2)	1.37	1.42	1.44	1.18	1.15

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ dữ liệu dư nợ tín dụng của BIDV Gia Lai năm 2013,2014,2015,2016,2017)

Chỉ số vòng quay vốn tín dụng càng cao thể hiện thời gian thu hồi nợ vay của ngân hàng càng nhanh. Qua bảng 2.10 ta nhận thấy vòng quay vốn tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ năm 2013 đến năm 2015 có xu hướng tăng, điều này phản ánh tốc độ luân chuyển vốn tín dụng tương đối nhanh và an toàn, đồng thời cũng cho thấy chi nhánh đã làm tốt công tác xử lý và thu hồi nợ thể hiện qua doanh số thu hồi nợ tăng. Tuy nhiên, đến năm 2016 và năm 2017 thì tỷ lệ này lại có xu hướng giảm điều này phản ánh thời gian thu hồi vốn tín dụng cá nhân của chi nhánh đang chậm lại, điều này xuất phát từ những nguyên nhân sau:

+ Giai đoạn năm 2016 – 2017 Chi nhánh triển khai đẩy mạnh cho vay trung dài hạn nhiều hơn là ngắn hạn, tập trung vào các khoản vay nhà ở, ô tô và vay tiêu dùng

qua lương. Điều này được thể hiện rõ trong bảng 2.5, tỷ trọng nợ trung, dài hạn cá nhân các năm từ 2013 đến 2015 chỉ chiếm 11% - 15 % tổng dư nợ cá nhân của Chi nhánh. Sang đến năm 2016 – 2017, nợ trung và dài hạn cá nhân tăng cả về số tuyệt đối và tương đối (năm 2016: 432 tỷ đồng, chiếm 19,69% tỷ trọng dư nợ cá nhân; năm 2017: 551 tỷ đồng, chiếm 20,66% tỷ trọng dư nợ cá nhân).

+ Trong giai đoạn 2016, tại chi nhánh đẩy mạnh cho vay các hộ chăm sóc cây công nghiệp, mặc dù cho vay ngắn hạn nhưng thời gian cho vay đối với hộ kinh doanh trong lĩnh vực này luôn là từ 10 – 11 tháng làm cho thời gian thu hồi vốn của các khoản vay ngắn hạn chậm lại.

+ Ta có thể nhận thấy sang năm 2016, 2017 doanh số thu nợ cá nhân tại chi nhánh có tăng nhưng mức tăng ít hơn do với mức tăng trưởng dư nợ cá nhân, điều này là do giai đoạn này các khách hàng của chi nhánh gặp nhiều khó khăn trong kinh doanh (Giá cả biến động, cây nông sản chủ lực bị bệnh...) làm cho thời gian trả nợ không được đảm bảo như giai đoạn trước.

Những nguyên nhân trên đã làm cho thời gian thu hồi vốn tín dụng cá nhân của chi nhánh chậm lại, gia tăng rủi ro tín dụng và làm chất lượng tín dụng cá nhân của chi nhánh giảm.

❖ **Thu nhập lãi cận biên từ hoạt động tín dụng cá nhân (NIM)**

Bảng 2.11: Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên từ hoạt động tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017

(ĐVT: tỷ đồng)

Chỉ tiêu/năm	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Tiền gửi tại NHNN	520	455	500	390	300
2. Tiền gửi và cho vay TCTD khác	35	20	55	50	42
3. Cho vay khách hàng cá nhân	844	1,044	1,621	2,194	2,666
4. Chứng khoán đầu tư	0	0	0	0	0
5. Tổng tài sản có sinh lời = (1+2+3+4)	1,399	1,519	2,176	2,634	3,008
6. Thu nhập lãi thuần từ tín dụng cá	34,8	30	29,5	49	48,59

nhân					
7. Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên từ hoạt động tín dụng cá nhân (%) = (6/5)	2,49	1,97	1,36	1,86	1,62

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của BIDV Gia Lai các năm 2013,2014,2015,2016, 2017 [27])

Qua bảng 2.11 cho thấy, thu nhập lãi cận biên từ hoạt động tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ năm 2013 đến năm 2017 tương đối ổn định. Riêng năm 2015 tỷ lệ này giảm còn 1,36% do nhiều nguyên nhân như tỷ trọng cho vay tín dụng tăng, bên cạnh đó lãi khách hàng trả chậm hơn do ảnh hưởng của tình hình kinh tế khó khăn ngoài ra còn do lãi suất ngân hàng giảm. Đến năm 2016 tỷ lệ này có tăng lên là 1,86%. Khi đẩy mạnh hoạt động cho vay sẽ giúp các ngân hàng tăng đáng kể tỷ lệ thu nhập lãi cận biên nhưng tỷ lệ này tại BIDV Gia Lai chỉ tăng nhẹ, sang năm 2017 tỷ lệ này lại có chiều hướng giảm xuống còn 1,62% , điều đó nói lên rằng tốc độ tăng thu nhập lãi từ tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai không mạnh và đều so với tốc độ tăng quy mô tài sản sinh lời. Nguyên nhân là do:

+ Chính sách tín dụng của BIDV Gia Lai trong 5 năm qua 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 Gia Lai chấp nhận giảm lãi suất cho vay để có thể thu hút được nhiều khách hàng, tăng sức cạnh tranh với các Ngân hàng khác trên địa bàn.

+ Bên cạnh nguyên nhân trên thì tại Thông tư 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Ngân hàng nhà nước có quy định về lãi suất cho vay đối với khách hàng thuộc các lĩnh vực ưu tiên, hiện tại BIDV Gia Lai phải tuân thủ quy định này của Ngân hàng nhà nước. Tại Chi nhánh các khách hàng là cá nhân thuộc đối tượng ưu tiên chiếm tỷ trọng lớn như: khách hàng vay là cá nhân, hộ gia đình cư trú trên địa bàn nông thôn hoặc có hoạt động sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp (Các khách hàng của chi nhánh đa số thuộc địa bàn thôn, xã ở các huyện như Đăk Đoa, ChưPah, IaGrai, Chư Prông.... chuyên trồng và chăm sóc cây lâu năm như cà phê, tiêu); Hộ kinh doanh hoạt động trên địa bàn nông thôn (Tại chi nhánh là các hộ kinh

doanh hàng nông sản cà phê, tiêu...)... Trước đây chi nhánh cho vay các đối tượng này ở mức trên 9%/năm, hiện tại phải áp dụng lãi suất cho vay trần là 6,5%/năm theo quy định.

Do những nguyên nhân trên nên trong năm 2017, thu nhập lãi cận biên từ hoạt động tín dụng cá nhân của ngân hàng có phần giảm so với các năm trước.

❖ *Tỷ lệ dư nợ cho vay khách hàng cá nhân so với tổng số vốn huy động*

Bảng 2.12: Tỷ lệ dư nợ cho vay khách hàng cá nhân so với tổng số vốn huy động của BIDV Gia Lai từ 2013 – 2017

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu/năm	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
1. Vốn huy động	3,894	4,000	4,514	4,545	4,888
2. Dư nợ cá nhân	844	1,044	1,621	2,194	2,666
3. Tỷ lệ dư nợ cá nhân/Vốn huy động (%) = (2/1)	21,67	26,10	35,91	48,27	54,54

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động của BIDV Gia Lai các năm 2013,2014,2015,2016, 2017 [27])

Qua bảng 2.12 cho thấy tỷ lệ dư nợ cá nhân trên tổng vốn huy động ngày càng tăng, điều đó cho thấy BIDV Gia Lai đã tích cực đẩy mạnh hoạt động tín dụng bán lẻ thông qua việc đẩy nguồn vốn huy động vào tín dụng cá nhân với tỷ trọng ngày càng tăng, từ 21,67% năm 2013 đến năm 2017 tỷ trọng này đã tăng lên trên 50%. Qua đó còn cho thấy BIDV Gia Lai đã thực hiện tốt mục tiêu đẩy mạnh thị trường tín dụng cá nhân, gia tăng thị phần của chi nhánh trên địa bàn. Chi nhánh cũng đã khai thác có hiệu quả nguồn vốn huy động, tự chủ được nguồn vốn để cho vay đảm bảo thực hiện các chính sách tăng trưởng tín dụng, thu hút khách hàng, đặc biệt là tìm kiếm các khách hàng có chất lượng tốt.

2.2.4.2. Chất lượng tín dụng tại BIDV Gia Lai qua các chỉ tiêu định tính

❖ *Nguyên tắc sử dụng vốn vay*

Hiện nay khách hàng cá nhân tại BIDV Gia Lai vay vốn mục đích chủ yếu đầu tư vào kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp nông thôn (Kinh doanh nông sản, chăm sóc cà phê, tiêu...). Đây là lĩnh vực đầu tư phù hợp với điều kiện cho vay của ngân hàng và pháp luật cho phép. Ngoài ra còn có khách hàng vay kinh doanh các mặt hàng tạp hóa, vật liệu xây dựng... đây đều là những ngành kinh doanh phù hợp với lĩnh vực tài trợ vốn của Ngân hàng. Bên cạnh nhu cầu vay sản xuất kinh doanh, những khách hàng có nhu cầu vay xây nhà, mua xe, tiêu dùng phục vụ đời sống...đều có mục đích vay rõ ràng và cung cấp chứng từ vay vốn đầy đủ, thực hiện đúng nguyên tắc sử dụng vốn vay ngân hàng.

Bên cạnh những khách hàng vay vốn thật sự để phục vụ cho nhu cầu sản xuất, kinh doanh đúng ngành nghề kê khai trong hồ sơ tín dụng thì cũng có một số khách hàng sử dụng nguồn vốn vay này để đầu tư vào những ngành rủi ro như chứng khoán hoặc đem tiền vay đi làm mục đích khác như cho vay nặng lãi...mang lại rủi ro lớn cho ngân hàng. Hiện tại ở Chi nhánh những trường hợp như trên chỉ xảy ra ở thiểu số một vài khách hàng. Tuy nhiên Chi nhánh cũng luôn phải đề cao kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay để hạn chế được việc khách hàng không sử dụng đúng mục đích vay vốn ban đầu.

❖ *Nguyên tắc hoàn trả nợ vay*

Hiện tại BIDV Gia Lai đã có chương trình nhấn tin báo khoản vay gốc, lãi cho khách hàng nên khách hàng của Chi nhánh cũng rất chủ động trong việc thanh toán đúng kỳ hạn quy định đã cam kết với ngân hàng. Tuy nhiên, thời điểm từ năm 2017 đến nay cây nông sản chủ lực của địa bàn bị bệnh, giá cả hàng nông sản biến động nên khách hàng thua lỗ, khó khăn trong kinh doanh dẫn đến tình trạng khách hàng chây ì trong trả nợ, không hợp tác khi đến thời hạn trả lãi, trả gốc. Cán bộ tín dụng liên tục gọi điện nhắc nhở nhưng khách hàng trốn tránh không nghe máy, hoặc đến nhà thì khách hàng trốn không gặp...Hiện nay, tại Chi nhánh tình trạng khách hàng chây ì trong trả nợ tại Chi nhánh chiếm số lượng không lớn, chủ yếu là do tình hình kinh tế

khó khăn nên khách hàng chưa có nguồn thu, khách hàng vẫn có thái độ hợp tác với Ngân hàng. Mặc dù vậy, đặc thù tại Chi nhánh là địa bàn hoạt động ở khu vực nông thôn, khoảng cách địa lý từ địa điểm giao dịch tới nhà hoặc địa chỉ kinh doanh của khách hàng tương đối xa (ở thôn, xã, khách hàng còn hay đi vào rẫy để làm việc). Do đó, nếu gặp những khách hàng chây ì, trễ hạn trả nợ thì sẽ mất rất nhiều thời gian cũng như công sức của cán bộ tín dụng để đi đòi nợ làm giảm năng suất lao động của cán bộ, giảm chất lượng tín dụng, ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của Chi nhánh.

2.2.4.3. Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân qua điều tra khảo sát tại BIDV Gia Lai

Qua kết quả khảo sát đánh giá từ 40 phiếu khảo sát nhận được từ lãnh đạo và cán bộ tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai về những nguyên nhân chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân tại Chi nhánh tác giả đã tổng hợp kết quả tại “Phụ lục 04” và có những nhận xét như sau:

❖ Về kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực tín dụng của các cán bộ được khảo sát

Các cán bộ tín dụng cá nhân của Chi nhánh công tác ở vị trí Chuyên viên đa số là cán bộ trẻ, chủ yếu cán bộ có kinh nghiệm từ 3-5 năm với tỷ lệ chiếm 57,5%, còn lại các cán bộ có kinh nghiệm trên 5 năm trong lĩnh vực tín dụng chủ yếu đang giữ chức vụ lãnh đạo (11 người, chiếm 32,5%). [26]

❖ Đánh giá trong quy trình cấp tín dụng dành cho khách hàng cá nhân bước nào là quan trọng nhất

Trong số 40 kết quả trả lời thu được có tới 28 ý kiến (chiếm tỷ lệ 70%) cho rằng bước “Tiếp nhận hồ sơ; Đánh giá, phân tích khách hàng; Đề xuất tín dụng” là quan trọng nhất trong quy trình. Tiếp sau đó là bước “Kiểm tra giám sát khách hàng sau giải ngân” với 10 ý kiến (Chiếm tỷ lệ 25%). [26]

❖ Về các nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân

Trong số 14 nguyên nhân: 6 nguyên nhân từ phía ngân hàng, 3 nguyên nhân từ phía khách hàng và 5 nguyên nhân từ môi trường kinh doanh. Sự đánh giá của những đối tượng khảo sát đối với các nhóm nguyên nhân chủ yếu ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân như sau:

- Nguyên nhân từ phía ngân hàng

Nhóm nguyên nhân này được đánh giá có sự ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai, toàn bộ các nguyên nhân đều được đánh giá có mức tác động tương đối nhiều trở lên với tỷ lệ đồng tình trên 60%, 4/6 nguyên nhân được đánh giá với tỷ lệ đồng tình trên 70% trong đó các nguyên nhân được các đối tượng khảo sát đồng tình đánh giá có mức ảnh hưởng lớn là “*NH1- Chính sách phát triển tín dụng bán lẻ (Còn tập trung chưa đa dạng đối tượng khách hàng, chiến lược đẩy mạnh phát triển bán lẻ, mở rộng thị phần tạo nên áp lực qua chỉ tiêu được giao)*”; “*NH2- Quy trình tín dụng chưa phù hợp (Thẩm quyền phê duyệt, quy trình thẩm định, kiểm soát giải ngân, mẫu biểu áp dụng...)*”; “*NH3- Khả năng thu thập thông tin và đánh giá khách hàng chưa cao (Thông tin khách hàng, thông tin tài sản bảo đảm)*” và “*NH 5- Chất lượng nguồn nhân lực còn thấp(đạo đức nghề nghiệp, trình độ chuyên môn... của cán bộ tín dụng)*” . [26]

- Nguyên nhân từ phía khách hàng

Qua kết quả khảo sát cho thấy nhóm nguyên nhân này được lãnh đạo và cán bộ tín dụng cá nhân đánh giá có sự ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai, toàn bộ các nguyên nhân đều được đánh giá có mức tác động tương đối nhiều ở lên với tỷ lệ đồng tình trên 70%, 2/3 nguyên nhân có tỷ lệ đồng tình trên 90%. Hai nguyên nhân có tỷ lệ đồng tình đánh giá có mức ảnh hưởng trên 90% là “*KH1- Năng lực sản xuất kinh doanh của khách hàng*” và “*KH2- Đạo đức và uy tín của khách hàng (Thiện chí trả nợ; Thông tin khách hàng cung cấp cho cán bộ về tài sản, nhu cầu sử dụng vốn vay...)*” . [26]

- Nguyên nhân từ môi trường kinh doanh

Nhóm nguyên nhân này được lãnh đạo và các cán bộ tín dụng cá nhân đánh giá là có ảnh hưởng tuy nhiên sự ảnh hưởng không lớn, chỉ có 2/5 nguyên nhân được đánh giá có sự ảnh hưởng tương đối nhiều với tỷ lệ đồng tình ở mức trên 80%, Hai nguyên nhân đó là: “*MT3- Môi trường pháp lý còn nhiều bất cập*” và “*MT5- Môi trường tự nhiên (thiên tai, dịch họa...)*” được đánh giá có mức ảnh hưởng nhiều với mức tỷ lệ đồng tình khá cao là 80%. Các cán bộ đánh giá sự ảnh hưởng của nguyên nhân do thiên tai dịch họa ở mức tương đối nhiều trở lên chủ yếu là các cán bộ tại các Phòng giao dịch Phù Đổng, Phòng giao dịch Đắk Đoa. [26]

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI

2.3.1. Những kết quả đạt được

- Dư nợ tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai có sự tăng trưởng đều qua các năm, cho thấy được nỗ lực của BIDV Gia Lai trong việc phát triển tín dụng cá nhân trong giai đoạn vừa qua. Hoạt động tín dụng là hoạt động chính đem lại nguồn thu cho ngân hàng, do đó việc tăng trưởng tín dụng cá nhân đóng vai trò quan trọng trong việc gia tăng lợi nhuận của BIDV Gia Lai. Chi nhánh đã có nhiều chương trình tín dụng ưu đãi lãi suất thấp, chương trình quà tặng vay vốn, chương trình trúng chuyến du lịch... để thu hút khách hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh của Chi nhánh trên địa bàn.

- Phát triển được nền khách hàng với nhiều ngành nghề nông nghiệp, thương nghiệp... Bên cạnh việc phát triển nền khách hàng truyền thống, BIDV Gia Lai mở rộng cho vay các khách hàng mới với nhiều mục đích kinh doanh, tiêu dùng khác nhau, từ đó đa dạng hóa được danh mục cho vay của Chi nhánh.

- Duy trì tỷ lệ cho vay có tài sản bảo đảm chiếm bình quân hơn 70% dư nợ cá nhân, giúp cho BIDV Gia Lai giảm rủi ro tín dụng và chi phí trích lập dự phòng.

- Tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu cá nhân luôn được kiểm soát chặt chẽ ở mức dưới 2%. Chi nhánh đã tích cực thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ như: Phối hợp

với các cơ quan chức năng để bán tài sản; tổ chức các đoàn kiểm tra nội bộ để rà soát kiểm tra hồ sơ, kịp thời tìm ra các rủi ro tiềm ẩn và đề ra giải pháp để xử lý nợ quá hạn, nợ xấu ngay khi vừa phát sinh.

- Tốc độ luân chuyển vốn tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai tương đối nhanh và an toàn thể hiện qua vòng quay vốn tín dụng cá nhân có xu hướng tăng. Công tác xử lý nợ có nhiều thành quả, giúp giảm rủi ro tín dụng cho Chi nhánh.

- Thu nhập lãi cận biên từ hoạt động tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai được duy trì ổn định, góp phần giúp cho lợi nhuận của Chi nhánh được đảm bảo.

- BIDV Gia Lai luôn chú trọng thực hiện tốt công tác quản lý rủi ro tín dụng, tuân thủ Chính sách, quy trình tín dụng. Tuân thủ nghiêm quy định về phân cấp thẩm quyền phán quyết, tránh lạm quyền trong phán quyết tín dụng.

- Trong hoạt động tín dụng nói chung và trong tín dụng cá nhân nói riêng, BIDV Gia Lai luôn đề cao vấn đề an toàn tín dụng, nâng cao vai trò kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng, đảm bảo khách hàng luôn sử dụng đúng mục đích vay. Luôn yêu cầu cán bộ thường xuyên đốc thúc, nhắc nhở khách hàng thực hiện trả nợ gốc, lãi đúng hạn bằng nhiều biện pháp khác nhau. Công tác thu nợ hàng ngày, hàng tháng luôn được lãnh đạo từng đơn vị, lãnh đạo Chi nhánh đôn đốc nhắc nhở.

- BIDV Gia Lai luôn thực hiện tốt chủ trương của Đảng, Nhà nước trong vấn đề cho vay phát triển nông nghiệp, nông thôn với mạng lưới các Phòng giao dịch có địa bàn hoạt động vươn xa đến các huyện ở vùng sâu, vùng xa như K'Bang, Chư Prông,...

2.3.2. Những tồn tại trong hoạt động quản lý chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Gia Lai

- Tỷ trọng khoản vay trung, dài hạn của BIDV Gia Lai năm 2016, 2017 tăng, làm cho thời gian thu hồi nợ của Chi nhánh kéo dài, vòng quay vốn tín dụng chậm lại. Điều này lại làm tăng rủi ro tín dụng của chi nhánh.

- Việc tăng trưởng dư nợ cá nhân nhằm mục tiêu mở rộng thị phần nhưng việc kiểm soát còn hạn chế, không có sự giám sát chặt chẽ trong việc thẩm định khách hàng

mới. Khả năng thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản của cán bộ còn yếu. Kiến thức về chuyên môn, về thực tế của cán bộ tín dụng còn hạn chế. Dẫn đến tỷ lệ nợ xấu có xu hướng gia tăng.

- Mặc dù các yêu cầu về việc kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng luôn được lãnh đạo Chi nhánh nhắc nhở nhưng nhiều trường hợp cán bộ tín dụng vì khối lượng công việc quá nhiều nên lơ là trong việc kiểm tra sử dụng vốn vay, cung cấp chứng từ cho hồ sơ rất sơ sài, từ đó xảy ra tình trạng, khách hàng lợi dụng vốn vay để đầu tư vào các ngành kinh doanh rủi ro cao, sử dụng vốn sai mục đích.

- Việc đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn luôn được lãnh đạo BIDV Gia Lai quan tâm, đề ra chỉ tiêu cho từng cán bộ không để lãi dự thu quá lớn vượt mức cho phép. Tuy nhiên, nhiều trường hợp khách hàng còn chây ì, cán bộ tín dụng vì khoảng cách địa lý, công việc bận rộn không thể tìm gặp để đòi nợ được dẫn đến khách hàng quá hạn, nợ xấu.

- Mặc dù BIDV Gia Lai đã nỗ lực đa dạng hóa nền khách hàng và danh mục cho vay của mình, tuy nhiên hiện nay các khoản vay của BIDV Gia Lai tập trung cho mục đích phục vụ sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp vẫn chiếm tỷ trọng lớn trên 60% tổng dư nợ. Dư nợ tập trung chủ yếu vào lĩnh vực kinh doanh hàng nông sản, chăm sóc cà phê, tiêu.. nên độ phân tán rủi ro còn thấp. Nếu xảy ra thiên tai, mất mùa thì rủi ro tín dụng chi nhánh tăng.

- Tỷ lệ thu nhập lãi cận biên từ tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai được đánh giá là ổn định trong khoảng thời gian từ năm 2013 đến 2017. Tuy nhiên, tỷ lệ này không tăng qua các năm mà lại có xu hướng giảm làm giảm thu nhập từ tín dụng cá nhân của Chi nhánh.

- Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ tại Chi nhánh chưa thật sự phát huy được hiệu quả, không có bộ phận chuyên biệt về kiểm tra, kiểm soát nội bộ nên công tác này còn sơ sài. Việc kiểm soát chính sách tín dụng và các thủ tục có liên quan đến các khoản vay, thẩm quyền về điều hành, kiểm soát định giá tài sản đảm bảo, kiểm soát và

ngăn chặn vi phạm từ rủi ro đạo đức của cán bộ tín dụng chưa được chặt chẽ nên qua những đợt kiểm tra của các Đoàn kiểm tra thuộc Hội sở chính tại Chi nhánh vẫn còn phát hiện nhiều sai phạm trong việc cấp tín dụng nói chung và việc cấp tín dụng cá nhân nói riêng.

2.3.3. Nguyên nhân

2.3.3.1. Nguyên nhân từ phía ngân hàng

❖ Chính sách tín dụng bán lẻ

BIDV Gia Lai đã có những phương hướng trong hoạt động tín dụng bán lẻ được xây dựng và chỉ đạo cụ thể trong các công văn: *Công văn số 1312/CV-BIDV.GL ngày 16/08/2016 về Chỉ đạo hoạt động tín dụng bán lẻ*, chính sách tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo *Quyết định số 353/QĐ-HĐQT của Hội đồng quản trị Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ban hành ngày 21/04/2010*. Từ ngày 06/06/2017, BIDV Gia Lai thực hiện chính sách bán lẻ theo *Quy định số 3488/QyĐ-BIDV do Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ban hành*. Tuy nhiên chính sách tín dụng trong hoạt động tín dụng bán lẻ tại Chi nhánh còn có những hạn chế như:

- Chính sách tín dụng hướng đến khách hàng ở địa bàn nông thôn nên hiện nay phân khúc khách hàng bán lẻ của BIDV Gia Lai đang tập trung tỷ trọng lớn cho vay sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp, BIDV Gia Lai cũng đang có nhiều gói hỗ trợ ưu đãi về lãi suất dành cho các khách hàng trong lĩnh vực này làm cho đối tượng khách hàng cá nhân của Chi nhánh chưa đa dạng. Việc tập trung tỷ trọng tín dụng vào một đối tượng khách hàng làm cho mức độ phân tán rủi ro trong tín dụng cá nhân của chi nhánh thấp. Hơn nữa, hiện nay đối tượng này cho vay lãi suất thấp theo quy định tại Thông tư 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 làm cho NIM tín dụng bán lẻ của BIDV Gia Lai thấp.

- Chính sách của BIDV Gia Lai hướng tới mở rộng địa bàn, gia tăng thị phần bán lẻ nên áp lực về chỉ tiêu bán lẻ rất lớn, không chỉ các chỉ tiêu về sản phẩm dịch vụ phi tín dụng mà chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ tín dụng cũng rất cao làm cho Lãnh đạo các

phòng trực thuộc yêu cầu các cán bộ tín dụng của mình phải cho vay đối với các khách hàng mà chưa có sự sàng lọc kỹ lưỡng. Tình trạng trên xảy ra một phần cũng do chỉ tiêu được giao quá lớn, tạo nên áp lực phải giữ khách hàng và phát triển những khách hàng rủi ro cao.

Theo kết quả khảo sát, thì nguyên nhân này được 72,5% cán bộ khảo sát đồng ý là có ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên.[26]

❖ *Quy trình cấp tín dụng bán lẻ*

- Về quy trình cấp tín dụng bán lẻ:

Chi nhánh BIDV Gia Lai cũng như toàn bộ các chi nhánh khác trong hệ thống BIDV hiện nay đều thực hiện quy trình tín dụng theo mô hình phân tán, nghĩa là các giao dịch tín dụng sẽ thực hiện trực tiếp tại Chi nhánh, không tập trung về đầu mối là Hội sở chính. Quy trình cấp tín dụng bán lẻ cũng được thực hiện theo mô hình này mà nhược điểm là chưa có sự tách bạch giữa các chức năng: kinh doanh, quản trị rủi ro và tác nghiệp. Cán bộ tín dụng là người thực hiện hầu hết các công đoạn của quá trình cấp tín dụng từ việc thu thập hồ sơ chứng từ, thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản bảo đảm, công chứng, giải ngân và giám sát sau cho vay.

Qua đó có thể thấy, hiện nay trong quy trình bán lẻ còn rất nhiều bất cập như: Việc thẩm định khách hàng và thẩm định tài sản đảm bảo phụ thuộc quá nhiều vào ý kiến chủ quan của cán bộ tín dụng, lãnh đạo tại chi nhánh là người có thẩm quyền phê duyệt khoản cấp tín dụng nên rất dễ xảy ra tình trạng không khách quan khi cho vay. Bộ phận thẩm định và kiểm soát giải ngân cũng thuộc Chi nhánh nên chịu ảnh hưởng vào áp lực lớn từ lãnh đạo làm cho quá trình kiểm soát không khách quan...Những điều này làm cho khoản tín dụng dễ xảy ra rủi ro, từ đó chất lượng tín dụng không được đảm bảo.

- Về việc áp dụng mẫu biểu trong quy trình tín dụng bán lẻ

Mẫu biểu hồ sơ tín dụng bán lẻ được quy định trong Cẩm nang tín dụng bán lẻ kèm theo Quy định 6959/QĐ-NHBL ngày 03/11/2014, trong các quy định về sản

phẩm đặc thù lại có mẫu biểu riêng cho từng sản phẩm như quy định về cho vay nhà ở (Quy định 6960/QĐ-NHBL ngày 03/11/2014); quy định về cho vay xe ô tô (Quy định 7377/QĐ-NHBL ngày 17/11/2014);... gây dễ nhầm lẫn.

Việc chồng chéo mẫu biểu làm cho cán bộ tín dụng khó khăn trong việc áp dụng. Nếu khi áp dụng không đúng sẽ có những quy định riêng của sản phẩm được tích hợp trong các mẫu biểu bị bỏ sót, từ đó sẽ gây ra những bất lợi cho ngân hàng nếu xảy ra vấn đề tranh chấp.

Theo kết quả khảo sát, thì nguyên nhân Quy trình tín dụng bán lẻ chưa phù hợp được 90% cán bộ khảo sát đồng ý là có ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên, do đó đây cũng là một nguyên nhân được đánh giá quan trọng và có ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân của chi nhánh. [26]

❖ Khả năng thu thập thông tin và đánh giá khách hàng (Thông tin khách hàng, thông tin tài sản bảo đảm)

Hiện tại việc thu thập thông tin về khách hàng còn rất khó khăn và mất nhiều thời gian. Cán bộ tín dụng hiện chỉ tìm hiểu được thông tin lịch sử tín dụng của khách hàng qua báo cáo của CIC, còn lại các thông tin khác về khách hàng như đối tác thực hiện phương án của khách hàng, các mối quan hệ thân thuộc trong gia đình và của chính khách hàng, thông tin như từ đơn vị công tác của khách hàng... có ảnh hưởng nhiều đến việc trả nợ của khách hàng lại rất khó tìm hiểu. Trong quá trình tiếp cận khách hàng, thu thập thông tin về khách hàng những thông tin trên cán bộ tín dụng khó tìm hiểu được mà hoàn toàn dựa trên thông tin khách hàng cung cấp, thiếu sự xác minh lại thông tin, thiếu sự phân tích hợp lý thông tin, không cập nhật thông tin ngành, thị trường nên đưa ra những đề xuất cấp tín dụng trên những cơ sở không chính xác và chưa phù hợp với tình hình hiện tại.

Đối với khách hàng cá nhân hiện nay các khoản vay đều phải yêu cầu có tài sản bảo đảm (ngoại trừ các khoản vay tín chấp qua lương), do đó công tác thẩm định thông tin về tài sản bảo đảm rất quan trọng. Tuy nhiên, hiện nay trên địa bàn Gia Lai có quá

hiều nguồn thông tin không chính xác về giá trị tài sản bảo đảm, đặc biệt là bất động sản do tình trạng môi giới bất động sản đẩy giá lên cao, từ đó làm cho cán bộ tín dụng rất khó xác định giá trị chính xác của tài sản. Bên cạnh đó, cán bộ tín dụng chưa được hỗ trợ nhiều trong công tác đánh giá thẩm định tài sản nên còn gặp nhiều khó khăn như: chưa có công cụ xác định chính xác tài sản đang thẩm định là tài sản trên bìa đỏ khách hàng giao cho cán bộ trong trường hợp tài sản chỉ là 1 lô đất trống, đất vườn cà phê, cao su... mà tại địa bàn Gia Lai có rất nhiều trường hợp cán bộ sau khi đi thẩm định không tìm lại được tài sản vì các vườn cây quá giống nhau; chưa có nghiệp vụ đầy đủ để xác định được bìa đỏ thật, giả nên còn xảy ra tình trạng khách hàng cố ý lừa cán bộ, gây ra thiệt hại cho ngân hàng....Chính vì vậy việc khai thác thông tin, nhất là các nguồn thông tin bên ngoài thực sự rất quan trọng, ảnh hưởng nhiều đến việc phán quyết cấp tín dụng.

Theo kết quả khảo sát, thì nhân tố này được phần lớn cán bộ đánh giá là có sự ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân với 97,5% cán bộ khảo sát đồng ý là có ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên. Có thể thấy đây là nguyên nhân được đánh giá có sự ảnh hưởng nhiều ở mức lớn nhất đối với chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. [26]

❖ *Công tác kiểm tra giám sát sau cho vay*

Việc kiểm tra giám sát sau cho vay chưa thật sự hiệu quả khi cán bộ tín dụng vừa là người trực tiếp thẩm định hồ sơ vừa là người trực tiếp kiểm tra giám sát sau cho vay. Điều này dễ dẫn đến tình trạng kiểm tra sau cho vay chỉ mang tính chất đối phó. Ngoài ra, còn dễ xảy ra tình trạng cán bộ làm khống hồ sơ giúp khách hàng vay vốn, che giấu việc khách hàng sử dụng vốn sai mục đích. Những chứng từ kiểm tra sử dụng vốn sau cho vay được làm rất sơ sài, có khi được chính cán bộ tín dụng làm luôn cho khách hàng ký vào vì quá đơn giản để làm giả như “Bảng kê mua hàng nông sản không có hóa đơn”, các hóa đơn bán lẻ mua hàng tiêu dùng...

Có 62,5% cán bộ tín dụng được khảo sát có rằng công tác kiểm tra giám sát sau cho vay có ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai. [26]

❖ *Công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ*

Hiện nay tại BIDV Gia Lai chưa có bộ phận kiểm tra, kiểm soát nội bộ riêng mà chức năng này được giao cho hai phòng tại Chi nhánh đảm nhiệm là Phòng Quản trị tín dụng và Phòng Quản lý rủi ro.

Phòng Quản trị tín dụng tại Chi nhánh không chỉ thực hiện chức năng tác nghiệp giải ngân mà còn đảm nhiệm việc kiểm soát chính sách tín dụng và các thủ tục có liên quan đến các khoản vay như hồ sơ, thủ tục cho vay, thẩm quyền về điều hành...; Phòng Quản lý rủi ro tại Chi nhánh không chỉ phụ trách mảng rủi ro tín dụng mà còn thực hiện chức năng kiểm tra, giám sát việc định giá tài sản đảm bảo của cán bộ tín dụng, kiểm soát và ngăn chặn vi phạm từ rủi ro đạo đức của cán bộ tín dụng gây ra, theo dõi tình hình biến động của khách hàng tín dụng để thông báo cho các Phòng khách hàng và Phòng giao dịch khi xảy ra nợ quá hạn.

Với chức năng được giao, lãnh đạo và cán bộ tại hai phòng trên cũng đã có những cố gắng trong việc kiểm soát hồ sơ tín dụng, đảm bảo pháp lý hồ sơ, giám sát việc tuân thủ quy định trong cấp tín dụng của các cán bộ tín dụng tại Chi nhánh cũng như cảnh báo sớm những rủi ro từ khách hàng để cán bộ tín dụng có phương án xử lý kịp thời.

Tuy nhiên, hiện nay với số lượng nhân sự tại các Phòng trên còn ít (Phòng Quản lý rủi ro: 2 lãnh đạo, 3 cán bộ; Phòng Quản trị tín dụng: 2 lãnh đạo, 6 cán bộ) vừa thực hiện chức năng của phòng vừa thực hiện công việc giám sát và kiểm soát việc cấp tín dụng của cán bộ tại 09 Phòng quản lý khách hàng thì khối lượng công việc rất lớn, nên việc kiểm soát tín dụng chưa thật sự được đảm bảo. Từ đó làm cho nhiều trường hợp các vấn đề về pháp lý, về tài sản bảo đảm do cán bộ tín dụng chủ quan trong khi cấp tín dụng không được phát hiện làm cho khi xảy ra nợ xấu Chi nhánh không xử lý

được, gây tổn thất cho Ngân hàng, làm giảm chất lượng tín dụng của Chi nhánh. Qua những đợt kiểm tra tại Chi nhánh của Đoàn kiểm toán nội bộ Hội sở chính BIDV, Đoàn kiểm tra của Ban Phát triển ngân hàng bán lẻ vẫn còn phát hiện nhiều sai phạm trong việc thực hiện chính sách tín dụng, chính sách về tài sản bảo đảm và các thủ tục có liên quan đến các khoản vay như hồ sơ, thủ tục cho vay, thẩm quyền về điều hành...

❖ *Chất lượng nguồn nhân lực*

Qua kết quả khảo sát thu được chi tiết tại Phụ lục 4 cho thấy có 10% cán bộ được khảo sát có thời gian công tác dưới 1 năm, 20% là từ 1-3 năm, 37,5% là từ 3-5 năm. Như vậy, nhân sự công tác trong lĩnh vực tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai có thời gian công tác từ 1 đến dưới 5 năm chiếm 67,5% trong 40 cán bộ tín dụng được khảo sát. Có thể nhận thấy cán bộ tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai đa số là cán bộ trẻ, đây là một lợi thế về sức trẻ, sự nhiệt huyết với công việc. Tuy nhiên, các cán bộ trẻ còn thiếu kinh nghiệm thực tế, ít kinh nghiệm công tác nên không lường hết được những rủi ro trong việc cấp tín dụng.

Dựa theo kết quả khảo sát thì 87,5% cán bộ khảo sát cho rằng nguyên nhân này ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai, có thể nhận thấy nhân sự là yếu tố được đánh giá quan trọng ảnh hưởng đến không chỉ hoạt động mà còn ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của chi nhánh.[26]

❖ *Hệ thống công nghệ ngân hàng*

Trong thời đại công nghệ 4.0 hiện nay, công nghệ thông tin là vũ khí vô cùng cần thiết trong mọi ngành nghề, ngân hàng cũng không ngoại lệ. Việc áp dụng công nghệ trong việc hỗ trợ phục vụ cho công tác phân tích tín dụng, phòng ngừa và cảnh báo rủi ro rất cần thiết.

- Về hệ thống chấm điểm và xếp hạng tín dụng nội bộ của BIDV

Trước năm 2017 BIDV Gia Lai áp dụng hệ thống xếp hạng tín dụng theo chương trình được xây dựng theo yêu cầu của NHNN tại Thông tư 02/2013/TT-NHNN ban hành ngày 21/01/2013. Tuy nhiên, chương trình này chưa đáp ứng được những

yêu cầu đề ra nên từ năm 2017, hệ thống BIDV cũng như BIDV Gia Lai đã triển khai chương trình định hạng tín dụng nội bộ mới theo “Công văn số 10546/BIDV-QLTD ngày 15/12/2016 Về việc Hướng dẫn triển khai Hệ thống XHTDNB mới đối với Khách hàng TCKT và khách hàng cá nhân”. Hệ thống xếp hạng tín dụng mới tuy đã khắc phục được một vài lỗ hổng của chương trình cũ, tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế như: việc xếp loại các chỉ tiêu phi tài chính còn phụ thuộc vào đánh giá chủ quan của cán bộ tín dụng, do đó nhiều cán bộ đã tận dụng điểm này đánh giá không đúng tình trạng của khách hàng, gây ra kết quả xếp hạng không chính xác. Gần đây, trong những công văn triển khai các gói tín dụng bán lẻ có ưu đãi lãi suất cho khách hàng đều yêu cầu áp dụng đối với khách hàng có xếp hạng tín dụng cao, điều này làm cho cán bộ tín dụng định hạng không đúng cho khách hàng để hưởng ưu đãi nhằm thu hút khách hàng. Từ đó ảnh hưởng đến quyết định phê duyệt cấp tín dụng của lãnh đạo.

- Về các chương trình ứng dụng hỗ trợ cho cán bộ tín dụng

Có thể nói hiện nay tại BIDV Gia Lai hệ thống công nghệ thông tin vẫn chưa phát huy hết vai trò và các tính năng để hỗ trợ và phục vụ cho cán bộ tín dụng trong việc phân tích tín dụng, theo dõi và giám sát khoản vay của khách hàng. Còn rất nhiều khâu cán bộ phải trực tiếp làm thủ công, gây mất thời gian và giảm năng suất làm việc như: không có chương trình cảnh báo nợ đến hạn của khách hàng cho cán bộ tín dụng mà phải dò tay, chương trình thu nợ tự động còn nhiều hạn chế nên xảy ra sai sót. Các cán bộ tại Chi nhánh ít có cơ hội được đào tạo và tiếp cận những chương trình ứng dụng mới hỗ trợ cho cán bộ tín dụng trong việc quản lý khách hàng như chương trình khai thác dữ liệu MIS, chương trình báo cáo Cognos... vì các lớp đào tạo chỉ tổ chức tại các thành phố lớn như Hà Nội, Tp Hồ Chí Minh. Các chi nhánh có cử người đi học nhưng khi về việc truyền đạt lại còn rất hạn chế.

Định hướng của BIDV nói chung hướng đến việc thực hiện quy trình thẩm định và phê duyệt tín dụng theo mô hình tập trung, mô hình này sẽ có nhiều ưu điểm để hạn chế rủi ro cho ngân hàng. Tuy nhiên, để thực hiện mô hình này đòi hỏi hệ thống công

nghe ngân hàng phải hiện đại, có những chương trình ứng dụng tiên tiến mới có thể vận hành. Điều này cũng là thách thức cho BIDV, trong giới hạn cấp Chi nhánh, BIDV Gia Lai cũng chỉ có thể chờ sự nâng cấp hệ thống công nghệ từ phía Hội sở chính BIDV.

Hiện tại cả hệ thống BIDV vẫn chưa áp dụng Basel II trong quản lý rủi ro tín dụng vì còn nhiều vấn đề chưa đáp ứng được về vốn, về hệ thống công nghệ thông tin, do đó vẫn chưa kiểm soát được chất lượng tín dụng một cách tốt nhất.

Có 62,5% cán bộ khảo sát cho rằng nguyên nhân này ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai. [26]

2.3.3.2. Nguyên nhân từ phía khách hàng

❖ *Năng lực sản xuất kinh doanh của khách hàng*

Trong tình hình kinh tế hiện nay gặp nhiều khó khăn, nhiều sự biến động nên cán bộ tín dụng cần phải rất cẩn thận khi đánh giá năng lực sản xuất kinh doanh của một khách hàng. Nếu một khách hàng không có những tiềm năng trong lĩnh vực kinh doanh của họ (về hệ thống tiêu thụ sản phẩm, bạn hàng truyền thống...) thì sẽ rất dễ dẫn đến những rủi ro, kết quả kinh doanh sẽ không được như dự tính ban đầu, ảnh hưởng đến khả năng trả nợ cho ngân hàng. Đặc biệt, đối với những khách hàng trên địa bàn tỉnh Gia Lai chủ yếu hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực trồng cây cao su, cà phê, kinh doanh mua bán các loại nông sản,...đây cũng là đối tượng khách hàng lớn của BIDV Gia Lai. Nếu xảy ra những cú sốc về kinh tế, giá cà phê, tiêu đi xuống sẽ ảnh hưởng lớn đến nguồn trả nợ của khách hàng.

Theo kết quả khảo sát cho thấy 92,5% cán bộ tín dụng được khảo sát đánh giá nhân tố trên ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng từ mức tương đối nhiều trở lên, điều đó cho thấy nguyên nhân này có sự ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. [26]

❖ *Đạo đức và uy tín của khách hàng*

- *Về thiện chí trả nợ của khách hàng*

Khi tiếp cận khách hàng, tiêu chí đánh giá thiện chí trả nợ của khách hàng rất quan trọng. Nếu khách hàng có tài sản bảo đảm tốt, phương án kinh doanh khả thi nhưng tư cách nhân thân cũng như không có thiện chí hợp tác, các giấy tờ, chứng từ cố ý làm giả để qua mặt cán bộ tín dụng, cung cấp thông tin sai nhằm mục đích được vay vốn thì sẽ rất rủi ro, dễ dẫn đến nợ quá hạn. Nếu để xảy ra nợ quá hạn thì những đối tượng khách hàng này cũng sẽ chây ì, không hợp tác để xử lý nợ gây ảnh hưởng xấu đến chất lượng tín dụng của ngân hàng.

- Về thông tin khách hàng cung cấp cho cán bộ tín dụng

. Trong quá trình thẩm định cán bộ tín dụng chủ yếu dựa vào các thông tin do khách hàng cung cấp, nếu khách hàng không trung thực trong việc cung cấp thông tin cho ngân hàng, thậm chí giả mạo chứng từ nhằm chiếm đoạt vốn vay thì tính trung thực của nguồn thông tin này là không đảm bảo. Ảnh hưởng lớn đến việc phê duyệt tín dụng.

Hiện nay, các thông tin mà cán bộ sử dụng chủ yếu vẫn là thông tin trong hồ sơ khách hàng và các thông tin lưu trữ tại ngân hàng. Hiện nay cán bộ chỉ có thể tra cứu thông tin lịch sử tín dụng của khách hàng qua trung tâm thông tin tín dụng của NHNN (CIC) nhưng khả năng cập nhật cũng như tính đầy đủ còn kém, nhất là đối với sự thay đổi nhanh chóng của khách hàng hiện nay. Ngoài ra các thông tin về những khoản tín dụng ngoài hệ thống các tổ chức tín dụng (như nợ ngoài, vay nóng...) không thể hiện trên thông tin của CIC, điều này cũng làm cho cán bộ tín dụng khó khăn trong việc xác định tình hình tài chính của khách hàng.

- Việc sử dụng vốn vay của khách hàng

Nhận thấy ngân hàng dễ dãi trong việc cho vay nhiều khách hàng đã không ngần ngại vay vốn, tuy nhiên lại đưa cho ngân hàng phương án vay vốn không đúng với mục đích thật của khách hàng, khách hàng sử dụng nguồn vốn vay của ngân hàng để đầu tư vào các phương án rủi ro cao như kinh doanh bất động sản, kinh doanh chứng khoán...

Theo kết quả khảo sát thì có 97,5% cán bộ khảo sát cho rằng nguyên nhân đạo đức và uy tín của khách hàng ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên, đây cũng là nguyên nhân có tác động lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân, tuy nhiên nguyên nhân này lại phụ thuộc rất nhiều về nhân thân, vấn đề tâm lý, tính cách, nên rất khó trong việc xác định. [26]

❖ *Năng lực quản lý và điều hành kinh doanh của khách hàng*

Nếu khách hàng có kỹ năng tốt trong việc quản lý và điều hành kinh doanh thì sẽ có được những phương án kinh doanh khả thi, đem lại hiệu quả cao và đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng. Tuy nhiên, đối với các khách hàng cá nhân chủ yếu kinh doanh nhỏ lẻ, quy mô nhỏ nên chủ yếu khách hàng kinh doanh dựa vào kinh nghiệm chứ không được đào tạo bài bản. Do đó, trong việc quản lý điều hành kinh doanh còn nhiều hạn chế. Khách hàng tại BIDV Gia Lai chủ yếu là nông dân, người đồng bào dân tộc thiểu số, dân kinh doanh nhỏ lẻ: nông dân và người đồng bào trồng và chăm sóc cà phê, tiêu hoặc chăn nuôi chủ yếu dựa theo kinh nghiệm, ít tiếp cận công nghệ mới để tăng năng suất; dân kinh doanh nhỏ lẻ cũng kinh doanh theo kinh nghiệm, chạy theo thị trường chứ không có phương án rõ ràng. Do đó, dễ xảy ra tình trạng khách hàng quản lý kinh doanh không tốt, dẫn đến thua lỗ, không thể trả nợ cho ngân hàng.

Theo kết quả khảo sát thì có 72,5% cán bộ khảo sát cho rằng năng lực quản lý và điều hành kinh doanh của khách hàng có mức động ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ mức tương đối nhiều trở lên. [26]

2.3.3.3. Nguyên nhân từ môi trường vĩ mô

❖ *Môi trường kinh tế (lạm phát, lãi suất, tỷ giá)*

Môi trường kinh tế có nhiều bất lợi cho ngân hàng, lãi suất ngân hàng biến động, ảnh hưởng đến lợi nhuận của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ của ngân hàng. Tình hình kinh tế nhiều khó khăn, nhiều hộ gia đình, cá thể không bắt kịp những thay đổi cũng như những đòi hỏi ngày càng cao của thị trường nhất là về chất lượng, thị hiếu, chủng loại, giá cả sản phẩm dịch vụ, hơn nữa nhiều hộ gia đình

kinh doanh cá thể bị hạn chế năng lực trình độ và kinh nghiệm quản lý nên trong điều kiện cạnh tranh gay gắt của thị trường thì việc sản xuất và tiêu thụ sản phẩm gặp nhiều khó khăn, từ đó gây ra nợ quá hạn cho Ngân hàng. Tại BIDV Gia Lai, trong các năm qua sự biến động về giá cả của các mặt hàng nông sản có ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của khách hàng kinh doanh các mặt hàng này, nhiều hộ kinh doanh mua cà phê, tiêu về trữ trong kho, lúc mua giá cao, đến lúc muốn bán giá giảm sâu làm cho các hộ này không thể bán được, nhiều hộ trữ cà phê không có tiền quay vòng vốn phải chịu lỗ bán giá rẻ.

Ngoài ra, trong thời gian qua lãi suất Ngân hàng mặt bằng chung giảm làm BIDV Gia Lai cũng phải giảm lãi suất vay, từ đó ảnh hưởng đến tỷ lệ thu nhập lãi cận biên của BIDV Gia Lai, ảnh hưởng đến các chỉ tiêu về lợi nhuận của Chi nhánh.

Theo kết quả khảo sát thì có 47,5% cán bộ khảo sát cho rằng yếu tố kinh tế vĩ mô như lạm phát, tỷ giá, lãi suất... đang ảnh hưởng tương đối nhiều đối với chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. [26]

❖ *Cạnh tranh trong hệ thống ngân hàng*

Trên địa bàn tỉnh Gia Lai vào khoảng 10 năm trước đây chỉ có khoảng 6-7 ngân hàng có chi nhánh, hiện nay với tốc độ phát triển mạng lưới của các NHTM thì đã có rất nhiều chi nhánh của các ngân hàng mở ra trên địa bàn. Do đó sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng ngày càng gay gắt hơn trên nhiều mặt như lãi suất, phí dịch vụ, độ tin cậy của khách hàng với ngân hàng ... và làm giảm số lượng khách hàng của BIDV Gia Lai. Từ đó, yêu cầu đề ra đối với cán bộ tín dụng là phải phát triển khách hàng mới và bảo vệ được nền khách hàng cũ, nếu Chi nhánh quá khắt khe để đảm bảo an toàn sẽ không

giữ và phát triển được khách hàng. Có thể nhận thấy, sự cạnh tranh không lành mạnh trong hệ thống ngân hàng đã làm cho sự quản lý khách hàng trở nên lỏng lẻo, gia tăng nguy cơ xảy ra nợ xấu, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Theo kết quả khảo sát thì có 57,5% cho rằng việc cạnh tranh giữa các tổ chức tín dụng trên địa bàn đang ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. [26]

❖ *Môi trường pháp lý còn nhiều bất cập*

Hệ thống pháp luật còn nhiều bất cập và thiếu đồng bộ. Đặc biệt một số chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng ngân hàng, mặc dù Chính phủ, Ngân hàng nhà nước, các bộ ngành liên quan đã ban hành rất nhiều các văn bản pháp luật, quy định, thông tư nhằm hướng dẫn thực hiện các biện pháp rủi ro tín dụng. Nhưng trên thực tế những văn bản, quy định này vẫn chưa thực sự phát huy tác dụng đã ảnh hưởng ít nhiều đến công tác quản lý chất lượng tín dụng tại ngân hàng. Hiện tại, tại BIDV Gia Lai mỗi khi có công văn pháp lý mới đều có sự hướng dẫn, nhưng vẫn còn rất nhiều vấn đề xảy ra do không thống nhất trong việc soạn thảo văn bản về Hợp đồng thế chấp, Hợp đồng tín dụng. Các tài sản hình thành trên đất như nhà ở, vườn cây trên đất chưa có hướng dẫn cụ thể về giấy tờ để có thể nhận thế chấp và xử lý được tài sản khi xảy ra nợ xấu. Từ đó làm cho khi ký kết hợp đồng thì có ghi thế chấp các tài sản trong hợp đồng, nhưng khi xử lý thì vướng phải rất nhiều quy định về pháp lý làm cho ngân hàng không xử lý được tài sản của khách hàng.

Nguyên nhân này được 80% cán bộ khảo sát cho rằng ảnh hưởng từ mức tương đối trở lên đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. [26]

❖ *Phối hợp giữa các cơ quan chức năng, sở ban ngành*

Trong vấn đề thẩm định tài sản bảo đảm, xử lý tài sản khi xảy ra nợ xấu thì sự phối hợp giữa các cơ quan ban ngành rất quan trọng, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý nợ nhanh hay chậm. Ví dụ như khi thẩm định tài sản, nếu tài sản có vấn đề về pháp lý không rõ ràng, nếu có sự hỗ trợ của bộ phận địa chính sẽ giúp cán bộ tín dụng rất nhiều trong việc định giá tài sản. Tuy nhiên, hiện nay sự phối hợp của các cơ quan chức năng với ngân hàng chưa thật sự phổ biến, còn nhiều sách nhiễu làm cho việc thẩm định tài sản trở nên khó khăn, dễ xảy ra rủi ro, từ đó ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng;

Hoặc như khi xảy ra vấn đề tranh chấp cần phải xử lý tài sản bảo đảm, sự phối hợp của các cơ quan như Tòa án, Cục thi hành án... sẽ giúp rất nhiều trong việc đẩy nhanh tiến độ xử lý tài sản, tăng hiệu quả kinh doanh cho Ngân hàng.

Nguyên nhân này được 62,5% cán bộ khảo sát cho rằng ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. [26]

❖ *Môi trường tự nhiên (thiên tai, dịch họa...)*

Hiệu quả kinh doanh của khách hàng luôn là tiêu chí hoạt động của BIDV, các khách hàng cá nhân tại BIDV Gia Lai chủ yếu hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp, do đó chịu sự ảnh hưởng lớn từ thời tiết, dịch bệnh. Nếu thời tiết không thuận lợi như xảy ra mưa dầm hay hạn hán sẽ làm cho các cây công nghiệp như cà phê, tiêu giảm năng suất. Đặc biệt, đối với cây tiêu là cây trồng rất dễ chết vì dịch bệnh thì rủi ro xảy ra rất cao. Hiện nay trên địa bàn tỉnh, các hộ trồng tiêu tại các huyện IaGrai, Chư Prông đang rất khó khăn do tiêu chết vì dịch bệnh. Điều này ảnh hưởng lớn đến hiệu quả kinh doanh của khách hàng và khó khăn trong việc trả nợ.

Nguyên nhân này được 85% cán bộ khảo sát cho rằng ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. Đây là một trong hai nguyên nhân thuộc nhóm nguyên nhân từ môi trường tự nhiên được các cán bộ tín dụng đánh giá có sự ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. [26]

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2 của luận văn, tác giả đã tập trung phân tích thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai từ năm 2013 đến năm 2017 qua việc phân tích các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân dưới khía cạnh ngân hàng. Qua thực trạng tại chi nhánh, tác giả đã đánh giá những kết quả đạt được cũng như những tồn tại và nguyên nhân làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. Thông qua kết quả nghiên cứu này, tác giả sẽ đề xuất các giải pháp, kiến nghị

nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai trong giai đoạn sắp tới tại chương 3.

CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI

3.1.1. Định hướng chung

Định hướng khung kế hoạch kinh doanh của BIDV giai đoạn 2016 - 2020 và tầm nhìn đến năm 2030 được Hội đồng quản trị BIDV đề ra trong Nghị quyết số 5960/NQLT-BIDV ngày 07/08/2015 là: “BIDV phấn đấu nằm trong top 20 Ngân hàng lớn nhất Đông Nam Á, Top 100 Ngân hàng lớn nhất Châu Á Thái Bình Dương, Top 300 Ngân hàng lớn nhất Thế giới về Tổng tài sản. Trở thành tập đoàn tài chính ngân hàng hiện đại có đủ trình độ, năng lực vận hành đồng bộ, thông suốt trong môi trường kinh tế thị trường đầy đủ, có sức cạnh tranh cao trong khu vực Châu Á và trên thế giới với 2 trụ cột phát triển là Ngân hàng thương mại hiện đại tập trung đẩy mạnh hoạt động bán lẻ và Bảo hiểm (nhân thọ, phi nhân thọ) có quy mô hoạt động khá ở khu vực và Châu Á Giai đoạn 2016 – 2020 phấn đấu đưa BIDV trở thành Ngân hàng thương mại hiện đại hàng đầu về thị phần huy động vốn, tín dụng, dịch vụ, bán lẻ, nằm trong Top 3 Ngân hàng dẫn đầu thị trường về sự hài lòng của khách hàng được đo lường bởi một tổ chức độc lập, uy tín.” [6]

3.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai

Để nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân của Chi nhánh trong thời gian tới thì trong giai đoạn từ nay đến năm 2020 Chi nhánh sẽ tiếp tục đẩy mạnh các biện pháp như:

- Xây dựng và hoàn thiện chính sách tín dụng bán lẻ tại Chi nhánh đảm bảo mục tiêu tăng trưởng tín dụng cá nhân gắn liền với an toàn, hiệu quả với phương châm “tăng

trường dư nợ phải đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng, quy mô phải đi liền hiệu quả và chất lượng”.

- Nâng cao chất lượng công tác cấp tín dụng cá nhân từ công tác thẩm định khách hàng, chất lượng thông tin tín dụng đến giám sát khách hàng sau cho vay.

- Nâng cao chất lượng nhân sự làm công tác tín dụng bán lẻ: tăng cường đào tạo, tập huấn nghiệp vụ, có chính sách nhân sự tích cực...

- Hoàn thiện quy chế nội bộ, mô hình tổ chức, nâng cao hiệu quả của việc kiểm tra, kiểm soát tín dụng tại chi nhánh. Đẩy mạnh việc áp dụng công nghệ trong quản lý tín dụng.

- Hướng tới ứng dụng Basel II trong quản lý tín dụng thông qua việc chuẩn bị cho cán bộ chi nhánh học tập kiến thức về Basel II.

3.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH GIA LAI

3.2.1. Giải pháp về điều chỉnh chính sách tín dụng cá nhân

❖ Về phát triển khách hàng

Từ những phân tích thực trạng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai trong những năm qua cho thấy chính sách tín dụng cá nhân của Chi nhánh còn tập trung, chưa đa dạng hóa. Chính sách tín dụng cá nhân chủ yếu tập trung vào khách hàng vay mục đích sản xuất kinh doanh, đối tượng khách hàng kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp. Do đó, BIDV Gia Lai cần phải điều chỉnh chính sách cho vay khách hàng cá nhân nhằm phân tán rủi ro cho Chi nhánh. Cụ thể:

- Phát triển đa dạng sản phẩm tín dụng cá nhân, đẩy mạnh cho vay tiêu dùng đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định (Khách hàng công tác tại các đơn vị hành chính sự nghiệp, bộ đội, giáo viên...); các sản phẩm cho vay liên kết với các đối tác như cho vay du học; cho vay xuất khẩu lao động. Hiện nay, BIDV Gia Lai chưa có sự liên

kết với các đối tác như công ty du học, Công ty kinh doanh xe ô tô.... Việc cho vay

thông qua liên kết sẽ giúp cho Ngân hàng dễ dàng thẩm định và giám sát các nội dung về mục đích vay, thu nhập của khách hàng, giảm thiểu thời gian và chi phí thẩm định.

- Phát triển đối tượng khách hàng hoạt động thương nghiệp bằng cách liên kết đến các sạp chợ, trung tâm thương mại hoặc những đại lý phân phối sản phẩm của các công ty để đáp ứng nhu cầu vay vốn của đối tượng này.

- Có những ưu đãi về lãi suất nhằm hỗ trợ cho vay các đối tượng khách hàng truyền thống có năng lực tài chính tốt và các khách hàng mới tiếp cận.

❖ Về kiểm soát tín dụng

Chỉ tiêu dư nợ giao cho các Phòng, các cán bộ tín dụng đã tạo nên áp lực rất lớn đã dẫn đến việc tăng trưởng dư nợ nhưng không kiểm soát được chất lượng tín dụng. Để giải quyết vấn đề này BIDV Gia Lai cần điều chỉnh:

- Giao chỉ tiêu dựa trên sự phân tích địa bàn hoạt động, dựa trên nguồn nhân sự hiện có của các Phòng giao dịch, tránh trường hợp một phòng giao dịch nhỏ, với nguồn nhân sự ít lại phải gánh chỉ tiêu tăng trưởng quá lớn, dễ xảy ra tình trạng cán bộ không quản lý tốt được hết các khách hàng của mình.

- Nâng cao vai trò trách nhiệm trong việc kiểm soát khoản vay, ký phê duyệt khoản vay của Lãnh đạo các Phòng giao dịch. Có biện pháp chế tài nếu phát hiện trường hợp cố ý cho vay khách hàng rủi ro cao.

3.2.2. Giải pháp về quy trình tín dụng cá nhân

❖ Về quy trình cấp tín dụng bán lẻ

Hiện nay tại BIDV Gia Lai trong quy trình cấp tín dụng bán lẻ, quy định về Phân cấp thẩm quyền phán quyết tín dụng bán lẻ còn nhiều rủi ro, Lãnh đạo Phòng giao dịch vẫn có thẩm quyền trong phê duyệt tín dụng. Để hạn chế rủi ro tín dụng do ảnh hưởng của áp lực chỉ tiêu, ảnh hưởng của các vấn đề không khách quan trong thẩm định BIDV Gia Lai cần đưa ra mức phân quyền phán quyết tín dụng hợp lý để giảm thiểu rủi ro cho Chi nhánh.

❖ Về việc áp dụng mẫu biểu trong quy trình tín dụng bán lẻ

Việc chồng chéo mẫu biểu sẽ gây khó khăn cho cán bộ tín dụng khi áp dụng, tăng rủi ro nếu áp dụng không đúng. Hệ thống mẫu biểu hồ sơ tín dụng được áp dụng thống nhất do Hội sở chính Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam ban hành. Do đó để việc áp dụng mẫu biểu được dễ dàng và thuận lợi thì BIDV Gia Lai nên có những đề xuất với Hội sở chính BIDV về việc chuẩn hóa hệ thống mẫu biểu tín dụng bán lẻ như Mẫu biểu của sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện nay đã có 4 mẫu biểu riêng: Mẫu cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng đất động sản, Mẫu cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm, Mẫu cho vay tiêu dùng mua nhà ở, Mẫu cho vay tiêu dùng mua ô tô. Việc xây dựng một mẫu biểu chuẩn sẽ giúp cán bộ áp dụng thuận lợi hơn.

3.2.3. Giải pháp về nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng cá nhân

□ *Nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng trước cho vay*

Công tác thẩm định khách hàng được đánh giá là quan trọng nhất trong việc quyết định chất lượng của hoạt động tín dụng cá nhân. Do đó BIDV Gia Lai cần phải thực hiện những biện pháp như:

- Xây dựng hệ thống thu thập cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng, tạo nên một thư viện thông tin về khách hàng đã từng có quan hệ tín dụng với Chi nhánh để cho các cán bộ tín dụng trong chi nhánh có thể tra cứu và tham khảo. Trong dữ liệu về khách hàng không chỉ thể hiện nội dung về lịch sử tín dụng của khách hàng, mà còn thể hiện những mối quan hệ nhân thân, tư cách pháp lý, năng lực sản xuất kinh doanh, kinh nghiệm quản lý điều hành của khách hàng có người thân hay có liên quan đến Doanh nghiệp nào đang quan hệ tại Chi nhánh, các tài sản bảo đảm của khách hàng. Đây

cũng là hệ thống giúp cán bộ nắm rõ những thông tin về khách hàng và kiểm soát được vấn đề cho vay nhóm khách hàng liên quan;

- Bố trí những cán bộ thẩm định có trình độ và kinh nghiệm, dễ dàng nắm bắt được thị trường, phương án kinh doanh của khách hàng để ký kiểm soát hồ sơ trước khi trình lãnh đạo phê duyệt.

- Từng cán bộ tín dụng cần tìm hiểu thông tin về các ngành nghề kinh doanh phổ biến để có năng lực thẩm định khả năng tài chính của khách hàng, kiểm tra tính khả thi của dự án trong công tác thẩm định dự án...

- Đối với những tài sản nằm ở các địa bàn xã, đất rẫy, đất trồng nằm quá xa cần có những biện pháp kiểm tra chặt chẽ trước khi nhận tài sản như phối hợp với địa chính tại địa phương, kiểm tra định vị trên Google Map. Đối với những tài sản quá rủi ro về pháp lý cũng như nằm ở vị trí quá xa nên hạn chế nhận thế chấp.

- Thường xuyên cập nhật các thông tin về những đối tượng, hồ sơ có dấu hiệu lừa đảo để cảnh báo cho toàn hệ thống, không chỉ cho BIDV Gia Lai mà còn các Chi nhánh khác trên địa bàn để cùng cảnh giác nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng.

□ *Nâng cao chất lượng kiểm tra, giám sát sau cho vay*

Công tác kiểm tra, giám sát khách hàng sau khi cho vay nhằm đôn đốc khách hàng thực hiện đúng và đầy đủ các cam kết khi được cấp tín dụng, vấn đề này rất quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng tín dụng. Cần thực hiện những giải pháp như sau:

- Đề cao vai trò trách nhiệm của cán bộ tín dụng trong việc kiểm tra khách hàng sau khi cho vay, bố trí đoàn kiểm tra đột xuất (không có cán bộ tín dụng quản lý khách hàng tham gia) để kiểm tra thực tế việc sử dụng vốn của khách hàng.

- Phòng Quản trị tín dụng nâng cao vai trò kiểm soát, giám sát chặt chẽ về mặt chứng từ giải ngân, giám sát nguồn tiền giải ngân của khách hàng để hạn chế việc vay vốn sau đó tiền vay chuyển đi lòng vòng, không đúng mục đích khi cho vay.

- Phòng quản lý rủi ro ở Chi nhánh định kỳ rà soát và thông báo trên bản tin nội bộ của Chi nhánh những khoản vay quá hạn, có dấu hiệu nợ quá hạn để cảnh báo cho cán bộ tín dụng đôn đốc thu nợ, giảm dần dư nợ...Nâng cao vai trò kiểm soát rủi ro pháp lý và ngăn chặn vi phạm từ rủi ro đạo đức của cán bộ tín dụng gây ra.

- Định kỳ nửa năm Phòng quản lý rủi ro của Chi nhánh nên thực hiện khảo sát giá trị tài sản đảm bảo trên địa bàn để có sự tổng hợp giá cả, đối với những khu vực có giá trị tài sản biến động mạnh, hoặc có sự rủi ro về mặt pháp lý như quy hoạch mới...

thì yêu cầu cán bộ tín dụng đánh giá lại tài sản để phản ánh đúng giá trị thị trường, đảm bảo khả năng thanh khoản của tài sản hoặc yêu cầu khách hàng bổ sung tài sản nếu giá trị tài sản sụt giảm nhiều.

3.2.4. Giải pháp về quản lý nợ xấu

Công tác quản lý và xử lý nợ xấu luôn phải được chú trọng và tăng cường nhằm giảm thiểu rủi ro cho BIDV Gia Lai, một số giải pháp cần thực hiện như:

- Định kỳ hàng tháng căn cứ vào tình hình báo cáo nợ quá hạn của các đơn vị trực thuộc, Lãnh đạo Chi nhánh cần có biện pháp xử lý kịp thời, cử cán bộ làm việc với khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân, đảm bảo chủ động và có biện pháp xử lý ngay khi vừa phát sinh nợ quá hạn.
- Mặc dù Chi nhánh đã có Tổ xử lý nợ xấu nhưng thành viên của Tổ toàn bộ là lãnh đạo nên việc xử lý nợ xấu, nợ quá hạn hiện tại được thực hiện theo quy trình: Tổ đưa ra phương án rồi cử cán bộ tín dụng là người trực tiếp đôn đốc và xử lý nên công tác xử lý nợ thường xảy ra tình trạng chậm trễ vì cán bộ tín dụng rất nhiều việc, còn phải phát triển tín dụng. Do đó, cần có bộ phận chuyên biệt để xử lý nợ xấu, giúp cho việc xử lý nợ được nhanh chóng và hiệu quả.
- Có biện pháp chế tài đối với những cá nhân, đơn vị làm xảy ra nợ xấu để nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ trong hoạt động cho vay.
- Ngày 21/06/2017 Quốc hội đã thông qua nghị quyết 42/2017/QH14 về thí điểm xử lý nợ xấu của các tổ chức tín dụng. Cần tranh thủ tối đa việc vận dụng nghị quyết này nhằm rút gọn các thủ tục giải quyết nợ xấu, thời gian xử lý nợ sẽ được rút ngắn, tiết giảm chi phí cho ngân hàng.
- Phối hợp tốt với cơ quan có thẩm quyền (Chi cục thi hành án, Tòa án, Địa chính...) để xử lý tài sản bảo đảm của các khoản nợ xấu. Tích cực thực hiện công tác thanh lý, phát mãi tài sản bảo đảm để thu hồi nợ quá hạn, nợ xấu.

3.2.5. Giải pháp về nguồn nhân lực phục vụ hoạt động tín dụng cá nhân

Công tác nhân sự là vấn đề quan trọng không chỉ đối với hoạt động ngân hàng mà cũng đặc biệt quan trọng đối với hoạt động tín dụng cá nhân vì quy mô, chất lượng và hiệu quả của hoạt động tín dụng cá nhân phụ thuộc rất lớn vào yếu tố con người, mà cụ thể là cán bộ phụ trách hoạt động này. Trong công tác nhân sự phục vụ cho hoạt động tín dụng cá nhân, BIDV Gia Lai cần triển khai hoàn thiện các giải pháp sau:

- Hoàn thiện công tác tuyển dụng nhân sự trên cơ sở chú trọng đến các yêu cầu có tính riêng biệt liên quan đến kỹ năng và kinh nghiệm trong tín dụng cá nhân. Ngoài những yêu cầu chung của hoạt động tín dụng, nhân viên tín dụng cá nhân cũng có những yêu cầu có tính đặc thù như: khả năng giao tiếp tốt, khả năng điều tra thông tin, Chi nhánh cần xem xét thêm những yêu cầu này trong quá trình phỏng vấn tuyển dụng.

- Đối với các cán bộ mới: Nên có lớp đào tạo cho các cán bộ mới tuyển dụng khoảng 1 tháng về các kỹ năng mềm, kỹ năng bán hàng, kỹ năng thu thập và xử lý thông tin để có thể nhanh chóng nắm bắt được công việc.

- Công tác đào tạo, huấn luyện: tổ chức tập huấn nghiệp vụ để bồi dưỡng kiến thức cho cán bộ tín dụng cá nhân, tập trung chú trọng bồi dưỡng kỹ năng bán hàng, thu thập thông tin, điều tra, nghiệp vụ thẩm định tín dụng, và kiến thức về pháp luật,...

- Chi nhánh cũng cần thường xuyên tổ chức các cuộc thi nghiệp vụ tín dụng hàng quý về tín dụng bán lẻ và có chế độ khen thưởng hợp lý để giúp các cán bộ tín dụng có thể nắm bắt văn bản tín dụng nhanh chóng và hiệu quả.

- Công tác tổ chức nhân sự: Phân công, bố trí sử dụng nhân sự theo đúng người, đúng việc, thực hiện luân chuyển cán bộ để sắp xếp công việc phù hợp nhất với năng lực chuyên môn, phát huy tinh thần sáng tạo của cán bộ, nhân viên.

3.2.6. Giải pháp về nâng cao năng lực cạnh tranh

Nâng cao năng lực cạnh tranh của BIDV Gia Lai sẽ giúp cho Chi nhánh thu hút được nhiều khách hàng, không phải khó khăn trong việc sàng lọc khách hàng và ra

quyết định cho vay. Nhờ có nguồn khách hàng dồi dào sẽ giúp cho Chi nhánh có được khách hàng tốt, nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân của Chi nhánh. Để đạt được điều đó Chi nhánh cần thực hiện những biện pháp sau:

- Tăng cường liên kết với các đối tác quan trọng như: Các đơn vị hành chính sự nghiệp, các doanh nghiệp và các đơn vị có người lao động được trả thu nhập qua tài khoản; Các hội đoàn thể, chính quyền cơ sở;... Cụ thể:

- + Tổ chức các hoạt động sinh hoạt, giao lưu giữa Ngân hàng và các đơn vị liên kết để thắt chặt mối quan hệ;

- + Xây dựng và áp dụng các chính sách có tính cạnh tranh với từng đối tác liên kết như: chính sách hoa hồng; các chính sách chăm sóc các đối tác liên kết;

- + Đối với Ban lãnh đạo các đơn vị liên kết: tiến hành những hoạt động chăm sóc đặc biệt nhân các ngày lễ, sinh nhật, tết.

- Đẩy mạnh kênh truyền thông trực tiếp thông qua các mối quan hệ thân nhân, đối tác của cán bộ ngân hàng và các kênh truyền thông như: như báo chí, đài truyền hình, panô, tài trợ các cuộc thi, tài trợ giải bóng đá... Thực hiện kênh quảng bá thông qua các hình thức: gửi thư mời, thư ngỏ, email, nghiên cứu ứng dụng các quảng cáo qua mạng xã hội, truyền hình, tổ chức các hội nghị khách hàng.

- Đẩy mạnh phát triển mạng lưới, mở rộng kênh phân phối để phát triển khách hàng: đẩy nhanh quá trình khảo sát về cơ sở vật chất, nguồn nhân lực để có thể mở rộng thị phần ở các huyện lân cận thành phố Pleiku trong thời gian sớm nhất như huyện Chư Pah; Mang Yang nằm trong địa bàn quản lý của Chi nhánh song vẫn chưa có Phòng giao dịch của Chi nhánh.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

- Kiến nghị về quy trình tín dụng: Hiện nay, quy trình cấp tín dụng bán lẻ chung của toàn bộ hệ thống BIDV vẫn áp dụng theo mô hình phân tán nên còn nhiều điểm không khách quan trong quá trình cấp tín dụng. Ở cấp độ chi nhánh, BIDV Gia Lai bắt

buộc phải áp dụng theo quy trình này, để quy trình tín dụng tách bạch các khâu cho vay và quản trị rủi ro, đảm bảo sự khách quan trong việc cấp tín dụng BIDV Gia Lai cần có những đề xuất với Hội sở chính BIDV về việc thay đổi quy trình cấp tín dụng như thực hiện xây dựng mô hình tín dụng tập trung. Xây dựng trung tâm thẩm định và trung tâm phê duyệt tập trung trực thuộc Hội sở chính BIDV. Cán bộ tín dụng chỉ làm công việc tìm kiếm khách hàng, các chức năng thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản đưa về trung tâm thẩm định trực thuộc Hội sở chính, thẩm quyền phê duyệt tín dụng do Hội sở chính thực hiện. Quy trình tín dụng tách bạch các khâu đảm bảo sự khách quan trong việc cấp tín dụng. Hoặc thành lập Phòng thẩm định khu vực hoặc tại từng Chi Nhánh để đảm bảo công tác thẩm định tài sản, thẩm định khách hàng được khách quan.

- Kiến nghị về mẫu biểu tín dụng bán lẻ: Chuẩn hoá hệ thống mẫu biểu, có hướng dẫn cụ thể, rõ ràng. Hạn chế việc thay đổi mẫu biểu liên tục làm cán bộ tín dụng không cập nhật kịp thời dẫn đến rủi ro trong hồ sơ tín dụng.

- Kiến nghị về công tác nhân sự: cần tăng cường hỗ trợ Chi nhánh trong công tác đào tạo trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ cán bộ cán bộ tín dụng cá nhân thông qua việc tổ chức các khoá đào tạo ngắn hạn, dài hạn tại ngân hàng hoặc đào tạo tập trung, để nâng cao trình độ chuyên môn, các kiến thức mới về hoạt động ngân hàng bán lẻ,...; Tăng cường quy mô, bổ sung số lượng cán bộ tín dụng làm công tác tín dụng bán lẻ tại Chi nhánh để đáp ứng hơn nữa nhu cầu tín dụng cá nhân ngày càng tăng.

- Kiến nghị trong công tác thanh tra, kiểm tra của Hội sở chính BIDV với Chi nhánh: tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm soát nội bộ bằng cách thường xuyên có các Đoàn kiểm toán nội bộ; Đoàn kiểm tra bán lẻ... về kiểm tra tại Chi nhánh nhằm chấn chỉnh những sai sót, phòng ngừa rủi ro, cảnh báo sớm những rủi ro trong hoạt động tín dụng của Chi nhánh.

- Kiến nghị về cơ chế tiền lương: cần có cơ chế tiền lương và cơ chế thi đua có thưởng dành cho các Chi nhánh có hoạt động bán lẻ chiếm chủ yếu nhằm giúp cán bộ

tại Chi nhánh có tinh thần thi đua và động lực để tăng trưởng hoạt động tín dụng cá nhân một cách bền vững.

- Kiến nghị về cơ chế động lực cho cán bộ: cần xây dựng chính sách nhân sự tích cực, chế độ đãi ngộ và khen thưởng hợp lý tương xứng với năng lực như lương, thưởng, phúc lợi...để cho cán bộ yên tâm công tác cũng như cán bộ có nguồn thu nhập tốt thì sẽ hạn chế được rủi ro đạo đức xảy ra. Đồng thời xây dựng cơ chế chịu trách nhiệm đối với những sai phạm sao cho có tác dụng răn đe.

- Kiến nghị về hệ thống công nghệ ngân hàng: Cải tiến cơ sở vật chất song song với nâng cấp các chương trình ứng dụng sử dụng tại BIDV hướng đến chuẩn quốc tế. Nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin kịp thời cho việc áp dụng quản lý rủi ro tín dụng theo Basel II.

- Kiến nghị về công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ: Đề xuất Hội sở chính BIDV cho phép thành lập bộ phận kiểm tra, kiểm soát nội bộ riêng tại Chi nhánh để có thể nâng cao khả năng kiểm soát chất lượng tín dụng, phát hiện sớm những dấu hiệu gian lận trong hồ sơ hoặc phòng ngừa rủi ro đạo đức của cán bộ tín dụng. Tăng cường những cán bộ tín dụng có trình độ, kiến thức nhất định về hoạt động ngân hàng, kiến thức pháp luật, tin học, ngoại ngữ và kiến thức chuyên môn về kiểm toán, đã qua nghiệp vụ tín dụng để cho làm việc tại bộ phận kiểm tra nội bộ này.

- Kiến nghị Hội sở chính BIDV đề xuất với Chính phủ: có chính sách hỗ trợ cho người dân ở Tây Nguyên nhất là những khu vực bị mất mùa do thiên tai, dịch bệnh để giúp người dân vượt qua khó khăn; Có chính sách ổn định thị trường giá cả, thị trường nông sản trong nước và có chính sách thuế khóa hợp lý cho các mặt hàng nông sản xuất khẩu; Có chính sách ổn định thị trường bất động sản, có những biện pháp cụ thể và kịp thời để ngăn chặn sự tăng giá bất động sản quá nóng gây rủi ro cho ngân hàng khi thẩm định tài sản.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước tỉnh Gia Lai

- Báo cáo Ngân hàng nhà nước Việt Nam: Có biện pháp đảm bảo ổn định kinh tế vĩ mô, kiềm chế lạm phát, kiểm tra, giám sát chặt chẽ chất lượng hoạt động của các tổ chức tín dụng đảm bảo an toàn hệ thống ngân hàng, ổn định thị trường.
- Báo cáo Ngân hàng nhà nước Việt Nam đề xuất với Chính phủ: Có cơ chế, chính sách để đảm bảo việc cung cấp thông tin về đất đai, giao dịch bảo đảm được công khai, minh bạch để giúp cho thị trường tín dụng an toàn hơn, thông tin về tài sản được công khai để Ngân hàng có thể tra cứu được sẽ hạn chế được tình trạng tài sản đã thế chấp rồi còn mang đi thế chấp tại nơi khác. Ban hành thêm các chính sách để xử lý nợ xấu, hỗ trợ các Ngân hàng thương mại trong việc xử lý tài sản bảo đảm của khách hàng.
- Kiến nghị Ngân hàng nhà nước tỉnh Gia Lai đề xuất với Ngân hàng nhà nước Việt Nam: Hoàn chỉnh hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng cá nhân nói riêng. Ban hành các văn bản hỗ trợ đi kèm để tạo ra hành lang pháp lý thông thoáng và đầy đủ nhằm bảo vệ quyền lợi cho các ngân hàng khi phát triển hoạt động này; Tiếp tục hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) để thường xuyên yêu cầu các TCTD báo cáo, cập nhập kịp thời thông tin, tình hình quan hệ tín dụng của khách hàng.
- Kiến nghị Ngân hàng nhà nước tỉnh Gia Lai thường xuyên tổ chức các cuộc hội thảo cho các ngân hàng trên địa bàn tỉnh nhằm phổ biến cho các ngân hàng những chính sách, chủ trương mới của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam để từ đó các ngân hàng có thể áp dụng vào trong hoạt động của mình; Cần có văn bản cụ thể phối hợp với các sở ban ngành trên địa bàn tỉnh Gia Lai tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho hoạt động tín dụng cá nhân; Làm việc với các sở ban ngành trên địa bàn tỉnh để cải tiến thủ tục hành chính và tạo điều kiện cho các tổ chức cho vay trong việc xử lý tài sản bảo đảm tiền vay để thu hồi nợ. Phối hợp tốt trong việc thực hiện Nghị quyết

42/2017/QH14 ngày 21/06/2017 của Quốc hội về thí điểm xử lý nợ xấu của các Tổ chức tín dụng.

- Kiến nghị Ngân hàng nhà nước tỉnh Gia Lai có đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai: Cần hướng dẫn, hỗ trợ các Doanh nghiệp tư nhân... nâng cao năng lực quản trị, kinh doanh, kiến thức pháp luật trong sản xuất kinh doanh, định hướng tiêu thụ sản phẩm dịch vụ; Cần chỉ đạo tổ chức thực hiện tốt các chính sách để nâng cao chất lượng chế biến nông sản của các hộ nông dân trên địa bàn tỉnh nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của mặt hàng nông sản chủ lực; Tăng cường sự hỗ trợ, giúp đỡ các hộ kinh doanh trên địa bàn bằng cách tạo thuận lợi về hành lang pháp lý, xây dựng các quỹ hỗ trợ xuất khẩu... nhằm nâng cao năng lực sản xuất của các cá nhân kinh doanh trên địa bàn tỉnh; Chỉ đạo các cơ quan pháp luật của tỉnh như Công an, Tòa án, Chi cục thi hành án làm việc nghiêm minh, có những biện pháp xử lý khắc khe đối với những trường hợp gian lận giấy tờ, cố ý lừa đảo để vay vốn ngân hàng... nhằm ngăn ngừa rủi ro đạo đức từ người vay vốn; Có những biện pháp cụ thể chỉ đạo các cơ quan ban ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân kiểm soát chặt các giấy tờ pháp lý tài sản, pháp lý giao dịch bảo đảm tiền vay nhằm ngăn ngừa hiện tượng làm giả giấy tờ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai đã trình bày trong Chương 2 với những mặt đạt được và những vấn đề còn tồn tại cùng với các nguyên nhân của nó, Chương 3 đã đề xuất các giải pháp cộng với nhiều kiến nghị để khắc phục những tồn tại nhằm góp phần nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Hoạt động tín dụng luôn là hoạt động sinh lời chủ yếu và có ảnh hưởng lớn đến kết quả kinh doanh của các Ngân hàng. Trong đó, hoạt động tín dụng cá nhân đang nhận được nhiều sự quan tâm từ các NHTM do đây là hoạt động tạo nên nguồn thu đáng kể đồng thời có thể phân tán rủi ro cho Ngân hàng. Chi nhánh BIDV Gia Lai cũng cùng chung xu hướng đó đang từng bước chuyển mình sang lĩnh vực bán lẻ trong đó trọng tâm là phát triển tín dụng cá nhân, tuy nhiên trong giai đoạn mới chuyển hướng Chi nhánh còn đang phải đối mặt với nhiều vấn đề trong việc quản lý chất lượng tín dụng cá nhân. Do đó, việc thường xuyên nghiên cứu, tìm kiếm các giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân luôn là yêu cầu cấp thiết nhằm hướng đến sự phát triển tín dụng cá nhân an toàn, hiệu quả.

Với những kiến thức thu thập được trong quá trình học tập, nghiên cứu cũng như kinh nghiệm làm việc thực tế, luận văn đã hoàn thành được mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu đề ra là đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai trong thời gian qua. Qua đó rút ra các nhận định về những đạt được, những tồn tại và nguyên nhân của những tồn tại trong quản lý chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm mục tiêu nhằm góp phần nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai trong thời gian tới. Tuy nhiên, do điều kiện hạn chế về thời gian, số liệu chi tiết cũng như trình độ nên trong quá trình thực hiện đề tài không tránh khỏi thiếu sót. Rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, bổ sung quý báu của tất cả các quý thầy cô, cùng bạn bè để luận văn được hoàn chỉnh hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Danh mục tài liệu tham khảo Tiếng Việt

1. Bách khoa toàn thư mở Wikipedia
2. Bộ khoa học và công nghệ 2015, *Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9000:2015: Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng*
3. Đặng Ngọc Đức 2011, *Tăng cường khả năng phát triển bền vững của các ngân hàng thương mại Việt Nam*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ.
4. Hồ Diệu, Bùi Diệu Anh và Lê Thị Hiệp Thương 2009, *Nghiệp vụ tín dụng ngân hàng*, Nhà xuất bản Phương Đông
5. Hoàng Văn Cương và nhóm tác giả thuộc Viện nghiên cứu quản lý kinh tế trung ương 2017, *Áp dụng chuẩn Basel II: Giải pháp để đẩy nhanh tái cấu trúc hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam*, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc gia Áp dụng basel II trong quản trị rủi ro của các Ngân hàng thương mại Việt Nam: cơ hội-thách thức và lộ trình thực hiện, Nhà xuất bản đại học kinh tế quốc dân.
6. Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam 2015, *Nghị quyết số 5960/NQLT-BIDV ngày 07/08/2015*.
7. Lạc Thảo 2017, *Phản мем xếp hạng tín dụng của Singapore*, đăng trên Vnexpress.net ngày 04/07/2017, truy cập tại <https://startup.vnexpress.net/tin-tuc/y-tuong-moi/phan-mem-xep-hang-tin-dung-cua-singapore-3608124.html> >, [truy cập ngày 12/09/2018]
8. Lê Thị Huyền Diệu 2007, *Mô hình quản lý rủi ro tín dụng của Citibank*, Tạp chí ngân hàng số 18, tháng 8/2017, trang 50.
9. Lê Văn Tề 2009, *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nhà Xuất Bản thống kê.
10. Ngân hàng nhà nước 2013, *Thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của 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*.

11. Ngân hàng nhà nước Việt Nam 2016, *Thông tư số 39/2016/TT-NHNN* ngày 30/12/2016.
12. Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai 2018, *Quy định số 1049/QĐ-BIDV GL* ngày 09/07/2018 về *Phân cấp thẩm quyền phán quyết tín dụng bán lẻ đối với các cấp điều hành*.
13. Ngân hàng TMCP Á Châu 2013, *Quyết định số 912/NVQĐ-KHCN.13* ngày 17/06/2013 về *Thủ tục phối hợp tác nghiệp tín dụng khách hàng cá nhân, QP- 7.25*.
14. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Gia Lai - Phòng Kế hoạch tổng hợp 2016, *Công văn số 1312/CV-BIDV.GL* ngày 16/08/2016 về *Chỉ đạo hoạt động tín dụng bán lẻ*.
15. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Ban kinh doanh vốn và tiền tệ 2012, *Công văn số 2195/CV-KDV2* ngày 10/07/2012 về *Cơ chế giao dịch sản phẩm tín dụng phái sinh*.
16. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam 2014, *Quy định 6959/QĐ-NHBL* ngày 03/11/2014 về *cấp tín dụng bán lẻ*.
17. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam 2017, *Quy định số 3488/QyĐ- BIDV* về *việc Hướng dẫn thực hiện chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng bán lẻ*.
18. Nguyễn Đăng Dờn 2010, *Quản trị ngân hàng thương mại hiện đại*, Nhà xuất bản Phương Đông
19. Nguyễn Đăng Dờn 2014, *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản kinh tế thành phố Hồ Chí Minh
20. Nguyễn Đăng Dờn, Lý Hoàng Ánh 2014, *Giáo trình thẩm định tín dụng*, Trường đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh.
21. Nguyễn Ngọc Thao 2010, *Nợ xấu trong hoạt động tín dụng NHTM*, Nghiên cứu tài chính – kế toán

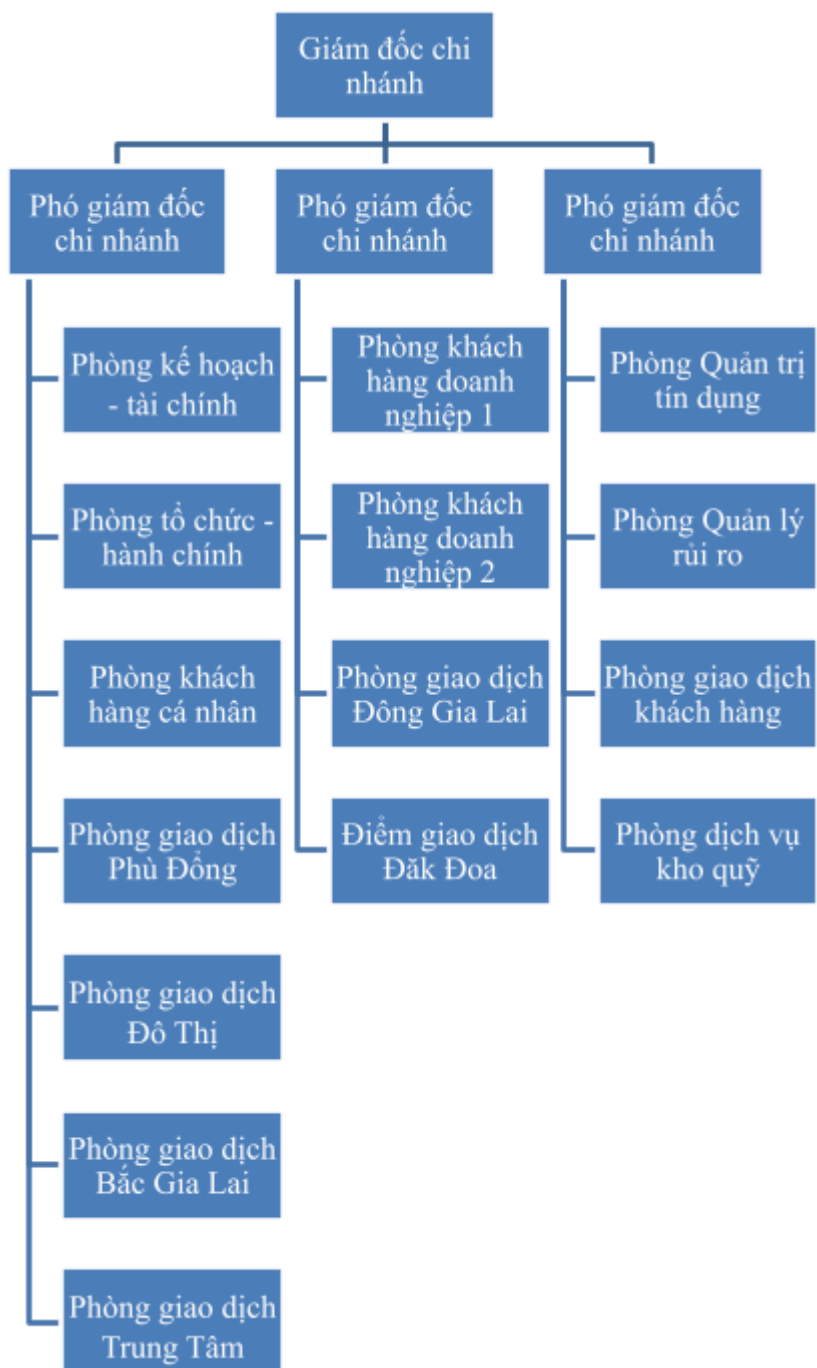
22. Nguyễn Quang Hiện 2016, *Quản trị rủi ro tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện tài chính.
23. Nguyễn Quang Toàn 1995, *Quản trị chất lượng*, NXB Thống kê Hà Nội
24. Nguyễn Thị Thu Đông 2012, *Nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam trong quá trình hội nhập*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh Tế Quốc Dân
25. Phan Thị Thu Hà 2005, *Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản tài chính
26. Phụ lục 04: Điều tra khảo sát và tổng hợp kết quả.
27. Trần Thị Ngọc Tiên (2013 – 2017), *Báo cáo tổng kết hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai các năm 2013,2014,2015,2016,2017*.
28. Website nội bộ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai.

Danh mục tài liệu tham khảo Tiếng Anh

29. Philip.B.Crosby 1979, *Quality is free*

PHỤ LỤC 01

❖ Sơ đồ tổ chức phòng ban Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Gia Lai:



PHỤ LỤC 02

□ Quy trình các bước thực hiện cấp tín dụng cá nhân

Bảng 1: Các bước thực hiện quy trình cho vay cá nhân tại BIDV

Mục 1: Tiếp thị và đề xuất tín dụng

Bước	Quy trình thực hiện	Bộ phận triển khai	Công việc cụ thể
1	Tiếp thị	P.KHCN/PGD	Chủ động giới thiệu tới khách hàng các sản phẩm dịch vụ bán lẻ của BIDV.
2	Tư vấn và hoàn thiện hồ sơ tín dụng	CBQLKHCN	Tư vấn, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hoàn thiện hồ sơ tín dụng.
3	Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ	CBQLKHCN	- Ký Phiếu tiếp nhận hồ sơ - Đối với hồ sơ về tài sản bảo đảm: Tiếp nhận hồ sơ tài sản bảo đảm là bản sao (sau khi đã đối chiếu với bản gốc tài sản bảo đảm của khách hàng).
4	Đánh giá, phân tích khách hàng, khoản cấp tín dụng	P.KHCN/PGD	Đánh giá, phân tích hồ sơ khách hàng.
5	Đánh giá về tài sản bảo đảm khoản cấp tín dụng	P.KHCN/PGD Tổ định giá TSBĐ	Thực hiện quy định hiện hành của BIDV về giao dịch bảo đảm trong cho vay.
6	Lập đề xuất tín dụng	P.KHCN/PGD	

7	Phê duyệt đề xuất tín dụng	LĐPKHCN/ LĐPGD PGĐQLKHC N	- Trường hợp không qua thẩm định rủi ro: Phán quyết tín dụng theo thẩm quyền, thực hiện tiếp bước 13. - Trường hợp qua thẩm định rủi ro tại Chi nhánh: Ký kiểm soát trước khi chuyển hồ sơ sang bộ phận QLRR theo bước 8. - Trường hợp trình Trụ sở chính phán quyết tín dụng: Cấp thẩm quyền ký kiểm soát và thực hiện tiếp bước 11.
---	----------------------------	------------------------------------	--

Mục 2: Thẩm định rủi ro và phán quyết tín dụng

- Tại Chi nhánh

Bước	Quy trình thực hiện	Bộ phận triển khai	Công việc cụ thể
8	Bàn giao hồ sơ sang bộ phận QLRR	PKHCN/PGD	Lập Biên bản giao nhận hồ sơ
9	Tiếp nhận hồ sơ, đánh giá và lập báo cáo thẩm định rủi ro	PQLRR	Đánh giá, thẩm định rủi ro.
10	Phán quyết tín dụng	Cấp thẩm quyền	Phê duyệt của cấp có thẩm quyền trên báo cáo thẩm định rủi ro chính là phán quyết tín dụng.

- Trường hợp trình Trụ sở chính

Bước	Quy trình thực hiện	Bộ phận triển khai	Công việc cụ thể
11	Hoàn thiện hồ sơ trình Trụ sở chính: PKHCN/PGD đầu mỗi hoàn thiện hồ sơ trình Trụ sở chính	PKHCN/PGD PGĐQLKHCN / GĐ CN	Thực hiện trình hồ sơ cho Trụ sở chính.
12	Phán quyết tín dụng - Hoàn thiện <i>Báo cáo thẩm định rủi ro</i> - <i>Văn bản phán quyết tín dụng</i> gửi Chi nhánh	Ban QLRRTD Cấp thẩm quyền	- Cán bộ Ban QLRRTD đánh giá, trình Lãnh đạo Ban QLRRTD phê duyệt (nếu thuộc thẩm quyền) hoặc ký kiểm soát trước khi trình cấp có thẩm quyền cao hơn. - Sau khi cấp có thẩm quyền phê duyệt chấp thuận/từ chối cấp tín dụng, cán bộ Ban QLRRTD soạn thảo văn bản gửi Chi nhánh.

Mục 3: Hoàn thiện hồ sơ sau phê duyệt

Bước	Quy trình thực hiện	Bộ phận triển khai	Công việc cụ thể
13	Chấp thuận/từ chối cấp tín dụng	PKHCN/PGD Cấp thẩm quyền	- Chấp thuận cấp tín dụng: Thực hiện ký kết Hợp đồng với khách hàng. - Từ chối cấp tín dụng: Chi nhánh chủ động quyết định cách thức thông báo tới khách hàng (bằng văn bản/email/điện thoại...) trong đó nêu rõ

			lý do từ chối cấp tín dụng.
14	Hoàn thiện thủ tục tài sản bảo đảm	PKHCN/PGD Kho quỹ	- Thực hiện công chứng, chứng thực, đăng ký giao dịch bảo đảm và mua bảo hiểm tài sản theo quy định. - Thực hiện nhận và bàn giao hồ sơ gốc tài sản bảo đảm cho Kho quỹ.

Mục 4: Giải ngân

15	Kiểm tra hồ sơ giải ngân và điều kiện giải ngân	PKHCN/PGD	Kiểm tra tài liệu chứng minh mục đích sử dụng vốn vay
16	Đề xuất và quyết định giải ngân		
a)	Đối với khoản cấp tín dụng thuộc thẩm quyền phán quyết tín dụng của Chi nhánh	PKHCN/PGD PQTTD Cấp thẩm quyền	Hoàn thiện hồ sơ, trình cấp có thẩm quyền phê duyệt giải ngân.
b)	Đối với khoản cấp tín dụng thuộc thẩm quyền phán quyết tín dụng của Trụ sở chính:	PKHCN/PGD PQTTD PGĐ phụ trách tác nghiệp	- PKHCN đề xuất, trình cấp thẩm quyền phê duyệt sau đó chuyển toàn bộ hồ sơ sang PQTTD để PQTTD đề xuất giải ngân. - CBQTTD kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ giải ngân, các điều kiện giải ngân, đề xuất trình PGĐ phụ trách tác nghiệp phê duyệt giải ngân.
17	Giao nhận hồ sơ, cập nhật thông tin vào hệ	PKHCN/PGD BPQTTD	- PQTTD thực hiện cập nhật thông tin

	thống SIBS	BPGDKHCN	vào hệ thống.
18	Giải ngân	PKHCN/PGD BPGDKHCN	- PKHCN/PGD hướng dẫn khách hàng hoàn thiện chứng từ giải ngân - BPGDKHCN: Kiểm tra đối chiếu đảm bảo khớp đúng thông tin khách hàng và Thực hiện giải ngân và thu phí tín dụng (nếu có) và lưu hồ sơ giải ngân theo quy định của BIDV.

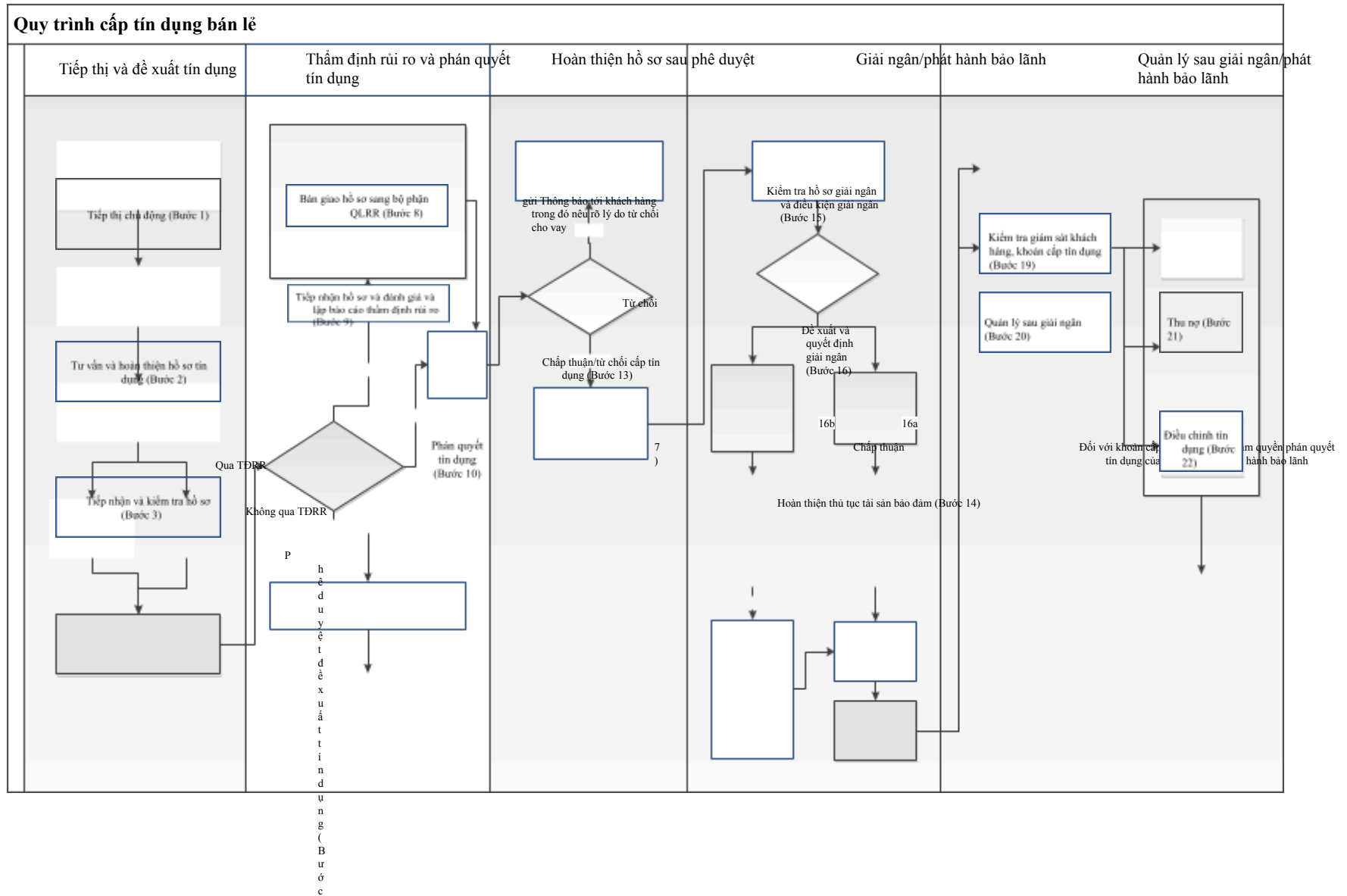
Mục 5: Quản lý sau khi giải ngân

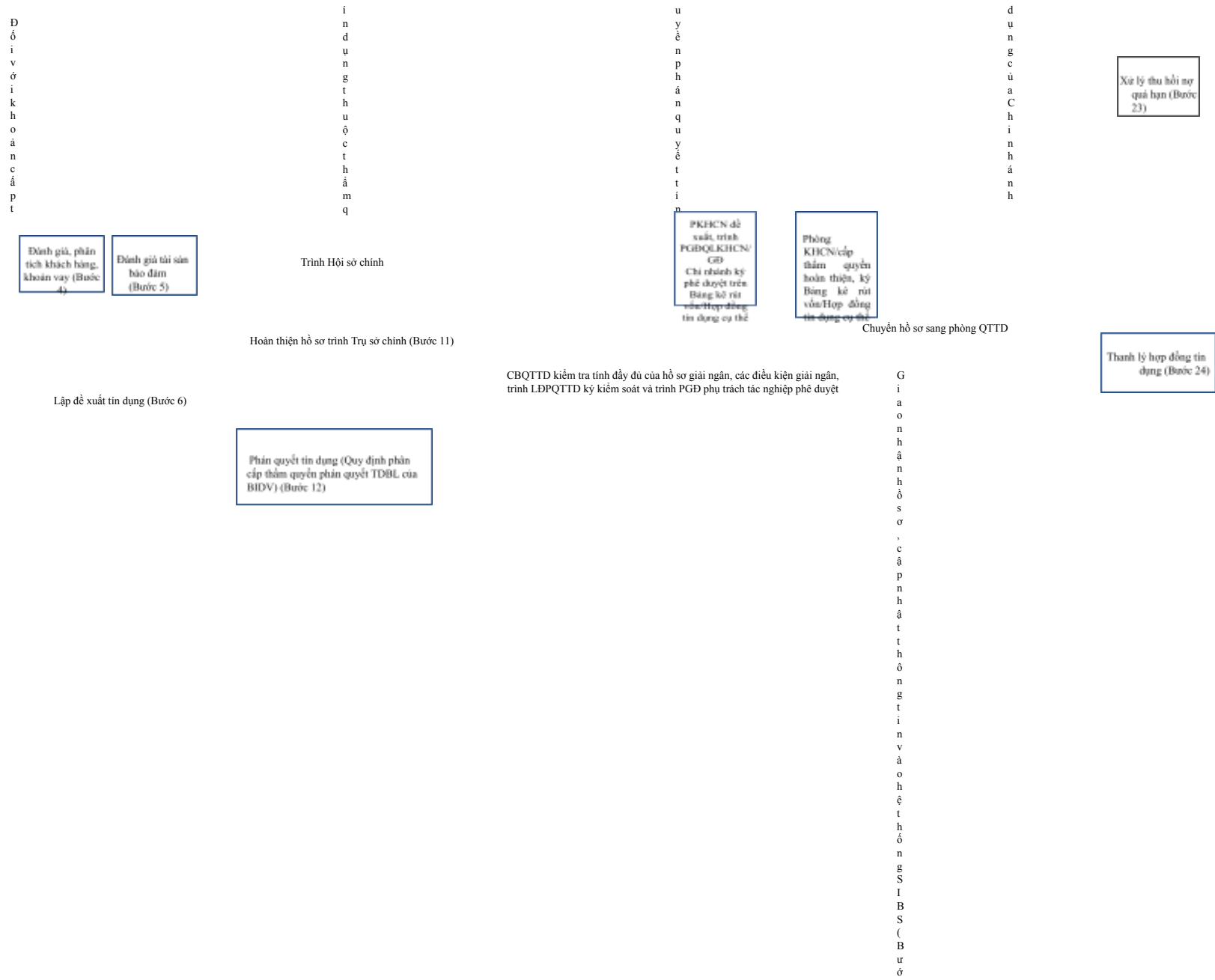
Bước	Quy trình thực hiện	Bộ phận triển khai	Công việc cụ thể
19	Kiểm tra giám sát khách hàng, khoản cấp tín dụng	PKHCN/PGD	- CB QLKH CN, PKHCN thực hiện bổ sung chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn và kiểm tra giám sát tài sản đảm bảo của khách hàng định kỳ.
20	Quản lý sau giải ngân	PKHCN/PGD; BPQTTD; PQLRR	Theo dõi nợ đến hạn; Đôn đốc nợ quá hạn; Phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro.
21	Thu nợ		BP QTTD phối hợp với CB QLKHCN theo dõi và thực hiện thu nợ , đôn đốc nợ đến hạn của khách hàng.
22	Điều chỉnh tín dụng	PKHCN/PGD	Thực hiện theo quy định hiện hành về cơ cấu lại thời hạn trả nợ.

23	Xử lý thu hồi nợ quá hạn	PKHCN/PGD PQLRR BPQTTD	- PKHCN/PGD thông báo bằng văn bản tới khách hàng khi nợ quá hạn phát sinh. - PKHCN/PGD phối hợp PQLRR rà soát phân tích nguyên nhân nợ quá hạn, đề xuất các biện pháp xử lý, phát mại tài sản bảo đảm để thu hồi nợ quá hạn và trình cấp thẩm quyền xem xét, phê duyệt.
24	Thanh lý hợp đồng tín dụng	PKHCN/PGD BPQTTD BPGDKHCN	- Tất toán khoản cấp tín dụng: PKHCN/PGD (đầu mối) phối hợp BPQTTD, BPGDKHCN đối chiếu, kiểm tra số tiền nợ gốc, lãi, phí...để tất toán khoản vay, thanh lý hợp đồng. - Giải chấp tài sản bảo đảm: PKHCN/PGD thực hiện trình và giải chấp tài sản bảo đảm cho khách hàng. Trình tự thủ tục giải tỏa TSBĐ thực hiện theo quy định hiện hành về giao dịch bảo đảm trong cho vay của BIDV.

(Nguồn: Quy định 6959/QĐ-NHBL ngày 03/11/2014 của Ban Phát triển Ngân hàng bán lẻ - Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam về cấp tín dụng bán lẻ [16])

□ **Lưu đồ quy trình cấp tín dụng bán lẻ tại Chi nhánh**

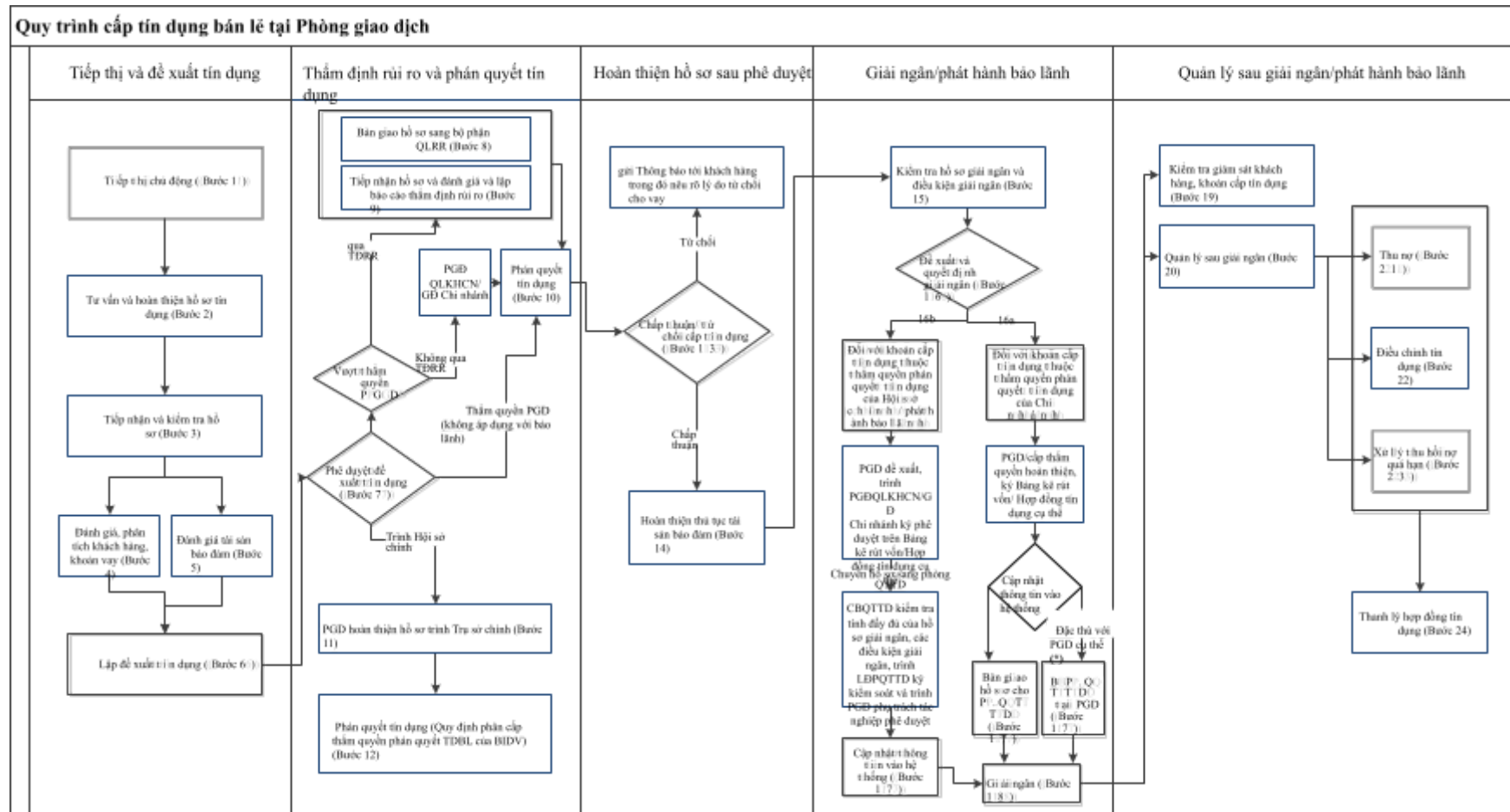




c
1
7
)

Giải ngân
(Bước 18)

□ **Lưu đồ quy trình cấp tín dụng bán lẻ tại Phòng giao dịch**



(Nguồn: Quy định 6959/QĐ-NHBL ngày 03/11/2014 của Ban Phát triển Ngân hàng bán lẻ - Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam về cấp tín dụng bán lẻ [16])

PHỤ LỤC 03

PHIẾU KHẢO SÁT VỀ NGUYÊN NHÂN ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI BIDV GIA LAI

Kính chào các anh chị, hiện tại tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “Nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai”. Mục tiêu của đề tài là thông qua việc nghiên cứu các nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng tại BIDV Gia Lai, từ đó đề ra giải pháp để nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại chi nhánh.

Rất mong các anh/chị dành thời gian để trả lời bảng câu hỏi dưới đây. Sự giúp đỡ bằng cách trả lời khách quan và trung thực của các anh/chị sẽ góp phần cho sự thành công của đề tài nghiên cứu. Xin chân thành cảm ơn!

Nội dung khảo sát

Họ và tên:

Đơn vị công tác:

Chức vụ:

Câu 1: Kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực tín dụng của anh/chị?

☐ Dưới 1 năm

☐ Từ 3 - 5 năm

☐ Từ 1 – 3 năm

☐ Trên 5 năm

Câu 2: Theo anh/chị, trong quy trình cấp tín dụng dành cho khách hàng cá nhân của BIDV thì bước nào là quan trọng nhất, có ảnh hưởng đến chất lượng của khoản vay?

☐ Tiếp nhận hồ sơ; Đánh giá, phân tích khách hàng; Đề xuất tín dụng.

☐ Phê duyệt đề xuất tín dụng.

☐ Hoàn thiện hồ sơ sau phê duyệt (Thông báo phê duyệt/từ chối; Tài sản, Chứng từ...)

☐ Kiểm tra giám sát khách hàng sau giải ngân.

☐ Thu nợ

Anh/chị vui lòng cho biết về mức độ ảnh hưởng (theo ý kiến anh/chị dự
a trên các

nguyên nhân sau) đến ***chất lượng tín dụng cá nhân*** tại BIDV Gia Lai bằng cách đánh
dấu (X) vào các ô tương ứng quy ước như sau:

Quy ước về mức độ ảnh hưởng				
Hoàn toàn không ảnh hưởng	Ảnh hưởng ít	Ảnh hưởng tương đối nhiều	Ảnh hưởng nhiều	Hoàn toàn ảnh hưởng
1	2	3	4	5

Nội dung khảo sát bằng thang đo:

STT	Nguyên nhân	Mức độ ảnh hưởng				
NH	Các nguyên nhân từ phía Ngân hàng	1	2	3	4	5
1	Chính sách phát triển tín dụng bán lẻ (Còn tập trung chưa đa dạng đối tượng khách hàng, chiến lược đẩy mạnh phát triển bán lẻ, mở rộng thị phần tạo nên áp lực qua chỉ tiêu được giao)					
2	Quy trình tín dụng bán lẻ chưa phù hợp (Thẩm quyền phê duyệt, thẩm định, kiểm soát giải ngân, mẫu biểu áp dụng...)					
3	Khả năng thu thập thông tin và đánh giá khách hàng chưa cao (Thông tin khách hàng, thông tin tài sản bảo đảm)					
4	Công tác kiểm tra giám sát sau cho vay mang tính đối phó.					

5	Chất lượng nguồn nhân lực còn thấp (đạo đức nghề nghiệp, trình độ chuyên môn... của cán bộ tín dụng)					
6	Hệ thống công nghệ ngân hàng chưa hỗ trợ tốt công tác thẩm định và giám sát khoản vay.					
KH	Các nguyên nhân từ phía khách hàng	1	2	3	4	5
1	Năng lực sản xuất kinh doanh của khách hàng.					
2	Đạo đức và uy tín của khách hàng (Thiện chí trả nợ; Thông tin khách hàng cung cấp cho cán bộ về tài sản, nhu cầu sử dụng vốn vay...)					
3	Năng lực quản lý và điều hành kinh doanh của khách hàng.					
MT	Các nguyên nhân từ môi trường kinh doanh	1	2	3	4	5
1	Các yếu tố kinh tế vĩ mô (lạm phát, lãi suất, tỷ giá)					
2	Cạnh tranh trong hệ thống ngân hàng.					
3	Môi trường pháp lý còn nhiều bất cập.					
4	Phối hợp giữa các cơ quan chức năng, sở ban ngành trên địa bàn.					
5	Môi trường tự nhiên (thiên tai, dịch họa)					

Theo anh/chị, ngoài những yếu tố trên còn những yếu tố nào có thể ảnh hưởng đến chất

lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai và mức độ ảnh hưởng của những yếu tố đó như thế nào?

.....

.....

Trân trọng cảm ơn Anh/chị đã dành thời gian cho phiếu khảo sát này. Kính chúc
Anh/chị sức khỏe và thành đạt
Trân trọng.

PHỤ LỤC 04

ĐIỀU TRA KHẢO SÁT VÀ TỔNG HỢP KẾT QUẢ

1. Những tiêu chí của bảng điều tra khảo sát

□ Mục tiêu của bảng điều tra khảo sát:

Tìm hiểu về nhận định của các cá nhân tham gia trong công tác tín dụng tại BIDV Gia Lai đối với các nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân tại BIDV Gia Lai.

□ Đối tượng khảo sát:

Các cá nhân tham gia trong công tác tín dụng tại BIDV Gia Lai gồm Lãnh đạo và các cán bộ tín dụng Phòng khách hàng cá nhân thuộc Hội sở chi nhánh, Lãnh đạo và các cán bộ tín dụng tại các Phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh.

□ Quy mô khảo sát: 44 người

□ Phương pháp thực hiện khảo sát: Phiếu khảo sát được gửi đến đối

tượng khảo sát bằng hai phương thức:

+ Qua mail nội bộ của BIDV.

+ Gửi trực tiếp cho cán bộ.

□ Phương pháp xử lý dữ liệu khảo sát: Thống kê mô tả, phân tích và

tổng hợp. Đưa ra đánh giá và nhận xét.

2. Kết quả khảo sát

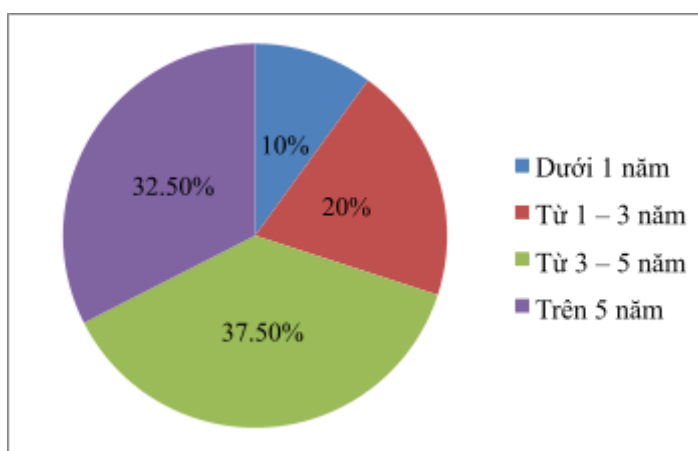
□ Quy mô mẫu thu được sau khi khảo sát: 40 kết quả trả lời

Bảng 4.1 :Kết quả khảo sát theo chức danh và tuổi nghề thu được

Chức danh	Kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng				Tổng cộng
	Đối với 1 năm	Từ 1 – 3 năm	Từ 3 – 5 năm	Trên 5 năm	
Lãnh đạo	0	0	1	11	12
Chuyên viên	4	8	14	2	28
Tổng	4	8	15	13	40

Bảng 4.2: Kết quả khảo sát tuổi nghề của cán bộ tín dụng tại BIDV Gia Lai

Tuổi nghề	Số lượng	Tỷ lệ
Dưới 1 năm	4	10%
Từ 1 – 3 năm	8	20%
Từ 3 – 5 năm	15	37,5%
Trên 5 năm	13	32,5%



Hình 4.1: Quy mô khảo sát thu được phân theo kinh nghiệm của cán bộ tín dụng

Bảng 4.3: Kết quả khảo sát về nội dung: Trong quy trình cấp tín dụng cá nhân bước nào quan trọng và có ảnh hưởng đến chất lượng của khoản vay

Nội dung trong quy trình cấp tín dụng cá nhân	Số lượng	Tỷ lệ
Tiếp nhận hồ sơ; Đánh giá, phân tích khách hàng; Đề xuất tín dụng.	28	70%
Phê duyệt đề xuất tín dụng	2	5%
Hoàn thiện hồ sơ sau phê duyệt (Thông báo phê duyệt/từ chối; Tài sản, Chứng từ...)	0	0%
Kiểm tra giám sát khách hàng sau giải ngân	10	25%
Thu nợ	0	0%

□ **Bảng tổng hợp kết quả khảo sát**

+ Nguyên nhân từ phía ngân hàng

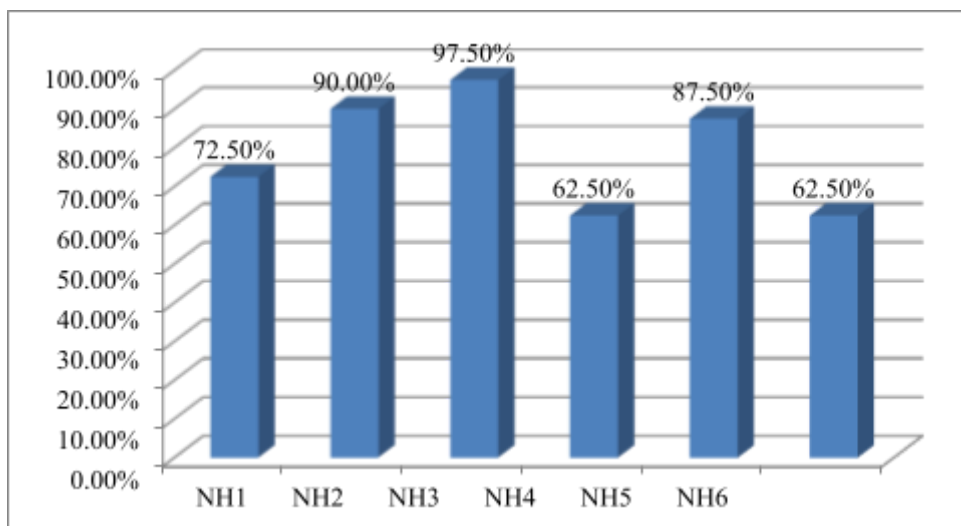
Bảng 4.4: Kết quả khảo sát mức độ ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân của nhóm nguyên nhân từ phía ngân hàng

MÃ NGUYÊN NHÂN	NGUYÊN NHÂN	Đánh giá mức độ ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng cá nhân của cán bộ tín dụng tại BIDV Gia Lai										Tổng mức độ ảnh hưởng từ mức <i>tương đối</i> nhiều trở lên	
		<i>Hoàn toàn không ảnh hưởng g -1</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng g ít-2</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng g tương đối nhiều - 3</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng g nhiều u -4</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Hoàn toàn ảnh hưởng g -5</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Tổng số tuyệt đối</i>	<i>Tỷ lệ</i>
NH1	Chính sách phát triển tín dụng bán lẻ (Còn tập trung chưa đa dạng đối tượng khách hàng, chiến lược đẩy mạnh phát triển bán lẻ, mở rộng thị phần tạo nên	4	10.00 %	7	17.50 %	9	22.50 %	11	27.50 %	9	22.50 %	29	72.50%

	áp lực qua chỉ tiêu được giao)												
NH2	Quy trình tín dụng bán lẻ chưa phù hợp (Thẩm quyền phê duyệt, thẩm định, kiểm soát giải ngân, mẫu biểu áp dụng...)	1	2.50%	3	7.50%	13	32.50 %	14	35.00 %	9	22.50 %	36	90.00%
NH3	Khả năng thu thập thông tin và đánh giá khách hàng chưa cao (Thông tin khách hàng, thông tin tài sản bảo đảm)	1	2.50%	0	0.00%	15	37.50 %	12	30.00 %	12	30.00 %	39	97.50%
NH4	Công tác kiểm tra giám sát sau cho vay mang tính đối phó.	7	17.50 %	8	20.00 %	4	10.00 %	11	27.50 %	10	25.00 %	25	62.50%

NH5	Chất lượng nguồn nhân lực còn thấp (đạo đức nghề nghiệp, trình độ chuyên môn... của cán bộ tín dụng)	2	5.00%	3	7.50%	14	35.00%	16	40.00%	5	12.50%	35	87.50%
NH6	Hệ thống công nghệ ngân hàng chưa hỗ trợ tốt công tác thẩm định và giám sát khoản vay.	6	15.00%	9	22.50%	6	15.00%	8	20.00%	11	27.50%	25	62.50%

Theo bảng 4.4 ta thấy nhóm nguyên nhân này được đánh giá có sự ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai, toàn bộ các nguyên nhân đều được đánh giá có mức tác động tương đối nhiều ở lên với tỷ lệ trên 50%. Sự đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nguyên nhân từ phía ngân hàng được thể hiện qua đồ thị sau:



Hình 4.2: Tỷ lệ đánh giá nguyên nhân từ phía ngân hàng ở mức tương đối nhiều trở lên

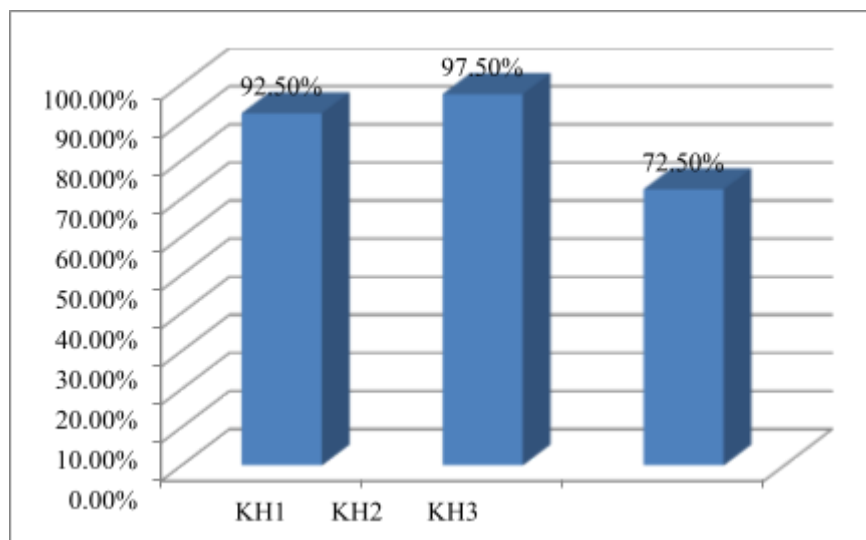
+ Nguyên nhân từ phía khách hàng

Bảng 4.5: Kết quả khảo sát mức độ ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân của nhóm nguyên nhân từ phía khách hàng

MÃ NGUYÊN NHÂN	NGUYÊN NHÂN	Đánh giá mức độ ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng cá nhân của cán bộ tín dụng tại BIDV Gia Lai										Tổng mức độ ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên	
		<i>Hoàn toàn không ảnh hưởng -1</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng ít-2</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng tương đối nhiều - 3</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng nhiều -4</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Hoàn toàn ảnh hưởng g -5</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Tổng số tuyệt đối</i>	<i>Tỷ lệ</i>
KH1	Năng lực sản xuất kinh doanh của khách hàng.	1	2.50%	2	5.00 %	18	45.00 %	13	32.50 %	6	0.15	37	92.50 %
KH2	Đạo đức và uy tín của khách hàng (Thiện chí trả nợ; Thông tin	1	2.50%	0	0.00 %	14	35.00 %	13	32.50 %	12	30.00 %	39	97.50 %

	khách hàng cung cấp cho cán bộ về tài sản, nhu cầu sử dụng vốn vay...)												
KH3	Năng lực quản lý và điều hành kinh doanh của khách hàng.	5	12.50 %	6	15.00 %	9	22.50 %	12	30.00 %	8	0.2	29	72.50 %

Theo bảng 4.5 thấy nhóm nguyên nhân này được cũng được các lãnh đạo và cán bộ tín dụng cá nhân đánh giá có sự ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng cá nhân của BIDV Gia Lai, toàn bộ các nguyên nhân đều được đánh giá có mức tác động tương đối nhiều ở lên với tỷ lệ trên 70%. Đồ thị thể hiện sự đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nguyên nhân từ phía khách hàng:



Hình 4.3: Tỷ lệ đánh giá nguyên nhân từ phía khách hàng ở mức tương đối nhiều trở lên

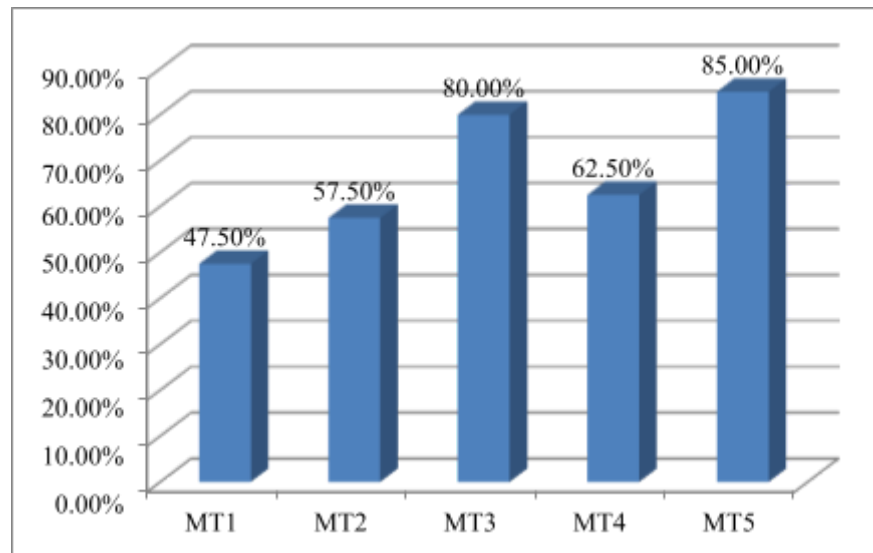
+ Nguyên nhân từ phía môi trường

Bảng 4.6: Kết quả khảo sát mức độ ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân của nhóm nguyên nhân từ phía môi trường kinh doanh

MÃ NGUYÊN NHÂN	NGUYÊN NHÂN	Đánh giá mức độ ảnh hưởng tới chất lượng tín dụng cá nhân của cán bộ tín dụng tại BIDV Gia Lai										Tổng mức độ ảnh hưởng từ mức tương đối nhiều trở lên	
		<i>Hoàn toàn không ảnh hưởng -1</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng ít-2</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng tương đối nhiều - 3</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Ảnh hưởng nhiều -4</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Hoàn toàn ảnh hưởng -5</i>	<i>Tỷ lệ</i>	<i>Tổng số tuyệt đối</i>	<i>Tỷ lệ</i>
MT1	Các yếu tố kinh tế vĩ mô (lạm phát, lãi suất, tỷ giá)	9	22.50 %	12	30.00 %	12	30.00 %	6	15.00%	1	2.50%	19	47.50 %
MT2	Cạnh tranh trong hệ thống ngân hàng	8	20.00 %	9	22.50 %	8	20.00 %	9	22.50%	6	15.00 %	23	57.50 %
MT3	Môi trường pháp lý còn nhiều bất cập	2	5.00%	6	15.00 %	16	40.00 %	14	35.00%	2	5.00%	32	80.00 %

MT4	Phối hợp giữa các cơ quan chức năng, sở ban ngành.	6	15.00 %	9	22.50 %	10	25.00 %	8	20.00%	7	17.50 %	25	62.50 %
MT5	Môi trường tự nhiên (thiên tai, dịch họa...)	2	5.00%	4	10.00 %	19	47.50 %	10	25.00%	5	12.50 %	34	85.00 %

Theo bảng 4.6 thấy nhóm nguyên nhân này được lãnh đạo và các cán bộ tín dụng cá nhân đánh giá là ảnh hưởng với mức độ đồng tình ở mức trên 50%. Sự đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nguyên nhân từ phía môi trường kinh doanh thể hiện qua đồ thị sau:



Hình 4.4: Tỷ lệ đánh giá nguyên nhân từ phía môi trường kinh doanh ở mức tương đối nhiều trở lên

PHỤ LỤC 05

PHÂN CẤP THẨM QUYỀN PHÁN QUYẾT TÍN DỤNG, PHÊ DUYỆT

GIẢI NGÂN VÀ PHÁT HÀNH BẢO LÃNH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG

CÁ NHÂN TẠI BIDV GIA LAI

Bảng 5.1: Phân cấp thẩm quyền phán quyết tín dụng đối với khách hàng bán lẻ tại Chi nhánh

ĐVT: tỷ đồng

Các cấp phê duyệt	Thẩm quyền phê duyệt tối đa			
	Tổng số tiền	Cầm cố GTGG/TTK Nhóm I trong cho vay, cấp thẻ tín dụng; Chiết khấu GTCG Nhóm I	Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống không có tài sản đảm bảo	Thời hạn
Trường hợp cấp tín dụng qua thẩm định rủi ro				
Hội đồng tín dụng cơ sở	20			Thời hạn cấp tín dụng tối đa theo quy định sản phẩm hoặc không quá 60 tháng đối với các trường hợp còn lại
Giám đốc Chi nhánh	17			
Phó giám đốc Quản lý rủi ro	14			
Trường hợp cấp tín dụng không qua thẩm định rủi ro				
Phó giám đốc Quản lý khách hàng	10	400	+ Cho vay cán bộ BIDV: 0,5	Thời hạn cấp tín dụng tối đa theo quy định sản phẩm hoặc không quá 60 tháng đối với các trường hợp còn lại
			+ Cho vay cán bộ đơn vị khác: 0,3	
Trưởng phòng khách hàng cá nhân (Phó trưởng phòng = 50% mức Trưởng phòng)	1,5	5	0,15	

Giám đốc Phòng giao dịch (Phó giám đốc= 50% mức Giám đốc)	1,5	5	0,15	
---	-----	---	------	--

(Nguồn: Quy định số 1049/QĐ-BIDV GL ngày 09/07/2018 về Phân cấp
thẩm quyền phán quyết tín dụng bán lẻ đối với các cấp điều hành [12])

**Bảng 5.2: Phân cấp phê duyệt giải ngân và phát hành bảo lãnh đối
với khách hàng bán lẻ tại Chi nhánh**

DVT: tỷ đồng

Các cấp phê duyệt	Thẩm quyền phê duyệt tối đa		
	Tổng số tiền	Tổng số tiền	Cầm cố GTGG/TTK Nhóm I trong cho vay, cấp thẻ tín dụng; Chiết khấu GTCG Nhóm I
Đối với các khoản cấp tín dụng do Hội sở chính phán quyết tín dụng			
Phó giám đốc tác nghiệp	- Tất cả các khoản cấp tín dụng do Trụ sở chính phán quyết tín dụng. - Phê duyệt phát hành Thư bảo lãnh/Cam kết bảo lãnh.		
Đối với các khoản cấp tín dụng do Chi nhánh phán quyết tín dụng			
Phó giám đốc Quản lý khách hàng	Phê duyệt tối đa thẩm quyền của Chi nhánh		
Trưởng phòng khách hàng cá nhân (Phó trưởng phòng = 50% mức Trưởng phòng)	1,5	- Trường hợp giải ngân một lần/lần đầu: không quá 05 tỷ đồng. - Trường hợp giải ngân nhiều lần: các lần tiếp theo giải ngân từng lần không quá 02 tỷ đồng/01	0,15

		khoản vay	
Giám đốc Phòng giao dịch (Phó giám đốc= 50% mức Giám đốc)	1,5	- Trường hợp giải ngân một lần/lần đầu: không quá 05 tỷ đồng. - Trường hợp giải ngân nhiều lần: các lần tiếp theo giải ngân từng lần không quá 02 tỷ đồng/01 khoản vay	0,15

*(Nguồn: Quy định số 1049/QĐ-BIDV GL ngày 09/07/2018 về Phân cấp
thẩm quyền phán quyết tín dụng bán lẻ đối với các cấp điều hành [12])*