MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU **1**

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **4**

1.1 Tổng quan về hoạt động tín dụng của NHTM 4

1.1.1. NHTM – Khái niệm, chức năng, vai trò 4

1.1.2. Hoạt động tín dụng của NHTM 5

1.1.3. Nghiệp vụ cơ bản của NHTM 7

1.2 Rủi ro trong cho vay của NHTM 11

1.2.1 Hoạt động cho vay của NHTM 11

1.2.2 Rủi ro trong hoạt động cho vay của NHTM 14

1.3 Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân của NHTM 24

1.3.1. Yêu cầu và cơ sở pháp lý tổ chức quản trị 24

1.3.2. Nội dung và phương pháp của quản trị quan hệ khách hàng cá nhân 27

1.4 Kinh nghiệm quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay của các Ngân hàng 38

1.4.1. Kinh nghiệm quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay của các Ngân hàng trên thế giới 38

1.4.1.2 Kinh nghiệm từ Thái Lan 41

1.4.1.3 Kinh nghiệm về quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tập trung tín dụng, trích lập dự phòng, quản trị thông tin tín dụng, các nguyên tắc tín dụng thận trọng, kiểm tra giám sát của nhà nước 42

1.4.2 Kinh nghiệm QTRR trong cho vay của đa số các NHTM nội địa 45

1.4.3 Bài học kinh nghiệm rút ra về QTRR đối với các NHTM ở Việt Nam 47

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TRONG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN HÒA BÌNH **49**

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hoà Bình 49

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển 49

2.1.2. Hệ thống cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hoà Bình 52

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Hòa Bình từ năm 2008- nay 55

2.2. Thực trạng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hoà Bình 68

2.2.1. Cơ sở pháp lý quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tại Chi nhánh 68
2.2.2 Tổ chức quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong hệ thống Chi Nhánh 76
2.3 Phân tích đánh giá quản trị quan hệ khách hàng trong cho vay cá nhân của Chi Nhánh 79
2.3.1. Những vấn đề phát sinh trong thực tiễn 79
2.3.2. Dự báo những tiềm ẩn rủi ro trong quan hệ khách hàng cá nhân 80
2.3.3. Nguyên nhân 83
CHƯƠNG 3.GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TRONG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN HÒA BÌNH 87
3.1. Những định hướng của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình 87
3.1.1. Tổng quan về xu thế phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh 87
3.1.2. Những yêu cầu mới trong hoạt động cho vay của chi nhánh 91
3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình 93
3.2.1. Giải pháp chung 93
3.2.2. Hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân, hộ gia đình tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình 101
3.3. Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Hòa bình 105
3.3.1 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước 105
3.3.2. Kiến nghị đối với các Bộ, ngành địa phương và Chính phủ 107
3.3.3 Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam 109
KẾT LUẬN 115
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 116

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

BIDV : Ngân hàng Thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam

QLRR: Quản lý rủi ro

NHTM: Ngân hàng Thương mại

HTXHTDNB:Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ

NHNN: Ngân hàng nhà nước

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Bảng số liệu huy động vốn từ năm 2009-2012 56
Bảng 2.2: Cơ cấu vốn huy động theo khách hàng 56
Bảng 2.3: Huy động vốn theo loại tiền 57
Bảng 2.4: Huy động vốn theo kỳ hạn 58
Bảng 2.5: Dư nợ cho vay giai đoạn 2009-2012 59
Bảng 2.6: Dư nợ cho vay theo khách hàng 2009-2012 60
Bảng 2.7: Dư nợ cho vay theo ngành nghề kinh tế 2009-2012 61
Bảng 2.8: Cơ cấu dư nợ theo HTXHTDNB 2009-2012 63
Bảng 2.9: Dư nợ cho vay theo kỳ hạn 2009-2012 64
Bảng 2.10: Tỷ lệ nợ xấu giai đoạn 2009-2012 65
Bảng 2.11: Thu phí dịch vụ ròng 2009-2012 66
Bảng 2.12: Bảng tỷ lệ nợ quá hạn 67
Bảng 2.13: Dư lãi treo nội bảng 2009-2012 67
Bảng 2.14: Trích lập quỹ dự phòng rủi ro giai đoạn 2009-2012 67
Bảng 2.15: Kết quả kinh doanh giai đoạn 2009-2012 68

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Bộ máy tổ chức của BIDV Hoà Bình 54

Sơ đồ 1.3: Huy động vốn theo khách hàng 57

Sơ đồ 1.4: Huy động vốn theo loại tiền 57

Sơ đồ 1.5: Huy động vốn theo kỳ hạn 58

Sơ đồ 1.6: Dư nợ cho vay giai đoạn 2009-2012 59

Sơ đồ 1.7: Dư nợ cho vay theo khách hàng 2009-2012 60

Sơ đồ 1.8: Dư nợ cho vay theo kỳ hạn 2009-2012 65

LỜI MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết của đề tài nghiên cứu

Trong những năm qua, cùng với tiến trình hội nhập và phát triển kinh tế. Ngành ngân hàng đã và đang đóng một vai trò hết sức quan trọng trong việc góp phần thúc đẩy tiến trình đổi mới và phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa ở nước ta. Sự an toàn và ổn định của hệ thống Ngân hàng là nhân tố đóng vai trò quyết định tới sự ổn định của hệ thống tài chính và là một trong những yếu tố quan trọng ổn định kinh tế vĩ mô.

Cùng với sự phát triển đó các Ngân hàng thương mại với vai trò là những nhân tố quan trọng thúc đẩy kinh tế, thực hiện các chính sách xã hội của Nhà nước. Đã và đang có những bước phát triển mạnh mẽ và là những ngành đi tiên phong về mở cửa thị trường và hội nhập kinh tế Quốc tế. Nhưng không vì thế mà quên đi mục tiêu cơ bản của mình đó là theo đuổi mục tiêu tối đa hoá lợi nhuận. Lợi nhuận Ngân hàng đến từ sự chấp nhận rủi ro - " Rủi ro cao - Lợi nhuận cao". Vì vậy thay vì theo đuổi mục tiêu tối đa hoá lợi nhuận các Ngân hàng thương mại tìm cách quản trị quan hệ khách hàng cá nhân một cách đúng đắn và phù hợp, nhằm kiểm soát rủi ro nhưng cũng đồng thời đạt được kết quả đặt ra. Xuất phát từ hoạt động chính, đặc trưng của hệ thống NHTM Việt Nam là tỷ trọng thu nhập có được từ hoạt động tín dụng luôn ở mức cao, chủ đạo. Tuy nhiên cũng có thể thấy được rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động tín dụng là rất lớn. Nếu Ngân hàng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân ở mức yếu thì hậu quả có thể là khôn lường. Bởi xét về mặt cá nhân Ngân hàng có thể dẫn tới chi phí tăng cao, tiết giảm thu nhập, thất thoát vốn gây ảnh hưởng không nhỏ tới uy tín và vị thế của mình, hơn thế nữa có thể xảy ra phá sản. Xét về mặt vĩ mô sự phá sản của một Ngân hàng có thể ảnh hưởng dây chuyền và dẫn đến phá sản một loạt các Ngân hàng. Gây nên mất ổn định hệ thống tài chính và mất cân đối kinh tế vĩ mô. Vì vậy, nâng cao hiệu quản trị quan hệ khách hàng cá nhân nói chung tại các Ngân hàng là vấn đề bức thiết trong xu thế hiện nay.

Trong công tác quan hệ khách hàng đối với cá nhân, hộ gia đình, không chỉ

riêng BIDV mà nhiều Ngân hàng TMCP Việt Nam đã thấy được tầm quan trọng của tín dụng khách hàng cá nhân và đã có những chiến lược để phát triển hoạt động này. Đây chính là xu thế phát triển tất yếu của các NHTM, thực tế các NHTM tại các nước phát triển tỷ trọng tín dụng khách hàng cá nhân chiếm đến 70% dư nợ.

Nói đến tín dụng khách hàng cá nhân là nói đến độ sinh lời cao gắn với rủi ro lớn. Khủng hoảng cho vay dưới chuẩn tại Mỹ, sự biến động của thị trường chứng khoán và thị trường bất động sản tại Việt Nam là những ví dụ điển hình cho thấy những nguy cơ rủi ro đối với tín dụng khách hàng cá nhân.

Mở rộng, phát triển tín dụng khách hàng cá nhân là xu hướng đúng đắn và đảm bảo mang lại thu nhập cao cho Ngân hàng nhưng đây cũng là hoạt động tiềm ẩn rủi ro lớn có khả năng tác động xấu đến ngân hàng nếu không được kiểm soát chặt chẽ. Với những đặc thù của tín dụng khách hàng cá nhân, đặt ra yêu cầu phải kết hợp một cách chặt chẽ giữa việc mở rộng với việc quản trị quan hệ khách hàng cá nhân. Việc mở rộng tín dụng chỉ thực sự mang lại hiệu quả nếu đi liền với nó là việc quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

Thời gian qua BIDV đã mở rộng hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân và đã phần nào đạt được hiệu quả, tuy nhiên cũng như nhiêu Ngân hàng TMCP khác công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân còn chưa được quan tâm đúng mức. Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân là yêu cầu cần thiết trong bối cảnh mở rộng tín dụng khách hàng cá nhân và khi công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân được thực hiện tốt nó sẽ là cơ sở, là tiền đề để hoạt động tín dụng cá nhân ngày càng mở rộng, hiệu quả.

Từ xu hướng chung và sau một thời gian công tác tại phòng Tín dụng khách hàng cá nhân ngân hàng BIDV cá nhân tôi nhận thấy sự cần thiết và tầm quan trọng của việc quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân vì vậy tôi chọn đề tài: " ***Các giải pháp hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển (BIDV) Hoà Bình*****"** làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đưa ra những cơ sở lý luận chung về hoạt động tín dụng Ngân hàng thương mại và quản trị quan hệ khách hàng cá nhân cá nhân của Ngân hàng thương mại

Phân tích thực trạng hoạt động, nguyên nhân dẫn đến rủi ro và các biện pháp quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay đối với khách hàng cá nhân tại BIDV

– Chi nhánh Hoà Bình

Đưa ra những đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay đối với khách hàng cá nhân tại BIDV Hoà Bình

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Nguyên nhân dẫn đến rủi ro trong cho vay và giải pháp quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

Phạm vi nghiên cứu : Hoạt động quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay đối với khách hàng cá nhân tại BIDV Hoà Bình và giải pháp hoàn thiện, nâng cao chất lượng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân đồng thời đưa ra kiến nghị trong giai đoạn tới.

4. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng phương pháp duy vật biện chứng kết hợp với các học thuyết kinh tế, phương pháp thống kê, phương pháp phân tích tổng hợp, phương pháp so sánh….

Thu thập số liệu: các báo cáo, tài liệu của BIDV Hoà Bình, thông tin trên báo chí và internet

5. Kết cấu luận văn

Nội dung chính của luận văn gồm 3 chương:

Chương 1:Cơ sở lý luận về quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình

Chương 3.Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TRONG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan về hoạt động tín dụng của NHTM

1.1.1. NHTM – Khái niệm, chức năng, vai trò.

Cho đến thời điểm hiện nay có rất nhiều khái niệm về NHTM: Ở Mỹ ,Ngân hàng thương mại được xem như là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính; Đạo luật ngân hàng của Pháp (1941) cũng đã định nghĩa: "Ngân hàng thương mại là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính"; Ở Việt Nam, Ngân hàng thương mại là loại hình Ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận (Trích ý 3 điều 4 - Luật các tổ chức tín dụng 47/2010/QH12 ngày 17/06/2010)

Từ những nhận định trên có thể thấy NHTM là một trong những định chế tài chính mà đặc trưng là cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính với nghiệp vụ cơ bản là nhận tiền gửi, cho vay và cung ứng các dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, NHTM còn cung cấp nhiều dịch vụ khác nhằm thoả mãn tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của xã hội.

Ngân hàng thương mại có chức năng cơ bản sau:

- **Chức năng trung gian tín dụng**

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại . Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn. Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò là người đi vay, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay và góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay.

- **Chức năng trung gian thanh toán**

Ở đây NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của

khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng… Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không

phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình chung đã thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

- **Chức năng tạo tiền**

Tạo tiền là một chức năng quan trọng, phản ánh rõ bản chất của ngân NHTM. Với mục tiêu là tìm kiếm lợi nhuận như là một yêu cầu chính cho sự tồn tại và phát triển của mình, các NHTM với nghiệp vụ kinh doanh mang tính đặc thù của mình đã vô hình chung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế. Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của NHTM là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ… Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội.

1.1.2. Hoạt động tín dụng của NHTM

Thuật ngữ "tín dụng" xuất phát từ chữ latinh là Creditium (tin tưởng – tín nhiệm). Nhưng trong quan hệ tài chính hoặc cuộc sống, tuỳ theo góc độ nhìn nhận của mỗi người mà tín dụng được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau.

– Xét trên góc độ chuyển dịch quỹ, tín dụng là sự chuyển dịch quỹ cho vay từ người cho vay sang người đi vay.

– Xét trong một quan hệ tài chính cụ thể, tín dụng là một giao dịch về tài sản trên cơ sở có hoàn trả.

– Tín dụng ở nghĩa hẹp được hiểu như một số tiền cho vay mà các định chế tài chính cung cấp cho khách hàng.

Tuy nhiên, xét ở góc độ tín dụng là một chức năng cơ bản của ngân hàng thì tín dụng được hiểu như sau:

Tín dụng ngân hàng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay (Ngân hàng và các định chế tài chính) và bên đi vay (cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể kinh tế khác), trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán.

Từ các khái niệm trên có thể hiểu một cách khái quát tín dụng NHTM là quan hệ sử dụng vốn lẫn nhau giữa người cho vay và người đi vay dựa trên nguyên tắc hoàn trả và có các đặc trưng sau:

– Tài sản giao dịch trong quan hệ tín dụng ngân hàng bao gồm hai hình thức là cho vay (bằng tiền) và cho thuê (bất động sản, động sản).

– Xuất phát từ nguyên tắc hoàn trả, người cho vay khi chuyển giao tài sản cho người đi vay sử dụng phải dựa trên cơ sở lòng tin và phải tin rằng người đi vay sẽ trả đúng hạn. Đây là yếu tố hết sức cơ bản trong quản trị tín dụng.

– Bên đi vay phải hoàn trả vô điều kiện cho bên cho vay sau khi hết thời hạn sử dụng thỏa thuận - Thông thường giá trị được hoàn trả lớn hơn giá trị lúc cho vay - phần lớn hơn này là giá trị thặng dư mà người đi vay phải trả cho người cho vay trong quá trình sử dụng vốn vay.

- Ngân hàng tham gia quan hệ tín dụng với 2 tư cách: Vừa là người đi vay vừa là người cho vay

Có thể hiểu khái quát, hoạt động tín dụng Ngân hàng thương mại là các hoạt động liên quan đến việc tiến hành huy động, tập trung mọi nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội để hình thành các quỹ cho vay. Trên cơ sở quỹ cho vay đó, NHTM tiến hành cho các doanh nghiệp, cá nhân có nhu cầu bổ sung vốn, vay vốn để phục vụ nhu cầu đó. Nội dung trên phải thực hiện theo nguyên tắc hoàn trả trực tiếp bởi vốn đó vẫn thuộc sở hữu của người cho vay, nguồn vốn cho vay chỉ tạm thời nhàn rỗi và người đi vay chỉ tạm thời thiếu hụt. Hết thời hạn vay, người đi vay hoàn trả lại cho Ngân hàng cả gốc lẫn lãi; Ngân hàng trả cho người cho vay cả gốc lẫn lãi đúng như thỏa thuận ban đầu . Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung gian giúp cho cung cầu về vốn gặp nhau

Trong hoạt động tín dụng Ngân hàng thương mại có sự vận động đặc biệt của " giá cả" của vốn tín dụng. Nếu vốn tín dụng được coi là một hàng hoá mua bán trên thị trường thì lợi tức chính là " giá cả" được hình thành trong quá trình cung – cầu vốn. Giá cả các hàng hoá thông thường luôn theo quy luật giá trị, giá cả phản ánh và xoay quay giá trị của hàng hoá, giá cả của vốn tín dụng thì hoàn toàn không phản ánh được giá trị của vốn. Nó chỉ bằng một phần rất nhỏ so với giá trị của vốn. Vì thế giá cả của vốn tín dụng được coi là một loại giá cả đặc biệt. Đó chính là phần giá trị.

Có thể thấy được ưu điểm lớn của tín dụng NHTM đó là khối lượng tín dụng lớn, phạm vi không hạn chế, thời hạn đa dạng, đáp ứng mọi nhu cầu, của mọi thành phần kinh tế. Các NHTM có mạng lưới rộng khắp trong và ngoài lãnh thổ và hình thức huy động chủ yếu là hình thức tiền tệ với nhiều kỳ hạn đa dạng như ngắn trung và dài hạn nên có thể phân phối cho các thành phần kinh tế ở mọi ngành mọi lĩnh vực với thời hạn đa dạng.

Cơ chế hoạt động của NHTM là " Đi vay để cho vay" nên hoạt động tín dụng của NHTM thường có độ rủi ro cao và có ảnh hưởng dây chuyền đối với nhiều tổ chức cá nhân trong nền kinh tế. Một ví dụ điển hình đó là nếu người cho vay không trả được nợ cho Ngân hàng trong khi người cho vay vì lo ngại nên đồng loạt rút tiền ra khỏi Ngân hàng tất yếu NHTM sẽ đứng bên bờ sự phá sản. Gây ảnh hưởng đến hệ thống Ngân hàng dẫn tới khủng hoảng kinh tế, chính trị của Quốc gia.

1.1.3. Nghiệp vụ cơ bản của NHTM

Các NHTM có 3 loại nghiệp vụ chính, đó là nghiệp vụ tài sản nợ (huy động tạo nguồn vốn), nghiệp vụ tài sản có (sử dụng vốn) và nghiệp vụ khác như thanh toán ngân quỹ, kinh doanh ngoại hối…..

1.1.3.1 Nghiệp vụ tài sản nợ.

Đây là nghiệp vụ huy động tạo nguồn vốn dùng cho các hoạt động của ngân hàng, bao gồm các nguồn vốn sau:

*/ Nguồn vốn tự có, coi như tự có và của NHTM

- Vốn điều lệ: Đây là số vốn ban đầu được hình thành khi NHTM được thành lập, nó có thể do Nhà nước cấp đối với NHTM quốc doanh, có thể là vốn đóng góp của các cổ đông đối với NHTM cổ phần, có thể là vốn góp của các bên liên doanh đối với NHTM liên doanh, hoặc vốn do tư nhân bỏ ra của NHTM tư nhân. Mức vốn điều lệ là bao nhiêu tuỳ theo quy mô của NHTM được pháp lệnh quy định cụ thể.
- Vốn coi như tự có: bao gồm lợi nhuận chưa chia, tiền lương chưa đến kỳ thanh toán, các khoản phải nộp nhưng chưa đến hạn nộp, các khoản phải trả nhưng chưa đến hạn trả.
- Vốn của NHTM : Vốn này được hình thành từ chênh lệch thu nhập và chi phí của ngân hàng được trích thành nhiều quỹ trong đó quan trọng nhất là quỹ dự trữ và quỹ đề phòng rủi ro, được trích theo quy định của ngân hàng trung ương.

*/ Nguồn vốn quản lý và huy động.

Nguồn vốn này chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong nguồn vốn của ngân hàng. Đây là tài sản của các chủ sở hữu khác, ngân hàng có quyền sử dụng có thời hạn cả vốn lẫn lãi. Nó bao gồm các loại sau:

- Tiền gửi không kỳ hạn của dân cư, doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế. Nó có mục đích chủ yếu là để bảo đảm an toàn tài sản và giao dịch, thanh toán không dùng tiền mặt, tiết kiệm chi phí lưu thông.
- Tiền gửi có kỳ hạn của dân cư, doanh nghiệp và các tổ chức khác. Đây là khoản tiền gửi có thời gian xác định, về nguyên tắc người gửi chỉ được rút tiền khi đến hạn, nhưng thực tế ngân hàng cho phép người gửi có thể rút trước với điều kiện phải báo trước và có thể bị hưởng lãi suất thấp hơn. Mục đích của người gửi chủ yếu là lấy lãi

- Tiền gửi tiết kiệm: đây là khoản tiền để dành của cá nhân được gửi vào ngân hàng nhằm mục đích hưởng lãi theo định kỳ. Có 2 hình thức: một là, tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn là loại tiền gửi mà người gửi có thể ký thác nhiều lần và rút ra theo nhu cầu sử dụng và không cần báo trước; hai là, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, là tiền gửi đến kỳ mới được rút.

- Tiền phát hành trái phiếu, kỳ phiếu theo mức cho phép của Ngân hàng Nhà nước. Trái phiếu, kỳ phiếu có thời hạn cụ thể và chỉ đến thời hạn đó mới được thanh toán. Hình thức kỳ phiếu thường được áp dụng theo 2 phương thức, một là: phát hành theo mệnh giá (người mua kỳ phiếu trả tiền mua theo mệnh giá và được trả cả gốc lẫn lãi khi đến hạn); hai là:phát hành dưới hình thức chiết khấu (người mua kỳ phiếu sẽ trả số tiền mua bằng mệnh giá trừ đi số tiền chiết khấu và sẽ được hoàn trả theo đúng mệnh giá khi đến hạn)

*/ Vốn vay.

Bao gồm vốn vay của ngân hàng trung ương dưới hình thức tái chiết khấu hoặc cho vay ứng trước, vay ngân hàng nước ngoài, vay các tổ chức tín dụng khác và các khoản vay khác trên thị trường như: phát hành chứng chỉ tiền gửi,phát hành hợp đồng mua lại, phát hành giấy nợ phụ, các khoản vay USD ngoài nước ... Với nguồn vốn này NHTM có trách nhiệm sử dụng có hiệu quả và hoàn trả đúng hạn cả vốn lẫn lãi

*/ Các nguồn vốn khác.

Bao gồm các nguồn vốn tài trợ, vốn đầu tư phát triển, vốn uỷ thác đầu tư. Vốn này để cho vay theo các chương trình, dự án xây dựng cơ bản tập trung của Nhà nước hoặc trợ giúp cho đầu tư phát triển những chương trình dự án có mục tiêu riêng

1.1.3.2/ Nghiệp vụ tài sản có.

Đây là những nghiệp vụ sử dụng nguồn vốn của mình để thực hiện kinh doanh tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng.

*/ Nghiệp vụ ngân quỹ.

- Tiền két: tiền mặt hiện có tại quỹ nghiệp vụ. Nhu cầu dự trữ tiền két cao hay thấp phụ thuộc vào môi trường nơi ngân hàng hoạt động và thời vụ.

- Tiền dự trữ: gồm tiền dự trữ bắt buộc là số tiền bắt buộc phải giữ lại theo tỷ lệ nhất định so với số tiền khách hàng gửi được quy định bởi ngân hàng trung ương; tiền dự trữ vượt mức là số tiền dự trữ ngoài tiền dự trữ bắt buộc; và tiền gửi thanh toán tại ngân hàng trung ương và các ngân hàng đại lý, tiền gửi loại này được sử dụng để thực hiện các khoản thanh toán chuyển khoản giữa các ngân hàng khi khách hàng tiến hành các thể thức thanh toán không dùng tiền mặt như séc, uỷ nhiệm chi, thẻ thanh toán...

*/ Nghiệp vụ cho vay và đầu tư.

- Nghiệp vụ cho vay: hoạt động cho vay rất đa dạng và phong phú, nó là hoạt động quan trọng nhất, mang lại lợi nhuận chủ yếu cho ngân hàng và có tỷ lệ sinh lợi

cao nhất của các NHTM, nó gồm các loại hình sau

+ Tín dụng ứng trước: đây là thể thức cho vay được thực hiện trên cơ sở hợp đồng tín dụng, trong đó khách hàng được sử dụng một mức cho vay trong một thời hạn nhất định. Có 2 loại là: ứng trước có bảo đảm như thế chấp, cầm cố, bảo lãnh; ứng trước không bảo đảm là việc cho vay chỉ dựa trên uy tín của khách hàng.

+ Thấu chi (tín dụng hạn mức): là hình thức cấp tín dụng ứng trước đặc biệt được thực hiện trên cơ sở hợp đồng tín dụng, trong đó khách hàng được phép sử dụng dư nợ trong một giới hạn và thời hạn nhất định trên tài khoản vãng lai.

+ Chiết khấu thương phiếu: khách hàng chuyển nhượng quyền sở hữu thương phiếu chưa đáo hạn cho ngân hàng để nhận một số tiền bằng mệnh giá của thương phiếu trừ đi lãi chiết khấu và hoa hồng phí.

+ Bao thanh toán: là nghiệp vụ đi mua lại các khoản nợ của doanh nghiệp nào đó để rồi sau đó nhận các khoản chi trả của yêu cầu đó.

+ Tín dụng thuê mua: là hình thức tín dụng trung và dài hạn được thực hiện thông qua việc cho thuê máy móc thiết bị, động sản và bất động sản khác. Khi hết hạn thuê bên thuê được chuyển quyền sở hữu, mua lại hoặc tiếp tục thuê tài sản đó.

+ Tín dụng bằng chữ ký: gồm tín dụng chấp nhận, tín dụng chứng từ và tín dụng bảo lãnh.

+ Tín dụng tiêu dùng: là hình thức tín dụng nhằm tài trợ cho nhu cầu tiêu dùng của dân cư, có 2 loại: một là, tín dụng tiêu dùng trực tiếp là việc ngân hàng cho vay trực tiếp khách hàng để tiêu dùng. Hai là, tín dụng tiêu dùng gián tiếp là việc ngân hàng mua các phiếu mua bán hàng từ những người bán lẻ hàng hoá, tức là hình thức tài trợ bán trả góp của NHTM.

- Nghiệp vụ đầu tư: NHTM dùng vốn để kinh doanh bất động sản, góp vốn liên doanh và kinh doanh chứng khoán. Trong đó đầu tư vào chứng khoán là một hình thức khá phổ biến, nó mang lại thu nhập cho ngân hàng, nâng cao khả năng thanh khoản (vì chứng khoán rất đa dạng, nhiều thể loại và có tính thanh khoản cao). NHTM có thể mua chứng khoán ngắn hạn của Chính phủ, nó vừa tăng thu nhập cho ngân hàng, để góp phần cân bằng thu chi ngân sách thường xuyên. NHTM còn được phép mua cổ phiếu, trái phiếu của các doanh nghiệp tham gia vào việc thành lập và quản lý các doanh nghiệp. Tuy nhiên NHTM chỉ được đầu tư chứng khoán có giới hạn không được để hoạt động này lấn át hoạt động cho vay. Nghiệp vụ đầu tư đã giúp cho ngân hàng có thể đa dạng hoá các hoạt động kinh doanh của ngân hàng nhằm phân tán rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng đồng thời khai thác và sử dụng tối đa nguồn vốn đã huy động.

1.1.3.3/ Nghiệp vụ trung gian.

Ở đây ngân hàng thực hiện nhiệm vụ phục vụ khách hàng, thực hiện các nhiệm vụ theo sự uỷ thác của khách bao gồm:

- Nghiệp vụ thanh toán: ngân hàng là một trung tâm thanh toán không bằng tiền

mặt, nó thanh toán dưới các hình thức: séc, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, thư tín dụng, thẻ thanh toán, ngân phiếu thanh toán.

- Nghiệp vụ thu hộ: ngân hàng thay mặt khách hàng nhận tiền theo các chứng khoán khác nhau như séc, kỳ phiếu, các chứng từ hàng hoá và chứng khoán có giá.

- Nghiệp vụ thương mại: ngân hàng mua hộ hoặc bán hộ khách hàng, hàng hoá ở đây chủ yếu là các chứng khoán.

- Nghiệp vụ phát hành chứng khoán: đây là một nghiệp vụ quan trọng và ngày càng phát triển. Các công ty cổ phần, các doanh nghiệp muốn phát hành chứng khoán có giá trị như cổ phiếu, kỳ phiếu đầu tư có mục đích... nhằm thu hút vốn để tăng nguồn vốn, hay khi Nhà nước phát hành công trái thì thường nhờ các ngân hàng, thông qua NHTM làm trung gian tiêu thụ các chứng khoán đó và được nhận số tiền thù lao theo tỷ lệ quy định từ người phát hành.

- Nghiệp vụ uỷ thác: làm theo các uỷ thác của khách hàng như bảo quản tài sản(đá quý, chứng khoán...), khách hàng phải trả lệ phí cho việc bảo quản; thực hiện các uỷ nhiệm về chuyển quyền thừa kế tài sản: khách hàng nhờ ngân hàng thực hiện các di chúc sau khi họ qua đời.

1.1.3.4/ Mối quan hệ giữa 3 nghiệp vụ.

Giữa 3 nghiệp vụ này có một mối liên hệ khăng khít, tương hỗ lẫn nhau, thúc đẩy nhau cùng phát triển. Giữa nghiệp vụ nợ và nghiệp vụ có có tác động qua lại, cùng giúp cho nhau phát triển. Muốn cho vay, kinh doanh thu lời thì phải có vốn, vay trước tiền ngân hàng phải huy động vốn, bởi vậy nghiệp vụ nợ là tiền đề để phát triển nghiệp vụ có, nghiệp vụ nợ càng phát triển thì càng tạo điều kiện cho nghiệp vụ có được mở rộng. Ngược lại, nếu ngân hàng cho vay, kinh doanh càng nhiều, càng thu được nhiều lãi thì càng bổ sung thêm cho nguồn vốn, tạo điều kiện cho nghiệp vụ có được phát triển. Giữa nghiệp vụ nợ - có với nghiệp vụ trung gian cũng có tác động qua lại lẫn nhau. Khách hàng vừa là người gửi tiền vừa là người vay đối với ngân hàng, họ có quan hệ thanh toán với nhau qua ngân hàng bởi vậy nghiệp vụ nợ và có phát triển sẽ tác động làm tăng nghiệp vụ trung gian. Mặt khác nghiệp vụ trung gian cũng có tác dụng tích cực đối với nghiệp vụ nợ - có, khi thực hiện các nghiệp vụ trung gian như thu hộ, uỷ thác, thương mại ... sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng tập trung được những khoản tiền mà nhờ đó bổ sung cho nghiệp vụ nợ và đồng thời phát triển nghiệp vụ có tức là bổ sung tạm thời vào nguồn vốn để tiến hành cho vay.

Một vấn đề quan trọng nữa là về khả năng thanh toán của mỗi ngân hàng.Nếu cho vay quá lớn, tuy có thể thu lãi nhiều song gặp rủi ro là khi những người gửi tiền ở ngân hàng đồng loạt đến rút tiền sẽ gây ra biến động lớn nguồn vốn khả năng thanh toán làm cho hệ số an toàn và khả năng thanh toán của ngân hàng sẽ giảm xuống. Ngược lại nếu cho vay ít thì khả năng thanh toán cao hơn nhưng thu lãi ít không bổ sung phát triển được nghiệp vụ nợ.

1.2 Rủi ro trong cho vay của NHTM

1.2.1 Hoạt động cho vay của NHTM

1.2.1.1 Phân loại cho vay của NHTM

Có rất nhiều cách phân loại cho vay ngân hàng dựa vào các căn cứ khác nhau tùy theo mục đích nghiên cứu. Tuy nhiên người ta thường phân loại theo một số tiêu thức sau:

- Theo đối tượng cho vay, cho vay của NHTM được chia thành 2 nhóm:

+ Cho vay khách hàng Doanh nghiệp: là loại hình cho vay mà đối tượng đi vay là các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế - tài chính

+ Cho vay khách hàng cá nhân: là loại hình cho vay mà đối tượng đi vay là các cá nhân, hộ gia đình, hộ kinh doanh.

- Theo thời gian sử dụng vốn vay, cho vay của NHTM được phân thành 3 loại sau:

+ Cho vay ngắn hạn: là loại cho vay có thời hạn nhỏ hơn hoặc bằng một năm, thường được sử dụng vào nghiệp vụ thanh toán, cho vay bổ sung thiếu hụt tạm thời về vốn lưu động của các doanh nghiệp hay cho vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng của cá nhân.

+ Cho vay trung hạn: có thời hạn từ 1 đến 5 năm, được dùng để cho vay vốn phục vụ nhu cầu mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới kỹ thuật, mở rộng và xây dựng các công trình nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh.

+ Cho vay dài hạn: là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm, thường được sử dụng để cung cấp vốn cho xây dựng cơ bản, cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn. Thường thì tín dụng trung và dài hạn được đầu tư để hình thành vốn cố định và một phần vốn tối thiểu cho hoạt động sản xuất.

- Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay, cho vay ngân hàng chia thành :

+ Cho vay công nghiệp và thương mại: là loại cho vay để đầu tư máy móc thiết bị, kinh doanh, trang trải các chi phí như mua hàng hóa, nguyên vật liệu, trả lương công nhân, thanh toán chi phí thuế…..

+ Cho vay Nông nghiệp nông thôn: Là loại cho vay nhằm mục đích hỗ trợ trang trải các chi phí trong sản xuất nông nghiệp như: Phân bón, thuốc trừ sâu, thức ăn gia súc, lao động…. và các chi phí cho nông dân

+ Cho vay tiêu dùng: là loại tín dụng được cấp phát cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Loại cho vay này thường được dùng để mua sắm nhà cửa, xe cộ, các thiết bị gia đình... Tín dụng tiêu dùng ngày càng có xu hướng tăng lên.

+ Cho vay kinh doanh bất động sản: Là loại cho vay liên quan đến việc xây dựng, mua sắm, sửa chữa nhà ở, đất đai, khu căn hộ và các bất động sản khác….

+ Cho vay đầu tư chứng khoán: là loại cho vay nhằm mục đích tài trợ vốn cho đầu tư kinh doanh chứng khoán

+ Cho vay khác: là loại cho vay không thuộc nhóm cho vay trên

- Căn cứ vào tính chất đảm bảo của các khoản cho vay, có các loại cho vay sau:

+ Cho vay có bảo đảm: là loại cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ 3, loại hình cho vay này thường được các Ngân hàng cung cấp cho khách hàng có mức độ tin cậy thấp, khách hàng mới quan hệ tín dụng lần đầu... Sự bảo đảm này là căn cứ pháp lý để Ngân hàng có thêm một nguồn trả nợ thứ 2 trong trường hợp khách hàng không trả được nợ vay. Đồng thời đây cũng là biện pháp để khách hàng nâng cao được trách nhiệm của mình khi sử dụng đồng vốn của Ngân hàng.

+ Cho vay không có bảo đảm: là loại hình cho vay mà các khoản cho vay ra không cần tài sản thế chấp mà chỉ dựa vào tín chấp. Loại hình này thường được áp dụng với khách hàng truyền thống, có quan hệ lâu dài và sòng phẳng với ngân hàng, khách hàng này phải có tình hình tài chính lành mạnh và có uy tín đối với ngân hàng như trả nợ đầy đủ, đúng hạn cả gốc lẫn lãi, có dự án sản xuất kinh doanh khả thi, có khả năng hoàn trả nợ...

Trong nền kinh tế thị trường việc phân loại tín dụng ngân hàng theo các tiêu thức trên chỉ có ý nghĩa tương đối. Khi các hình thức tín dụng càng đa dạng thì cách phân loại càng chi tiết. Phân loại tín dụng giúp cho việc nghiên cứu sự vận động của vốn tín dụng trong từng loại hình cho vay và là cơ sở để so sánh, đánh giá hiệu quả kinh tế của chúng.

1.2.1.2 Vai trò của tín dụng NHTM

Là một mối quan hệ kinh tế, tín dụng ngân hàng có những tác động nhất định đến hoạt động kinh tế. Nhất là trong nền kinh tế thị trường, nó có vai trò khá quan trọng:

*/ Tín dụng ngân hàng góp phần thúc đẩy lực lượng sản xuất xã hội phát triển.

Nhờ có nguồn vốn tín dụng của ngân hàng nên các doanh nghiệp có điều kiện bổ sung vốn thiếu hụt tạm thời hay mở rộng nguồn vốn đảm bảo được quá trình sản xuất bình thường và còn có thể mở rộng sản xuất, cải tiến kỹ thuật, áp dụng kỹ thuật công nghệ mới tăng tính cạnh tranh. Tín dụng đã giúp các doanh nghiệp đẩy nhanh quá trình sản xuất và tiêu thụ, tạo điều kiện để duy trì mối liên hệ hữu cơ giữa sản xuất, lưu thông hàng hoá và tiêu dùng xã hội. Ngày nay trong quá trình toàn cầu hoá,

quan hệ

quốc tế ngày càng tăng cường, mỗi quốc gia trở thành một bộ phận của thị trường thế giới, do đó tín dụng ngân hàng trên lĩnh vực tín dụng quốc tế cũng trở nên quan trọng giúp cho việc liên kết chuyển giao công nghệ giữa các nước trên thế giới được nhanh chóng, rút ngắn thời gian phát triển. Như vậy hoạt động tín dụng của các NHTM đã góp phần thúc đẩy lực lượng sản xuất phát triển nhanh chóng ngay cả trong nước và quốc tế.

*/ Tín dụng ngân hàng là công cụ tích tụ và tập trung vốn rất quan trọng, từ đó giúp cho việc tích tụ và tập trung sản xuất.

Tín dụng ngân hàng tập trung các khoản tín dụng nhỏ lẻ thành các khoản vốn lớn, tạo khả năng đầu tư vào các công trình lớn hiệu quả cao. Đồng thời các doanh nghiệp cũng nhờ các khoản tín dụng mà có đủ vốn để mở rộng sản xuất rút ngắn thời gian tích lũy vốn. Tóm lại, tín dụng đã đóng vai trò tích cực thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung vốn cho sản xuất. Thông qua tín dụng ngân hàng các doanh nghiệp nhận được khối lượng vốn bổ sung rất lớn từ đó tăng quy mô sản xuất, tăng năng suất lao động, đổi mới thiết bị, áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật, tăng khả năng cạnh tranh làm cho doanh nghiệp lớn ngày càng lớn lên, doanh nghiệp nhỏ bị phá sản do không cạnh tranh nổi, từ đó các doanh nghiệp nhỏ phải liên kết với nhau tăng khả năng cạnh tranh, như vậy tín dụng đã góp phần thúc đẩy quá trình tập trung sản xuất

*/ Tín dụng ngân hàng giúp cho việc điều hòa nguồn vốn góp phần ổn định thị trường tiền tệ, phát triển cân đối các ngành trong nền kinh tế quốc dân, và chuyển dịch cơ cấu kinh tế.

Thông qua tín dụng mà nguồn vốn dịch chuyển từ nơi thừa đến nơi thiếu, làm cho xã hội bớt lãng phí ở những nơi thừa vốn, giảm khó khăn ở nơi thiếu vốn, giúp cho việc sử dụng vốn có hiệu quả, góp phần làm cho tốc độ luân chuyển hàng hóa và tiền vốn tăng lên, tạo sự phát triển đồng đều trong các ngành. Việc điều hòa nguồn vốn, đồng thời thông qua khung lãi suất quy định giúp cho chính sách tiền tệ của Chính phủ được thực hiện, điều hoà lưu thông tiền tệ góp phần ổn định tiền tệ, và sự phát triển lành mạnh của thị trường tài chính tiền tệ.

Hơn nữa, thông qua tín dụng ngân hàng, Chính phủ có những chính sách ưu tiên hỗ trợ phát triển các vùng, miền hay các ngành then chốt, trọng điểm nhờ vào việc đưa ra các ưu đãi tín dụng... do vậy đã kích thích thúc đẩy các doanh nghiệp đầu tư vào các vùng, ngành trọng điểm trong diện ưu tiên của Chính phủ, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, tạo sự phát triển cân đối trong cả nước

*/ Tín dụng NHTM tạo điều kiện để phát triển các quan hệ kinh tế với nước ngoài

Ngày nay, trong xu hướng phát triển hội nhập kinh tế quốc tế, hàng loạt các tổ chức kinh tế, các khu vực mậu dịch tự do ra đời làm cho mối quan hệ thương mại, lưu thông hàng hoá giữa các quốc gia trên thế giới ngày càng mở rộng. Các NHTM với các nghiệp vụ kinh doanh như bảo lãnh, thanh toán quốc tế, tài trợ xuất nhập khẩu, bao thanh toán … đã góp phần tạo điều kiện thúc đẩy ngoại thương phát triển. Có thể nói tín dụng NHTM tạo điều kiện nối liền kinh tế với nước ngoài.

1.2.2 Rủi ro trong hoạt động cho vay của NHTM

1.2.2.1 Khái niệm rủi ro trong hoạt động cho vay

- Khái niệm rủi ro

Theo Wikipedia.org: Rủi ro liên quan đến giá trị dự kiến trước (expected value) của một hoặc nhiều kết quả của một hoặc nhiều sự kiện sẽ xảy ra trong tương lai.

Tuy nhiên, thông thường nói đến rủi ro người ta hay nghĩ về khía cạnh tổn thất có khả năng xảy ra của sự kiện trong tương lai hoặc cái giá phải trả (downside risk) hơn là khía cạnh lợi ích có thể có (upside risk)

Quan điểm về rủi ro của Người Trung Quốc:

- *Thứ nhất, rủi ro là tượng trưng của "sự nguy hiểm", đồng thời,*
- *Rủi ro còn là tượng trưng của "cơ hội".*
- *Chấp nhận rủi ro là chấp nhận "sự nguy hiểm" nhưng đồng thời với việc có được "cơ hội"*

ISO 31000:2009**:**

Rủi ro là những tác động (effect) của những điều không chắc chắn (uncertainty) đến việc đạt được những mục tiêu (objectives) của tổ chức.

Có thể có rất nhiều khía cạnh nhìn để đưa ra khái niệm rủi ro, tuy nhiên bó gọn trong hoạt động Ngân hàng có thể hiểu rằng Rủi ro là những biến cố không mong đợi khi xảy ra dẫn đến tổn thất về tài sản của ngân hàng, giảm sút lợi nhuận thực tế so với dự kiến hoặc phải bỏ ra thêm một khoản chi phí để có thể hoàn thành được một nghiệp vụ tài chính nhất định.

- Khái niệm rủi ro tín dụng

Trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, tín dụng là hoạt động kinh doanh đem lại lợi nhuận chủ yếu của ngân hàng nhưng cũng là nghiệp vụ tiềm ẩn rủi ro rất lớn. Các thống kê và nghiên cứu cho thấy, rủi ro tín dụng chiếm đến 70% trong tổng rủi ro hoạt động ngân hàng. Mặc dù hiện nay đã có sự chuyển dịch trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng, theo đó thu nhập từ hoạt động tín dụng có xu hướng giảm xuống và thu dịch vụ có xu hướng tăng lên nhưng thu nhập từ tín dụng vẫn chiếm từ 1/2 đến 2/3 thu nhập ngân hàng. Kinh doanh ngân hàng là kinh doanh rủi ro, theo

đuổi lợi nhuận với rủi ro chấp nhận được là bản chất ngân hàng. Rủi ro tín dụng là một trong những

nguyên nhân chủ yếu gây tổn thất và ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng kinh doanh ngân hàng. Có nhiều định nghĩa khác nhau về rủi ro tín dụng:

- Rủi ro ro tín dụng là sự thay đổi tiềm ẩn của thu nhập thuần và thị giá của vốn xuất phát từ việc khách hàng không thanh toán hay thanh toán trễ hạn.
- Rủi ro tín dụng là loại rủi ro xảy ra khi người vay không thanh toán được nợ theo thỏa thuận hợp đồng dẫn đến sai hẹn trong nghĩa vụ trả nợ
- Rủi ro tín dụng được định nghĩa là nguy cơ mà người đi vay không thể chi trả tiền lãi hoặc hoàn trả vốn gốc so với thời hạn đã ấn định trong hợp đồng tín dụng. đây là thuộc tính vốn có của hoạt động ngân hàng. Rủi ro tín dụng tức là việc chi trả bị trì hoãn, hoặc tồi tệ hơn là không chi trả được toàn bộ. điều này gây ra sự cố đối với dòng chu chuyển tiền tệ và ảnh hưởng tới khả năng thanh khoản của ngân hàng

Rõ ràng là có đa dạng các quan điểm về rủi ro tín dụng tuy nhiên có thể hiểu rủi ro tín dụng là loại rủi ro phát sinh khi ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng (bao gồm các hình thức cấp tín dụng: cho vay, bảo lãnh, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán) qua việc khách hàng không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện nghĩa vụ của mình theo cam kết.

- Khái niệm rủi ro trong cho vay

Rủi ro trong cho vay của NHTM là việc khi NHTM cho người vay vay vốn theo các hợp đồng tuy nhiên khi người vay sai hẹn trong thực hiện nghĩa vụ trả nợ theo hợp đồng, bao gồm lỗ và/hoặc lãi. Sự sai hẹn có thể là trễ hạn hoặc không thanh toán.

Đối với các nước đang phát triển (như ở Việt Nam), các ngân hàng thiếu đa dạng trong kinh doanh các dịch vụ tài chính, các sản phẩm dịch vụ còn nghèo nàn, thì cho vay luôn được coi là dịch vụ chủ yếu của các Ngân hàng, đặc biệt đối với các ngân hàng nhỏ. Vì vậy rủi ro trong cho vay cao hay thấp sẽ quyết định hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

1.2.2.2 Đặc điểm của rủi ro trong hoạt động cho vay

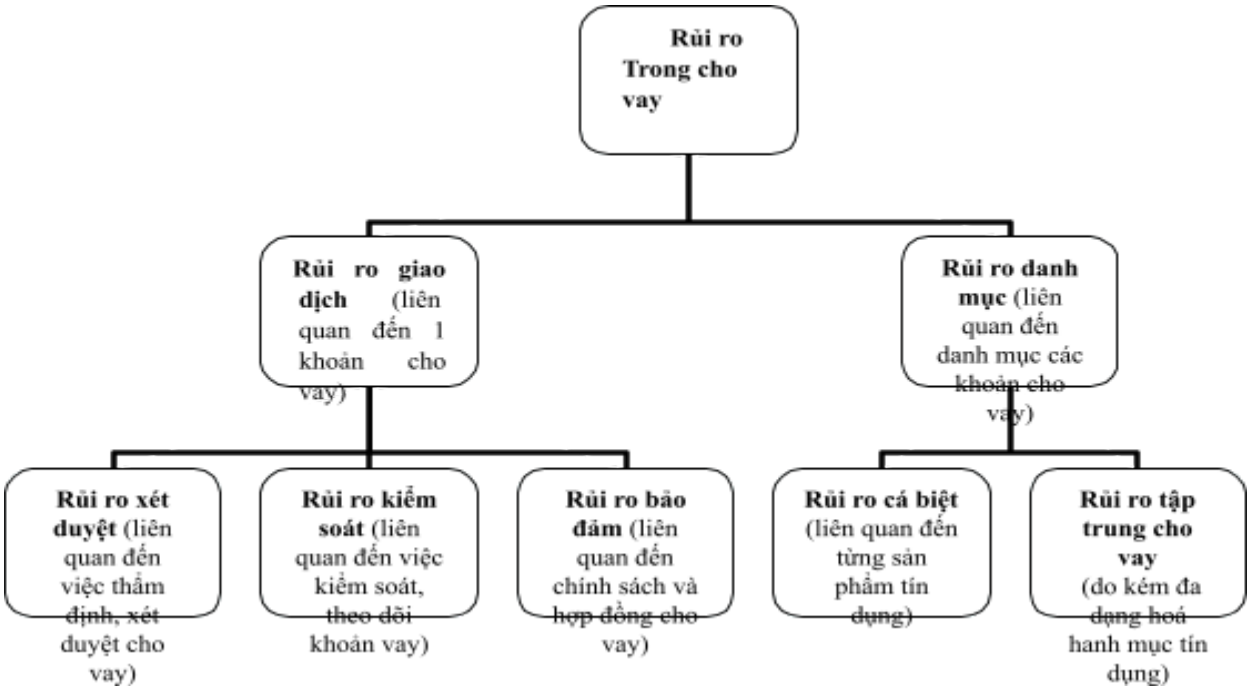
Để chủ động phòng ngừa rủi ro có hiệu quả, nhận biết các đặc điểm của rủi ro trong cho vay rất cần thiết và hữu ích. Rủi ro trong cho vay có những đặc điểm cơ bản sau:

- Rủi ro trong cho vay mang tính gián tiếp: Trong quan hệ tín dụng, ngân hàng chuyển giao quyền sử dụng vốn cho khách hàng. Rủi ro trong cho vay xảy ra khi khách hàng gặp những tổn thất và thất bại trong quá trình sử dụng vốn; hay nói cách khác những rủi ro trong hoạt động kinh doanh của khách hàng là nguyên nhân chủ yếu gây nên rủi ro trong cho vay của ngân hàng.

– Rủi ro trong hoạt động cho vay có tính chất đa dạng và phức tạp: Đặc điểm này biểu hiện ở sự đa dạng, phức tạp của nguyên nhân, hình thức, hậu quả của rủi ro tín dụng do đặc trưng ngân hàng là trung gian tài chính kinh doanh tiền tệ. Do đó khi phòng ngừa và xử lý rủi ro tín dụng phải chú ý đến mọi dấu hiệu rủi ro, xuất phát từ nguyên nhân bản chất và hậu quả do rủi ro tín dụng đem lại để có biện pháp phòng ngừa phù hợp.

Rủi ro trong hoạt động cho vay có tính tất yếu tức luôn tồn tại và gắn liền với hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại: Tình trạng thông tin bất cân xứng đã làm cho ngân hàng không thể nắm bắt được các dấu hiệu rủi ro một cách toàn diện và đầy đủ, điều này làm cho bất cứ khoản vay nào cũng tiềm ẩn rủi ro đối với ngân hàng. Kinh doanh ngân hàng thực chất là kinh doanh rủi ro ở mức phù hợp và đạt được lợi nhuận tương ứng

1.2.2.3 Phân loại rủi ro trong hoạt động cho vay



Rủi ro giao dịch là một hình thức của rủi ro trong cho vay mà nguyên nhân phát sinh là do những hạn chế trong quá trình giao dịch và xét duyệt cho vay, đánh giá khách hàng. Rủi ro giao dịch bao gồm:

– Rủi ro xét duyệt: rủi ro có liên quan đến quá trình đánh giá và phân tích tín dụng, phương án vay vốn để quyết định tài trợ của ngân hàng

– Rủi ro bảo đảm: rủi ro phát sinh từ các tiêu chuẩn đảm bảo như mức cho vay, loại tài sản đảm bảo, chủ thể đảm bảo…

– Rủi ro kiểm soát: rủi ro liên quan đến công tác quản lý khoản vay và hoạt động cho vay, bao gồm cả việc sử dụng hệ thống xếp hạng rủi ro và kỹ thuật xử lý các khoản vay có vấn đề.

Rủi ro danh mục là rủi ro tín dụng mà nguyên nhân phát sinh là do những hạn chế trong quản lý danh mục cho vay của ngân hàng, được phân thành:

– Rủi ro cá biệt: Xuất phát từ đặc điểm hoạt động và sử dụng vốn của khách hàng vay vốn, lĩnh vực kinh tế.

-- Rủi ro tập trung: Rủi ro do ngân hàng tập trung cho vay quá nhiều vào một số khách hàng, một ngành kinh tế hoặc trong cùng một vùng địa lý nhất định hoặc cùng một loại hình cho vay có rủi ro cao.

1.2.2.4 Phân loại các chỉ tiêu đánh giá, đo lường rủi ro trong cho vay NHTM

Kinh tế thị trường phát triển kéo theo hệ thống tài chính tín dụng ngày càng phong phú đa dạng tiềm ẩn nhiều rủi ro. Tuỳ theo các thức quản lý của từng NHTM mà việc định lượng các rủi ro tiềm ẩn cũng khác nhau, nhưng nhìn chung các NHTM đều tạo lập cho mình một cơ chế đảm bảo hạn chế tối đa rủi ro gặp phải. Thông thường sử dụng một số chỉ tiêu định lượng sau:

 Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ

Tỷ lệ nợ xấu (%) = Dư nợ xấu * 100% / Tổng dư nợ

Căn cứ theo quyết định số 493/2005/QĐ – NHNN ban hành về việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng và các tổ chức tín dụng và văn bản sửa đổi bổ sung số 18/2007/QĐ- NHNN thì các tổ chức tín dụng thực hiện phân loại nợ theo năm (05) nhóm như sau

- Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

Các khoản nợ trong hạn và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc lẫn lãi đúng hạn

Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại;

- Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90
ngày

Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu(đối với khách hàng là doanh nghiệp tổ chức thì tổ chức tín dụng phải có hồ sơ đánh giá khách hàng về khả năng trả nợ đầy đủ nợ gốc và lãi đúng kỳ hạn được điều chỉnh lần đầu

- Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2

Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo đúng hợp đồng tín dụng

- Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.

Các khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ 2

- Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ 2

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ 3 trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn

Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý

Nợ xấu bao gồm các khoản nợ được phân vào nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5.. Một tỷ lệ nợ xấu cao đồng nghĩa với việc rủi ro trong cho vay là rất lớn.

Hiện tại, rất nhiều các NHTM đang sử dụng 2 loại phân loại nợ đó là dựa theo số ngày quá hạn thực tế hoặc số lần cơ cấu nợ(mang tính định lượng) và dựa theo chất lượng khách hàng (mang tính định tính). Để xác định được số ngày quá hạn thực tế hoặc số lần cơ cấu NHTM chỉ cần dựa vào số ngày quá hạn thực tế phát sinh và số lần tiến hành cơ cấu nợ cho khách hàng là có thể phân loại được nợ. Tuy nhiên đối với phương pháp định tính phải dựa trên một hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của từng NHTM. Mỗi một phương pháp sẽ cho ra tỷ lệ nợ xấu là khác nhau. Thông thường theo phương pháp định tính sẽ cho kết quả tỷ lệ nợ xấu cao hơn phương pháp định lượng bụi theo phương pháp định tính người ta có thể đánh giá khách hàng trên nhiều phương diện khác nhau và có thể phát hiện những rủi ro tiềm ẩn. Tuy nhiên phương pháp này cũng mang nhiều tính chất chủ quan của bởi lẽ phụ thuộc vào người sẽ chấm điểm khách hàng theo hệ thống xếp hạng nội bộ, phụ thuộc vào số lượng, chất lượng của thông tin mà người chấm định hạng thu thập được.

Tỷ lệ nợ xấu đối với các NHTM dưới 5% được coi là an toàn. Các NHTM căn cứ tỷ lệ an toàn, so sánh tỷ lệ nợ xấu giữa các kỳ từ đó đưa ra mức tỷ lệ cho năm kế

hoạch. Trong giai đoạn hiện nay việc kiểm soát nợ xấu, đưa về mức độ an toàn là bài toán đang cần tìm lời giải đối với rất nhiều các NHTM.

- Tỷ lệ nợ quá hạn tổng dư nợ

Tỷ lệ nợ quá hạn (%) = Dư nợ quá hạn * 100% / Tổng dư nợ

Căn cứ theo quyết định số 493/2005/QĐ – NHNN ban hành về việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng và các tổ chức tín dụng Thì khái niệm Nợ quá hạn được hiểu là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã quá hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn đối với các NHTM dưới 5% theo thông lệ quốc tế, tỷ lệ này ở nước ta là 3%,được coi là an toàn. Cũng giống như nợ xấu, các NHTM căn cứ tỷ lệ an toàn, so sánh tỷ lệ nợ quá hạn giữa các kỳ từ đó đưa ra mức tỷ lệ cho năm kế hoạch.

Tỷ lệ này cũng chỉ mang tính chất thời điểm bởi lẽ từ cách chia phát sinh từ số ngày quá hạn thực tế để hình thành nên các nhóm nợ. Quá hạn càng lâu sẽ càng nhanh tụt xuống nhóm nợ xấu. Nợ quá hạn cũng là một trong những biểu hiện ban đầu của rủi ro. Vì vậy việc ngăn chặn,kiểm soát nợ quá hạn cũng là việc ngăn ngừa rủi ro tiềm ẩn.

- Tỷ lệ nợ cơ cấu trên tổng dư nợ

Tỷ lệ nợ cơ cấu (%) = Dư nợ cơ cấu * 100% / Tổng dư nợ

Dư nợ cơ cấu là dư nợ mà đã được NHTM chấp thuận thay đổi kỳ hạn trả nợ, gia hạn nợ vay đối với các khoản nợ vay của khách hàng theo hai phương thức: Điều chỉnh kỳ hạn trả nợ và gia hạn nợ vay

Việc cơ cấu lại thời gian trả nợ cho khách hàng là việc điều chỉnh lại lịch trả nợ cho khách hàng sau khi khách hàng không thực hiện được theo đúng cam kết về lịch trả nợ. Cũng nhằm để đảm bảo khách hàng trả được nợ cho Ngân hàng. Tuy nhiên khi đã có dư nợ cơ cấu thì khách hàng không thể xếp vào nhóm 1 - nợ đủ tiêu chuẩn.

Rõ ràng nợ cơ cấu cũng là biểu hiện của sự rủi ro. Khi khách hàng cũng không trả được nợ đúng hẹn cho Ngân hàng. Hơn thế nữa sự khó khăn trong tài chính của khách hàng cũng dần được hé lộ. Tỷ lệ nợ cơ cấu càng thấp thì chất lượng tín dụng càng cao. Mức độ rủi ro vì thế mà giảm dần.

- Tỷ lệ thu lãi treo.

Tỷ lệ thu lãi treo (%) = (Dư lãi treo Ck - Dư lãi treo Đk)*100%/Dư lãi treo Đk

Theo quy định, NHTM hạch toán số phải thu phát sinh trong kỳ vào thu nhập của mình đối với các khoản nợ được phân loại vào nợ nhóm 1(Nợ đủ tiêu chuẩn) . Đối với phần lãi của các nhóm nợ còn lại sẽ được hạch toán ngoại bảng - gọi chung là lãi treo. Quy định này nhằm xác định thu nhập của Ngân hàng một cách thực tế, chính xác. Chất lượng tín dụng càng cao, tỷ lệ nợ nhóm 1 càng lớn thì thu nhập Ngân hàng càng cao. Điều này đồng nghĩa với việc lãi treo càng cao thì chất lượng tín dụng càng thấp. Tỷ lệ thu lãi treo càng cao thì rủi ro càng thấp.

- Trích lập dự phòng rủi ro

Trích lập dự phòng rủi ro là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra do khách hàng của tổ chức tín dụng không thực hiện nghĩa vụ theo cam kết. Dự phòng rủi ro được tính theo dư nợ gốc và hạch toán vào chi phí hoạt động của tổ chức tín dụng. Bao gồm Dự phòng cụ thể và Dự phòng chung.

Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể đối với các nhóm nợ quy định tại khoản 1 Điều này như sau:

a) Nhóm 1: 0%
b) Nhóm 2: 5%
c) Nhóm 3: 20%
d) Nhóm 4: 50%
e) Nhóm 5: 100%

Tổ chức tín dụng thực hiện trích lập và duy trì dự phòng chung bằng 0.75% tổng giá trị của các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4.

Khi tổn thất xảy ra các NHTM sử dụng quỹ dự phòng để bù đắp những rủi ro đã xảy ra. Vì vậy nếu nợ quá hạn, nợ xấu tăng cao, trích lập dự phòng sẽ càng tăng. Quỹ dự phòng rủi ro ngày càng lớn cũng chứng tỏ hoạt động của NHTM đang gặp khó khăn, nợ xấu gia tăng. Vì vậy đó cũng là một chỉ số đánh giá rủi ro trong hoạt động cho vay của NHTM.

Đánh giá rủi ro trong hoạt động cho vay chúng ta phải phân tích đánh giá các chỉ số trên trong mối liên hệ với nhau, bởi lẽ các chỉ tiêu trên có mối quan hệ mật thiết với nhau. Kinh tế càng phát triển, hoạt động tín dụng diễn biến phức tạp và rất đa dạng, vì vậy đòi hỏi mức độ quản lý của từng Ngân hàng cũng thay đổi theo từng bước phát triển đó. Từ đó đưa ra cách quản trị quan hệ khách hàng cá nhân hợp lý, hiệu quả.

1.2.2.5 Nhân tố của rủi ro trong cho vay

1.2.2.5.1 Các nhân tố gây ra rủi ro trong cho vay

- Nhân tố khách quan

a) Rủi ro do các nguyên nhân từ phía khách hàng vay

- Sử dụng vốn sai mục đích, không có thiện chí trong việc trả nợ vay:

Đa số các doanh nghiệp khi vay vốn ngân hàng đều có các phương án kinh doanh cụ thể, khả thi. Số lượng các doanh nghiệp sử dụng vốn sai mục đích, cố ý lừa đảo ngân hàng để chiếm đoạt tài sản không nhiều. Tuy nhiên những vụ việc phát sinh lại hết sức nặng nề, liên quan đến uy tín của các cán bộ, làm ảnh hưởng xấu đến các doanh nghiệp khác.

- Khả năng quản lý kinh doanh kém:

Khi các doanh nghiệp vay tiền ngân hàng để mở rộng quy mô kinh doanh, đa phần là tập trung vốn đầu tư vào tài sản vật chất chứ ít doanh nghiệp nào mạnh dạn đổi mới cung cách quản lý, đầu tư cho bộ máy giám sát kinh doanh, tài chính, kế toán theo đúng chuẩn mực. Quy mô kinh doanh phình ra quá to so với tư duy quản lý là nguyên nhân dẫn đến sự phá sản của các phương án kinh doanh đầy khả thi mà lẽ ra nó phải thành công trên thực tế.

- Tình hình tài chính doanh nghiệp yếu kém, thiếu minh bạch:

Quy mô tài sản, nguồn vốn nhỏ bé, tỷ lệ nợ so với vốn tự có cao là đặc điểm chung của hầu hết các doanh nghiệp VN. Ngoài ra, thói quen ghi chép đầy đủ, chính xác, rõ ràng các sổ sách kế toán vẫn chưa được các doanh nghiệp tuân thủ nghiêm chỉnh và trung thực. Do vậy, sổ sách kế toán mà các doanh nghiệp cung cấp cho ngân hàng nhiều khi chỉ mang tính chất hình thức hơn là thực chất. Khi cán bộ ngân hàng lập các bản phân tích tài chính của doanh nghiệp dựa trên số liệu do các doanh nghiệp cung cấp, thường thiếu tính thực tế và xác thực. Đây cũng là nguyên nhân vì sao ngân hàng vẫn luôn xem nặng phần tài sản thế chấp như là chỗ dựa cuối cùng để phòng chống rủi ro tín dụng.

b) Rủi ro do các nguyên nhân từ phía ngân hàng cho vay

- Lỏng lẻo trong công tác kiểm tra nội bộ các ngân hàng:

Kiểm tra nội bộ có điểm mạnh hơn thanh tra NHNN ở tính thời gian vì nó nhanh chóng, kịp thời ngay khi vừa phát sinh vấn đề và tính sâu sát của người kiểm tra viên, do việc kiểm tra được thực hiện thường xuyên cùng với công việc kinh doanh. Nhưng trong thời gian trước đây, công việc kiểm tra nội bộ của các ngân hàng hầu như chỉ tồn tại trên hình thức. Kiểm tra nội bộ cần phải được xem như hệ thống "thắng" của

cỗ xe tín dụng. Cỗ xe càng lao đi với vận tốc lớn thì hệ thống này càng phải an toàn, hiệu quả thì mới tránh cho cỗ xe khỏi đi vào những ngã rẽ rủi ro vốn luôn luôn tồn tại thường trực trên con đường đi tới.

- Bố trí cán bộ thiếu đạo đức và trình độ chuyên môn nghiệp vụ:

Một số vụ án kinh tế lớn trong thời gian vừa qua có liên quan đến cán bộ NHTM đều có sự tiếp tay của một số cán bộ ngân hàng cùng với khách hàng làm giả hồ sơ vay, hay nâng giá tài sản thế chấp, cầm cố lên quá cao so với thực tế để rút tiền ngân hàng.

Đạo đức của cán bộ là một trong các yếu tố tối quan trọng để giải quyết vấn đề hạn chế rủi ro tín dụng. Một cán bộ kém về năng lực có thể bồi dưỡng thêm, nhưng một cán bộ tha hóa về đạo đức mà lại giỏi về mặt nghiệp vụ thì thật vô cùng nguy hiểm khi được bố trí trong công tác tín dụng.

- Thiếu giám sát và quản lý sau khi cho vay:

Các ngân hàng thường có thói quen tập trung nhiều công sức cho việc thẩm định trước khi cho vay mà lơi lỏng quá trình kiểm tra, kiểm soát đồng vốn sau khi cho vay. Khi ngân hàng cho vay thì khoản cho vay cần phải được quản lý một cách chủ động để đảm bảo sẽ được hoàn trả. Theo dõi nợ là một trong những trách nhiệm quan trọng nhất của cán bộ tín dụng nói riêng và của ngân hàng nói chung. Việc theo dõi hoạt động của khách hàng vay nhằm tuân thủ các điều khoản đề ra trong hợp đồng tín dụng giữa khách hàng và ngân hàng nhằm tìm ra những cơ hội kinh doanh mới và mở rộng cơ hội kinh doanh. Tuy nhiên trong thời gian qua các NHTM chưa thực hiện tốt công tác này. Điều này một phần do yếu tố tâm lý ngại gây phiền hà cho khách hàng của cán bộ ngân hàng, một phần do hệ thống thông tin quản lý phục vụ kinh doanh tại các doanh nghiệp quá lạc hậu, không cung cấp được kịp thời, đầy đủ các thông tin mà NHTM yêu cầu.

- Sự hợp tác giữa các NHTM quá lỏng lẻo, vai trò của CIC chưa thực sự hiệu quả:

Kinh doanh ngân hàng là một nghề đặc biệt huy động vốn để cho vay hay nói cách khác đi vay để cho vay, do vậy vấn đề rủi ro trong hoạt động tín dụng là không thể tránh khỏi, các ngân hàng cần phải hợp tác chặt chẽ với nhau nhằm hạn chế rủi ro. Sự hợp tác nảy sinh do nhu cầu quản lý rủi ro đối với cùng một khách hàng khi khách hàng này vay tiền tại nhiều ngân hàng. Trong quản trị tài chính, khả năng trả nợ của một khách hàng là một con số cụ thể, có giới hạn tối đa của nó. Nếu do sự thiếu trao đổi thông tin, dẫn đến việc nhiều ngân hàng cùng cho vay một khách hàng đến mức vượt quá giới hạn tối đa này thì rủi ro chia đều cho tất cả chứ không chừa một ngân hàng nào.

Trong tình hình cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gay gắt như hiện nay, vai trò của CIC là rất quan trọng trong việc cung cấp thông tin kịp thời, chính xác để các ngân hàng có các quyết định cho vay hợp lý. Đáng tiếc là hiện nay ngân hàng dữ liệu của CIC chưa đầy đủ và thông tin còn quá đơn điệu, chưa được cập nhật và xử lý kịp thời.

Tóm lại, rủi ro trong hoạt động cho vay có thể phát sinh do rất nhiều nguyên nhân chủ quan hoặc khách quan. Các biện pháp phòng chống rủi ro có thể nằm trong tầm tay của các NHTM nhưng cũng có những biện pháp vượt ngoài khả năng của riêng từng ngân hàng, liên quan đến vấn đề nội tại của bản thân nền kinh tế đang chuyển đổi, đang định hướng mô hình phát triển ở VN. Trong phạm vi tầm tay của các ngân hàng, rủi ro tín dụng phụ thuộc vào năng lực của bộ phận tín dụng trong việc phát hiện và hạn chế rủi ro từ lúc xem xét quyết định cho vay cũng như trong suốt thời gian vay.

1.2.2.5.2 Hậu quả của rủi ro trong hoạt động cho vay đối với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại

Rủi ro tín dụng luôn tiềm ẩn trong kinh doanh ngân hàng và đã gây ra những hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng nhiều mặt đến đời sống kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia, thậm chí có thể lan rộng trên phạm vi toàn cầu.

– Đối với ngân hàng bị rủi ro:

Do đặc thù là " Đi vay để cho vay" nên khi khách hàng vay không trả được nợ gốc, lãi, và các khoản phí khác. Trong khi vẫn phải thanh toán các khoản lãi từ nguồn huy động, Vì thế làm cho lợi nhuận bị giảm sút, thậm chí nếu trầm trọng hơn thì có thể bị phá sản.

– Đối với hệ thống ngân hàng:

Hoạt động của một ngân hàng trong một quốc gia có liên quan đến hệ thống ngân hàng và các tổ chức kinh tế, xã hội và cá nhân trong nền kinh tế. Do vậy nếu một ngân hàng có kết quả hoạt động xấu, thậm chí dẫn đến mất khả năng thanh toán và phá sản thì sẽ có những tác động dây chuyền ảnh hưởng xấu các ngân hàng và các bộ phận kinh tế khác. Nếu không có sự can thiệp kịp thời của NHNN và Chính phủ thì tâm lý sợ mất tiền sẽ lây lan đến toàn bộ người gửi tiền và họ sẽ đồng loạt rút tiền tại các NHTM làm cho các ngân hàng khác vô hình chung cũng rơi vào tình trạng mất khả năng thanh toán.

– Đối với nền kinh tế:

Ngân hàng có mối quan hệ chặt chẽ với nền kinh tế, là kênh thu hút và bơm tiền cho nền kinh tế, vì vậy rủi ro tín dụng gây nên sự phá sản một ngân hàng sẽ làm cho nền kinh tế bị rối loạn, hoạt động kinh tế bị mất ổn định và ngưng trệ, mất bình

ổn về

quan hệ cung cầu, lạm phát, thất nghiệp, tệ nạn xã hội gia tăng, tình hình an ninh chính trị bất ổn…

– Trong quan hệ kinh tế đối ngoại:

Làm ảnh hưởng đến vị thế và hình ảnh của hệ thống ngân hàng – tài chính quốc gia cũng như toàn bộ nền kinh tế của quốc gia đó.

Tóm lại, rủi ro tín dụng của một ngân hàng xảy ra sẽ gây ảnh hưởng ở các mức độ khác nhau: Nhẹ nhất là ngân hàng bị giảm lợi nhuận khi phải trích lập dự phòng, không thu hồi được lãi cho vay, nặng nhất khi ngân hàng không thu được vốn gốc và lãi vay, nợ thất thu với tỷ lệ cao dẫn đến ngân hàng bị lỗ và mất vốn. Nếu tình trạng này kéo dài không khắc phục được, ngân hàng sẽ bị phá sản, gây hậu quả nghiêm trọng cho nền kinh tế nói chung và hệ thống ngân hàng nói riêng. Chính vì vậy đòi hỏi các nhà quản trị ngân hàng phải hết sức thận trọng và có những biện pháp thích hợp nhằm giảm thiểu rủi ro trong cho vay

1.3 Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân của NHTM

1.3.1. Yêu cầu và cơ sở pháp lý tổ chức quản trị

1.3.1.1. Sự cần thiết phải quản trị quan hệ khách hàng cá nhân cho vay

Như chúng ta đã biết hoạt động cho vay là hoạt động chủ yếu của các Ngân hàng thương mại và đem lại lợi nhuận chính cho Ngân hàng, Tuy nhiên song hành với hoạt động này là rủi ro có thể gặp phải. Rủi ro tồn tại là lẽ tất yếu, khi nào có hoạt động cho vay thì khi đó có rủi ro từ hoạt động cho vay đó. Vì vậy trong bối cảnh kinh tế hiện nay, các Ngân hàng ngày càng phải nâng cao năng lực quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay:

-Đối với Ngân hàng : Khi không nâng cao năng lực quản trị quan hệ khách hàng cá nhân, khi xảy ra rủi ro trong cho vay khiến Ngân hàng có thể bị mất vốn, suy giảm lợi nhuận, ảnh hưởng đến uy tín, có thể dẫn đến phá sản.

-Đối với Nền kinh tế : Khi gặp rủi ro có thể dẫn đến phá sản một Ngân hàng, Trong khi Ngân hàng là trung gian tài chính là “người đi vay để cho vay”. Khi Ngân hàng không còn uy tín có thể ảnh hưởng dây chuyền dẫn đến sụp đổ cả một hệ thống tài chính. Từ đó ảnh hưởng đến chính trị,kinh tế của một đất nước.

-Đối với bản thân Doanh nghiệp : Khi xảy ra rủi ro hoặc tiềm ẩn rủi ro mà Ngân hàng cảnh báo được khi đó Ngân hàng sẽ thực hiện các chính sách tín dụng liên quan thắt chặt hơn, như bổ sung thêm tài sản đảm bảo, lãi suất tăng, làm cho chi phí doanh nghiệp tăng cao, hoạt động kinh doanh giảm đi. Khó lại chồng chất khó. Có thể dẫn đến không trả được nợ, việc phá sản là tất yếu xảy ra.

Ngân hàng còn là công cụ của Nhà nước thực hiện các chính sách ổn định kinh tế vĩ mô, thúc đẩy các thành phần kinh tế phát triển, tạo công ăn việc làm cho xã hội. Vì lẽ đó bằng mọi cách các Ngân hàng phải nâng cao năng lực quản trị quan hệ khách hàng cá nhân của riêng mình để tìm kiếm lợi nhuận và ổn định kinh tế trong thời kỳ kinh tế thế giới có những biến động khó lường.,

1.3.1.2. Nguyên tắc quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay của NHTM

- ***Thiết lập môi trường rủi ro tín dụng phù hợp***

Ngân hàng phải thực hiện phê duyệt và rà soát định kỳ (ít nhất là hàng năm) chiến lược và chính sách về rủi ro tín dụng của Ngân hàng. Chiến lược này phản ánh sức chịu đựng của Ngân hàng đối với rủi ro và mức độ sinh lời mà Ngân hàng dự kiến đạt được khi phải gánh chịu các loại rủi ro tín dụng.

Đồng thời phải có trách nhiệm triển khai thực hiện chiến lược rủi ro tín dụng do đã được phê duyệt, và xây dựng chính sách và quy trình để nhận dạng, đo lường, kiểm soát và hạn chế rủi ro tín dụng. Những chính sách và quy trình này cần chỉ rõ rủi ro tín dụng trong toàn bộ hoạt động của Ngân hàng ở từng khoản tín dụng cũng như ở cấp độ quản lý danh mục

Ngân hàng cần phải xác định và quản lý rủi ro tín dụng phát sinh trong tất các sản phẩm và các hoạt động. Ngân hàng phải đảm bảo rằng rủi ro của các sản phẩm và hoạt động mới phải được kiểm soát và thực hiện theo quy trình quản lý rủi ro thích hợp trước khi sản phẩm và hoạt động đó được ban hành hoặc triển khai và phải được phê duyệt trước bởi hội đồng quản trị hoặc một uỷ ban thích hợp.

Các nguyên tắc này quy định ngân hàng cần phải thiết lập một môi trường rủi ro tín dụng phù hợp hay nói cách khác là phải xác định được mức độ chấp nhận rủi ro hay khẩu vị rủi ro của Ngân hàng

- ***Thực hiện theo một quy trình cấp tín dụng hợp lý***

Ngân hàng phải hoạt động trong phạm vi các tiêu chí cấp tín dụng được xác định rõ ràng và hiệu quả. Những tiêu chí này cần bao gồm những chỉ số rõ ràng về thị trường mục tiêu của Ngân hàng và sự hiểu biết thấu đáo của người vay vốn hay đối tác, nguồn trả nợ của khách hàng cũng như mục đích và cơ cấu tín dụng.

Ngân hàng phải xây dựng các hạn mức tín dụng tổng thể cho mỗi khách hàng hoặc đối tác vay vốn, hoặc nhóm khách hàng có liên quan được tổng hợp lại theo các loại rủi ro khác nhau theo các phương pháp có nghĩa và có thể so sánh được cả trong sổ ngân hàng và sổ kinh doanh cả trong và ngoài bảng tổng kết tài sản.

Ngân hàng cần phải có quy trình rõ ràng cho việc phê duyệt mới, sửa đổi, cấp lại hoặc tái tài trợ các khoản tín dụng hiện tại.

Việc cấp tín dụng phải được thực hiện trên nguyên tắc thận trọng và khách quan. Cụ thể là các khoản tín dụng cho các công ty và cá nhân có liên quan phải được giám sát và quan tâm đặc biệt và cần có những biện pháp thích hợp để kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong việc cho vay

- Duy trì một quy trình đo lường, kiểm soát và quản trị tín dụng phù hợp

Ngân hàng cần phải có một hệ thống để thực hiện quản trị và giám sát thường xuyên, liên tục danh mục các khoản cho vay có rủi ro.

Ngân hàng cần phải có hệ thống giám sát điều kiện của từng khoản tín dụng, bao gồm cả việc xác định đủ mức dự phòng rủi ro tín dụng.

Ngân hàng cần có hệ thống đánh giá rủi ro tín dụng nội bộ để quản lý rủi ro tín dụng. Hệ thống định hạng cần phải nhất quán với bản chất, quy mô và mức độ phức tạp trong hoạt động của Ngân hàng.

Ngân hàng phải có hệ thống thông tin và các kỹ thuật phân tích để trợ giúp cán bộ quản lý có thể đo lường rủi ro tín dụng phát sinh trong các hoạt động trong và ngoài Bảng cân đối kế toán. Hệ thống thông tin quản lý cần cung cấp đủ thông tin về cơ cấu của danh mục tín dụng để có thể nhận dạng các rủi ro tín dụng do tập trung vào một ngành, lĩnh vực.

Ngân hàng phải có hệ thống giám sát cấu trúc tổng thể và chất lượng danh mục tín dụng.

Ngân hàng cần phải đánh giá đầy đủ những biến động về điều kiện kinh tế có thể xảy ra trong tương lai khi xem xét từng khoản tín dụng cũng như danh mục cho vay của mình và cần đánh giá mức độ rủi ro tín dụng trong điều kiện xấu nhất .

- Đảm bảo kiểm soát đầy đủ rủi ro tín dụng

Ngân hàng phải xây dựng hệ thống rà soát, đánh giá độc lập và liên tục quy trình quản lý rủi ro tín dụng của ngân hàng, kết quả rà soát phải được báo cáo trực tiếp Hội đồng Quản trị và Ban điều hành.

Ngân hàng phải đảm bảo rằng chức năng cấp tín dụng được quản lý đúng mức và rủi ro tín dụng được kiểm soát theo các giới hạn và chuẩn mực nội bộ. Ngân hàng cần thiết lập và thực thi hệ thống kiểm tra nội bộ và các thông lệ khác để đảm bảo rằng các trường hợp ngoại lệ so với chính sách, quy trình và hạn mức được báo cáo một các kịp thời tới cấp quản lý thích hợp để xử lý.

Ngân hàng phải có hệ thống cảnh báo sớm đối với các khoản tín dụng có nguy cơ giảm sút, quản lý các khoản cho vay có vấn đề và các trường hợp nợ xấu tương tự.

1.3.2. Nội dung và phương pháp của quản trị quan hệ khách hàng cá nhân

1.3.2.1. Nội dung của quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân

- ***Nhận dạng rủi ro***

Trong hoạt động khách hàng xuất hiện những dấu hiệu cảnh báo có nguy cơ phát sinh rủi ro do bất cứ một nguyên nhân nào, để phòng ngừa trước hết Ngân hàng cần phải phát hiện ra những dấu hiệu đó để kịp thời đưa ra các biện pháp đối phó trong tình huống xấu nhất – xảy ra rủi ro. Sau đây là một vài nhận dạng :

- Nhu cầu vay vốn tăng cao so với doanh thu, vòng quay vốn chậm.
- Bên vay sử dụng vốn sai mục đích
- Thay đổi cơ cấu quản trị, ban lãnh đạo doanh nghiệp
- Sản phẩm tiêu thụ chậm, hàng tồn kho ngày càng tăng
- Các khoản phải thu lớn, xuất hiện những khoản thu khó đòi
- Báo cáo tài chính không rõ ràng minh bạch, có nhiều báo cáo tài chính khác nhau
- Có những thông tin xấu ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp
- Thường xuyên gia hạn, điều chỉnh kỳ hạn nợ
- Ban lãnh đạo doanh nghiệp luôn lảng tránh hoặc trì hoãn trong việc thực hiện các yêu cầu của Ngân hàng

Khi khách hàng xuất hiện những dấu hiệu đáng nghi về việc có thể xảy ra rủi ro. Ngân hàng cần phải xác định ngay theo những dấu hiệu đó, xem xét, rà soát lại khách hàng xác định tính chính xác của thông tin. Nếu dấu hiệu là chính xác và nghiêm trọng tìm hiểu nguyên nhân xảy ra sự việc. Đồng thời rà soát lại các khoản vay, tài sản đảm bảo liên quan đến khách hàng. Bổ sung những hồ sơ liên quan chưa đầy đủ. Có thể thực hiện việc ngừng cấp tín dụng khi phát hiện khách hàng có rủi ro xảy ra.

- ***Đo lường rủi ro***

Sau khi nhận dạng được rủi ro xảy ra, Ngân hàng cần tiến hành đo lường các rủi ro có thể xảy ra**.**

**** Theo mô hình các chỉ tiêu rủi ro chính (Key risk indicators)***

- Tốc độ tăng trưởng tín dụng
- Dư nợ tín dụng/Tổng tài sản.
- Dư nợ cho vay/1 khách hàng
- Trích lập dự phòng rủi ro

- Tỷ lệ nợ xấu: Tổng dư nợ xấu/Tổng dư nợ

- Tỷ lệ nợ quá hạn: Tổng dư nợ quá hạn/Tổng dư nợ

- Khả năng bù đắp rủi ro: (Vốn CSH+DPRR)/Tổng dư nợ xấu

- Cơ cấu danh mục cho vay: Tỷ trọng dư nợ cho vay theo ngành nghề.

- Tỷ trọng cho vay các lĩnh vực nhạy cảm: Dư nợ cho vay kinh doanh chứng khoán, dư nợ cho vay bất động sản.

- Tỷ trọng dư nợ cho vay 20 khách hàng lớn nhất/Tổng dư nợ.

- Tỷ trọng cho vay, bảo lãnh của 1 khách hàng lớn/vốn tự có

- Tỷ trọng cho vay 1 nhóm khách hàng liên quan/Vốn tự có

**** Theo mô hình tính toán tổn thất dự kiến (Expected Loss/VAR)***

- Tổn thất dự kiến EL = EAD PD LGD

Trong đó: EAD = Exposure at Default (Dư nợ có rủi ro)

PD = Probability of Default (Xác suất xảy ra rủi ro)

LGD = Loss Given Default (Tỷ lệ tổn thất khi khách hàng không trả được nợ)

Tổn thất dự kiến (EL) thể hiện tổn thất tín dụng bình quân của Ngân hàng. Việc định giá tiền vay của Ngân hàng phải đủ để bù đắp tổn thất tín dụng bình quân này.

- VAR (Value at Risk): Giá trị rủi ro là số tiền tối đa có thể tổn thất của một danh mục trong một giai đoạn nhất định với một độ tin cậy nhất định

✔ ***Kiểm soát và giảm thiểu rủi ro***

Sau khi đã nhận dạng, đo lường rủi ro có thể xảy ra tùy thuộc mức độ hệ trọng Ngân hàng đưa ra các biện pháp nhằm mục tiêu kiểm soát giảm thiểu rủi ro mức tối đa.

- Xây dựng mô hình phù hợp để kiểm soát rủi ro: Có thể thực hiện bằng cách tách bạch 3 khâu của tín dụng thành: Khâu đề xuất vay (ở khâu này chủ yếu tiếp nhận yêu cầu vay vốn của khách hàng, bộ phận trực tiếp tiếp xúc khách hàng); Khâu thẩm định rủi ro(ở khâu này chủ yếu tiếp nhận hồ sơ ở bộ phần đề xuất, thực hiện thẩm định việc tuân thủ các quy định quy trình tín dụng); Khâu tác nghiệp (ở khâu này chịu trách nhiệm kiểm soát bề mặt hồ sơ giấy tờ liên quan khoản vay, thực hiện giải ngân và lưu giữ hồ sơ).

- Kiểm soát theo quy trình cấp tín dụng: Trước, trong và sau khi cho vay, có thể thực hiện bằng cách kiểm tra định kỳ, hoặc đột xuất tất cả vấn đề liên quan khoản vay từ trước, trong, sau khi cho vay.

- Nâng cao tỷ trọng và chất lượng tài sản bảo đảm, Việc lựa chọn tài sản đảm

bảo cũng là một nhân tố quan trọng nhằm giảm thiểu rủi ro. Bởi lẽ khi xảy ra rủi ro việc phát mại

tài sản là kênh thu nợ thứ 2 của Ngân hàng. Nếu tài sản càng dễ phát mãi, Ngân hàng càng sớm thu hồi được nợ và giảm thiểu chi phí phát sinh.

- Phân loại và xử lý nợ xấu: thành lập bộ phận chuyên trách việc thực hiện phân loại và xử lý nợ xấu. Nếu xác định nguyên nhân phát sinh nợ xấu có nhiều nhân tố từ khách quan, ngân hàng có thể thực hiện cơ cấu nợ cho khách hàng, tuy nhiên phải chứng minh được nguồn trả nợ trong thời gian thực hiện cơ cấu nợ.

- Trích dự phòng và xử lý rủi ro tín dụng: Trích dự phòng rủi ro là việc làm thường nhật của Ngân hàng, việc trích dự phòng sẽ được sử dụng khi khách hàng gặp rủi ro mất khả năng thanh toán. Ngoài ra việc xử lý rủi ro đúng thời điểm cũng giúp cho việc tiết kiệm chi phí giảm thiểu phản ứng không tốt của khách hàng.

- Mua bảo hiểm tín dụng: Mua bảo hiểm là một kênh giảm thiểu rủi ro hiệu quả mà rất nhiều các Ngân hàng thực hiện: Như bảo hiểm cháy nổ, bảo hiểm tiền gửi khách hàng, bảo hiểm vật chất xe….. Khi sự kiện bảo hiểm xảy ra, khoản tiền bồi thường của bảo hiểm là nguồn thanh toán tiếp theo cho Ngân hàng.

1.3.2.2. Phương pháp quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân

a) Công cụ thực hiện quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân

Quy trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân :

Các ngân hàng xây dựng quy trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân đảm bảo đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách nhanh nhất, nhưng phải đảm bảo an toàn về mặt hoạt động cho Ngân hàng. Cần xây dựng quy trình an toàn nhanh chóng và thuận tiện. Trong đó, cán bộ quan hệ khách hàng là người trực tiếp tiếp xúc khách hàng tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, hoàn thiện hồ sơ thẩm định khách hàng. Cung cấp hồ sơ thẩm định đã được cấp chủ quản phê duyệt cho phòng quản lý rủi ro thực hiện thẩm định lại trên bề mặt hồ sơ xem xét việc tuân thủ đúng theo quy định của Pháp luật, việc tuân thủ quy trình quy định của Ngân hàng hay chưa. Sau khi thực hiện thẩm định lại, Phòng Quản trị tín dụng sẽ có chức năng soát xét lại về bề mặt hồ sơ, căn cứ, chứng từ giải ngân phù hợp, điều kiện phòng thẩm định đưa ra, đặc biệt xem xét tài sản đảm bảo có đủ điều kiện để phát vay hay không. Như vậy, quá trình đánh giá rủi ro được thực hiện một cách tổng thể, liên tục trước trong và sau khi cho vay.

Việc xây dựng quy trình quản trị tín dụng dựa trên nguyên tắc an toàn nhưng vẫn phải gọn nhẹ và tiết kiệm thời gian cho khách hàng. Vì vậy thông thường các Ngân hàng thực hiện việc phân cấp, chia nhỏ thẩm quyền theo mức dư nợ hợp lý nhưng vẫn

đảm bảo đúng quy định. Việc quy định thẩm quyền phải theo thẩm quyền chung và phải được sự đồng ý của các bộ phận liên quan, cần được quy định theo văn bản.

Việc xây dựng quy trình tách bạch các khâu của quy trình tín dụng làm cho việc kiểm soát hồ sơ tín dụng liên quan đến khoản vay được khách quan và hiệu quả hơn. Các lỗi sai sót do chủ quan của cán bộ sẽ dần được giảm bớt. Nâng cao được chất lượng tín dụng giảm thiểu rủi ro.

- **Phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro**

Việc phân loại các khách hàng vay thành các nhóm nợ khác nhau để đảm bảo việc theo dõi đánh giá mức độ rủi ro đối với từng khách hàng. Từ đó có những ứng xử hợp lý đối với khách hàng thông qua mức độ đáp ứng các nhu cầu của khách hàng. Hiện nay việc phân loại nợ được thực hiện theo Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22/04/2005 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam. Theo đó phân thành 5 nhóm nợ: Nhóm 1 - Nợ đủ tiêu chuẩn; Nhóm 2 - Nợ cần chú ý; Nhóm 3 - Nợ dưới tiêu chuẩn; Nhóm 4 - Nợ nghi ngờ; Nhóm 5 - Nợ có khả năng mất vốn. Với từng nhóm nợ Ngân hàng xây dựng chính sách về tiếp thị sản phẩm, cho vay, tài sản bảo đảm phù hợp với từng nhóm trong từng thời kỳ. Việc làm này sẽ hạn chế rủi ro gặp phải, giúp Ngân hàng linh hoạt hơn trong việc quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

Đồng thời trên cơ sở phân loại thành các nhóm nợ khác nhau, làm cơ sở cho Ngân hàng trích lập dự phòng rủi ro. Đó là một biện pháp tính trước vào chi phí hoạt động của Ngân hàng một khoản tiền tương ứng với tổn thất có thể xảy ra do khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ theo cam kết. Số trích dự phòng gồm dự phòng chung và dự phòng riêng.

Ngân hàng thực hiện trích lập và duy trì dự phòng chung bằng 0.75% tổng giá trị của các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4.

Việc trích dự phòng cụ thể được thực hiện như sau :

Số tiền dự phòng cụ thể phải trích : RMax {0,(A-C)} x r

Trong đó : R: Số tiền dự phòng cụ thể phải trích

RA: Giá trị của khoản nợ

C: Giá trị tài sản đảm bảo

r: Tỷ lệ trích dự phòng cụ thể : Nhóm 1: 0%; Nhóm 2: 5%; Nhóm 3: 20%; Nhóm 4: 50%; Nhóm 5: 100%

Loại tài sản đảm bảo	Tỷ lệ tối đa (%)
Số dư trên tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm bằng Đồng Việt Nam tại tổ chức tín dụng	100%
Tín phiếu kho bạc, vàng, số dư trên tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm bằng ngoại tệ tại tổ chức tín dụng	100%
Trái phiếu chính phủ: - Có thời hạn còn lại từ 1 năm trở xuống - Có thời hạn từ 1 đến 5 năm - Có thời hạn còn lại trên 5 năm	95% 85% 80%
Thương phiếu, giấy tờ có giá của tổ chức tín dụng khác	75%
Chứng khoán của các tổ chức tín dụng khác	70%
Chứng khoán của doanh nghiệp	65%
Bất động sản (Gồm: nhà ở của dân cư có giấy tờ hợp pháp và/ hoặc bất động sản gắn liền với quyền sử dụng đất hợp pháp)	50%
Các loại tài sản đảm bảo khác	30%

b) Phương pháp quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân

Quá trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân bao gồm 4 nội dung: nhận biết; đo lường; quản lý và kiểm soát, xử lý tổn thất. Mặc dù có sự phân đoạn trong quy trình quản lý rủi ro tín dụng song một nguyên tắc có tính xuyên suốt là các khâu được phân ra trong quy trình phải luôn có sự liên hệ gắn bó với nhau, tạo thành một chu trình liên tục có vậy mới bảo đảm kiểm soát được rủi ro theo mục tiêu đã định. RRTD một khi đã xác định thì cần phải được phân tích, đo lường và đưa ra các biện pháp quản lý theo dõi. Cũng trong quá trình quản lý theo dõi, hệ thống quản trị quan hệ khách hàng cá nhân phải có khả năng xác định tìm ra các nguy cơ rủi ro mới và công việc của quản trị quan hệ khách hàng cá nhân lại được lặp lại.

Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân hiệu quả không có nghĩa là rủi ro không xảy ra mà là rủi ro có thể xảy ra nhưng xảy ra trong mức độ dự đoán trước và Ngân hàng đã chuẩn bị đủ nguồn lực để bù đắp các rủi ro có thể xảy ra đó.

1.3.2.3. Nhận biết rủi ro tín dụng

Nhận biết rủi ro tín dụng là việc phát hiện, xác định được các nguy cơ rủi ro tồn tại trong hoạt động tín dụng. Sự phát triển của công nghệ, thị trường và xu hướng toàn cầu hoá làm cho số lượng rủi ro ngày càng gia tăng và khả năng xảy ra rủi ro sẽ thường xuyên hơn. Vì vậy, một hệ thống quản trị quan hệ khách hàng cá nhân có hiệu quả phải là hệ thống có khả năng nhận biết hầu hết các rủi ro hiện hữu trong tín dụng. Ngân hàng nắm được tình hình rủi ro của danh mục tín dụng và trả lời được các câu hỏi sau:

- Lý do RRTD là do đánh giá tín dụng chưa tốt hay do thoái trào kinh doanh hay do gian lận hay chất lượng tài sản thế chấp kém?

- Ngân hàng có thể thấy RRTD tăng dần trong thời điểm này do cho vay tập trung không đúng thị trường?

- Ngân hàng có thể đạt được mục tiêu dài hạn về RRTD có thể chấp nhận?

Để đánh giá RRTD tiềm tàng của mỗi khách hàng ngay từ khâu phân tích hồ sơ xin vay, Ngân hàng thường tiến hành nghiên cứu chi tiết sáu khía cạnh (6 “C”, chữ cái đầu của tiếng Anh) của hồ sơ xin vay: Tính cách, năng lực, dòng tiền mặt, tài sản thế chấp, các điều kiện và sự kiểm soát. Tất cả phải thoả mãn các yêu cầu đối với một khoản cho vay tốt theo quan điểm của người cho vay.

Tính cách (Character). Cán bộ tín dụng phải có được những bằng chứng cho thấy rằng khách hàng có mục tiêu rõ ràng khi xin vay và có kế hoạch trả nợ nghiêm túc. Trách nhiệm, tính trung thực, mục đích vay vốn nghiêm túc, kế hoạch trả nợ rõ ràng là những tiêu chuẩn tạo dựng nên tính cách của khách hàng trong cách nhìn nhận của cán bộ tín dụng.

Năng lực (Capacity). Cán bộ tín dụng phải chắc chắn rằng khách hàng có đủ tư cách pháp lý trong việc ký kết hợp đồng vay vốn.Ví dụ, người chưa đủ 18 tuổi là người chưa thành niên không có đủ tư cách pháp lý để lập một hợp đồng tín dụng. Tương tự, cán bộ tín dụng phải chắc chắn rằng người đại diện cho công ty để tiến

hành thỏa thuận

và ký kết hợp đồng tín dụng phải được phê chuẩn bởi cấp có thẩm quyền theo quy định tại điều lệ Cty, phù hợp với quy định của pháp luật.

Dòng tiền mặt (Cash flow). Đây là nội dung có ý nghĩa quan trọng đối với một yêu cầu xin vay và thường tập trung vào câu hỏi: Liệu người vay có khả năng tạo ra một dòng tiền mặt đủ lớn để đáp ứng yêu cầu hoàn trả cho ngân hàng món vay không? Nhìn chung khách hàng vay vốn chỉ có ba nguồn có thể được sử dụng để hoàn trả khoản vay: (a) Dòng tiền mặt từ doanh thu bán hàng hoặc thu nhập, (b) dòng tiền từ việc bán tài sản, (c) các nguồn vốn huy động bằng cách phát hành nợ hay chứng khoán vốn. Bất cứ nguồn nào trong ba nguồn nêu trên đều có thể được sử dụng để đáp ứng nhu cầu tiền mặt trong việc thanh toán nợ cho ngân hàng. Tuy nhiên, các ngân hàng rất quan tâm tới dòng tiền tạo ra từ doanh thu bán hàng và xem đây là một nguồn chính để thanh toán nợ bởi vì việc bán các tài sản có thể làm suy yếu năng lực hoạt động của người vay và khiến cho ngân hàng rơi vào tình trạng một chủ nợ không được đảm bảo. Hơn nữa, sự thu hẹp quy mô dòng tiền mặt thường ẩn chứa một sự suy giảm trong kinh doanh và do đó ngân hàng phải đối mặt với rủi ro về một khoản nợ có vấn đề.

Tài sản thế chấp (collateral). Trong việc đánh giá tài sản thế chấp dành cho khoản vay, cán bộ tín phải đặt câu hỏi: Người vay có sở hữu một tài sản nào với giá trị ròng tương xứng với khoản vay không? Cán bộ tín dụng phải rất nhạy cảm với những đặc điểm như thời gian sử dụng, tình trạng hiện tại và mức độ chuyên môn hoá thể hiện ở tài sản của khách hàng. Ở đây, công nghệ có một vị trí quan trọng. Nếu tài sản của khách hàng quá lỗi thời về công nghệ, giá trị thế chấp của chúng sẽ bị giảm bởi lý do: ngân hàng có thể gặp nhiều khó khăn trong việc tìm người mua lại những tài sản này nếu khoản cho vay không được hoàn trả.

Các điều kiện môi trường (Conditions). Cán bộ tín dụng và các chuyên gia phân tích tín dụng phải nhận biết được những xu hướng tiến triển gần đây của khách hàng cũng như của ngành mà khách hàng hoạt động, thấy được mức độ tác động của những thay đổi trong nền kinh tế đối với khoản cho vay. Một khoản cho vay dường như rất tốt trên giấy tờ nhưng có thể giá trị của nó bị sụt giảm do doanh thu hay thu nhập của khách hàng giảm trong thời kỳ suy thoái kinh tế hoặc do lãi suất tăng cao

trước sức ép

của lạm phát. Để có thể phân tích nội dung này, NHTM rất cần lưu trữ các dữ liệu thông tin từ các báo, tạp chí, báo cáo nghiên cứu – về các ngành mà ngân hàng phục vụ chủ yếu.

Sự kiểm soát (Control). Nhân tố cuối cùng trong việc đánh giá độ tin cậy của một khách hàng là sự kiểm soát, nó tập trung vào các câu hỏi như: Liệu những thay đổi khi chính sách đưa ra quy định mới có ảnh hưởng bất lợi đến người vay không và liệu khách hàng có đáp ứng được tiêu chuẩn chất lượng tín dụng do các cơ quan quản lý ngân hàng đặt ra?...

1.3.2.4 Đo lường rủi ro tín dụng

Đo lường rủi ro tín dụng là bước tiếp theo sau khi đã phát hiện được nguy cơ rủi ro. Trên thực tế các bước này khá gần gũi với nhau và thường được gộp chung lại trong quá trình thực hiện tác nghiệp. Mục đích của các bước này là giúp cho toàn bộ bộ máy quản trị quan hệ khách hàng cá nhân hiểu chính xác và nhất quán nguy cơ rủi ro đã xác định, phân tích rõ nguyên nhân và quan trọng nhất là lượng hóa mức độ rủi ro có thể xảy ra đối với Ngân hàng để định giá rủi ro có thể chấp nhận được; trích lập dự phòng rủi ro.

Để duy trì một quá trình quản lý, đo lường và theo dõi tín dụng phù hợp, theo thông lệ tốt nhất do ủy ban Basel (2000) đề xuất, Ngân hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Nguyên tắc 1: Ngân hàng cần có hệ thống quản lý liên tục các danh mục đầu tư có rủi ro tín dụng.

Nguyên tắc 2: Ngân hàng cần có hệ thống theo dõi điều kiện của từng khoản tín dụng, bao gồm xác định mức độ đủ dự phòng và dự trữ

Nguyên tắc 3: Khuyến khích các Ngân hàng phát triển và sử dụng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ trong quản lý rủi ro tín dụng. Hệ thống xếp hạng cần thống nhất với bản chất, quy mô và mức độ phức tạp của các hoạt động của Ngân hàng.

Nguyên tắc 4: Ngân hàng cần có hệ thống thông tin và các kỹ thuật phân tích để cho phép lãnh đạo đo lường được rủi ro tín dụng trong mọi hoạt động nội bảng và ngoại bảng. Hệ thống thông tin quản lý phải cung cấp đầy đủ thông tin về cơ cấu của danh mục đầu tư tín dụng, bao gồm xác định sự tập trung rủi ro.

Nguyên tắc 5: Ngân hàng cần có hệ thống theo dõi cơ cấu và chất lượng của toàn bộ danh mục đầu tư tín dụng.

Nguyên tắc 6: Ngân hàng cần tính đến những thay đổi tiềm năng trong tương lai về các điều kiện kinh tế khi đánh giá từng khoản tín dụng và danh mục đầu tư và phải đánh giá các tài sản có tiềm năng rủi ro tín dụng trong điều kiện căng thẳng.

1.3.2.5 Quản lý, kiểm soát rủi ro tín dụng

Đây là những khâu thể hiện rõ nhất tính chiến lược, cũng như tư tưởng của Ngân hàng về RRTD. Trước hết, Ngân hàng cần xây dựng được hệ thống các công cụ hạn chế rủi ro như chính sách thiết lập giới hạn tín dụng, mức uỷ quyền, các tiêu chuẩn cấp tín dụng, xếp hạng tín dụng….

Chính sách thiết lập giới hạn tín dụng

Chính sách này được xây dựng đề cập vào ba giới hạn cơ bản đó là: Giới hạn tín dụng một khách hàng; Giới hạn tín dụng nhóm khách hàng có liên quan; Giới hạn tín dụng theo ngành, lĩnh vực hay khu vực địa lý….

Giới hạn tín dụng một khách hàng: Luật pháp các nước đều đưa ra quy định rõ về giới hạn này nhằm ngăn chặn các NHTM tập trung quá lớn vào một khách hàng. Giới hạn này được thiết lập trên cơ sở vốn của Ngân hàng, thông thường mức tín dụng cấp đối với một khách hàng không quá 10 –25% vốn tự có của NHTM. Thực tế ở các nước có nền kinh tế thị trường phát triển, NHTM thường thiết lập mức thấp hơn so quy định của pháp luật. Ở Việt Nam, theo quy định của NHNN, giới hạn cho vay, bảo lãnh tối đa đối với một khách hàng không vượt quá 25% vốn tự có của Ngân hàng.

Quá trình thiết lập giới hạn này Ngân hàng phải tính toán tổng hợp tất cả mức dư nợ dưới các hình thức cấp tín dụng chứa đựng rủi ro như dư nợ cho vay, bảo lãnh

chấp nhận thanh toán, L/C, cho thuê tài chính...

Giới hạn tín dụng nhóm khách hàng có liên quan: Cho đến thời điểm này, khái niệm và cách xác định, cách quản lý nhóm khách hàng có liên quan vẫn còn đang được các Ngân hàng tranh cãi, chưa đi đến thống nhất. Nhưng hiện tại, giới hạn tín dụng đối với một nhóm khách hàng đang tỏ ra đặc biệt quan trọng trong việc cấp tín dụng của Ngân hàng. Loại khách hàng này càng trở nên phổ biến đối với một số Ngân hàng có xu hướng thịnh hành phương pháp cho vay dựa trên uy tín hơn là căn cứ các thủ tục và điều kiện cho vay mang tính thương mại và truyền thống. Theo thông lệ chung thì giới hạn cho vay vào nhóm khách hàng có liên quan không vượt quá 50% vốn tự có của Ngân hàng và 60% nếu tính cả số dư bảo lãnh; hoặc ở mức khống chế chặt đối với nhóm khách hàng có liên quan đều do hội đồng quản trị xem xét, quyết định.

Giới hạn tín dụng theo ngành hoặc lĩnh vực: Giới hạn này khống chế tín dụng vào một ngành kinh doanh hay lĩnh vực, thậm chí theo khu vực địa lý (vùng, quốc gia). Giới hạn nhằm kiểm soát tổn thất tín dụng do hàng loạt khách hàng gặp khó khăn với cùng một lý do, ví dụ lĩnh vực kinh doanh bất động sản với rủi ro lớn khi thị trường đóng băng, có thể dẫn tới loạt khách hàng vay vốn kinh doanh trong lĩnh vực này phá sản, không trả được nợ Ngân hàng.

Xây dựng và tuân thủ tiêu chuẩn cấp tín dụng:

Là việc ngân hàng đặt ra các điều kiện về năng lực khách hàng, tài chính, phương án/dự án…, tuân thủ quy định của NHNN và quy định nội bộ của Ngân hàng. Theo quy định hiện hành của NHNN, Ngân hàng chỉ xem xét và quyết định cấp tín dụng khi khách hàng có đủ các điều kiện sau:

+ Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

+ Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp.

+ Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết.

+ Có dự án đầu tư, phương án kinh doanh khả thi và có hiệu quả.

+Thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay theo đúng quy định của pháp luật.

Để đảm bảo hoạt động theo quá trình cấp tín dụng lành mạnh, theo thông lệ tốt nhất do ủy ban Basel (2000) đề xuất, Ngân hàng phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

Nguyên tắc 1: Các Ngân hàng phải hoạt động trong phạm vi các tiêu chí cấp tín dụng lành mạnh được xác định cụ thể. Những tiêu chí này cần chỉ rõ thị trường mục tiêu của Ngân hàng và hiểu biết rõ về bên vay hoặc đối tác, cũng như mục đích và cơ cấu khoản tín dụng và nguồn hoàn trả.

Nguyên tắc 2: Ngân hàng cần xây dựng các hạn mức tín dụng tổng thể ở mức từng bên vay và đối tác và nhóm các đối tác có liên quan đến nhau để tạo ra các loại hình rủi ro tín dụng khác nhau theo cách có ý nghĩa và có thể so sánh được trong sổ sách kế toán Ngân hàng và sổ sách kế toán kinh doanh, nội bảng và ngoại bảng.

Nguyên tắc 3: Các Ngân hàng cần có một quá trình được xây dựng rõ ràng để phê duyệt các khoản tín dụng mới cũng như sửa đổi, gia hạn và tái tài trợ cho các khoản tín dụng hiện tại.

Nguyên tắc 4: Việc cấp tín dụng cần được thực hiện trên cơ sở công bằng giữa các bên. Đặc biệt, các khoản tín dụng cấp cho các công ty và cá nhân có liên quan cần được phê duyệt trên cơ sở ngoại lệ, theo dõi cẩn thận và thực hiện các bước cần thiết để kiểm soát hay loại trừ rủi ro cho vay trong trường hợp cho vay có ngoại lệ.

1.3.2.6 Xử lý tổn thất

Đây là khâu cuối cùng của quá trình quản lý rủi ro tín dụng. Theo đó, tổn thất dự kiến được coi là chi phí hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, nó thường được tính vào giá của khoản tín dụng và được bù đắp bằng nguồn dự phòng. Tổn thất ngoài dự kiến nếu quỹ dự phòng không đủ bù đắp thì phải bù đắp bằng nguồn vốn tự có.

Nguồn dự phòng RRTD

“ Dự phòng rủi ro” là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra do khách hàng của tổ chức tín dụng không thực hiện nghĩa vụ theo cam kết. Dự phòng rủi ro được tính theo dư nợ gốc và hạch toán vào chi phí hoạt động của tổ chức tín dụng. Dự phòng rủi ro bao gồm: dự phòng cụ thể và Dự phòng chung.

Dự phòng cụ thể là khoản tiền được trích lập trên cơ sở phân loại cụ thể các khoản nợ để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra.

Dự phòng chung là khoản tiền được trích lập để dự phòng cho những tổn thất chưa xác định được trong quá trình phân loại và trích lập dự phòng cụ thể và trong các trường hợp khó khăn về tài chính của các tổ chức tín dụng khi chất lượng các khoản nợ suy giảm.

Theo Quyết định số 493/2005/QĐ- NHNN ngày 22/04/2005 và Quyết định số 18/2007/QĐ-NHNN ngày 25/04/2007 (sửa đổi của quyết định 493) của Ngân hàng Nhà nước quy định tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể đối với các nhóm nợ của NHTM: Nhóm 1: 0%; Nhóm 2: 5%; Nhóm 3: 20%; Nhóm 4: 50%; Nhóm 5: 100%. Tỷ lệ trích lập dự phòng chung 0.75% tổng số dư tín dụng từ nhóm 1 đến nhóm 4.

Việc trích lập dự phòng bù đắp rủi ro là nhằm giúp Ngân hàng chủ động đối phó với các tổn thất dự kiến.

- Đảm bảo vốn an toàn tối thiểu

Để đảm bảo an toàn cho hoạt động Ngân hàng và dự phòng đầy đủ cho các rủi ro tín dụng, thị trường, tác nghiệp, hiệp ước Basel II quy định: Vốn tự có của Ngân hàng tối thiểu phải đạt 8% tổng tài sản có rủi ro (được xác định bằng cách nhân số vốn cần thiết cho rủi ro thị trường và tác nghiệp với 12.5, sau đó cộng với tổng tài sản có rủi ro tín dụng). Trong đó, tổng tài sản có rủi ro tín dụng được tính toán theo phương pháp tiêu chuẩn hóa hoặc phương pháp tiếp cận dựa trên xếp hạng nội bộ.

1.4 Kinh nghiệm quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay của các Ngân hàng.

1.4.1. Kinh nghiệm quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay của các Ngân hàng trên thế giới

1.4.1.1. Tại Mỹ

Cuối những năm 90, các ngân hàng ở Mỹ đã cảm nhận thấy áp lực trong việc gia tăng rủi ro tín dụng. Với sự cạnh tranh khốc liệt của những khoản cho vay trong suốt thời kỳ kinh tế tăng trưởng, các ngân hàng đã phải chấp nhận những khoản tín dụng có chất lượng thấp hơn để tăng thu nhập. Chính vì vậy khối lượng các khoản vay

thanh toán không đúng hạn tăng từ 7,5 tỷ USD quý 4 năm 1997 đã tăng lên 17,7 tỷ USD vào quý 3 năm 2000. Từ quý 3 năm 1999 đến quý 3 năm 2000, các khoản vay không có dự phòng tăng 25,9% các khoản vay quá hạn tăng 43,7%.

Sự lo ngại về rủi ro tín dụng đã làm cho các ngân hàng cẩn trọng hơn trong các khoản tín dụng mới và yêu cầu cao hơn với khách hàng. Họ vẫn muốn cho vay ra nhưng với những điều kiện chặt chẽ hơn. Thậm chí FED đã hạ lãi suất cho vay ngắn hạn mà lãi suất của các ngân hàng cho vay giảm không đáng kể. Thêm vào đó các khoản vay được kiểm soát chặt chẽ hơn.

Ngoài những công nghệ quản lý rủi ro hiện đại, các biện pháp quản lý rủi ro tín dụng cũng được các Ngân hàng Mỹ sử dụng, cụ thể: các Ngân hàng Mỹ coi sự trao đổi thường xuyên của khách hàng với Ngân hàng về tình hình kinh doanh, các cơ hội cũng như khó khăn sẽ giúp ngân hàng hiểu rõ về doanh nghiệp hơn. Số lần các cuộc gặp như vậy còn tùy thuộc vào hoàn cảnh, nhưng thường diễn ra một cách đều đặn để ngân hàng có thể hiểu về doanh nghiệp và chủ doanh nghiệp.

* Khủng hoảng nợ tại Mỹ năm 2007

Khủng hoảng nợ dưới chuẩn tại Mỹ (subprime) đã và đang gây thiệt hại nặng nề cho nền kinh tế Mỹ, tạo ra các khoản lỗ lên tới hàng nghìn tỷ USD cho các ngân hàng đầu tư lớn trên thế giới.

Kết quả kinh doanh của các ngân hàng đầu tư lớn tại phố Wall được công bố trong những tháng đầu năm 2008 lần lượt cho thấy các khoản tổn thất khổng lồ (write- down) trong năm 2007. Dự kiến ảnh hưởng của cơn bão tín dụng nợ dưới chuẩn sẽ còn tiếp tục.

Nợ dưới chuẩn được hiểu là các khoản cho vay các đối tượng có mức tín nhiệm thấp. Những đối tượng đi vay này thường là những người nghèo, không có công ăn việc làm ổn định, vị thế xã hội thấp hoặc có lịch sử thanh toán tín dụng không tốt trong quá khứ. Những đối tượng này tiềm ẩn rủi ro không có khả năng thanh toán nợ đến hạn và do đó rất khó khăn trong việc tiếp cận nguồn vốn tín dụng truyền thống vốn chỉ dành cho những đối tượng trên chuẩn.

Chính vì vậy, nợ dưới chuẩn có mức độ rủi ro tín dụng rất cao song bù lại có mức lãi suất cũng rất hấp dẫn. Tại Mỹ, nợ dưới chuẩn được thực hiện đối với các sản phẩm cho vay thế chấp mua nhà (mortgage), thế chấp mua trả góp ô tô, thẻ tín dụng... Các đối tượng tín dụng dưới chuẩn phần nhiều là dân nhập cư vào Mỹ.

Cuộc khủng hoảng nợ dưới chuẩn được thực hiện thông qua một công cụ tài chính hiện đại rất tinh vi được gọi là nghiệp vụ chứng khoán hóa (securitisation).

Chứng khoán hóa có lịch sử phát triển từ năm 1977 tại Mỹ song thực sự phát triển mạnh từ thập kỷ 90.

Về bản chất, chứng khoán hóa là một quá trình huy động vốn bằng cách sử dụng các tài sản sẵn có trên bảng cân đối kế toán làm tài sản đảm bảo cho việc phát hành các loại chứng khoán nợ. Chứng khoán hóa đã trở thành một công cụ chuyển giao rủi ro hiệu quả được các ngân hàng đầu tư quốc tế nắm bắt kịp thời để thực hiện cho vay nợ dưới chuẩn. Nếu như trước đây các ngân hàng thương mại với nguồn vốn hữu hạn của mình từ tiền gửi của khách hàng dùng để cho vay thế chấp mua nhà thì giờ đây, nguồn vốn này trở nên dường như bất tận.

Lợi nhuận cao kết hợp với lòng tham đã dẫn đến lạm dụng việc cho vay nợ dưới chuẩn. Các thủ tục thẩm định thực hiện bởi các đại lý cho vay diễn ra hết sức lỏng lẻo và việc tiếp cận vốn tín dụng mua nhà trở nên nhanh chóng, dễ dàng hơn bao giờ hết. Những người có thu nhập thấp, đặc biệt là dân định cư đầu tiên có cơ hội mua nhà. Cho vay thế chấp mua nhà dưới chuẩn lan nhanh ra toàn nước Mỹ. Giá bất động sản tăng nhanh chóng.

Khi nền kinh tế hoạt động không hiệu quả, lãi suất tăng tạo nên gánh nặng trả nợ với những người thu nhập thấp, thất nghiệp gia tăng thì rủi ro cho vay nợ dưới chuẩn bị ảnh hưởng nhanh nhất.

Không trả được nợ, hàng loạt người mua nhà bị xiết nợ và phát mại tài sản. Cleveland (Ohio) là thành phố đầu tiên châm ngòi cho cuộc khủng hoảng lan rộng ra toàn nước Mỹ và thế giới. Theo số liệu thống kê, khoảng 1/10 số nhà tại Cleveland bị thu hồi để phát mại. Những người nhập cư với giấc mơ mua nhà lại trở về tay trắng. Giá nhà tại Mỹ giảm thảm hại trong Quý 3 năm 2007, mức tồi tệ nhất từ cuộc khủng hoảng tài chính năm 1930.

Hậu quả của cuộc khủng hoảng tín dụng cho nước Mỹ và thế giới là rất lớn. Thị trường bất động sản và thị trường chứng khoán bị ảnh hưởng nặng nề. Thị trường trái phiếu hình thành từ chứng khoán hóa bị mất khả năng thanh khoản. Ngành xây dựng Mỹ đóng góp 15% GDP có thể phải cắt giảm một nửa sản lượng và cắt 1-2 triệu công việc. Hàng loạt ngân hàng đầu tư trót nắm giữ các gói trái phiếu rủi ro mà chưa kịp chuyển giao cho thị trường đã phải ghi nhận các khoản tổn thất lên đến vài trăm tỷ USD như Citi (21 tỷ USD), Merrill Lynch (25 tỷ USD), UBS (18 tỷ USD), Morgan Stanley (10 tỷ USD), JP Morgan (2,2 tỷ USD), Bear Stearns (2 tỷ USD), Lehman Brothers (1,5 tỷ USD), Goldman Sachs (1,3 tỷ USD). Tổng thiệt hại tài chính của các ngân hàng đầu tư ước tính lên tới vài trăm tỷ USD. Citi và Merrill Lynch phải cầu viện tăng vốn khẩn cấp từ các quỹ đầu tư Châu Á. Hàng ngàn nhân viên phố Wall bị sa thải.

Không chỉ thiệt hại về giảm giá trái phiếu, mảng kinh doanh béo bở từ chứng khoán hóa của các ngân hàng đầu tư cũng bị tạm ngưng hoạt động. Cổ phiếu các ngân hàng đầu tư rớt thảm hại. Với tổn thất nặng nề này, các ông chủ phố Wall lần lượt phải ra đi, cụ thể là các ông chủ UBS, Citigroup, Merrill Lynch và Bear Stear.

Cuộc khủng hoảng nợ dưới chuẩn 2007 của Mỹ bắt nguồn từ sự quản lý lỏng lẻo trong cho vay tín dụng dưới chuẩn và từ lòng tham của thị trường. Chứng khoán hóa là một công cụ tài chính thông minh song đã bị lợi dụng vào việc xấu gây nên hậu quả khôn lường. Các nhà đầu tư cần thấu hiểu các rủi ro trước khi mua các sản phẩm tài chính phức tạp nhằm tránh những tổn thất nặng nề. Đây là những bài học không thừa cho bất cứ quốc gia nào trong quá trình hội nhập và phát triển.

1.4.1.2 Kinh nghiệm từ Thái Lan

Mặc dù có bề dày hoạt động hàng trăm năm nhưng vào năm 1997-1998 hệ thống Ngân hàng Thái Lan vẫn chao đảo trước cơn khủng hoảng tài chính – tiền tệ. Trước tình hình đó, các Ngân hàng Thái đã có một loạt thay đổi trong hệ thống tín dụng.

- Tách bạch, phân công rõ chức năng các bộ phận và tuân thủ các khâu trong quy trình giải quyết các khoản vay. Có thể thấy điều này ở các ngân hàng Bangkok bank và Siam commercial bank (SCB). Còn quy trình cho vay của Kasikorn bank lại được tổng kết như sau: tiếp xúc khách hàng/phân tích tín dụng/thẩm định tín dụng/đánh giá rủi ro/quyết định cho vay/thủ tục giấy tờ hợp đồng/đánh giá chất lượng, xem lại khoản vay.

- Tuân thủ nghiêm ngặt các vấn đề có tính nguyên tắc trong tín dụng. Rất nhiều ngân hàng của Thái Lan trước đây chỉ quan tâm đến tài sản thế chấp, không quan tâm đến dòng tiền của khách hàng vay. Vì thế, hậu quả tín dụng là nợ xấu có lúc lên tới 40% (1997 - 1998). Sở dĩ có điều này là do một số ngân hàng đã không tuân thủ nghiêm ngặt các nguyên tắc tín dụng trong quá trình cho vay. Nhưng giờ đây, nhiều ngân hàng không chỉ triệt để chấp hành nguyên tắc tín dụng mà còn quan tâm rất nhiều đến thông tin của khách hàng như: tư cách/hiệu quả kinh doanh/ mục đích vay/dòng tiền và khả năng trả nợ/khả năng kiểm soát vay/năng lực quản trị và điều hành/thực trạng tài chính...

- Tiến hành cho điểm khách hàng (Credit Scoring) để quyết định cho vay. Điển hình cho hình thức này là Siam City Bank hay Kasikorn Bank.

- Tuân thủ thẩm quyền phán quyết tín dụng. Theo đó, họ quy định việc quyết định tín dụng theo mức tăng dần: mức phán quyết của một người, một nhóm người hay hội đồng quản trị. Ví dụ: >10 triệu Baht: 1 người chịu trách nhiệm; = 100 triệu Baht: phải qua 2 người chịu trách nhiệm; = 3 tỷ Baht phải do HĐQT quyết định.

- Giám sát khoản vay. Sau khi cho vay, ngân hàng rất coi trọng việc kiểm tra, giám sát các khoản vay bằng cách tiếp tục thu thập thông tin về khách hàng, thường xuyên giám sát và đánh giá xếp loại khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời các tình huống rủi ro".

Đồng thời rút kinh nghiệm từ cuộc khủng hoảng tài chính tiền tệ năm 1997-1998 Thái Lan đã thực hiện nhiều biện pháp để ngăn ngừa và xử lý rủi ro tín dụng như việc phân loại nợ quá hạn để trích lập dự phòng rủi ro; theo đó, nợ quá hạn được chia thành 5 loại:

Loại 1: Nợ quá hạn bình thường, quá hạn 1 tháng, tỷ lệ dự phòng rủi ro là 1% giá trị khoản vay.

Loại 2: Nợ quá hạn không bình thường, quá hạn từ 1 đến 3 tháng, tỷ lệ dự phòng là 2%

Loại 3: Nợ quá hạn dưới tiêu chuẩn bình thường, quá hạn từ 3 – 6 tháng, tỷ lệ dự phòng là 20%.

Loại 4: Nợ khó đòi, quá hạn từ 6 – 12 tháng, tỷ lệ dự phòng là 50%.

Loại 5: Nợ quá hạn mất trắng, quá hạn trên 12 tháng, tỷ lệ dự phòng là 100%.

- Việc trích lập dự phòng rủi ro được thực hiện 6 tháng một lần

1.4.1.3 Kinh nghiệm về quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tập trung tín dụng, trích lập dự phòng, quản trị thông tin tín dụng, các nguyên tắc tín dụng thận trọng, kiểm tra giám sát của nhà nước.

- Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân do tập trung tín dụng bằng biện pháp đặt ra hạn mức phát vay : phòng ngừa rủi ro do tập trung tín dụng là hoạt động được xem xét thường xuyên của ngân hàng các nước trong việc quản lý danh mục tín dụng

của mình. Biện pháp sử dụng là đặt ra các hạn mức cho vay dựa trên vốn tự có của ngân hàng đối với khách hàng vay riêng lẻ hay nhóm khách hàng vay. Đơn cử như sau :

- ✔ Tại Hồng Kông, Singapore và Thái Lan, giới hạn cho vay khách hàng đơn lẻ ở mức 25% vốn tự có của ngân hàng.
- ✔ Tại Hàn Quốc : giới hạn cho vay đối với khách hàng đơn lẻ ở mức 20% vốn tự có của ngân hàng và giới hạn cho vay nhóm khách hàng ở mức 25% vốn tự có của ngân hàng . Tổng các dư nợ lớn hơn 10% vốn tự có ngân hàng không được vượt quá 5 lần vốn tự có ngân hàng.
- ✔ Tại Malaysia : giới hạn chung cho vay ở mức 25% vốn tự có ngân hàng. Tổng các dư nợ lớn hơn 15% vốn tự có ngân hàng không được vượt quá 50% tổng danh mục cho vay.

- Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân bằng biện pháp trích lập dự phòng : các nguyên tắc trích lập dự phòng là cách thức hữu hiệu để quản trị quan hệ khách hàng cá nhân do tổn thất tín dụng. Việc trích lập dự phòng phải căn cứ vào thực tế trả nợ vay thay vì căn cứ vào khả năng trả nợ và lịch sử trả nợ trong quá khứ của khách hàng. Các nước chia sẻ kinh nghiệm rằng họ áp dụng các nguyên tắc dự phòng khác nhau dựa theo việc phân loại nợ vay có khả năng gây tổn thất ở các mức độ khác nhau. Sau đây là một số ví dụ cụ thể :

- ✔ Tại Hồng Kông : xếp loại rủi ro cho khách hàng và trích lập dự phòng tương ứng.
- ✔ Tại Hàn Quốc : các nguyên tắc dự phòng phân lập theo loại tín dụng.
- ✔ Tại Malaysia : các nguyên tắc dự phòng không thay đổi theo loại vay.
- ✔ Tại Singapore : dự phòng tổn thất khoản vay ước tính từ danh mục vay được áp dụng cho các khoản vay tiêu dùng.
- ✔ Tại Thái Lan : phân loại khoản vay được đưa vào luật. Các cơ quan giám sát ngân hàng có quyền yêu cầu trích lập dự phòng cho các khoản vay cần chú

ý.

- Quản trị hệ thống thông tin tín dụng : tổ chức tốt hệ thống thông tin tín dụng sẽ hỗ trợ đắc lực cho công tác thẩm định khách hàng vay, giúp hạn chế và phòng ngừa rủi ro ngay từ khâu thẩm định hồ sơ vay. Sau đây là một số cách thức tổ chức và quản lý hệ thống thông tin tín dụng tại các nước :

✔ Tại Malaysia : ngân hàng trung ương tổ chức và quản lý thông tin tín dụng. Các ngân hàng báo cáo các khoản vay, không báo cáo phần thẩm định.

✔ Tại Singapore : hiệp hội ngân hàng tổ chức và quản lý thông tin tín dụng từ các thành viên. Hỗ trợ thông tin về các khoản tín dụng lớn.

✔ Tại Thái Lan : Cục thông tin tín dụng quản lý bởi công ty tư nhân, tất cả các ngân hàng báo cáo thông tin về Cục, sau đó Cục thông tin kết xuất báo cáo về khách vay và lịch sử trả nợ vay hàng tháng, không cung cấp thông tin thẩm định tín dụng.

- Tuân thủ những nguyên tắc tín dụng thận trọng : bên cạnh biện pháp đặt ra hạn mức phát vay để quản trị vấn đề tập trung tín dụng, các nước còn đặt ra các nguyên tắc tín dụng thận trọng . Cụ thể như sau :

✔ Tại Hồng Kông : giới hạn vay cho các đối tác ở mức 5% giá trị ròng doanh nghiệp. Tổng dư nợ vay cho các đối tác không vượt quá 10% vốn tự có ngân hàng.

✔ Tại Hàn Quốc : giới hạn cho vay cổ đông ở mức 25% vốn tự có ngân hàng hoặc tỷ lệ mà họ sở hữu. Giới hạn cho vay các đối tác liên quan ở mức 10% vốn tự có ngân hàng.

✔ Tại Malaysia : việc phát vay cho các cổ đông hoặc các đối tác là bị cấm.

✔ Tại Singapore : ngân hàng không được phép tham gia vào các hoạt động phi tài chính. Cũng không được phép đầu tư hơn 10% vốn vào các công ty hoạt động phi tài chính. Mức đầu tư vốn vào một công ty đơn lẻ giới hạn ở 2% vốn tự có ngân hàng. Tổng vốn đầu tư giới hạn ở 10% vốn tự có ngân hàng.

✔ Tại Thái Lan : giới hạn đầu tư ở mức 10% vốn khách vay và 20% vốn

của ngân hàng.Giới hạn vay cho nhóm khách hàng ở mức 5% vốn ngân hàng, 50% giá trị ròng của doanh nghiệp và 25% giá trị nợ.

- Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân bằng các biện pháp kiểm tra, giám sát : kiểm tra và giám sát là các hoạt động thường xuyên được thực hiện trước khi cho vay, trong khi cho vay và sau khi cho vay. Ví dụ về việc thực hiện các hoạt động này tại các nước :

✔ Tại Hồng Kông : sử dụng mô hình CAMEL : vốn, tài sản, quản lý, thu nhập, thanh khoản để đánh giá.

✔ Tại Hàn Quốc : -Sử dụng mô hình CAMELS: vốn, tài sản, quản lý, thu nhập, thanh khoản và thử nghiệm chịu đựng cực điểm (Capital, Assets, Management, Earnings, Liquidity and Stress testing).

✔ Tại Malaysia : kiểm soát sau, kiểm tra trong quá trình phát vay, báo cáo hàng tháng.

✔ Tại Singapore : kiểm tra trong quá trình phát vay, báo cáo hàng tháng và hàng quý.

✔ Tại Thái Lan : kiểm tra trong quá trình phát vay và sau khi cho vay. Giám sát hệ số đủ vốn dự báo. Có hệ thống báo cáo định kỳ.

1.4.2 Kinh nghiệm QTRR trong cho vay của đa số các NHTM nội địa :

Nền kinh tế thế giới đang có những diễn biến khó dự đoán, kéo theo nền kinh tế Việt Nam nói chung và hệ thống tài chính tín dụng nói riêng có những rủi ro nhất định. Vì vậy các NHTM đã có tầm nhìn và có sự chú trọng đặc biệt đến công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân. Hiện tại các NHTM có kinh nghiệm quản trị quan hệ khách hàng cá nhân thông qua 02 mô hình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân. Đó là mô hình quản lý rủi ro tín dụng tập trung và mô hình quản lý rủi ro tín dụng phân tán

1. Mô hình quản lý rủi ro tín dụng tập trung.

Mô hình này có sự tách biệt một cách độc lập giữa 3 chức năng: quản lý rủi ro, kinh doanh và tác nghiệp. Sự tách biệt giữa 3 chức năng nhằm mục tiêu hàng đầu là giảm thiểu rủi ro ở mức thấp nhất đồng thời phát huy được tối đa kỹ năng chuyên

môn của từng vị trí cán bộ làm công tác tín dụng.

*** Điểm mạnh:**

• Quản lý rủi ro một cách hệ thống trên quy mô toàn ngân hàng, đảm bảo tính cạnh tranh lâu dài.

• Thiết lập và duy trì môi trường quản lý rủi ro đồng bộ, phù hợp với quy trình quản lý gắn với hoạt động của các bộ phận kinh doanh nâng cao năng lực đo lường giám sát rủi ro.

• Xây dựng chính sách quản lý rủi ro thống nhất cho toàn hệ thống.

• Thích hợp với ngân hàng quy mô lớn.

*** Điểm yếu:**

• Việc xây dựng và triển khai mô hình quản lý tập trung này đòi hỏi phải đầu tư nhiều công sức và thời gian.

• Đội ngũ cán bộ phải có kiến thức cần thiết và biết áp dụng lý thuyết với thực tiễn.

2. Mô hình quản lý rủi ro tín dụng phân tán.

Mô hình này chưa có sự tách bạch giữa chức năng quản lý rủi ro, kinh doanh và tác nghiệp. Trong đó, phòng tín dụng của ngân hàng thực hiện đầy đủ 3 chức năng và chịu trách nhiệm đối với mọi khâu chuẩn bị cho một khoản vay.

*** Điểm mạnh:**

• Gọn nhẹ.

• Cơ cấu tổ chức đơn giản.

• Thích hợp với ngân hàng quy mô nhỏ.

*** Điểm yếu:**

• Nhiều công việc tập trung hết một nơi, thiếu sự chuyên sâu.

• Việc quản lý hoạt động tín dụng đều theo phương thức từ xa dựa trên số liệu chi nhánh báo cáo lên hoặc quản lý gián tiếp thông qua chính sách tín dụng.

Xuất phát từ đòi hỏi thực tiễn của hoạt động tín dụng, theo khuyến cáo của ủy ban Basel và tuân thủ thông lệ quốc tế, căn cứ vào các điều kiện chung về pháp lý, thị trường, công nghệ, con người, mô hình các NHTMVN khuyến nghị nên áp dụng mô hình quản lý rủi ro tập trung.

Tại Hội sở chính: tách bạch chức năng ra quyết định tín dụng với chức năng quản lý tín dụng trên cơ sở phân định trách nhiệm và chức năng rõ ràng giữa các bộ phận thẩm định, phê duyệt tín dụng, quản lý tín dụng, quản lý rủi ro tín dụng.

Tại chi nhánh: Tiến hành tách các bộ phận, chức năng bán hàng (tiếp xúc khách hàng, tiếp thị…), chức năng phân tích tín dụng (phân tích, thẩm định, dự báo, đánh giá khách hàng …) và chức năng tác nghiệp (xử lý hồ sơ, theo dõi, giám sát khoản vay, thu nợ, thu lãi…).

Với mô hình này, bộ phận quan hệ khách hàng chịu trách nhiệm tìm kiếm, phát triển và chăm sóc khách hàng. Bộ phận này sẽ tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn, sau đó chuyển toàn bộ hồ sơ và các thông tin liên quan đến khách hàng cho bộ phận phân tích tín dụng.

Bộ phận phân tích tín dụng kiểm tra thông tin, thu thập các thông tin bổ sung qua các kênh thông tin lưu trữ ngân hàng, hỏi tin qua CIC, tìm hiểu trên các phương tiện thông tin đại chúng… Trên cơ sở thông tin đó, bộ phận phân tích tín dụng thực hiện phân tích, đánh giá toàn bộ các nội dung từ tình hình chung về khách hàng, tình hình tài chính, phương án, dự án vay vốn đến các nội dung về đảm bảo tiền vay. Bộ phận phân tích tín dụng trực tiếp báo cáo kết quả, phân tích đánh giá khách hàng lên người phê duyệt tín dụng. Kết quả phê duyệt tín dụng sau đó sẽ được chuyển cho bộ phận phân tích tín dụng để lưu trữ thông tin đồng thời được chuyển cho bộ phận quan hệ khách hàng để thực hiện các khâu tiếp theo trong quy trình tín dụng

1.4.3 Bài học kinh nghiệm rút ra về QTRR đối với các NHTM ở Việt Nam.

Qua kinh nghiệm quản lý rủi ro của một số ngân hàng ở trên đã đem lại một số bài học kinh nghiệm cho các NHTM nói chung như sau:

- ***Thứ nhất***, phân quyền phán quyết tín dụng: Ngân hàng cần chú ý hơn đến việc phân quyền và kiểm soát việc phân quyền phán quyết trong cho vay để có thể giải

quyết nhanh trong cho vay, tăng trách nhiệm của mỗi cán bộ tín dụng trong cho vay. Có thể kết hợp việc phân quyền những hạn mức tín dụng cho các cán bộ tín dụng dựa vào kinh nghiệm công tác, năng lực, uy tín của họ để họ có quyền phán quyết tín dụng, từ đó họ phải chịu trách nhiệm và cũng chủ động, sáng tạo hơn trong cho vay những khoản nằm trong phạm vi của họ.

- ***Thứ hai***, Ngân hàng cần quan tâm hơn nữa đến tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin tín dụng. Ngân hàng cần phải đào tạo các nhân viên của mình không chỉ giỏi về chuyên môn nghiệp vụ mà còn nắm bắt một cách nhanh nhạy để giúp ngân hàng có được đầy đủ các thông tin cần thiết trong việc quyết định cho vay.

- ***Thứ ba***, tiến hành cho điểm khách hàng để quyết định cho vay phải dựa trên nhiều tiêu chí khách quan khác nhau.

- ***Thứ tư***, cần chú trọng trong công tác giám sát các khoản cho vay/khách hàng vay để xem khách hàng vay có sử dụng vốn đúng mục đích không, tình hình tài chính khách hàng như thế nào Một số lớn cán bộ tín dụng ở các NHTM Việt Nam cho rằng giải ngân, thu nợ là xong mà chưa quan tâm đến khâu kiểm tra, giám sát khoản cho vay/khách hàng vay hoặc là rất lơ là trong việc kiểm tra giám sát và điều này là rất sai lầm và chính là nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng.

Thứ năm, học tập và tiếp thu các công nghệ tiên tiến, các phương thức quản lý hiện đại của các ngân hàng trên thế giới và trong khu vực

Thứ sáu, cần tách bạch cụ thể 3 khâu của quy trình tín dụng và nâng cao chức năng nhiệm vụ của từng khâu.

Kết luận chương 1

Rủi ro tín dụng trong ngân hàng có tính tất yếu khách quan, không thể tránh khỏi. Vì thế, các ngân hàng chỉ có thể kiểm soát, giảm thiểu, hạn chế rủi ro tín dụng ở một mức thấp nhất có thể chấp nhận được. Cơ sở lý thuyết trong chương 1 đã khái quát về mặt lý luận các vấn đề cơ bản về Ngân hàng thương mại và các hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại. Và các rủi ro có thể gặp phải trong quá trình cấp tín dụng của Ngân hàng thương mại. Đồng thời để cập đến các nội dung liên quan đến quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay đối với các Doanh nghiệp. Phương pháp để thực hiện công việc quản trị đó. Song song với đó là các kinh nghiệm quản trị quan hệ khách hàng cá nhân của các nước tiên tiến trên thế giới cũng như kinh nghiệm quản trị của các NHTM nội địa. Để từ đó rút ra kinh nghiệm cho chính mình.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TRONG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN HÒA BÌNH.

2.1. **Tổng quan về Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hoà Bình**.

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

a) Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam.

● Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam (NHĐT&PTVN) được thành lập theo nghị định số 177/TTg ngày 26 tháng 4 năm 1957 của Thủ tướng Chính phủ. 43 năm qua NHĐT&PTVN đã có những tên gọi : Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam từ ngày 26/04/1957
-Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam từ ngày 24/06/198.Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam từ ngày 14/11/1990

● Ngân hàng ĐT&PTVN là một doanh nghiệp Nhà nước hạng đặc biệt, được tổ chức theo mô hình Tổng công ty Nhà nước (tập đoàn) mang tính hệ thống thống nhất bao gồm hơn 112 chi nhánh và các Công ty trong toàn quốc, có 3 đơn vị liên doanh với nước ngoài (2 ngân hàng và 1 công ty), hùn vốn với 5 tổ chức tín dụng.

● Trọng tâm hoạt động và là nghề nghiệp truyền thống của NHĐT&PTVN là phục vụ đầu tư phát triển, các dự án thực hiện các chương trình phát triển kinh tế then chốt của đất nước. Thực hiện đầy đủ các mặt nghiệp vụ của ngân hàng phục vụ các thành phần kinh tế, có quan hệ hợp tác chặt chẽ với các Doanh nghiệp, Tổng công ty. NHĐT&PT không ngừng mở rộng quan hệ đại lý với hơn 400 ngân hàng và quan hệ thanh toán với 50 ngân hàng trên thế giới.

● NHĐT&PTVN là một ngân hàng chủ lực thực thi chính sách tiền tệ quốc gia và phục vụ đầu tư phát triển. Quá trình 43 năm xây dựng, trưởng thành và phát triển luôn gắn liền với từng giai đoạn lịch sử của đất nước.

1957-1975: Thời kỳ khôi phục kinh tế và thực hiện kế hoạch 5 năm lần thứ nhất, thời kỳ xây dựng và bảo vệ tổ quốc:

● Từ năm 1957 đến năm 1960, thời kỳ khôi phục kinh tế và thực hiện kế hoạch 5 năm lần thứ nhất NHĐT&PT đã cung ứng 1.483 tỷ đồng (theo giá năm 1960) tương đương 14.830 tỷ đồng (theo giá năm 1995) cho kiến thiết cơ bản, góp phần hàn gắn vết thương chiến tranh, khôi phục kinh tế, ổn định đời sống nhân dân, tạo đà bước vào kế hoạch 5 năm lần thứ nhất của nước Việt nam Dân chủ Cộng hoà.

● Những công trình hoàn thành vào thời kỳ này như: hệ thống đê điều, công trình Đại thuỷ nông Bắc Hưng Hải - công trình đại thuỷ nông đầu tiên của nước Việt nam Dân chủ Cộng hòa sau chiến tranh chống Pháp; các mỏ than ở Quảng Ninh, Bắc Thái; các nhà máy điện Yên phụ, Uông Bí, Vinh; Nhà máy Xi măng Hải phòng; Đài phát thanh Mễ trì; Trường đại học Bách khoa, đại học kinh tế - kế hoạch, đại học thuỷ lợi... có ý nghĩa hết sức quan trọng, thể hiện sự chăm lo của Đảng, của Nhà nước củng cố niềm tin của nhân dân vào chế độ mới.

● Ngày 19/11/1960, Chính phủ đã có Nghị định số 64 ban hành Quy chế quản lý **đầu tư xây dựng cơ bản do** NHĐT&PTVN chuẩn bị. Đây là quy chế quản lý đầu tư xây dựng cơ bản đầu tiên của nước Việt nam Dân chủ Cộng hoà chấm dứt thời kỳ quản lý vốn theo chế độ thực thanh thực chi sang đầu tư có trình tự, thanh toán khối lượng xây dựng cơ bản hoàn thành theo thiết kế được duyệt. Thời kỳ này, NHĐT&PTVN đã cung ứng vốn 3.267 tỷ đồng (theo giá 1964) tương đương 22.000 tỷ đồng (theo giá năm 1995) và mang lại thu nhập quốc dân toàn xã hội là 19,7 tỷ đồng (tương đương 197.000 tỷ đồng theo giá năm 1995); hiệu quả thu nhập quốc dân mang lại trên 1 đồng vốn đầu tư đạt 0,49 đồng, có những năm đạt 0.55 đồng. NHĐT&PTVN đã góp phần đưa hàng trăm công trình hoàn thành vào sử dụng như: khu công nghiệp Cao Xà Lá Thượng đình - Hà nội, khu công nghiệp Việt Trì, khu gang thép Thái nguyên - đứa con đầu lòng của nền công nghiệp luyện kim Việt nam, Đường dây điện cao thế 110KV Việt Trì - Đông Anh, đường dây điện cao thế 110KV Đông Anh - Thái nguyên, Nhà máy thuỷ điện Bản thạch Thanh hoá, Nhà máy đường Vạn Điểm - Hà đông, Nhà máy điện Uông bí, Đài phát thanh tiếng nói dân tộc khu tự trị Việt Bắc, Nhà máy Supe phốt phát Lâm Thao, Nhà máy phân lân Văn Điển, công trình thuỷ lợi và thuỷ điện Khuổi Sao (huyện Tràng Định Tỉnh Lạng Sơn), Cầu Hàm Rồng và đoạn đường sắt Hàm Rồng - Vinh, hệ thống thuỷ nông Nam Hà gồm 6 trạm bơm lớn: Cổ Đam, Cóc Thành, Hữu Bị, Dĩnh Trì, Nhâm Tràng, Như Trái, Trường Đại học Giao Thông Vận Tải v.v...

<u>1976-1989: Thời kỳ khôi phục và phát triển kinh tế sau khi đất nước hoàn toàn thống nhất, cả nước tiến lên chủ nghĩa xã hội.</u>

● NHĐT&PTVN đã góp phần thực hiện đường lối phát triển kinh tế, xã hội của Đại hội Đảng lần thứ IV,V,VI và phương hướng đầu tư để khôi phục nền kinh tế sau chiến tranh, tạo những tiền đề để đầu tư phát triển kinh tế.

● Trong thời kỳ này, NHĐT&PTVN đã cung cấp 237,6 tỷ đồng cho đầu tư xây dựng cơ bản (theo giá năm 1982) tương đương 26.275 tỷ đồng (theo giá năm 1995). NHĐT&PTVN đã cung cấp vốn cho các công trình nông nghiệp, công nghiệp, giao thông vận tải, công trình phúc lợi và đặc biệt ưu tiên vốn cho những công trình trọng

điểm, công trình then chốt của nền kinh tế quốc dân. NHĐT&PTVN đã góp phần đưa vào sử dụng 358 công trình lớn trên hạn ngạch. Trong đó có những công trình quan trọng như: Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh, Đài truyền hình Việt nam, 3 tổ máy của nhà máy nhiệt điện Phả lại, 2 Nhà máy xi măng Bỉm Sơn và Hoàng Thạch, nhà máy sửa chữa tàu biển Phà Rừng, Nhà máy cơ khí đóng tàu Hạ Long, Các nhà máy sợi Nha trang, Hà nội, Nhà máy giấy Vĩnh Phú, Nhà máy đường La Ngà, Cầu Thăng Long, Cầu Chương Dương, Hồ Dầu tiếng, Phú Mỹ, Kẻ Gỗ, Dầu khí Việt - Xô.v.v... NHĐT&PTVN đã góp phần cùng với nhân dân cả nước thực hiện 2 nhiệm vụ chính trị: Xây dựng và bảo vệ tổ quốc.

● **Từ 1990-1999: Thực hiện đường lối đổi mới của Đảng và Nhà nước.**

● Bước vào thời kỳ thực hiện chủ trương đổi mới kinh tế của Đảng và Nhà nước, hoạt động của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam có những thuận lợi cũng như những khó khăn, thử thách. Về thuận lợi: có các nghị quyết đại hội Đảng lần thứ 6, lần thứ 7, lần thứ 8 soi đường và được sự chỉ đạo trực tiếp của Chính phủ, Ban cán sự Đảng, Ban lãnh đạo NHNN. Song bên cạnh những thuận lợi, hoạt động của Ngân hàng ĐT&PTVN cũng gặp không ít những khó khăn, thử thách như Là một ngân hàng giữ vai trò chủ lực trong đầu tư phát triển những nguồn vốn của Ngân hàng ĐT&PTVN còn ít, cơ cấu nguồn vốn chưa hợp lý.Nhiều hoạt động của Ngân hàng còn sơ khai, chưa được ứng dụng các công nghệ hiện đại.

● Trình độ, năng lực của đội ngũ cán bộ còn nhiều bất cập...Đặc biệt từ năm 1995, khi chuyển nhiệm vụ cấp phát vốn từ Ngân hàng ĐT&PTVN sang Tổng cục đầu tư (thuộc Bộ Tài chính), Ngân hàng ĐT&PTVN thực sự hoạt động như một ngân hàng thương mại nhưng lại bước vào thương trường sau các ngân hàng thương mại nên chưa có nhiều kinh nghiệm. Tuy vậy, toàn hệ thống Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam đã phát huy những thuận lợi; nhận thức rõ những khó khăn, thử thách; với truyền thống đoàn kết, sáng tạo, tự tin và tinh thần không chùn bước trước mọi khó khăn Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam luôn quyết tâm thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị được giao

b) Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hoà Bình

Lịch sử hình thành và phát triển của BIDV Hòa Bình gắn liền với sự ra đời và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam. Vì vậy, quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam chính là quá trình hình thành và phát triển của BIDV Hòa Bình.

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Hòa Bình là một chi nhánh cấp tỉnh của BIDV, được thành lập ngày 04/05/1976 với tên gọi là Ngân hàng Kiến thiết công trình thủy

điện Sông Đà và có đặc điểm riêng là một Ngân hàng quản lý công trình trọng điểm của Nhà nước, chi nhánh được giao nhiệm vụ cấp phát vốn đầu tư xây dựng cơ bản cho công trình thủy điện Hòa Bình.

Bước sang thời kỳ đổi mới khi công trình thủy điện hoàn thành và đưa vào sử dụng (20/12/1994), hoạt động của BIDV Hòa Bình đã thực sự chuyển hướng; chuyển hẳn sang hoạt động kinh doanh mà chủ yếu là phục vụ cho nền kinh tế tỉnh nhà. BIDV Hòa Bình đã được BVQI cấp chứng chỉ ISO 9001 - 2008 và năm 2005, BIDV Hòa Bình đã triển khai hoàn chỉnh hệ thống quản lý theo đề tài hiện đại hóa Ngân hàng. Ngày 03/09/2008, theo quyết định số 630/QĐ - HĐQT thì BIDV Hòa Bình cũng như các chi nhánh, phòng giao dịch khác đều chuyển đổi mô hình tổ chức theo TA2.

Thực hiện theo định hướng của Ngân hàng Đầu tư & Phát triển Việt Nam, BIDV Hoà Bình cũng theo hướng phát triển thành một Ngân hàng bán lẻ tân tiến và hiện đại cung cấp các dịch vụ Ngân hàng hiện đại đến với khách hàng.

Hoà Bình là một tỉnh miền núi cửa ngõ của vùng Tây Bắc, nơi có rất nhiều các dân tộc anh em sinh sống như Mường, Thái, Dao, Mông…. với đậm đà các sắc tộc và phong tục riêng. Kinh tế tỉnh còn nhiều hạn chế. Vì vậy BIDV Hoà Bình không những hoạt động theo định hướng của BIDV mà còn theo định hướng phát triển kinh tế phù hợp với vị trí địa lý và kinh tế của vùng.

2.1.2. Hệ thống cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hoà Bình

Sau hơn 30 năm xây dựng và phát triển, Ngân hàng Đầu tư và phát triển Hòa Bình dần khẳng định vị thế của mình trên địa bàn tỉnh Hoà Bình, Cơ cấu tổ chức cũng dần thay đổi theo hướng tích cực hơn phù hợp hơn với yêu cầu phát triển. \

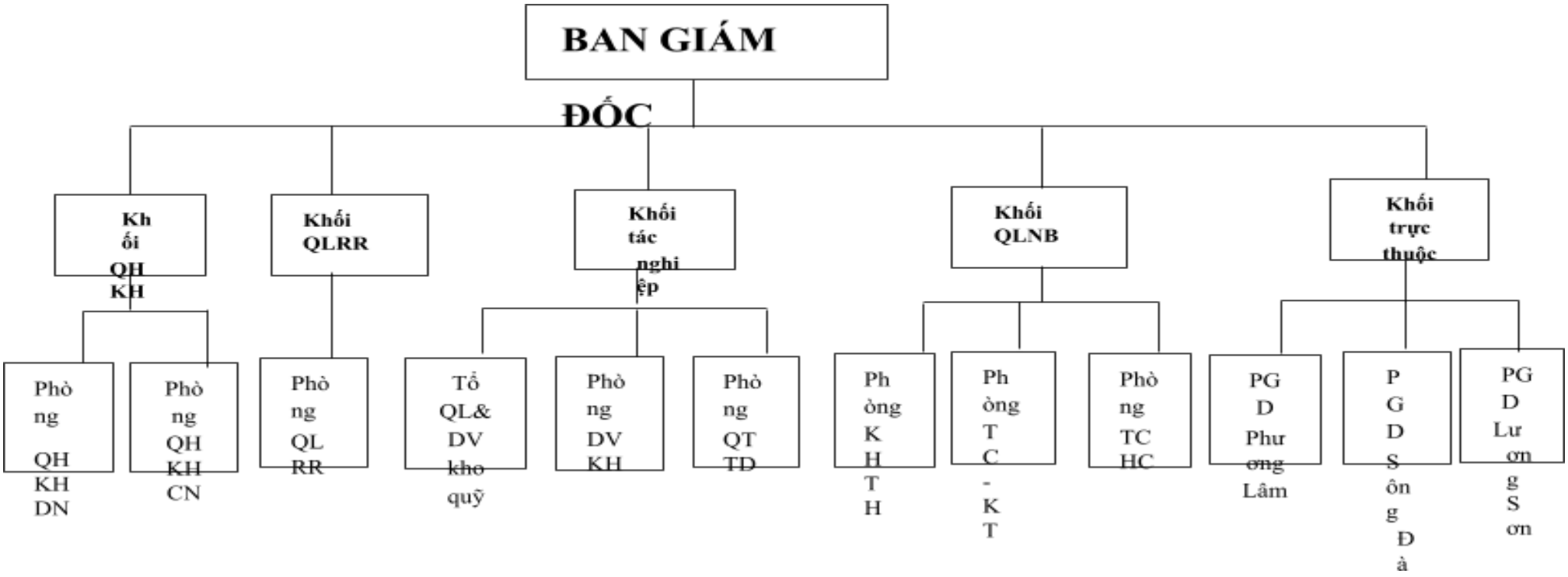
Hàng năm Chi nhánh luôn quan tâm tới việc tuyển dụng những cán bộ trẻ đủ năng lực trình độ và cũng không quên đào tạo cán bộ trẻ đủ tâm, tầm để tiếp bước xây dựng BIDV Hoà Bình ngày càng phát triển. Hiện nay BIDV Hoà Bình có hơn 72 người, với cơ cấu tổ chức gọn nhẹ với 1 Giám đốc, 2 Phó giám đốc, 11 trưởng phòng.

Bước vào thời kỳ mới, cơ cấu tổ chức của BIDV Hòa Bình cũng tách bạch thành 3 khâu của quy trình tín dụng: khâu đề xuất, khâu thẩm định và khâu tác nghiệp. Mỗi khâu với chức năng nhiệm vụ khác nhau, tuy nhiên các khâu đều hỗ trợ cho nhau. Với mục tiêu là giảm thiểu rủi ro trong quy trình tín dụng.

- Khối quan hệ khách hàng bao gồm 2 phòng : phòng QHKH Doanh nghiệp và phòng QHKH cá nhân. Phòng QHKH Doanh nghiệp là phòng trực tiếp tiếp xúc đề xuất, phát triển khách hàng là các Doanh nghiệp. Phòng QHKH Cá nhân là phòng trực tiếp tiếp xúc đề xuất, phát triển khách hàng là cá nhân hộ gia đình.

- Khối quản lý rủi ro gồm phòng QLRR: Phòng QLRR có chức năng, nhiệm vụ chủ yếu là quản quản lý rủi ro, thẩm định lại hồ sơ tín dụng do phong QHKH đề xuất, Kiểm tra nội bộ, phòng chống rửa tiền, quản lý hệ thống chất lượng ISO.

- Khối tác nghiệp : bao gồm 2 phòng và 01 tổ đó là Phòng Dịch vụ khách hàng, phòng Quản trị tín dụng, tổ dịch vụ kho quỹ. Phòng Dịch vụ khách hàng với chức năng chủ yếu là tiếp xúc và giới thiệu các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng. Phòng QTTD có chức năng, nhiệm vụ chính là quản lý hồ sơ, thực hiện giải ngân, giám sát các điều kiện tín dụng. Tổ kho quỹ với chức năng nhiệm vụ chính là kho bảo quản tiền và tài sản bảo đảm của Ngân hàng .



Sơ đồ 1.1: Bộ máy tổ chức của BIDV Hoà Bình

- Khối quản lý nội bộ : bao gồm phòng kế hoạch tổng hợp, phòng tổ chức hành chính, phòng tài chính kế toán. Phòng kế hoạch tổng hợp chủ yếu thực hiện công tác điều hành nguồn vốn, kế hoạch kinh doanh, kế hoạch phát triển. Phòng tổ chức hành chính đầu mối tham mưu về công tác tổ chức, nhân sự và phát triển nguồn nhân lực. Phòng tài chính kế toán trực tiếp thực hiện công tác hạch toán kế toán, hậu kiểm, quản lý tài chính Chi nhánh.

- Khối trực thuộc : bao gồm 3 phòng giao dịch : Phòng Giao dịch Phương Lâm, Phòng Giao dịch Sông Đà và Phòng Giao Dịch Lương Sơn.

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Hòa Bình từ năm 2008- nay

2.1.3.1. Huy động vốn :

Với chức năng đi vay để cho vay, thì vấn đề " Đi vay" luôn được các Ngân hàng thương mại đặt lên hàng đầu. Có được nguồn vốn dồi dào để phát triển tín dụng luôn là bài toán làm đau đầu các nhà quản lý. Nguồn vốn là yếu tố chủ yếu chiếm tỷ trọng lớn trong tài sản nợ của Ngân hàng. Là yếu tố đầu và, quyết định mở rộng cho vay, mở rộng đầu tư, tham gia tích cực vào thị trường vốn, thị trường tiền tệ, qua đó thể hiện quy mô phát triển của Ngân hàng. Tình hình kinh tế thị trường đang biến động khó lường cho nền kinh tế, lạm phát luôn ở mức cao. Nên ảnh hưởng không nhỏ tới khả năng huy động vốn của các Ngân hàng trong thời gian hiện tại.

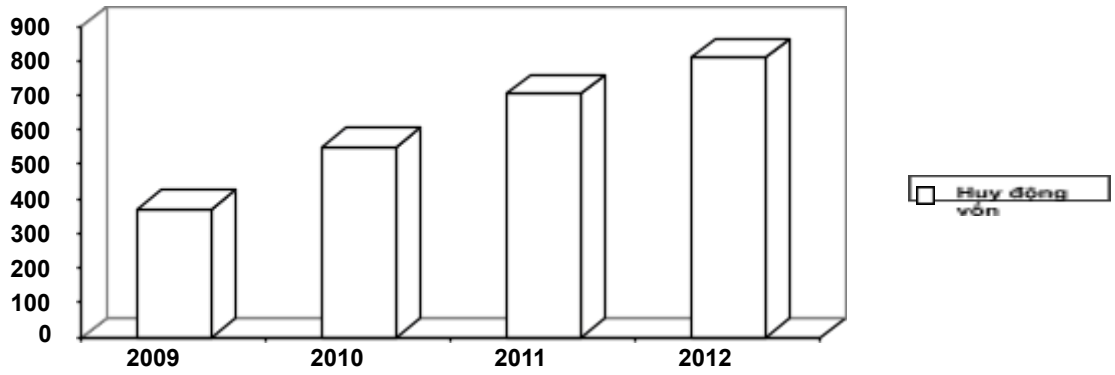
Ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hoà Bình cũng không phải là trưởng hợp ngoại lệ. Bước vào thời kỳ đổi mới hội nhập kinh tế quốc tế và chuyển đổi mô hình thành một Ngân hàng bán lẻ tân tiến hiện đại. BIDV Hoà Bình cũng từng bước khẳng định mình trong việc tiếp cận và huy động vốn trên địa bàn tỉnh Hoà Bình. Với chính sách phù hợp phân đoạn thị trường và phân loại khách hàng, thực hiện đa dạng hoá các loại hình sản phẩm huy động vốn. BIDV Hoà Bình đã từng bước xây dựng nguồn vốn ổn định để đảm bảo phục vụ hoạt động sản xuất kinh cho các thành phần kinh tế trên địa bàn tỉnh.

Với nỗ lực trong công tác huy động vốn tuy nhiên nguồn vốn BIDV Hoà Bình huy động được vẫn còn ở mức độ khiêm tốn bởi lẽ Hoà Bình cũng là một tỉnh miền núi nghèo của khu vực Tây Bắc. Khách hàng gửi tiền với số lượng lớn còn hạn chế. Tuy nhiên có thể thấy quy mô huy động của BIDV Hoà Bình ngày càng tăng.

Bảng 2.1: Bảng số liệu huy động vốn từ năm 2009-2012

Tăng trưởng huy động vốn : Đơn vị tính : tỷ đồng

STT	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Huy Động Vốn	400	550	706	810



Sơ đồ 1.2: Sơ đồ huy động vốn

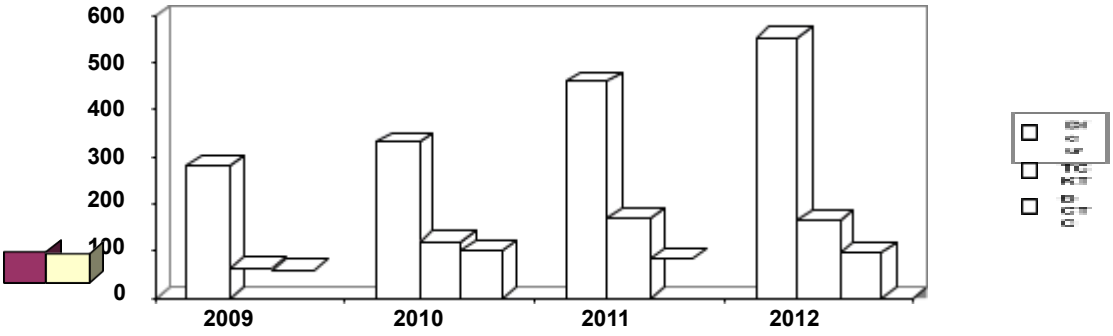
(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

Huy động vốn tăng tương đối ổn định qua từng năm hoạt động.Tính đến thời điểm 31/12/2011 huy động vốn cuối kỳ đạt hơn 810 tỷ đồng. Tăng so với năm 2010 là hơn 105 tỷ đồng, tăng tương ứng hơn 14.89%. Tốc độ tăng trưởng huy động vốn tương đối ổn định trung bình mỗi năm tăng trưởng khoảng 30% (năm 2009 tăng so với 2008 là hơn 48%; năm 2010 tăng so với 2009 hơn 28%)

Bảng 2.2: Cơ cấu vốn huy động theo khách hàng

Với cơ cấu vốn huy động theo khách hàng: Đơn vị tính : tỷ đồng

Phân loại	**Năm 2009**	**Năm 2010**	**Năm 2011**	**Năm 2012**
Khách hàng	**400**	**550**	**706**	**810**
1.1 Dân cư	279	330	459	554
1.2 Tổ chức kinh tế	63	120	166	162
1.3 Định chế tài chính	58	100	81	94



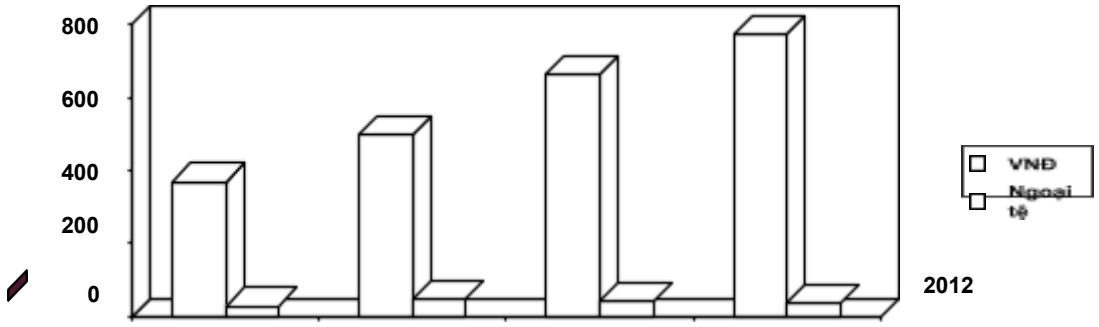
(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

Sơ đồ 1.3: Huy động vốn theo khách hàng

Bảng 2.3: Huy động vốn theo loại tiền

Với cơ cấu vốn theo loại tiền huy động: Đơn vị tính : tỷ đồng

Phân loại	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
1. Loại tiền	**400**	550	**706**	**810**
1.1: VNĐ	370	500	663	775
1.2: Ngoại tệ	30	50	43	35



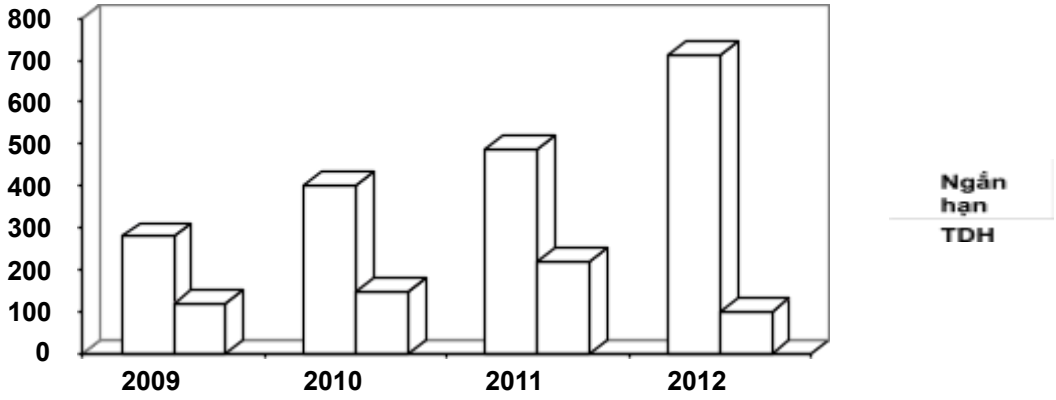
(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

Sơ đồ 1.4: Huy động vốn theo loại tiền

Bảng 2.4: Huy động vốn theo kỳ hạn

Với cơ cấu vốn theo kỳ hạn huy động Đơn vị tính : tỷ đồng

Phân loại	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
3.Theo Kỳ hạn	**400**	550	**706**	**810**
3.1: Ngắn hạn	280	401	488	712
3.2: Trung dài hạn	120	149	218	98



(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

Sơ đồ 1.5: Huy động vốn theo kỳ hạn

Như vậy có thể thấy việc huy động vốn của BIDV Hoà Bình chủ yếu tăng trưởng ở loại hình huy động từ dân cư, với kỳ hạn huy động ngắn hạn là chủ yếu chiếm tỷ trọng trung bình hơn 80%. Vì vậy công tác điều hành vốn cho vay để đạt mục tiêu an toàn là công việc hết sức quan trọng. Việc huy động chủ yếu nguồn ngắn hạn sẽ ảnh hưởng đến cơ cấu cho vay của BIDV Hoà Bình. Vì vậy cần có cơ chế phù hợp yêu cầu thực tế bởi lẽ khách hàng thường có tâm lý gửi tiền ngắn hạn nhưng lại muốn đáp ứng tín dụng trong dài hạn.

2.1.3.2. **Cho vay** :

Từ mục tiêu chính khi thành lập là cấp phát vốn cho Công trình Thuỷ điện Sông Đà, bước vào thời kỳ hội nhập kinh tế BIDV Hoà Bình đã chuyển hướng sang phục vụ cho phát triển kinh tế tỉnh nói chung. Với kinh nghiệm tích lũy được BIDV Hoà Bình

từng bước khẳng định nguồn vốn của mình phục vụ cho những Công trình trọng điểm của tỉnh và là một trong những kênh phân phối hiệu quả cho sự phát triển kinh tế tỉnh.

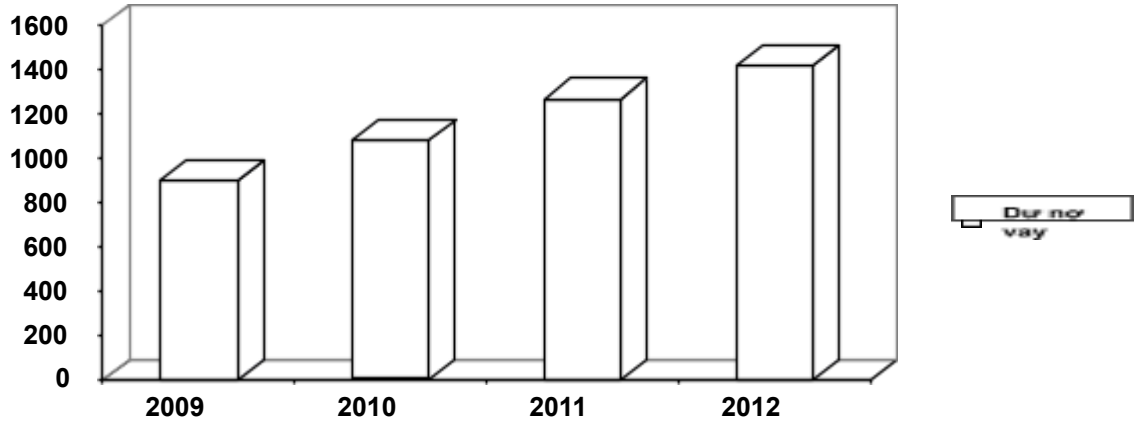
Bước sang thời kỳ mới, với định hướng của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam, BIDV Hoà Bình càng thể hiện vai trò tiên phong trong việc triển khai các gói hỗ trợ kinh tế nhằm thúc đẩy kinh tế, kiềm chế lạm phát. Như các gói hỗ trợ lãi suất cho các Doanh nghiệp, thực hiện ưu đãi bình ổn vốn, ưu đãi doanh nghiệp sản xuất nông sản, doanh nghiệp xuất khẩu.

Tính đến 31/12/2011, tổng dư nợ cho vay BIDV Hoà Bình đạt hơn 1.418 tỷ đồng, tăng so với năm 2010 là 12%. Phù hợp với mục tiêu tăng trưởng tín dụng đề ra và tuân thủ theo nghị quyết 11 của Chính phủ ban hành tháng 02/2011.

Bảng 2.5: Dư nợ cho vay giai đoạn 2009-2012

(Đvt: Tỷ đồng)

	Năm 2009	**Năm 2010**	**Năm 2011**	**Năm 2012**
Dư nợ cho vay	**900**	**1080**	**1267**	**1418**



Sơ đồ 1.6: Dư nợ cho vay giai đoạn 2009-2012

(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

Có thể nhìn thấy một bức tranh toàn cảnh về sự phát triển ổn định của hoạt động cho vay đối với Doanh nghiệp. Nên khách hàng cá nhân luôn được duy trì ở mức ổn định. Dư nợ bình quân trên 1000 tỷ đồng năm 2010, đến năm 2012 con số này gần 1500 tỷ đồng.

Tăng trưởng tín dụng mạnh nhất có thể thấy diễn ra vào những năm 2009 và 2010. So với năm 2009 thì dư nợ cho vay tăng hơn 180 tỷ đồng, mức tăng trưởng tương đối ổn định điều này cũng bởi nhiều nguyên nhân tuy nhiên có thể thấy xuất phát từ :

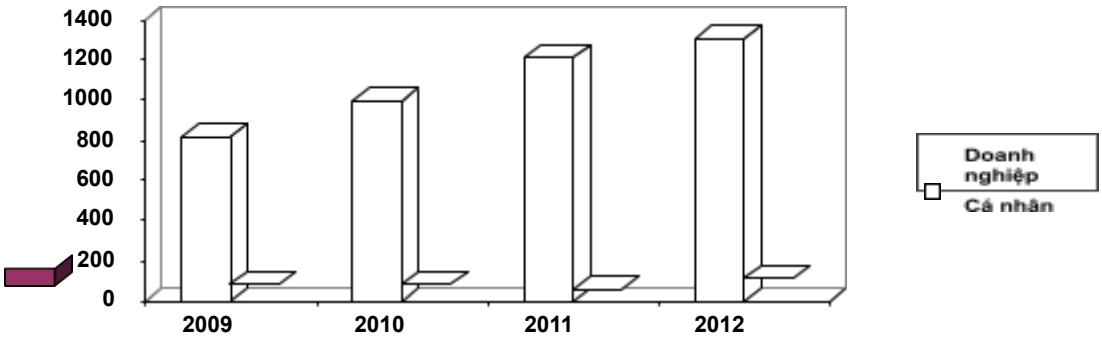
Cuối năm 2008, BIDV công bố triển khai chương trình hỗ trợ tín dụng và dịch vụ cho các DN trong đó BIDV sẽ dành riêng nguồn vốn 33.000 tỷ đồng cho vay với lãi suất hợp lý để hỗ trợ các Doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Các hình thức hỗ trợ tương đối phong phú từ việc trực tiếp xây dựng mức lãi suất phù hợp, cho đến việc áp dụng linh hoạt các hình thức đảm bảo từ tài sản hình thành từ vốn vay, hàng tồn kho, hàng hoá luân chuyển trong quá trình sản xuất kinh doanh....

Đặc biệt năm 2009 thực hiện quyết định số 131/TTg- CP ngày 23/01/2009 và Quyết định 443/QĐ – TTG ngày 04/04/2009 của Thủ tướng Chính phủ về việc hỗ trợ lãi suất cho các tổ chức cá nhân vay vốn ngân hàng. Điều này kích cầu vay để hoạt động sản xuất kinh doanh đối với các Doanh nghiệp.

Bảng 2.6: Dư nợ cho vay theo khách hàng 2009-2012

- Cơ cấu dư nợ : Đơn vị tính: tỷ đồng

Phân loại	**Năm 2009**	**Năm 2010**	**Năm 2011**	**Năm 2012**
1.Theo Khách hàng	**900**	**1080**	**1267**	**1418**
1.1: Doanh nghiệp	817	998	1212	1305
1.2: Cá nhân	83	82	55	112



(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

Sơ đồ 1.7: Dư nợ cho vay theo khách hàng 2009-2012

Qua bảng cơ cấu dư nợ có thể thấy chủ yếu hoạt động cho vay của BIDV Hoà Bình tập trung vào cho vay khách hàng là Doanh nghiệp. Dư nợ bán lẻ ở mức độ rất thấp chiếm tỷ trọng bình quân khoảng 8%-9% trên tổng dư nợ.

Tuy nhiên dư nợ cũng có sự biến động lớn theo các năm. Đáng kể hơn đó là thời điểm cuối năm 2009 đầu năm 2010 dư nợ bán lẻ giảm mạnh trong khi dư nợ cho vay đối với Doanh nghiệp lại tăng trưởng rất lớn. Năm 2010 dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng lên khoảng 214 tỷ đồng tương ứng tăng 21.4%. Trong khi đó dư nợ cho vay khách hàng bán lẻ năm 2010 giảm 27 tỷ đồng so với năm 2009, tương ứng giảm 32%. Điều này có thể giải thích từ nhiều nguyên nhân tuy nhiên nguyên nhân chủ yếu chính là gói hỗ trợ lãi suất năm 2009.

Đến năm 2011 được sự định hướng từ BIDV, BIDV Hoà Bình đã và đang chuyển sang mô hình hoạt động của một ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam vì vậy đã từng bước chuyển đổi theo hướng gia tăng tín dụng bán lẻ, giảm dần và đưa về mức dư nợ ổn định đối với khách hàng cá nhân.

- Cơ cấu dư nợ theo ngành nghề kinh tế:

Bảng 2.7: Dư nợ cho vay theo ngành nghề kinh tế 2009-2012

Đvt: Tỷ đồng

Phân loại	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Nông nghiệp, lâm nghiệp	34	52	43	27
Thương mại	200	250	378	500
Công nghiệp chế biến	43	47	40	38
Cho vay bất động sản	154	242	200	170
Xây dựng	398	400	521	545
Kinh doanh vận tải	50	60	60	50
Ngành khác	21	29	25	88
Tổng dư nợ	900	1080	1267	1418

(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

Quả bảng cơ cấu dư nợ theo ngành kinh tế ta thấy dư nợ cho vay chủ yếu tập trung vào 7 ngành kinh tế chính đó là các ngành Nông nghiệp, lâm nghiệp; Thương mại, công nghiệp chế biến, Bất động sản, Xây dựng, kinh doanh vận tải, và một số ngành hàng nhỏ lẻ khác như điện, dệt may, ...

Dư nợ cho vay ngành xây dựng và thương mại luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ, Ngành thương mại và xây dựng liên tục tăng qua các năm. Đối với ngành

thương mại thời điểm năm 2009 được hỗ trợ lãi suất và các chính sách ưu đãi của BIDV nên dư nợ cho vay luôn tăng trưởng ở mức cao. Năm 2011 tăng hơn 120 tỷ đồng so với năm 2010, tăng tương ứng gần 31%. Tăng so với năm 2009 là 250 tỷ đồng tương ứng tăng 100%. Đồng thời cũng do chính sách tín dụng của BIDV Hoà Bình trong thời gian tiếp theo tập trung vào các ngành lĩnh vực thu hồi vốn nhanh chú trọng lĩnh vực thương mại.

Dư nợ ngành xây dựng cũng giống như ngành thương mại, tuy nhiên tỷ trọng là lớn hơn và cũng luôn duy trì ở mức tương đối cao. Chiếm gần 50% dư nợ của toàn Chi nhánh. Chủ yếu là tập trung xây dựng nhà xưởng cơ sở sản xuất kinh doanh như : Nhà máy xi măng Trung Sơn – Lương Sơn – Hoà Bình với mức dư nợ khoảng 300 tỷ, xây dựng trung tâm thương mại AP Plaza ...Tuy nhiên lĩnh vực xây dựng chủ yếu cho vay với kỳ hạn trung và dài hạn nguồn vốn chủ yếu thu dần và định hướng các năm tiếp theo là thu hồi vốn không tăng trưởng nhiều trên lĩnh vực này.

Kinh doanh bất động sản là ngành kinh doanh có tiềm ẩn nhiều rủi ro đặc biệt là đối với việc cho vay khách hàng cá nhân. Tỷ trọng dư nợ vay kinh doanh bất động sản ở mức độ tương đối cao chiếm tỷ trọng gần 20% trong tổng dư nợ vay. Một tỷ lệ cao tiềm ẩn rủi ro. Năm 2011 với định hướng là giảm dần dư nợ với lĩnh vực kinh doanh bất động sản tuy nhiên tỷ trọng vẫn rất cao năm 2011 tỷ lệ này là 12%. Định hướng trong các năm tiếp theo tỷ lệ dư nợ kinh doanh bất động sản còn khoảng dưới 8%.

Các ngành kinh tế còn lại chiếm một tỷ trong tương đối nhỏ còn lại trong tổng dư nợ vay và cũng dần đi vào ổn định sau một thời gian hỗ trợ tín dụng và hỗ trợ lãi suất.

- Cơ cấu dư nợ của khách hàng theo kết quả XHTD của BIDV Hoà Bình:

Bảng 2.8: Cơ cấu dư nợ theo HTXHTDNB 2009-2012

Phân loại	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Hạng	**900**	**1080**	**1267**	**1418**
AAA	0	0	0	0
AA	200	280	308	312
A	380	410	504	615
BBB	105	110	124	212
BB	12	37	54	27.6
B	0	34	51	24
CCC	0	0	0	0
CC,C,D	24	80	72	24
Dư nợ được XHTDNB	721	951	1113	1214.6
Tỷ lệ dư nợ được XHTDNB/TDN (%)	80	88	88	86

(Nguồn: Phòng Quản lý rủi ro – BIDV Hòa Bình)

Việc phân loại nợ được thực hiện theo quy định của NHNN, Tuy nhiên hiện nay BIDV đang áp dụng chính sách phân loại nợ theo cả điều 6 và điều 7 của quyết định 493/2005/QĐ – NHNN ngày 22/04/2005 về việc phân loại nợ và trích lập sử dụng quỹ dự phòng rủi ro. Số liệu trên được tổng hợp từ hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ theo điều 7 của Quyết định 493/2005/QĐ- NHNN.

Qua bảng số liệu ta thấy dư nợ tín dụng ở hầu hết các nhóm khách hàng đều tăng lên. Tỷ lệ dư nợ được xếp hạng tín dụng nội bộ tương đối ổn định qua các năm, mặc dù có sự biến động dư nợ tương đối lớn. Trung bình chiếm gần 86% dư nợ toàn Chi nhánh. Những dư nợ còn lại chưa được xếp hạng chủ yếu là tiếp cận khách hàng mới, và các khách hàng chưa quan hệ tín dụng với BIDV chưa đầy 1 năm, và các khách hàng chưa có đầy đủ BCTC trong vòng 3 năm liên tiếp.Những khoản nợ này sẽ

được phân loại theo điều 6 của Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN dựa trên tuổi nợ và số lần cơ cấu nợ.

Dư nợ nhóm khách hàng A chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ tín dụng Chi nhánh. Năm 2011 dư nợ nhóm khách hàng này là 615 tỷ đồng chiếm 43% dư nợ toàn Chi nhánh, tăng so với năm 2010 là 111 tỷ đồng, tương ứng tăng 22%. Điều này cũng là do định hướng phát triển trong thời gian tới của BIDV Hoà Bình là tập trung tiếp thị và mở rộng tín dụng với nhóm khách hàng này.

Nhóm khách hàng BBB, dư nợ năm 2011 tăng so với năm 2010 một lượng là 88 tỷ tương ứng tăng lên hơn 71% dư nợ. Điều này là do trong năm 2010 có 5 doanh nghiệp xây lắp từ nhóm A bị đẩy xuống nhóm nợ BBB từ hệ thống xếp hạng nội bộ.

Trong khi đó khách hàng nhóm AAA vẫn giữ được nền tảng dư nợ của mình, tăng trưởng không đáng kể vẫn duy trì ở mức tương đối cao.

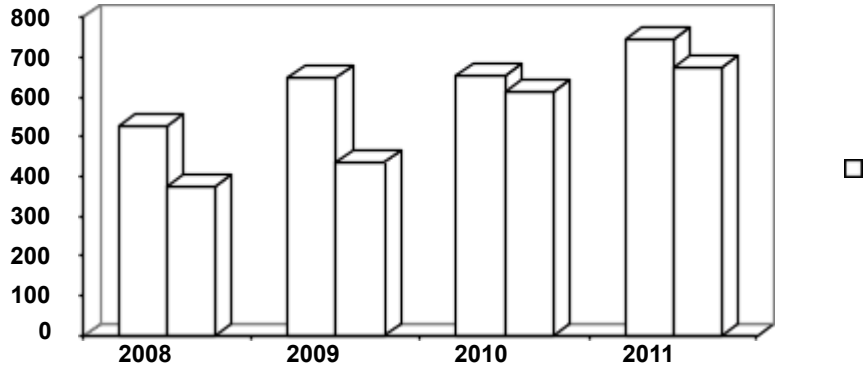
Đặc biệt trong năm 2011 dư nợ nhóm CC,C,D giảm hơn 48 tỷ đồng do trong năm 2010 BIDV Hòa Bình đã xuất hạch toán ngoại bảng 4 doanh nghiệp nợ xấu đủ thời gian hạch toán ngoại bảng là : Công ty CP Đại Phú Phát, Cty CP Hoàng Tuấn, Cty CP Tuấn Lan, Công ty TNHH Trường Sơn Đối với các khách hàng B, BB thực hiện thu
nợ giảm dần thu hồi vốn ngay khi có thể

- Cơ cấu dư nợ theo kỳ hạn cho vay:

Bảng 2.9: Dư nợ cho vay theo kỳ hạn 2009-2012

Đơn vị tính: tỷ đồng

Phân loại	**Năm 2008**	**Năm 2009**	**Năm 2010**	**Năm 2011**
1.Theo Khách hàng	**900**	**1080**	**1267**	**1418**
1.1: Ngắn hạn	525.5	647	654	745
1.2: trung dài hạn	374.5	433	613	673



Sơ đồ 1.8: Dư nợ cho vay theo kỳ hạn 2009-2012

(Nguồn: Phòng Quản lý rủi ro – BIDV Hòa Bình)

Như vậy có thể thấy dư nợ trung dài hạn và dư nợ ngắn hạn gần như không chênh lệch nhiều, điều này có thể gây ra khó khăn trong việc chủ động nguồn vốn của BIDV Hoà Bình, do tỷ lệ huy động nguồn vốn ngắn hạn là chính. Trong khi đó tỷ lệ nợ xấu qua các năm:

Bảng 2.10: Tỷ lệ nợ xấu giai đoạn 2009-2012

Đơn vị tính: tỷ đồng

Phân loại	**Năm 2009**	**Năm 2010**	**Năm 2011**	**Năm 2012**
1.Dư nợ	**900**	**1080**	**1267**	**1418**
2. Nợ xấu				
- Tổng dư nợ xấu	36.9	151.2	177.4	75.6
- Tỷ lệ nợ xấu	4.1%	14%	14%	5.33%

(Nguồn: Phòng Quản lý rủi ro – BIDV Hòa Bình)

Nợ xấu năm 2010, 2011 tăng mạnh. Tỷ lệ này ở mức cao so với trung bình của hệ thống là 5%. Là hệ quả của việc tăng trưởng tín dụng nóng. Tuy nhiên thời điểm 2012 bằng các chính sách phù hợp và quyết liệt BIDV Hoà Bình đã thành công trong việc cơ cấu lại dư nợ và giảm tỷ lệ nợ xấu một cách mạnh mẽ.

BIDV Hoà Bình cũng đang trong giai đoạn cơ cấu lại hệ luỵ của thời kỳ phát triển tín dụng nóng cụ thể bằng việc sẽ áp dụng các biện pháp nhằm giảm thiểu nợ xấu, thu nợ xấu trách để thất thoát vốn.

2.1.3.3. Khác :

+ Thu dịch vụ :

Bảng 2.11: Thu phí dịch vụ ròng 2009-2012

Mã CT	Dòng sản phẩm dịch vụ	2009	2010	2011	2012
1	2	3	4	5	6
I	**THU DỊCH VỤ RÒNG**	**3257**	**5,500**	**7,295**	7,999
1	Dịch vụ thanh toán (không gồm WU)	1170	1520	1778	2,002
2	Dịch vụ WU	30	30	34	37
3	Bảo lãnh thông thường và đối ứng	1900	2862	4102	4,005
4	DV thu xếp phát hành trái phiếu		30		-
5	Tài trợ thương mại	90	320	738	468
6	Dịch vụ Thẻ	60	83	136	290
7	Phí tín dụng			236	152
8	Ngân quỹ	5	6.9	17	43
9	Phí hoa hồng BH		1	46	68
10	BSMS		71	163	293
11	Dịch vụ khác	2	8	44	41

(Nguồn: Phòng Kế hoạch – Tổng hợp BIDV Hòa Bình)

Hoạt động dịch vụ ngày càng phát triển và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động của Ngân hàng hiện đại. Đối với BIDV Hoà Bình nói riêng mảng thu từ hoạt động dịch vụ đóng vai trò rất quan trọng vào kết quả kinh doanh chung của toàn chi nhánh. Những năm 2009, 2010 hoạt động thu dịch vụ chưa được chú trọng đúng mức, chưa phát huy được lợi thế từ mảng dịch vụ này, tuy nhiên tới năm 2011,2012 BIDV Hoà Bình đã có chính sách chiến lược hợp lý nhằm thay đổi cơ cấu thu dịch vụ. Để không ngừng gia tăng thu phí dịch vụ góp phần tăng lợi nhuận kinh doanh.

+ Tỷ lệ nợ quá hạn:

Bảng 2.12: Bảng tỷ lệ nợ quá hạn

Đơn vị tính : tỷ đồng

Phân loại	**Năm 2008**	**Năm 2009**	**Năm 2010**	**Năm 2011**
1. Tổng dư nợ	900	1080	1267	1418
- Dư nợ quá hạn	98	54	139	73
- Tỷ lệ	10.9%	5%	11%	5.15%

(Nguồn: Phòng Quản lý rủi ro – BIDV Hòa Bình)

Tỷ lệ nợ quá hạn 3 năm trở lại đây ở mức trung bình cao trên 7%, tiềm ẩn nhiều rủi ro. Điều này có thể thấy rằng việc xác định nhu cầu của khách hàng không sát với thực tế hoạt động sản xuất kinh doanh, không đảm bảo bám sát dòng tiền của khách hàng, không sát với lịch trả nợ của Ngân hàng.

+ **Dư lãi treo nội bảng chưa thu:**

Bảng 2.13: Dư lãi treo nội bảng 2009-2012

ĐVT: Tỷ đồng

Phân loại	**Năm 2009**	**Năm 2010**	**Năm 2011**	**Năm 2012**
Dư lãi treo	30.29	25.90	40.18	30.52

+ **Tình hình trích lập quỹ dự phòng rủi ro**

Bảng 2.14: Trích lập quỹ dự phòng rủi ro giai đoạn 2009-2012

ĐVT: Tỷ đồng

Phân loại	**Năm 2009**	**Năm 2010**	**Năm 2011**	**Năm 2012**
Trích dự phòng	10	12	7	32

(Nguồn: Phòng QLRR – BIDV Hòa Bình)

2.1.3.3. Kết quả kinh doanh :

Bảng 2.15: Kết quả kinh doanh giai đoạn 2009-2012

Đơn vị tính : tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	2009	2010	2011	2012
1	2	3	4	5	6
I	Thu nhập	122.90	24.78	24	48.65
II	Chi phí	93.90	10.04	14.49	16.86
III	Chênh lệch thu chi thực (I-II)	29.00	14.74	9.51	32
IV	Thu nợ HTNB	4.60	11	4.45	4.45
1	Thu nợ gốc HTNB	4.40	10	4.4	3.63
2	Thu lãi HTNB	0.20	1	0.05	0.82
V	Chênh lệch thu chi trước trích DPRR cả TNHH NB (III+IV)	33.60	25.74	13.96	36.45
VI	Chi phí DPRR	18.00	12	7	32
VII	Lợi nhuận trước thuế (kế toán): III-VI	11.00	13.74	7.16	12.98
VIII	Lợi nhuận trước thuế (bao gồm cả thu nợ HTNB): V-VI	15.60	0.188	0.1	0.17

(Nguồn: Phòng Tài chính – Kế toán – BIDV Hòa Bình)

Lợi nhuận năm 2009 tăng mạnh. Đến thời điểm năm 2010 và các năm về sau lợi nhuận kinh doanh của Chi nhánh sụt giảm rất lớn. Tuy nhiên có thể thấy chênh lệch thu chi của các năm đều ở mức cao. Chi nhánh chủ động trong việc gia tăng thu nhập, bên cạnh đó còn thực hiện việc tiết giảm các chi phí không cần thiết. Tuy vậy lợi nhuận trước thuế các năm 2011-2012 đều không cao bởi lẽ phải chi phí DPRR khá lớn.

2.2. Thực trạng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hoà Bình

2.2.1. Cơ sở pháp lý quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tại Chi nhánh

2.2.1.1. Quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân

Hiện nay Chi nhánh đang áp dụng quy trình cho vay đối với khách hàng cá nhân thống nhất trong toàn hệ thống của BIDV. Quy định số 4599/QĐ-NHBL2 ngày 02/11/2012, ban hành về trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân. Theo quy trình này tại chi nhánh đang thực hiện theo các bước sau:

Bước 1: Tiếp thị và nhận hồ sơ

Cán bộ QHKH DN là đầu mối tiếp thị; Tiếp nhận nhu cầu sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của BIDV từ Khách hàng. Trên cơ sở nhu cầu của Khách hàng, Cán bộ QHKH hướng dẫn khách hàng lập Hồ sơ tín dụng gồm:

✔ Giấy đề nghị tín dụng : Đề nghị vay vốn/bảo lãnh theo hạn mức hoặc theo món (01 bản gốc);

✔ Hồ sơ pháp lý của khách hàng;

✔ Hồ sơ về tình hình tài chính của khách hàng;

✔ Hồ sơ về dự án, phương án tín dụng;

✔ Hồ sơ đảm bảo tiền vay/nghĩa vụ bảo lãnh

Bước 2: Đánh giá, phân tích và lập Báo cáo đề xuất tín dụng

Căn cứ Hồ sơ tín dụng của Khách hàng, Cán bộ QHKH thực hiện nghiên cứu, đánh giá, phân tích theo những nội dung sau:

✔ Đánh giá chung về khách hàng

✔ Về tình hình tài chính của khách hàng

✔ Chấm điểm tín dụng khách hàng (thực hiện theo Hướng dẫn của Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ) để áp dụng chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng là doanh nghiệp. Ngoài ra, Chi nhánh tham khảo thêm thông tin từ Trung tâm thông tin tín dụng để đánh giá khách hàng.

✔ Phân tích, đánh giá về Phương án sản xuất, kinh doanh; Dự án đầu tư; Khả năng vay trả của khách hàng để xác định hình thức cấp tín dụng phù hợp.

Bước 3: Phê duyệt Báo cáo đề xuất tín dụng

Lãnh đạo Phòng QHKH/Lãnh đạo Phòng tài trợ dự án thực hiện kiểm tra lại các nội dung trong Báo cáo đề xuất tín dụng, ghi ý kiến vào Báo cáo đề xuất, ký kiểm soát và trình PGĐ QHKH.

Bước 4: Thẩm định rủi ro

Cán bộ QLRR thực hiện thẩm định rủi ro các đề xuất cấp tín dụng và lập Báo cáo thẩm định rủi ro kèm theo hồ sơ tín dụng trình Lãnh đạo Phòng QLRR

Lãnh đạo phòng QLRR thực hiện kiểm tra, rà soát lại nội dung của Báo cáo thẩm định rủi ro, ghi ý kiến và ký kiểm soát để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt rủi ro

Bước 5: Phê duyệt cấp tín dụng

Sau khi phòng QLRR có ý kiến đồng ý về việc cho vay - đối với khoản vay phải chuyển qua phòng QLRR hoặc ý kiến đồng ý về việc cho vay của Phó GĐ phụ trách QHKH; Phòng QHKH soạn thảo quyết định cấp tín dụng , soạn thảo hợp đồng và thực hiện ký kết hợp đồng. Hoàn thiện các thủ tục trước khi giải ngân như công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo….

Bước 6: Giải ngân/ Phát hành bảo lãnh

Sau khi hoàn tất các thủ tục liên quan đến phê duyệt cấp tín dụng, phòng QHKH thực hiện đề xuất giải ngân chuyển phòng QTTD thực hiện kiểm tra chứng từ, căn cứ giải ngân đồng thời kiểm tra lại điều kiện tín dụng trước khi giải ngân.Phòng QTTD thực hiện lập tờ trình giải ngân trình lãnh đạo phụ trách tác nghiệp rồi thực hiện mở tài khoản vay trên hệ thống BDS, chuyển phòng Dịch vụ khách hàng trực tiếp giải ngân cho khách hàng.

Bước 7:Giám sát và kiểm soát

Sau khi giải ngân phòng QHKH có trách nhiệm theo dõi quá trình phê duyệt và xác định khoản vay/bảo lãnh đã được giải ngân/phát hành bảo lãnh, nghĩa vụ của khách hàng đối với BIDV đã phát sinh để có biện pháp kiểm tra, giám sát, thu hồi và thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay;
- Kiểm tra tình hình thực hiện các cam kết;
- Kiểm tra thực trạng tài sản bảo đảm theo quy định về giao dịch bảo đảm trong cho vay của BIDV;
- Định kỳ hàng năm thực hiện rà soát, đánh giá lại hiệu quả khai thác các dự án đầu tư, hiệu quả việc cấp tín dụng cho khách hàng
- Thực hiện phân loại nợ theo quy định của BIDV.
- Đầu mối thực hiện đánh giá lại giá trị tài sản đảm bảo theo quy định về giao dịch bảo đảm trong cấp tín dụng của BIDV.
- Thường xuyên theo dõi phân tích các biến động về hoạt động sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính, tài sản; tài sản đảm bảo của khách hàng để kịp thời nhận diện các rủi ro tiềm ẩn
- Triển khai thực hiện các biện pháp phòng ngừa rủi ro đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

2.2.1.2. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ

Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của BIDV đang hoàn thiện theo thông lệ quốc tế sẽ xếp hạng tín dụng cho 3 đối tượng khách hàng là: Doanh nghiệp, Cá nhân, Tổ chức tín dụng. Hiện tại BIDV Hoà Bình đang áp dụng theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ chung thống nhất cho toàn thể các chi nhánh trong hệ thống BIDV phù hợp với Quyết định số 493/QĐ-NHNN ngày 22/04/2005 về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng của các Tổ chức tín dụng.

Điều 6:

a) Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ trong hạn mà tổ chức tín dụng đánh giá là có đủ khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn;

- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 1 theo quy định tại Khoản 2, Điều này.

b) Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn dưới 90 ngày;

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại;

- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 2 theo quy định tại Khoản 3 và Khoản 4 Điều này.

c) Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày;

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại;

- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 3 theo quy định tại Khoản 3 và Khoản 4 Điều này.

d) Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày;

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại;

- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 4 theo quy định tại Khoản 3 và Khoản 4 Điều này.

đ) Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;

- Các khoản nợ khoanh chờ Chính phủ xử lý.

- Các khoản nợ đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn đã được cơ cấu lại;

- Các khoản nợ khác được phân loại vào nhóm 5 theo quy định tại Khoản 3 và Khoản 4 Điều này.

2- Trường hợp khách hàng trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo kỳ hạn đã được cơ cấu lại tối thiểu trong vòng một (01) năm đối với các khoản nợ trung và dài hạn, ba (03) tháng đối với các khoản nợ ngắn hạn và được tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng trả đầy đủ nợ gốc và lãi đúng thời hạn theo thời hạn đã được cơ cấu lại, tổ chức tín dụng có thể phân loại lại khoản nợ đó vào nhóm 1.

3- Trường hợp một khách hàng có nhiều hơn một (01) khoản nợ với tổ chức tín dụng mà có bất kỳ khoản nợ bị chuyển sang nhóm nợ rủi ro cao hơn thì tổ chức tín

dụng bắt buộc phải phân loại các khoản nợ còn lại của khách hàng đó vào các nhóm nợ rủi ro cao hơn tương ứng với mức độ rủi ro.

4- Trường hợp các khoản nợ (kể cả các khoản nợ trong hạn và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại) mà tổ chức tín dụng có đủ cơ sở để đánh giá là khả năng trả nợ của khách hàng bị suy giảm thì tổ chức tín dụng chủ động tự quyết định phân loại các khoản nợ đó vào các nhóm nợ rủi ro cao hơn tương ứng với mức độ rủi ro.

2.2.1.4. **Thẩm quyền phán quyết tín dụng**

Quy định về thẩm quyền phán quyết tín dụng là việc xác định mức phán quyết tín dụng của Chi nhánh giúp Chi nhánh chủ động trong điều hành hoạt động tín dụng, đảm bảo tuân thủ quy trình tín dụng cũng như các quy định pháp luật hiện hành.

Tại BIDV Hoà Bình Hội đồng tín dụng chi nhánh có thẩm quyền phán quyết tín dụng cao nhất với các mức cụ thể :

- Khách hàng nhóm 1 có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh đến 30 tỷ đồng. Trong đó đối với một dự án trung dài hạn: số tiền vay đến 10 tỷ đồng, thời gian cho vay đến 84 tháng.

- Khách hàng nhóm 2 có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh đến 10 tỷ đồng.Trong đó đối với một dự án trung dài hạn: số tiền vay đến 6 tỷ đồng, thời gian cho vay đến 84 tháng

- Khách hàng nhóm 3 có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh đến 10 tỷ đồng.Trong đó đối với một dự án trung dài hạn: số tiền vay đến 6 tỷ đồng, thời gian cho vay đến 84 tháng

Sau đó đến thẩm quyền phán quyết tín dụng của Giám Đốc Chi nhánh:

*/ Trường hợp phán quyết tín dụng không qua quản lý rủi ro:

- Khách hàng nhóm 1: Có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa 4 tỷ đồng, thời gian cho vay tối đa là 60 tháng.

- Khách hàng nhóm 2: Có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa 2 tỷ đồng, thời gian cho vay tối đa là 60 tháng

- Khách hàng nhóm 3: Có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa 2 tỷ đồng, thời gian cho vay tối đa là 60 tháng

*/ Trường hợp phán quyết tín dụng qua quản lý rủi ro:

- Khách hàng nhóm 1: Có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa 21 tỷ đồng trong đó một dự án trung dài hạn: Số tiền vay đến 7 tỷ đồng, thời gian cho vay tối đa là 60 tháng.

- Khách hàng nhóm 2: Có tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa 7 tỷ đồng trong đó một dự án trung dài hạn: Số tiền vay đến 4.2 tỷ đồng, thời gian cho vay tối đa là 60 tháng

- Khách hàng nhóm 3: Đối với sản phẩm cho vay cầm cố GTCG, TTK đối với cá nhân thực hiện theo hướng dẫn cụ thể.

Cuối cùng là thẩm quyền phán quyết tín dụng của Phó giám đốc phụ trách QHKH:

Khách hàng nhóm 1:

- Tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa là 4 tỷ đồng đối với khách hàng có 100% dư nợ tín dụng, bảo lãnh được đảm bảo bằng tài sản (giá trị tài sản là giá trị đã nhân hệ số tài sản).

- Tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa là 2 tỷ đồng đối với khách hàng có đủ tài sản đảm bảo cho tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh theo chính sách khách hàng (giá trị tài sản là giá trị đã nhân hệ số tài sản)

Các khách hàng này phải có thời gian quan hệ tín dụng với Chi nhánh từ 01 năm trở lên

Khách hàng nhóm 2:

- Tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa là 2 tỷ đồng đối với khách hàng có 100% dư nợ tín dụng, bảo lãnh được đảm bảo bằng tài sản(giá trị tài sản là giá trị đã nhân hệ số tài sản).

- Tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh tối đa là 1 tỷ đồng đối với khách hàng có đủ tài sản đảm bảo cho tổng dư nợ tín dụng, bảo lãnh theo chính sách khách hàng (giá trị tài sản là giá trị đã nhân hệ số tài sản).

Các khách hàng này đã được xếp hạng theo chương trình xếp hạng tín dụng nội bộ và có thời gian quan hệ tín dụng từ 01 năm trở lên.

Khách hàng nhóm 3:

- Cho vay cán bộ công nhân viên (Chỉ áp dụng đối với CBCNV đang công tác tại các đơn vị đó thực hiện chi trả thu nhập qua tài khoản tiền gửi của CBCNV mở tại BIDV) : Thời hạn cho vay tối đa không quá 60 tháng mức phán quyết tối đa 40 triệu đồng.

- Cho vay thấu chi (chỉ áp dụng đối với các cá nhân đang công tác tại các đơn vị đã trả lương qua tài khoản tại BIDV) : số tiền vay tối đa 40 triệu đồng.

Tổng hạn mức cho vay CBCNV và cho vay theo hình thức thấu chi đảm bảo bằng lương đối với CBCNV tối đa bằng hạn mức của hình thức cho vay có hạn mức cao nhất trong hai hình thức cho vay này.

- Cho vay nhà ở : Mức phán quyết tối đa 1 tỷ đồng, thời hạn cho vay tối đa 60 tháng

- Cho vay mua ô tô : Mức phán quyết tối đa 400 triệu đồng, thời hạn cho vay tối đa 60 tháng

- Cho vay người lao động Việt nam đi làm việc ở nước ngoài : Mức phán quyết tối đa 100 triệu đồng, thời hạn cho vay tối đa 36 tháng

- Cho vay cá nhân, hộ gia đình sản xuất kinh doanh : Mức phán quyết tối đa 1 tỷ đồng, thời hạn cho vay tối đa 60 tháng

- Cho vay cầm cố GTCG, TTK :Mức phán quyết cụ thể theo phụ lục cụ thể thời hạn cho vay tối đa 60 tháng

2.2.1.4. Quy định phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro

Hiện nay các NHTM thực hiện công tác phân loại nợ theo và trích lập dự phòng rủi ro theo Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN ngày 22/04/2005 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam . Dựa vào kết quả của hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ, việc phân loại nợ sẽ thực hiện như sau:

Tỷ lệ trích lập dự phòng cụ thể đối với các nhóm nợ quy định tại khoản 1 Điều này như sau:

a) Nhóm 1: 0%
b) Nhóm 2: 5%
c) Nhóm 3: 20%
d) Nhóm 4: 50%
e) Nhóm 5: 100%

Tổ chức tín dụng thực hiện trích lập và duy trì dự phòng chung bằng 0.75% tổng giá trị của các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4

Việc trích dự phòng cụ thể được thực hiện như sau :

Số tiền dự phòng cụ thể phải trích : RMax {0,(A-C)} x r
Trong đó : R: Số tiền dự phòng cụ thể phải trích
RA: Giá trị của khoản nợ
C: Giá trị tài sản đảm bảo
r: Tỷ lệ trích dự phòng cụ thể :

Loại tài sản đảm bảo	Tỷ lệ tối đa (%)
Số dư trên tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm bằng Đồng Việt Nam tại tổ chức tín dụng	100%
Tín phiếu kho bạc, vàng, số dư trên tài khoản tiền gửi, sổ tiết kiệm bằng ngoại tệ tại tổ chức tín dụng	100%
Trái phiếu chính phủ: - Có thời hạn còn lại từ 1 năm trở xuống - Có thời hạn từ 1 đến 5 năm - Có thời hạn còn lại trên 5 năm	95% 85% 80%
Thương phiếu, giấy tờ có giá của tổ chức tín dụng khác	75%
Chứng khoán của các tổ chức tín dụng khác	70%
Chứng khoán của doanh nghiệp	65%
Bất động sản (Gồm: nhà ở của dân cư có giấy tờ hợp pháp và/ hoặc bất động sản gắn liền với quyền sử dụng đất hợp pháp)	50%
Các loại tài sản đảm bảo khác	30%

2.2.1.5. Chương trình quản lý tín dụng:

Đó là một chương trình dùng để hỗ trợ cho cán bộ QHKH trong việc khai thác dữ liệu, và là một công cụ quan trọng để phục vụ cho công tác quản lý rủi ro tín dụng, bởi lẽ chương trình được xây dựng dựa trên cơ sở dữ liệu gốc nên việc tổng hợp các chỉ tiêu để quản lý. Đối với cấp quản lý các chỉ tiêu cung cấp từ chương trình này có thể thu thập được đó là :

+ Dư nợ toàn Chi nhánh.
+ Doanh số cho vay, doanh số thu nợ trong tháng
+ Nợ xấu, nợ quá hạn, nợ cơ cấu, lãi chưa thu, quá hạn lãi….
+ Tình hình thực hiện các điều kiện tín dụng ….

Đối với cán bộ QHKH các thông tin cần khai thác có thể là :

+ Dư nợ đầu ngày, ngày đến hạn thanh toán gốc lãi, thu phí…
+ Ngày định giá tài sản đảm bảo, giá trị tài sản đảm bảo
+ Các điều kiện tín dụng kèm theo
+ Có thể tổng hợp theo toàn bộ khách hàng của cán bộ QHKH đang quản lý

Việc thực hiện theo chương trình quản lý tín dụng sẽ giúp cho cán bộ tín dụng cũng như ban lãnh đạo Chi nhánh quản lý một cách tổng thể khách hàng một cách khoa học hợp lý, đưa ra được những quyết định phù hợp để quản lý rủi ro tín dụng

2.2.2 Tổ chức quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong hệ thống Chi Nhánh

2.2.2.1 Kết quả thực hiện tổ chức quản trị trong hệ thống Chi nhánh Hoà Bình: 2009-2012

Có thể thấy kết quả đạt được rất khả quan trong việc tổ chức quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong hệ thống Chi nhánh Hoà Bình từ năm 2009-2012; thể hiện thông qua cả khâu của việc tổ chức quản trị từ khấu phòng ngừa rủi ro, phát hiện sớm rủi ro cho đến việc kiểm soát và khắc phục rủi ro khi xảy ra sự cố rủi ro.

BIDV Hoà Bình đã thực hiện đúng theo mô hình cơ cấu tổ chức của BIDV, trong đó bộ phận tín dụng bao gồm 3 bộ phận : Bộ phận QHKH, bộ phận QLRR, bộ phận QTTD. Hoạt động của 3 phòng sẽ hỗ trợ lẫn nhau trong việc phát hiện sớm những rủi ro có thể gặp phải. Hàng tháng hàng quý, phòng QTTD sẽ tổng hợp các chứng từ
,hồ sơ giải ngân còn thiếu, đối chiếu điều kiện tín dụng phòng QLRR đưa ra báo cáo lãnh đạo chi nhánh. Việc làm này sẽ nâng cao chất lượng tín dụng đảm bảo về mặt hồ sơ thủ tục luôn được đảm bảo ở mức cao,.

Hiện tại, BIDV Hoà Bình có 3 phòng giao dịch, đó là phòng giao dịch Sông Đà, Phòng Giao dịch Lương Sơn, và phòng Giao dịch Phương Lâm. Ở mỗi phòng giao dịch chỉ tập trung công tác cho vay cá nhân và huy động vốn. Chi nhánh sẽ tập trung hết cho vay Doanh nghiệp và đầu mối bán lẻ là phòng QHKH CN. Mô hình này sẽ kiểm soát được rủi ro xảy ra bởi lẽ có được sự chỉ đạo trực tiếp và sát sao của Ban lãnh đạo Chi nhánh. Mọi việc liên quan sẽ thực hiện thông qua đầu mối.

Định kỳ 6 tháng, Chi nhánh thực hiện phân công nhiệm vụ Ban lãnh đạo, thông qua thẩm quyền phán quyết của Chi nhánh và nhiệm vụ cụ thể của từng người trong Ban lãnh đạo. Trong đó, Giám đốc Chi nhánh phụ trách chung toàn bộ hoạt động của Chi nhánh, trực tiếp lãnh đạo phòng Kế toán, kế hoạch, QLRR; Phó giám đốc phụ trách QHKH sẽ phụ trách mảng tín dụng, phòng QHKH DN, Phòng QHKH CN, và 3 phòng giao dịch. Phó giám đốc phụ trách tác nghiệp sẽ chỉ đạo chung phòng dịch vụ khách hàng, điện toán, tổ chức hành chính.. Việc phân công nhiệm vụ luôn được chú trọng thực hiện đảm bảo tính độc lập khoa học trong chỉ đạo điều hành. Góp phần giảm thiểu rủi ro xảy ra.

2.2.2.2 Những mặt còn tồn tại trong công tác tổ chức quản trị rủi ro trong hệ thống Chi nhánh Hoà Bình: 2009-2012

Những kết quả đạt được trong giai đoạn 2009-2012 rất đáng khích lệ để thực hiện việc quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong giai đoạn tiếp theo, tuy nhiên bên cạnh đó còn có những tồn tại:

Thứ nhất chưa có chính sách, chiến lược và mô hình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tổng thể. Chính điều này dẫn đến sự kém hiệu quả trong hoạt động của bộ máy quản trị quan hệ khách hàng cá nhân cũng như sự chậm trễ, và thiếu tính ứng dụng trong các chính sách quản lý rủi ro đưa ra. Về bộ máy quản trị quan hệ khách hàng cá nhân vẫn chưa được tổ chức một cách khoa học và chưa phát huy được vai trò của mình. Ngân hàng cũng đã thành lập khối quản lý rủi ro với chức năng tái thẩm định khách hàng, dự án, phương án đề nghị cấp tín dụng; Kiểm tra giám sát các khoản vay; quản lý và đề xuất xử lý nợ có vấn đề, đề xuất biện pháp thu hồi nợ...nhằm hạn chế rủi ro trong quá trình cho vay nhưng đến nay cán bộ quản lý rủi ro vẫn chưa thực hiện hết chức năng của mình. Mặc dù đã có những bộ phận chuyên trách theo suốt các quá trình trong công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân sống thực tế chưa thực hiện được chức năng của mình theo đúng nghĩa.

Đầu tiên đó là sự thiếu chuyên nghiệp và chuyên môn trong công tác nghiên cứu, đánh giá rủi ro thị trường. Đối với các bộ phận làm công tác kiểm tra, giám sát trong quy trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân vẫn mang nặng tính báo cáo về mặc thực tế tác dụng cảnh báo, phát hiện rủi ro chưa kịp thời. Hàng năm mỗi một đơn vị kinh doanh sẽ có hai đợt kiểm tra của giám sát tín dụng, sau khi kiểm tra sẽ nêu ra những vấn đề có thể tiềm ẩn rủi ro cho Ngân hàng và yêu cầu đơn vị kinh doanh giải trình, khắc phục. Tuy nhiên, sau khi đơn vị kinh doanh cam kết thực hiện thì không có hoạt động kiểm tra lại xem công tác này đã thực hiện hay chưa? Phòng quản lý nợ chỉ thiên về báo cáo mà không hỗ trợ được cán bộ kinh doanh trong việc làm việc với khách hàng để có những phương hướng, và các giải pháp đưa ra nhằm thu hồi được nợ cho Ngân hàng...

Thứ hai Việc chấp hành quy chế cho vay và quy trình cho vay chung tại Ngân hàng có lúc còn chưa được đảm bảo. Chính vì vậy đã dẫn đến tình trạng mở rộng cho vay theo số lượng mà không quan tâm đến việc chấp hành đúng quy định cho vay, vi phạm nguyên tắc và các điều kiện tín dụng. Nhiều trường hợp cho vay mà chưa có sự tìm hiểu đánh giá kỹ về năng lực và tư cách khách hàng, ảnh hưởng đến chất lượng tín

dụng. Bên cạnh đó, công tác kiểm tra giám sát sau khi cho vay còn chưa tốt do tâm lý ngại gây phiền hà cho khách hàng của cán bộ Ngân hàng, cũng như do hệ thống quản lý thông tin của khách hàng còn lạc hậu, không cung cấp được những thông tin mà Ngân hàng yêu cầu.

Thứ 3: Chất lượng thẩm định còn kém. Với đặc thù khách hàng vay là các cá nhân nên đòi hỏi những tiêu chí riêng trong quá trình thẩm định trong đó trú trọng đặc biệt đến các yếu tố thuộc về tính cách của bán thân khách hàng. Để trong quá trình thẩm định có thể nhận biết và đo lường được những rủi ro có thể xảy ra đòi hỏi cán bộ thẩm định trực tiếp phải có những vốn hiểu biết, kinh nghiệm về cuộc sống, về tâm lý

... để từ đó có những đánh giá xác thực về tư cách đạo đức của khách hàng nhằm phòng ngừa rủi ro đạo đức. Nhưng thực tế chất lượng đội ngũ làm công tác thẩm định của Ngân hàng Quốc tế vẫn còn thấp bên cạnh đó áp lực tăng doanh số, cạnh tranh với các ngân hàng khác ... dẫn đến sự qua quýt trong khâu thẩm định nên hầu như việc dự báo và đo lường rủi ro không được thực hiện.

Thứ 4: Quá trinh quản lý khoản vay sau khi giải ngân vẫn chưa chặt chẽ. Theo quy định của Ngân hàng quốc tế các khoản tín dụng cá nhân định kỳ kiểm tra thực tế khách hàng là 03 tháng/lần, riêng đối với các khoản tín dụng cấp cho cá nhân với mục đích kinh doanh thì mỗi tháng phải kiểm tra thực tế 01 lần. Quy định thì là vậy nhưng việc triển khai trên thực tế thì hầu như không có. Hầu hết các cán bộ tín dụng đều không thực hiện việc kiểm tra thực tế khách hàng thường xuyên theo quy định. Có những khoản vay từ khi vay đến khi khách hàng tất toán cán bộ quản lý chưa hề một lần đi kiểm tra khách hàng! Điều này dẫn đến việc không cập nhật được những thay đổi của khách hàng như: những vấn đề khúc mắc trong quan hệ vợ chồng của khách hàng vay vốn, những thay đổi về nơi làm việc của khách hàng, hay khách hàng sinh thêm con... đều là những nhân tố tác động đến khả năng trả nợ của Ngân hàng.

Thứ 5 Sự bất hợp lý trong cơ cấu các sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân dẫn đến rủi ro cho hoạt động này. Hiện nay dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân tại

Ngân hàng Quốc tế vẫn tập chung chủ yếu vào sản phẩm nhà đất. Năm 2009 dư nợ sản phẩm nhà đất chiếm đến hơn 50% tổng dư nợ, mặc dù có xu hướng giảm nhưng năm 2010 tỷ lệ này vẫn hơn 46% và thời điểm tháng 30/06/2011 là hơn 45%. Một tỷ lệ quá cao! Hai nhóm sản phẩm có dư nợ cao nhất là nhà đất và kinh doanh trong khi đó những sản phẩm khách chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Một sản phẩm điển hình trong dòng sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân là sản phẩm Xe hơi tiêu dùng chỉ chiếm khoảng 7% tổng dư nợ tính đến 30/06/2011.

Thứ Sáu công tác nghiên cứu, xây dựng hệ thống cảnh báo rủi ro tín dụng còn thiếu và yếu, thông tin phòng ngừa rủi ro không được cập nhật thường xuyên. Các dấu hiệu nhận biết rủi ro tín dụng hầu như chưa được tổng kết và cập nhật thành cẩm nang cho các cán bộ tín dụng; các phương pháp đánh giá rủi ro tín dụng vẫn chủ yếu dựa vào phương pháp định tính, chưa có công cụ lượng hóa để tính toán mức độ rủi ro tín dụng trong quá trình cấp tín dụng. Các giải pháp đưa ra nhằm hạn chế rủi ro tín dụng chưa chủ động, chỉ mang tính tình thế, bị động.

2.3 Phân tích đánh giá quản trị quan hệ khách hàng trong cho vay cá nhân của Chi Nhánh

2.3.1. Những vấn đề phát sinh trong thực tiễn

- Chất lượng tín dụng quan trọng hơn là mở rộng tín dụng, trong thực tiễn vì mục tiêu tăng trưởng, phát triển của mình mà các Chi nhánh mở rộng cho vay, đáp ứng nhu cầu cần vốn của các cá nhân, hộ gia đình, trong khi đó việc tăng trưởng không gắn với chất lượng thì hậu quả sau khi mở rộng tín dụng tất yếu là rủi ro phát sinh. Cũng như việc " xây dựng lâu đài trên cát" vậy.

- Việc cho vay không sát với thực tế hoạt động kinh doanh của khách hàng, Điều này có thể tạo điều kiện cho khách hàng có một số tiền nhàn rỗi trong vòng một thời gian nhất định dẫn đến việc chiếm dụng sử dụng làm việc khác hay nói cách khác vốn vay ngân hàng không được sử dụng đúng mục đích. Vi phạm nguyên tắc của Ngân hàng là vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích.

- Trên thực tế việc cho vay một nhóm khách hàng liên quan là điều không sai, tuy nhiên có thể thấy việc kiểm soát doanh thu, dòng tiền của nhóm khách hàng liên

quan là tương đối khó, việc đưa đẩy bán hàng giữa nhóm khách hàng liên quan này là điều hoàn toàn có thể làm được nhằm tăng doanh thu.

- Việc ra quyết định cho vay bị chi phối bởi các mối quan hệ thân tình với những người liên quan, trên thực tế rất hay xảy ra đối với tất cả các ngành lĩnh vực nói chung và Ngân hàng nói riêng. Điều này có thể là một sức ép cho cán bộ QHKH hoặc trong quá trình thẩm định áp đặt theo ý chủ quan của cán bộ QHKH mà không quan tâm đến năng lực thực sự của khách hàng.

- Quá trình cho vay quá chú trọng vào khâu cuối cùng, kênh thu nợ thứ 2 là tài sản đảm bảo, mà không quan tâm đến tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng có hiệu quả hay không. Trong khi tài sản đảm bảo luôn biến động và về mặt giá trị luôn bị ảnh hưởng của rất nhiều các yếu tố khác. Hơn nữa việc định giá giá trị tài sản thường mang tính chủ quan của cán bộ QHKH.

- Công tác cho vay chưa kiểm soát được, quản lý được dòng tiền, doanh thu của khách hàng vay dẫn đến một lượng tiền được chuyển ra khỏi Ngân hàng cho vay, dễ dàng để khách hàng thực hiện việc khác.

- Một thực tế có thể diễn ra ở bất cứ Ngân hàng nào đó là việc cho vay đồng thời quá nghiêng về lợi ích của Ngân hàng. Vì mục tiêu lợi nhuận, vì nhu cầu cần vốn của khách hàng nên Ngân hàng có thể đưa ra các điều kiện tín dụng thuận lợi cho mình, tận thu các loại phí dẫn đến khó khăn cho khách hàng. Khi thực hiện cơ cấu lại thời gian trả nợ được Ngân hàng chấp thuận với mức lãi suất cao hơn 1.5 lần mức bình thường, khó khăn lại càng thêm khó khăn điều này có thể làm khách hàng mất khả năng thanh toán dẫn đến rủi ro cho Ngân hàng.

2.3.2. Dự báo những tiềm ẩn rủi ro trong quan hệ khách hàng cá nhân

Những vấn đề xuất phát từ phía khách hàng vay vốn

- Trình độ của người vay trong dự đoán các vấn đề kinh doanh, năng lực quản lý, điều hành của Ban lãnh đạo có tính chất quyết định đến hiệu quả sử dụng vốn vay, ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thực hiện cam kết với ngân hàng. Do đó, ảnh hưởng đến hiệu quả công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân. Nhiều người vay sẵn sàng mạo hiểm với kỳ vọng thu được lợi nhuận cao, để đạt được mục đích của mình họ sẵn sàng tìm mọi thủ đoạn ứng phó với Ngân hàng, như cung cấp thông tin sai sự thật, mua chuộc...Nhiều khách hàng vay vốn không tính toán kỹ lưỡng, mở rộng đầu tư quá mức,

hoặc không có khả năng tính toán kỹ những bất trắc có thể xảy ra, không có khả năng thích ứng và khắc phục những khó khăn trong kinh doanh.

- Năng lực tài chính, kinh doanh, uy tín của khách hàng là nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng ngân hàng bởi nếu khách hàng có tiềm lực tài chính mạnh, hoạt động kinh doanh ổn định, có uy tín thì khi có biến cố xảy ra, khách hàng có khả năng chống đỡ rủi ro bằng vốn chủ sở hữu và hạn chế ảnh hưởng đến quá trình thực hiện nghĩa vụ với ngân hàng.

Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế có tác động rất lớn đến quá trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân của ngân hàng. Ngân hàng phải thường xuyên xem xét lại chiến lược quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khi có sự biến động của môi trường kinh tế. Môi trường kinh tế được phản ánh qua chu kỳ kinh tế, các chính sách kinh tế vĩ mô từng thời kỳ và tác động của xu thế toàn cầu hóa, cụ thể:

- Chu kỳ phát triển kinh tế có tác động đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng. Khi nền kinh tế tăng trưởng và ổn định thì hoạt động tín dụng sẽ tăng trưởng và ít rủi ro hơn. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái và khủng hoảng thì hoạt động tín dụng gặp khó khăn và rủi ro cao. Trong thời kỳ nền kinh tế phát triển với tốc độ thấp, biểu hiện tính suy thoái, sản xuất kinh doanh của các khách hàng bị thu hẹp, không hiệu quả và gặp nhiều khó khăn, nhiều khách hàng bị thua lỗ và bị phá sản. Nếu ngân hàng lúc này vẫn tiếp tục tăng trưởng tín dụng ở mức cao thì khả năng rủi ro, không thu được nợ sẽ tăng lên.

- Chính sách kinh tế của Chính phủ thông qua những quy định như về thuế, chính sách xuất nhập khẩu… sẽ gián tiếp gây ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng bởi các chính sách này tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của các khách hàng của ngân hàng. Khi Chính phủ có chính sách ưu đãi như giảm thuế, bảo hộ hàng sản xuất trong nước của một ngành nào đó bằng cách đề ra hạn ngạch xuất khẩu, hoặc cấm nhập hay tăng thuế nhập khẩu và ngược lại, đưa ra chính sách giữ giá hay phá giá

đồng

nội tệ thì cũng gián tiếp gây ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng. Một đất nước mà các chính sách kinh tế thường xuyên thay đổi, khó dự đoán sẽ gây tác động xấu đến hoạt động kinh doanh của các khách hàng và ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng đối với ngân hàng.

Môi trường chính trị và pháp lý

Môi trường chính trị cũng ảnh hưởng nhiều đến hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tình hình chính trị xã hội không ổn định thì không chỉ riêng các khách hàng sản xuất mà cả các ngân hàng cũng khó có thể yên tâm tập trung vào đầu tư, mở rộng kinh doanh, đặc biệt là mở rộng tín dụng. Hơn nữa, sự bất ổn về chính trị xã hội sẽ dẫn đến sự mất lòng tin của dân chúng cũng như các nhà đầu tư trong và ngoài nước, ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Môi trường pháp lý cũng có ảnh hưởng quan trọng đến quá trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân của Ngân hàng. Xác lập một khuôn khổ pháp luật đồng bộ, nhất quán điều chỉnh các hoạt động kinh tế trong nền kinh tế thị trường được xem như là điều kiện tiên quyết đảm bảo thị trường hoạt động có hiệu quả. Chính vì vậy, nhân tố pháp lý có vị trí rất quan trọng đối với hoạt động cho vay của ngân hàng. Nhân tố pháp lý còn thể hiện qua các quy định của Nhà nước về hoạt động ngân hàng nói chung và các quy định về đảm bảo an toàn tín dụng nói riêng. Các quy định phù hợp sẽ tạo điều kiện phát triển hoạt động của các ngân hàng an toàn nhưng nếu các quy định không phù hợp sẽ dẫn đến sự kìm hãm phát triển, trong đó bao gồm cả việc ảnh hưởng đến mức độ an toàn trong hoạt động của các ngân hàng.

Qua phân tích nội dung các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân cho thấy ngoài các nhân tố chủ quan xuất phát từ phía ngân hàng như quan điểm, định hướng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân của ban lãnh đạo, chính sách và quy trình tín dụng của ngân hàng, việc thiết lập cơ cấu tổ chức bộ máy, thẩm quyền, nhân sự của bộ phận quản lý rủi ro…, quá trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân còn chịu tác động từ yếu tố khách quan xuất phát từ khách hàng, môi trường kinh tế, chính trị, pháp lý. Tùy theo điều kiện, trình độ phát triển kinh tế - xã

hội

và sự hoàn thiện môi trường pháp lý của từng nước, cũng như các vấn đề nội tại của Ngân hàng, quá trình quản trị quan hệ khách hàng cá nhân sẽ khác nhau. Vấn đề đặt ra là phải hiểu rõ bản chất của các nhân tố tác động và biết vận dụng sáng tạo, linh hoạt nó trong điều kiện hoàn cảnh thực tế của Ngân hàng để có được sự thành công trong hoạt động quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

2.3.3. Nguyên nhân

- ***Nguyên nhân***

✧ Nguyên nhân từ phía Ngân hàng

Thứ nhất: Do yếu kém về năng lực và hạn chế trong kinh nghiệm quản trị quan hệ khách hàng cá nhân của ban điều hành. Là một ngân hàng trẻ mới đi vào hoạt động được 14 năm nên BIDV chưa có kinh nhiều kinh nghiệm trong quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

Thứ hai trình độ cán bộ tín dụng hạn chế. Hiện nay trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng Ngân hàng phần lớn dừng lại ở mức độ thực hiện theo quy trình nghiệp vụ, thiếu năng lực phân tích, xử lý các thông tin tín dụng để bảo vệ và giám sát các khoản vay.

Thứ ba Chính sách về sản phẩm, về quan hệ đối tác, định hướng khách hàng vay còn nhiều bất cập dẫn đến hạn chế trong việc phát triển một số dòng sản phẩm như xe hơi tiêu dùng, du học... Ngân hàng còn thiếu các định hướng mang tính chiến lược, thiếu những đặc tính sản phẩm mang tính đột phá vượt trội so với Ngân hàng khách để có thể chiếm lĩnh thị trường, để đẩy mạnh tỷ trọng các sản phẩm này trong cơ cấu sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân. Chính điều này đã dẫn đến việc tập trung quá mức vào dòng sản phẩm nhà đất, đây là một nguy cơ rủi ro lớn nhất là khi thị trường bất động sản có những biến động lớn.

Thứ tư: Ngân hàng Quốc tế tập trung mở rộng tín dụng khách hàng cá nhân nhằm chiếm lĩnh thị trường và tạo chỗ đứng cũng như tên tuổi của mình trong bản đồ tài chính Việt Nam, chính vì vậy ngân hàng cố gắng đáp ứng các tiêu chí: Đơn giản về

thủ tục, nhanh chóng về thời gian... điều này cũng ảnh hưởng lớn tới chất lượng tín dụng, tăng rủi ro cho Ngân hàng.

Thứ năm yếu kém trong hệ thống kiểm tra, kiểm soát nội bộ. Công tác kiểm tra nội bộ có điểm mạnh hơn thanh tra NHNN ở tính thời gian vì sự nhanh chóng, kịp thời và sâu sát của kiểm tra viên do việc kiểm tra được thực hiện thường xuyên cùng với công việc kinh doanh; tín dụng càng tăng trưởng với tốc độ lớn thì hệ thống này càng phải an toàn, hiệu quả mới có thể hạn chế được những rủi ro vốn luôn tiềm ẩn trong hoạt động tín dụng. Tuy nhiên việc kiểm tra kiểm soát tại Ngân hàng chưa thực sự độc lập và thiếu hiệu quả, việc kiểm tra chưa thực hiện một cách thường xuyên, chưa sâu sát và nghiêm túc.

Rủi ro tín dụng có thể xảy ra do các nguyên nhân từ phía Ngân hàng và gây thiệt hại lớn cho Ngân hàng. Tuy nhiên bên cạnh đó đạo đức và trình độ quản lý kinh doanh của khách hàng cũng là yếu tố quan trọng quyết định mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay của Ngân hàng. Đặc biệt đối với tín dụng khách hàng cá nhân thì các yếu tố thuộc về cá nhân khách hàng lại chính là yếu tố mang đến rủi ro nhiều nhất.

✧ Nguyên nhân từ phía khách hàng

Thứ nhất tư cách đạo đức của khách hàng kém. Bên cạnh những khách hàng hoạt động có uy tín vẫn có những khách hàng có ý thức vay kém, ngay từ khi đặt quan hệ vay vốn đã có ý lừa đảo, chiếm dụng vốn

Thứ hai sử dụng vốn sai mục đích so với hợp đồng tín dụng. Trường hợp này khá phổ biến đối với trường hợp cá nhân vay kinh doanh. Một số khách hàng khi vay được vốn Ngân hàng đã sử dụng không đúng với mục đích vay như sử dụng vốn vay ngắn hạn sang tài trợ cho hoạt động mua sắm tài sản cố định, mua bất động sản... thay vì bổ sung vốn lưu động phục vụ kinh doanh.

Thứ ba Những rủi ro liên quan đến biến động về công việc của khách hàng như khách hàng bị mất việc, tình hình kinh tế khó khăn dẫn đến giảm thu nhập, hay năng lực kinh doanh của khách hàng kém không đủ sức vượt qua các khó khăn trong hoạt động kinh doanh dẫn đến kết quả kinh doanh kém không đủ khả năng trả nợ cho

Ngân

hàng.

Thứ tư: Các yếu tố thuộc về vấn đề sức khỏe của khách hàng hay các tai nạn, các rủi ro bất khả kháng ảnh hưởng đến sức khỏe và tính mạng của khách hàng làm khách hàng mất khả năng trả nợ cho Ngân hàng.

✧ Nguyên nhân từ phía nền kinh tế

Thứ nhất sự biến động không thuận lợi của môi trường kinh tế. Sự biến động quá nhanh và không thể dự đoán được của thị trường thế giới và trong nước là nguyên nhân chủ yếu ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh, đến việc làm và thu nhập của người đi vay.

Thứ hai sự chưa đồng bộ, đầy đủ của môi trường pháp lý. Trong thời gian vừa qua Nhà nước đã ban hành nhiều luật và các văn bản hướng dẫn thi hành luật liên quan đến hoạt động tín dụng Ngân hàng. Song việc triển khai vào hoạt động tín dụng Ngân hàng vẫn còn chậm và gặp nhiều vướng mắc.

Thứ ba có thể kể đến là môi trường thông tin, trong đó tính minh bạch, chính xác, rõ ràng của các thông tin và độ tin cậy của các cơ quan cung cấp tại Việt Nam còn rất nhiều hạn chế. Mặc dù Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của Ngân hàng Nhà nước ngày càng phát triển mạnh mẽ và đóng vai trò quan trọng trong cung cấp thông tin về khách hàng, thực hiện phân tích, xếp loại tín dụng doanh nghiệp, cung cấp các thông tin cảnh báo…, góp phần quan trọng cho sự phát triển của ngành ngân hàng Việt Nam vì mục tiêu an toàn, hiệu quả nhưng những đòi hỏi về thông tin của các ngân hàng vẫn chưa được đáp ứng một cách đáng tin cậy, nhanh chóng và kịp thời.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trên đây, nêu khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam, đi sâu phân tích thực trạng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân, xem xét những kết quả đạt được cũng như những hạn chế, đồng thời phân tích những nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng. Việc đưa ra những giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân đang là yêu cầu cấp thiết đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam, giúp cho hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân đạt được hiệu quả cao trong thời gian tới. Trên cơ sở phân tích lý luận và kết hợp với phân tích thực trạng, tác giả đưa ra một số giải pháp cũng như kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam.

CHƯƠNG 3.GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ QUAN HỆ KHÁCH HÀNG TRONG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN HÒA BÌNH

3.1. Những định hướng của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình 3.1.1.Tổng quan về xu thế phát triển kinh tế- xã hội của tỉnh

1. Tập trung ưu tiên kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế, tích cực thực hiện các giải pháp tái cơ cấu nền kinh tế

Tập trung thực hiện chính sách tiền tệ chặt chẽ, thận trọng và linh hoạt. Giám sát chặt chẽ hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại; bảo đảm vốn cho sản xuất; kiểm soát chặt cho vay bất động sản; kiểm soát nợ xấu, bảo đảm thanh khoản và an toàn hệ thống ngân hàng.

Tiếp tục thực hiện chủ trương tiết kiệm chi thường xuyên. Rà soát, sắp xếp lại danh mục đầu tư công, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Tăng cường quản lý nhà nước về giá; ngăn chặn và kiên quyết xử lý các hành vi tăng giá bất hợp lý, nhất là đối với các nguyên vật liệu quan trọng và các mặt hàng tiêu dùng thiết yếu. Thực hiện công khai minh bạch giá các loại hàng hóa, có cơ chế hỗ trợ cho người nghèo và các đối tượng chính sách. Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền để hạn chế tối đa các tác động tăng giá do yếu tố tâm lý.

Triển khai tích cực, kịp thời các biện pháp chỉ đạo, điều hành kinh tế vĩ mô của Chính phủ, nhất là các giải pháp nhằm tái cơ cấu nền kinh tế mà trọng tâm là tái cơ cấu đầu tư công, tái cơ cấu doanh nghiệp nhà nước, tái cơ cấu hệ thống ngân hàng, tái cơ cấu ngành, vùng. Tiếp tục các giải pháp phục hồi tăng trưởng kinh tế sau một năm chống lạm phát, bảo đảm các chính sách nhanh chóng đi vào sản xuất và đời sống. Tập trung tháo gỡ vướng mắc, khó khăn của doanh nghiệp, nhà đầu tư góp phần giúp các thành phần kinh tế nhanh chóng lấy lại đà phát triển.

2. Đẩy mạnh phát triển vùng động lực; tháo gỡ khó khăn, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp phát triển sản xuất, kinh doanh và mở rộng thị trường

Tiếp tục triển khai thực hiện giải pháp và cơ chế phát triển vùng động lực tỉnh Hòa Bình đến năm 2015, định hướng đến năm 2020, tập trung vào xây dựng các loại quy hoạch, đẩy mạnh phân cấp cho chính quyền địa phương về các lĩnh vực ngân sách, đầu tư; tạo môi trường đầu tư cho doanh nghiệp; cải cách thủ tục hành chính; tổ chức các hoạt động xúc tiến đầu tư;...

Trong khi thực hiện chính sách tài chính, tiền tệ chặt chẽ để kiềm chế lạm phát, phải tập trung đẩy mạnh sản xuất, phát triển dịch vụ và thu hút đầu tư. Phát triển mạnh sản xuất kinh doanh là giải pháp cơ bản, lâu dài, tạo hiệu quả trực tiếp, nhiều mặt đến

đời sống kinh tế, xã hội; bảo đảm tăng nguồn cung các hàng hoá và dịch vụ, vừa là nguồn gốc của tăng trưởng, vừa trực tiếp góp phần kiềm chế lạm phát.

Tiếp tục đầu tư kết cấu hạ tầng, đẩy nhanh tiến độ thực hiện các dự án đầu tư, sớm đưa các dự án hoàn thành vào sử dụng phục vụ cho phát triển kinh tế, xã hội. Thực hiện nghiêm Chỉ thị số 1792/CT-TTg ngày 15/10/2011 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường quản lý đầu tư từ nguồn vốn ngân sách nhà nước và vốn trái phiếu Chính phủ (tái cơ cấu đầu tư ngân sách nhà nước, trái phiếu Chính phủ theo hướng đầu tư tập trung, nâng cao hiệu quả đầu tư công). Lập kế hoạch đầu tư trung hạn đến năm 2015 nhằm hài hòa, cân đối giữa nhu cầu đầu tư và khả năng nguồn vốn.

Tăng cường các biện pháp nhằm tháo gỡ những vướng mắc như giải phóng mặt bằng, thực hiện tốt các quy định về đầu tư, kinh doanh nhằm huy động các nguồn lực trong và ngoài tỉnh vào phát triển kinh tế - xã hội.

Thực hiện tốt Nghị quyết số 02-NQ/TU ngày 07/6/2011 của Tỉnh ủy về xây dựng nông thôn mới tỉnh Hòa Bình giai đoạn 2011 – 2015, định hướng đến năm 2020, Chương trình mục tiêu Quốc gia về xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2011 – 2020. Có giải pháp thiết thực, hiệu quả nhằm phát huy tiềm năng và thế mạnh của khu vực nông nghiệp. Năm 2012 tập trung chỉ đạo chuyển đổi cơ cấu sản xuất nông nghiệp, tập trung vào phát triển chăn nuôi và nông sản, thực phẩm sạch, giá trị kinh tế cao, tạo thành vành đai thực phẩm phía Tây thành phố Hà Nội. Tập trung tháo gỡ khó khăn, hỗ trợ, khuyến khích phát triển sản xuất nông nghiệp gắn với phát triển công nghiệp chế biến.

Đẩy mạnh phát triển các lĩnh vực dịch vụ có tiềm năng và lợi thế, các ngành dịch vụ có giá trị gia tăng cao, nhất là các dịch vụ thông tin truyền thông, giáo dục đào tạo, du lịch, tài chính và hỗ trợ kinh doanh…

3. Thực hiện tốt dự toán ngân sách nhà nước năm 2012

Tăng cường quản lý, điều hành thu ngân sách nhà nước; thực hiện nghiêm túc các Chỉ thị của cấp ủy, chính quyền về chống thất thu ngân sách nhà nước. Đẩy mạnh công tác giao đất, đấu giá đất, đặc biệt là các dự án tại huyện Kỳ Sơn và thành phố Hòa Bình để tạo nguồn đầu tư xây dựng tuyến đường cao tốc Hoà Lạc – thành phố Hoà Bình. Giải quyết các nhiệm vụ chi thường xuyên, tạo sự chuyển biến mạnh về ý thức tiết kiệm, chống lãng phí trong chỉ đạo, quản lý và điều hành ngân sách nhà nước. Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn đầu tư của Nhà nước, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát việc quản lý, sử dụng các dự án đầu tư bằng nguồn vốn ngân sách nhà nước, chống lãng phí thất thoát ngay từ khi xác định chủ trương đầu tư, chuẩn bị đầu tư, đền bù giải phóng mặt bằng, thực hiện dự án và kết thúc dự án.

4. Tiếp tục chăm lo bảo đảm an sinh xã hội và phúc lợi xã hội, tập trung giải quyết các vấn đề xã hội bức xúc

Phát triển các lĩnh vực văn hóa xã hội, chăm lo bảo đảm an sinh và phúc lợi xã hội, giải quyết các vấn đề xã hội bức xúc vừa là mục tiêu vừa là yêu cầu của phát triển bền vững. Nhà nước ưu tiên đầu tư, đồng thời đẩy mạnh xã hội hóa và huy động các nguồn lực để phát triển.

Khẩn trương thực hiện Chiến lược an sinh xã hội giai đoạn 2011 - 2020 và Chương trình mục tiêu quốc gia về giảm nghèo bền vững. Phấn đấu mỗi năm giảm từ 3% đến 4% tỷ lệ hộ nghèo và giảm nhanh hơn tại các huyện có tỷ lệ hộ nghèo cao. Đẩy mạnh thực hiện các chương trình dạy nghề, nhất là dạy nghề cho lao động nông thôn gắn với quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế nông nghiệp và nông thôn. Tiếp tục thực hiện tốt chính sách đối với người có công, các chính sách trợ giúp xã hội; hỗ trợ khắc phục hậu quả thiên tai; chính sách bảo hiểm xã hội, bảo hiểm thất nghiệp. Tích cực thực hiện Chương trình quốc gia về an toàn và vệ sinh lao động.

Thực hiện có hiệu quả phong trào "Toàn dân đoàn kết xây dựng đời sống văn hoá". Thực hiện Chiến lược phát triển thể dục thể thao và đẩy mạnh xã hội hóa các hoạt động văn hóa, thể dục thể thao. Tăng cường quản lý các lễ hội, hoạt động văn hoá nghệ thuật, thể thao, bảo đảm tiết kiệm, an ninh trật tự, giữ gìn thuần phong mỹ tục và bản sắc văn hóa dân tộc. Hạn chế sử dụng ngân sách nhà nước để tổ chức lễ hội. Tiếp tục triển khai các đề án, chương trình mục tiêu quốc gia trong lĩnh vực thông tin và truyền thông; nâng cao chất lượng các hoạt động thông tin, báo chí, xuất bản. Phát huy quyền làm chủ và bảo đảm quyền tự do của công dân, đồng thời với tăng cường kỷ luật kỷ cương. Thực hiện tốt các chính sách dân tộc và tôn giáo. Tích cực triển khai Chương trình mục tiêu quốc gia về bình đẳng giới và làm tốt công tác bảo vệ bà mẹ, chăm sóc, giáo dục trẻ em.

Tập trung thực hiện các giải pháp bảo đảm trật tự an toàn giao thông. Kiềm chế và ngăn chặn có hiệu quả các loại tội phạm và tệ nạn xã hội.

5. Đẩy mạnh phát triển khoa học công nghệ và tăng cường bảo vệ, cải thiện môi trường

Tập trung triển khai các chương trình, đề án khoa học công nghệ cấp tỉnh. Quản lý có hiệu quả Quỹ phát triển khoa học và công nghệ tỉnh; khuyến khích doanh nghiệp đổi mới công nghệ, nhất là công nghệ cao, công nghệ tiết kiệm nguyên liệu và năng lượng. Phát triển mạnh các dịch vụ khoa học và công nghệ, nhất là dịch vụ thông tin, tư vấn, môi giới, thẩm định, giám định công nghệ, sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật.

Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ tài nguyên, môi trường. Phân cấp quản lý gắn với đề cao trách nhiệm; đồng thời tăng cường kiểm tra, thanh tra và xử lý vi phạm, nhất là đối với hoạt động khai thác tài nguyên. Xử lý nghiêm các vi phạm và các dự án không đáp ứng yêu cầu về môi trường. Khuyến khích các thành phần kinh tế đầu tư, ứng dụng khoa học, công nghệ

vào cải thiện môi trường, thu gom, xử lý, tái chế chất thải. Triển khai có hiệu quả các chương trình, đề án về môi trường, nhất là về nước sạch và vệ sinh môi trường; quản lý và sử dụng bền vững tài nguyên nước; bảo vệ và phát triển rừng; xử lý chất thải, các cơ sở gây ô nhiễm môi trường.

6. Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và tăng cường công tác phòng, chống tham nhũng

Thực hiện có hiệu quả chương trình cải cách hành chính, chú trọng cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp và nhân dân. Tiếp tục đổi mới tổ chức và phương thức chỉ đạo, điều hành của các cấp, các ngành. Nâng cao chất lượng quy hoạch và quản lý phát triển theo quy hoạch, bảo đảm tính liên ngành, liên vùng; gắn phân cấp với tăng cường kiểm tra, giám sát và tính tự chịu trách nhiệm. Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu. Coi trọng phản biện xã hội, tăng cường tham vấn nhân dân, cộng đồng doanh nghiệp và các chuyên gia khi xây dựng cơ chế, chính sách, đề cao trách nhiệm giải trình của các cơ quan nhà nước.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động và có chế tài cụ thể để nâng cao ý thức thực hành tiết kiệm, chống lãng phí. Thực hiện đồng bộ các giải pháp phòng, chống tham nhũng, tập trung vào các biện pháp phòng ngừa. Tiếp tục rà soát hoàn thiện thể chế, tăng cường tính công khai, minh bạch trong hoạt động của bộ máy Nhà nước. Phát huy sức mạnh của nhân dân trong việc tố giác tội phạm và các hành vi tham nhũng; kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi chống người thi hành công vụ. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; phát hiện và xử lý nghiêm minh, kịp thời các vụ tham nhũng. Đề cao vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức đoàn thể, nhân dân và các cơ quan thông tin đại chúng trong việc phát hiện, đấu tranh phòng, chống tham nhũng, lãng phí.

7. Tăng cường quốc phòng, an ninh; nâng cao chất lượng công tác thi hành án

Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về nhiệm vụ quốc phòng, quân sự địa phương. Xây dựng thế trận quốc phòng toàn dân gắn với thế trận an ninh nhân dân vững chắc. Chủ động phát hiện, ngăn chặn kịp thời các hoạt động chống phá của các thế lực thù địch. Làm tốt công tác tuyển quân năm 2012.

Giữ vững ổn định chính trị và trật tự an toàn xã hội; thực hiện tốt công tác phòng, chống tội phạm, kiềm chế, giảm dần tai nạn giao thông, tăng cường vai trò của chính quyền, các ngành, tổ chức đoàn thể, tổ chức xã hội trong công tác phòng chống ma túy, mại dâm ngay tại địa bàn xã, phường, thị trấn.

Tập trung làm tốt công tác điều tra, truy tố, xét xử, thi hành án và bổ trợ tư pháp. Tăng cường công tác quản lý, chỉ đạo việc thực hiện nhiệm vụ thi hành án; thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

3.1.2. Những yêu cầu mới trong hoạt động cho vay của chi nhánh

3.1.2.1. Yêu cầu và định hướng chung của NHNN trong thời gian tới

Một là, điều hành linh hoạt và đồng bộ các công cụ chính sách tiền tệ, đảm bảo kiểm soát lượng tiền cung ứng phù hợp với mục tiêu kiểm soát tổng phương tiện thanh toán 14-16% và tín dụng tăng trưởng 15-17%.

Hai là, kiểm soát tăng trưởng tín dụng và dư nợ mua trái phiếu doanh nghiệp phát hành lần đầu. Giao chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng đối với các nhóm TCTD trên cơ sở xếp loại TCTD của Cơ quan Thanh tra, giám sát ngân hàng và theo nguyên tắc TCTD hoạt động tốt thì mức tăng trưởng tín dụng cao hơn nhóm TCTD hoạt động chất lượng thấp hơn. Tập trung vốn phục vụ lĩnh vực sản xuất và các dự án, phương án có hiệu quả, kiểm soát dư nợ cho vay các lĩnh vực không khuyến khích ở mức hợp lý. Thực hiện các biện pháp kiểm soát chặt chẽ cho vay bằng ngoại tệ để đảm bảo tăng trưởng tín dụng bằng ngoại tệ phù hợp khả năng huy động vốn, chủ trương hạn chế đô la hóa trong nền kinh tế.

Ba là, Điều hành tỷ giá và thị trường ngoại hối linh hoạt theo tín hiệu thị trường, phù hợp với quan hệ cung - cầu ngoại tệ trên thị trường, diễn biến cán cân thanh toán quốc tế và các cân đối vĩ mô; tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về quản lý ngoại hối, khuyến khích xuất khẩu, giảm nhập siêu, thu hút các nguồn tiền đầu tư, kiều hối,... từ nước ngoài về nước, tạo điều kiện tăng dự trữ ngoại hối nhà nước.

Bốn là, tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát thị trường tiền tệ và hoạt động ngân hàng, kiểm soát chặt chẽ chất lượng hoạt động của các TCTD.

Năm là, triển khai đồng bộ các giải pháp cơ cấu lại hoạt động ngân hàng theo Đề án được Chính phủ phê duyệt với nguyên tắc không để xảy ra đổ vỡ ngoài tầm kiểm soát, từng bước nâng cao tính an toàn, lành mạnh và hiệu quả của hệ thống ngân hàng. Kiên quyết xử lý dứt điểm những ngân hàng yếu kém, tạo điều kiện thuận lợi cho các TCTD hoạt động an toàn, hiệu quả phát triển.

Sáu là, nâng cao chất lượng thống kê, dự báo phục vụ cho hoạch định và điều hành chính sách tiền tệ.

Bảy là, làm tốt công tác thông tin truyền thông, đưa thông tin đầy đủ, kịp thời về các giải pháp điều hành CSTT và hoạt động ngân hàng

3.1.2.2. Yêu cầu và định hướng chung của BIDV trong thời gian tới

Một là: Tiếp tục thực hiện triển khai tái cơ cấu tổng thể các hoạt động, tạo tiền đề hoàn thành mục tiêu tái cơ cấu đặt ra.

Hai là : Phát huy vai trò chủ đạo trong triển khai thực hiện định hướng phát triển kinh tế, xã hội ổn định thị trường tài chính tiền tệ.

Ba là: Đổi mới mạnh mẽ phương thức quản trị điều hành thông qua đổi mới hoàn thiện thiết chế, thể chế quản lý nhằm đáp ứng sự tăng trưởng về quy mô và vốn. Nâng cao chất lượng dự báo kinh tế tài chính, chính sách đãi ngộ người lao động, nâng cao năng lực quản trị quan hệ khách hàng cá nhân NH đáp ứng kịp thời quy định nhà nước và yêu cầu quản trị quan hệ khách hàng cá nhân Basel.

Bốn là: Tập trung phát triển mạng lưới, phát triển nguồn nhân lực, tăng cường hiệu quả kiểm tra, kiểm soát, sớm phát hiện rủi ro, góp phần nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động kinh doanh.3

Năm là: Tập trung phát triển kinh doanh với một số chỉ tiêu chính: Tổng tài sản tăng so với năm 2011: 20%; Huy động vốn tăng 25% so với năm 2011; Dư nợ tín dụng tăng 15% so với năm 2011; Tỷ lệ nợ xấu <= 3%; Lợi nhuận tăng 50% so với năm 2011; ROE>=20%; ROA.>=1.2%; CAR>=11%.

3.1.2.3 Những yêu cầu mới trong hoạt động cho vay của chi nhánh

Một là : Nâng cao chất lượng thẩm định, phân tích dự án, phân loại, định dạng để có chính sách khách hàng phù hợp. Chấp hành đúng quy trình nghiệp vụ, phân cấp thẩm quyền phê duyệt tín dụng. Kiểm tra sử dụng chặt chẽ việc sử dụng vốn vay, nắm bắt đánh giá đúng mức độ, kịp thời các nguy cơ rủi ro. Xử lý dứt điểm các khoản nợ xấu, nâng cao hiệu quả quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

Hai là: Theo dõi bám sát tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng, kiểm tra chặt chẽ dòng tiền, đặc biệt là các nguồn thanh toán nghĩa vụ trả nợ. Tập trung vào công tác thu nợ đúng hạn, để tăng tốc độ vòng quay vốn.

Ba là: Tập trung đẩy mạnh tín dụng bán lẻ, khẳng định xu hướng và vị trí ngày càng quan trọng của các sản phẩm bán lẻ đối với hoạt động Chi nhánh, tăng cường nhân lực cho bán lẻ, mở rộng đối tượng khách hàng, đa dạng hoá các sản phẩm bán lẻ, nghiên cứu kỹ về quy định quy trình cho vay nói chung, và quy trình bán lẻ nói riêng để đảm bảo phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

Bốn là: Tập trung mọi biện pháp giải pháp thu hồi nợ xấu, nợ ngoại bảng, lãi treo bằng các biện pháp khác nhau, có cơ chế khen, chê rõ ràng.

Năm là: Tập trung đánh giá, phân loại khách hàng vay theo đúng chính sách khách hàng đã ban hành.

3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình

3.2.1. Giải pháp chung

3.2.1.1 Nâng cao chất lượng cán bộ trong công tác cho vay

Nhân tố con người luôn là nhân tố tiên quyết trong quá trình sản xuất, tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội. Để thực hiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân hiệu quả thì nhân tố con người luôn đóng vai trò quan trọng. Trong điều kiện kinh tế hiện nay, đặc biệt đối với Chi nhánh có cơ cấu lao động trẻ chiếm tỷ trọng lớn thì việc nâng cao chất lượng cán bộ đặc biệt là cán bộ trong công tác cho vay là rất quan trọng. Vì vậy Chi nhánh cần chú trọng tới công tác tuyển dụng cán bộ đầu vào có đạo đức tốt, nền tảng đào tạo cơ bản, nhiệt huyết đối với công việc.

Công tác đào tạo nhân lực của BIDV được đánh giá rất cao, hàng năm trung tâm đào tạo của BIDV đều tổ chức nhiều lớp tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ công nhân viên trong ngành. Mỗi cán bộ sau khi được tuyển dụng vào BIDV đều đã được tập huấn qua một chương trình dành cho cán bộ mới, sau đó sẽ được tập huấn các khóa theo yêu cầu công việc phù hợp với vị trí công tác được phân công đảm nhận của họ như: Tín dụng, Kế toán, Nguồn vốn, Tổ chức, Kiểm soát ...

Tổ chức tập huấn chuyên môn nghiệp vụ tại BIDV hiện chủ yếu vẫn là tập trung vào các kiến thức cơ bản của công tác tín dụng, để trình độ tác nghiệp của lực lượng làm công tác tín dụng ngày một nâng cao đủ đáp ứng yêu cầu của công việc BIDV cũng nên chú ý đến việc thường xuyên cập nhật cho số cán bộ này về kỹ năng, kinh nghiệm thông qua các trường hợp cụ thể thực tế tại BIDV và những bài học kinh nghiệm để thông qua đó bổ sung bồi đắp phong phú thêm những kiến thức thực tế trên mọi lĩnh vực kinh tế giúp cho việc tác nghiệp của cán bộ BIDV khi gặp các vấn đề, lĩnh

vực hoặc ngành nghề mới của khách hàng sẽ không bị bỡ ngỡ, bối rối khi khi tác nghiệp;

Việc giáo dục và bồi dưỡng về truyền thống tự hào và đạo đức nghề nghiệp công tâm cho những cán bộ làm công tác tín dụng, công tác này nên thực hiện thông qua các cuộc thi tìm hiểu về truyền thống vẻ vang của BIDV, các tấm gương tận tụy cống hiến cho sự phát triển của BIDV, tổ chức các cuộc hội thảo đạo đức nghề nghiệp, xây dựng văn hoá BIDV

Đặc biệt quan trọng trong các tác bồi dưỡng cán bộ trong dây chuyền tín dụng, một mặt học hỏi kinh nghiệm của các bậc anh chị đi trước, mặt khác có thể định kỳ Chi nhánh tổ chức các buổi học tập trao đổi kiến thức, cũng như cập nhật các văn bản mới ban hành có thể của NHÁNH, BIDV, hoặc của bất kỳ cơ quan ban ngành có liên quan. Có thể mời thêm các cán bộ đầu ngành liên quan đến văn bản đã ban hành như cán bộ Sở tài nguyên môi trường, hay ban pháp chế của BIDV….

Bên cạnh việc thường xuyên đào tạo các kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ thì Chi nhánh cũng cần quan tâm đến chính sách đãi ngộ đối với cán bộ cho vay một cách hợp lý phù hợp với năng lực trình độ và nhiệt huyết của từng cán bộ. Như vậy mới nâng cao được ý thức trách nhiệm của cán bộ.

Đối với việc bổ nhiệm cán bộ lãnh đạo, Chi nhánh cần lựa chọn những người đủ phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn, đạo đức, trình độ quản lý tốt. Xem xét trên nhiều khía cạnh. Tránh việc quy hoạch bổ nhiệm bị chi phối bởi các mối quan hệ.

Có thể thực hiện các kỳ thi nhỏ trong Chi nhánh về các mảng nghiệp vụ nhằm thúc đẩy các cán bộ tự tìm tòi, tự nghiên cứu quy trình nghiệp vụ liên quan đến công việc của bản thân.

3.2.1.2 Xây dựng một cơ cấu danh mục cho vay hợp lý

Cuộc khủng hoảng tài chính bắt nguồn từ việc tập trung tín dụng cho một nhóm đối tượng khách hàng rủi ro cao tại Mỹ từ năm 2007 là một bài học quá rõ ràng để các NHTM xây dựng một cơ cấu danh mục tín dụng hợp lý.

Trong hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng phân bố rộng khắp các ngành nghề, lĩnh vực khác nhau. Chính vì vậy Chi nhánh cần phải xác định một danh mục tín dụng hợp lý, đa dạng hoá các ngành nghề kinh doanh, lĩnh vực

kinh doanh. Tránh cho vay tập trung vào một nhóm khách hàng, một ngành nghề kinh doanh, một lĩnh vực cụ thể.

Xây dựng một danh mục tín dụng hợp lý nhằm xác định tổng hòa lợi ích mà nhóm khách hàng theo từng ngành nghề kinh doanh, lĩnh vực kinh doanh cụ thể từ cơ sở đó sẽ có chiến lược tập trung tín dụng cho các ngành, lĩnh vực kinh doanh có tổng hòa lợi ích cao và hạn chế đối với nhóm có lợi ích thấp, đặc biệt tập trung nhóm ngành có vòng quay vốn lớn .

Chi nhánh cần xác định cơ cấu cho vay theo kỳ hạn hợp lý phù hợp với dòng tiền của Doanh nghiệp và sát với thực tế hoạt động của Doanh nghiệp. Tránh cho vay vượt quá thời gian thu hồi vốn của Doanh nghiệp dẫn đến việc khó thu hồi nợ đúng hạn do Doanh nghiệp sử dụng tiền nhàn rỗi vào công việc khác.

Đồng thời chi nhánh cần xác định cụ thể mức dư nợ lớn nhất đối với từng khách hàng trong từng ngành kinh tế, lĩnh vực kinh tế cụ thể từ đó có thể thuận lợi trong việc xác định giới hạn tín dụng cho tất cả các khách hàng, định lượng và hạn chế rủi ro gặp phải.

Chi nhánh cũng cần phân loại lại những khách hàng hiện có, những khách hàng truyền thống lâu năm đối với Chi nhánh, khả năng sẽ gắn bó lâu dài với chi nhánh để đưa ra những ứng xử phù hợp. Việc phân loại nhằm góp phần nâng cao chất lượng tín dụng hạn chế rủi ro có thể gặp phải bởi lẽ sẽ phục vụ tốt hơn và đáp ứng nhu cầu tối đa đối với khách hàng uy tín vay trả sòng phẳng. Hạn chế đối với khách hàng kém hiệu quả, ít có khả năng gắn bó.

3.2.1.3 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng hệ thống chấm điểm, định hạng nội bộ

Với mục tiêu chính là phản ánh chân thực toàn diện chất lượng tín dụng, mức độ rủi ro, hỗ trợ cho việc phân loại nợ, phục vụ cho công tác quản trị điều hành tuy nhiên cần hoàn thiện và hoàn chỉnh hơn nữa nhằm nâng cao chất lượng hệ thống hỗ trợ tốt nhất cho công tác xét duyệt cho vay và các chính sách khách hàng phù hợp

nhất.

Cần xây dựng hệ thống xếp hạng nội bộ dựa trên sự tương tác của rất nhiều các chỉ tiêu khác nhau như quy mô doanh nghiệp, số lượng lao động chính, thiện chí của doanh nghiệp hay nói các khác là uy tín của Doanh nghiệp

Việc xây dựng hệ thống xếp hạng nội bộ nhằm chấm điểm dựa trên từng ngành nghề kinh doanh cụ thể tuy nhiên hiện nay có rất nhiều các Doanh nghiệp nằm trong các ngành nghề kinh doanh khác nhau rất đa dạng và phong phú, hệ thống xếp hạng nội bộ chưa thực hiện theo các ngành cụ thể này mà thực hiện chấm điểm theo các ngành tương tự. Ví dụ như ngành tư vấn xây dựng thì chấm điểm như ngành xây dựng chưa phân chia chỉ tiêu chấm điểm cụ thể cho ngành tư vấn….

Việc chấm điểm được thực hiện hàng quý căn cứ vào số liệu báo cáo tài chính hàng quý của Doanh nghiệp, Chi nhánh cần có biện pháp nâng cao chất lượng thông tin khách hàng cung cấp trên BCTC. Ví dụ như việc xây dựng chỉ tiêu chấm điểm liên quan đến tính chất trung thực của thông tin trên BCTC…. Hơn nữa cũng cần thu thập các thông tin liên quan đến khách hàng như thông tin về tình hình thị trường của khách hàng, tình hình kinh tế vĩ mô, các chính sách mới ảnh hưởng đến tình hình doanh nghiệp… làm cơ sở cho việc chấm điểm xếp hạng tín dụng

Căn cứ vào dữ liệu của chương trình chấm điểm nội bộ, Chi nhánh có thể tính toán được những tổn thất xảy ra trong trường hợp xảy ra rủi ro làm cơ sở cho việc quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

**** Theo mô hình các chỉ tiêu rủi ro chính (Key risk indicators)***

- Tốc độ tăng trưởng tín dụng
- Dư nợ tín dụng/Tổng tài sản.
- Tỷ lệ nợ xấu: Tổng dư nợ xấu/Tổng dư nợ
- Tỷ lệ nợ quá hạn: Tổng dư nợ quá hạn/Tổng dư nợ
- Khả năng bù đắp rủi ro: (Vốn CSH+DPRR)/Tổng dư nợ xấu
- Cơ cấu danh mục cho vay: Tỷ trọng dư nợ cho vay theo ngành nghề.
- Tỷ trọng cho vay các lĩnh vực nhạy cảm: Dư nợ cho vay kinh doanh chứng khoán, dư nợ cho vay bất động sản.
- Tỷ trọng dư nợ cho vay 20 khách hàng lớn nhất/Tổng dư nợ.

- Tỷ trọng cho vay, bảo lãnh của 1 khách hàng lớn/vốn tự có

- Tỷ trọng cho vay 1 nhóm khách hàng liên quan/Vốn tự có

**** Theo mô hình tính toán tổn thất dự kiến (Expected Loss/VAR)***

- Tổn thất dự kiến EL = EAD PD LGD

Trong đó: EAD = Exposure at Default (Dư nợ có rủi ro)

PD = Probability of Default (Xác suất xảy ra rủi ro)

LGD = Loss Given Default (Tỷ lệ tổn thất khi khách hàng không trả được nợ)

Tổn thất dự kiến (EL) thể hiện tổn thất tín dụng bình quân của Ngân hàng. Việc định giá tiền vay của Ngân hàng phải đủ để bù đắp tổn thất tín dụng bình quân này.

- VAR (Value at Risk): Giá trị rủi ro là số tiền tối đa có thể tổn thất của một danh mục trong một giai đoạn nhất định với một độ tin cậy nhất định

3.2.1.4 Xây dựng một quy trình cho vay, chính sách khách hàng hợp lý hiệu quả

Quy trình tín dụng ban hành thống nhất trong toàn hệ thống của BIDV, tuy nhiên cần có quy trình cho vay đối với từng nhóm khách cụ thể, nhóm khách hàng tiềm ẩn rủi ro như hoạt động xây lắp, hoạt động kinh doanh bất động sản…. Một quy trình cho vay hợp lý và hiệu quả là một công cụ hữu hiệu cho các nhà quản trị thực hiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

Đối với Chi nhánh cần tuân thủ theo quy trình đã ban hành tuy nhiên có thể tuỳ điều kiện mà thực hiện linh hoạt hoặc thắt chặt hơn. Trong trường hợp khách hàng lâu năm, uy tín, vay trả sòng phẳng có thể thuyên giảm giấy tờ không thật sự cần thiết, hoặc giảm bớt khâu trong quy trình tín dụng… Đối với khách hàng hoạt động trong lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro Chi nhánh cần một chính sách riêng thắt chặt hơn đảm bảo quản lý hiệu quả lường trước rủi ro xảy ra.

Một chính sách khách hàng hợp lý nhằm tạo điều kiện cho các Doanh nghiệp hoạt động kinh doanh hiệu quả từ các chính sách về giá, chính sách tiếp thị, chính sách cấp tín dụng, chính sách tài sản đảm bảo. Tuy nhiên chính sách thực hiện cho từng nhóm khách hàng. Khách hàng nhóm nợ tốt sẽ được nhiều ưu đãi theo chính sách khách hàng còn khách hàng nợ xấu ít ưu đãi hơn sẽ tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các khách hàng có gắng nằm trong nhóm khách hàng tốt.

Có thể đưa ra quy định quy trình về công tác đánh giá thẩm định ban đầu về

khách hàng vay, hướng dẫn cụ thể từ khi tiếp xúc khách hàng, những hồ sơ thủ tục cần

thiết khách hàng cần cung cấp, cho đến những hướng dẫn về công tác thẩm định về mặt pháp lý, hoạt động sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính. Tất cả đều có thể hướng dẫn thực hiện thành các quy định, quy trình giúp cho cán bộ QHKH trong việc đánh giá và đưa ra quyết định cấp tín dụng cho Doanh nghiệp

3.2.1.5 Nâng cao chất lượng tài sản đảm bảo nợ vay

Tài sản đảm bảo nợ vay là kênh thu nợ thứ 2 của các Ngân hàng vì vậy việc nâng cao chất lượng tài sản đảm bảo nợ vay là một mục tiêu thứ 2 nhằm nâng cao chất lượng quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay. Thực tế các Ngân hàng không căn cứ nhiều vào tài sản đảm bảo để quyết định cho vay, mà căn cứ nhiều hơn vào khả năng tạo ra lợi nhuận của Doanh nghiệp. Tuy nhiên sẽ là sai lầm nếu không coi trọng chất lượng của tài sản đảm bảo nợ vay.

Hiện nay có rất nhiều các loại tài sản đảm bảo theo quy định của Pháp luật, BIDV chấp nhận nhận thế chấp như: Thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá, hối phiếu, vận đơn, kim khí vàng bạc đá quý, cổ phiếu, quyền khai thác tài nguyên, tài sản luân chuyển trong quá trình sản xuất kinh doanh, quyền sử dụng đất, nhà ở, công trình xây dựng trên đất, tài sản hình thành trong tương lai…..Đồng thời cũng hạn chế nhận thế chấp đối với những loại tài sản không được phép giao dịch như: Các nhóm hàng hóa cấm lưu thông, cấm kinh doanh, hạn chế kinh doanh; Các hàng hoá có nguồn gốc nhập khẩu thuộc danh mục hàng hóa cấm, hạn chế nhập khẩu; hạn chế việc nhận cầm cố, thế chấp những tài sản có tính đặc biệt chuyên dụng, hiếm, khó mua bán, chuyển nhượng trên thị trường.

Có thể thấy sự đa dạng của tài sản thế chấp, đối với mỗi một loại tài sản đảm bảo có đặc thù riêng vì vậy việc nhận tài sản đó làm tài sản thế chấp, cầm cố cần hoàn thiện hồ sơ pháp lý liên quan đến tính đặc thù của mỗi loại tài sản nhằm nâng cao chất lượng tài sản đảm bảo như:

Đối với tài sản đảm bảo là Bất động sản, đây là loại tài sản thường có giá trị lớn, khả năng biến động về giá cả tương đối cao, các thông tin thị trường liên quan cũng thay đổi thường xuyên đặc biệt về pháp lý của loại tài sản này cũng tương đối đặc thù vì vậy đối với việc nhận loại tài sản này cần thu thập toàn diện các thông tin liên quan phục vụ cho công tác định giá,hoàn thiện hồ sơ về mặt pháp lý liên quan đến chủ sở hữu, đồng sở hữu của tài sản. Đảm bảo tài sản không xảy ra tranh chấp, khiếu kiện. Định kỳ 6 tháng hoặc 12 tháng tiến hành kiểm tra, đánh giá lại tài sản.

Đối với tài sản là Động sản: Như với máy móc, thiết bị gắn liền với nhà xưởng và/hoặc công trình xây dựng, các tài sản khác gắn liền với đất, hoặc không gắn liền với

đất và các máy móc thiết bị khác cần tiến hành các thủ tục pháp lý theo đúng quy định như: đăng ký quyền sở hữu, khi thế chấp, cầm cố phải có giấy tờ hoặc căn cứ chứng minh tài sản đó thuộc quyền sở hữu hợp pháp của bên bảo đảm hoặc quyền quản lý, sử dụng đối với bên bảo đảm. Đối với các động sản này do sự hao mòn hữu hình và vô hình là lớn nên yêu cầu bên thế chấp mua bảo hiểm và định kỳ 6 tháng tiến hành kiểm tra và đánh giá lại tài sản một lần.

Đối với tài sản hình thành trong tương lai:

+ Trường hợp tài sản đã được hình thành tại thời điểm giao kết giao dịch bảo đảm nhưng sau thời điểm này mới thuộc quyền sở hữu của bên bảo đảm thì phải có các giấy tờ chứng minh tài sản có thực (hóa đơn, chứng từ…, giấy tờ sở hữu của bên thứ ba) và chứng minh việc tài sản sẽ thuộc sở hữu của bên thế chấp sau thời điểm giao dịch bảo đảm (Hợp đồng mua bán, chuyển nhượng,…).

+ Trường hợp tài sản chưa có tại thời điểm giao kết giao dịch bảo đảm, phải có giấy tờ chứng minh tài sản sẽ được hình thành trong tương lai và chứng minh thuộc quyền sở hữu, định đoạt của Bên bảo đảm (tùy tính chất của từng loại tài sản mà các giấy tờ chứng minh gồm: Chấp thuận hay phê duyệt đầu tư dự án, Giấy phép xây dựng, thiết kế dự án được cấp có thẩm quyền phê duyệt, Hợp đồng xây dựng, giấy tờ chứng minh quyền thu phí nếu quyền thu phí hình thành trong tương lai (Hợp đồng BOT, văn bản của cơ quan có thẩm quyền về việc chấp thuận cho bên bảo đảm được thế chấp quyền thu phí,…), Hợp đồng mua bán tài sản hình thành trong tương lai,…), hợp đồng góp vốn, quyết định cho thuê đất

Còn rất nhiều các tài sản khác cần hoàn thiện nâng cao chất lượng như hàng hoá luân chuyển trong quá trình sản xuất kinh doanh, hàng tồn kho, khối lượng xây lắp hoàn thành…. Mỗi loại tài sản cố một đặc thù riêng, tuy nhiên cần cân nhắc khi lựa chọn chấp nhận thế chấp tài sản, việc cân nhắc lựa chọn phụ thuộc vào uy tín khách hàng, tính chất khả mại của tài sản, tính chất pháp lý của tài sản…

3.2.1.6 Ứng dụng khoa học công nghệ Ngân hàng hiện đại

Việc ứng dụng công nghệ ngân hàng tiên tiến nhằm nâng cao khả năng quản lý của các Ngân hàng thông qua việc thường xuyên cập nhật những thông tin về tín dụng, thông tin về khách hàng, lịch sử của khách hàng và việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng một cách hữu hiệu. Việc chấm điểm và xếp hạng khách hàng dựa trên toàn bộ thông tin được quản lý tập trung trên hệ thống và những thông tin được cập nhật từ bên ngoài. Căn cứ hệ thống này, Ngân hàng sẽ xem xét và đánh giá khách hàng một

cách hệ thống nhằm đưa ra một hạn mức tín dụng phù hợp vừa đảm bảo an toàn cho khách hàng và Ngân hàng.

Tuy nhiên để làm được việc này cần có một cơ sở dữ liệu đủ rộng và sâu, liên quan đến cơ sở dữ liệu về thông tin về khách hàng trong lịch sử, thông tin ngành nghề kinh doanh, những biến động liên quan… Nhằm phục vụ cho công tác thẩm định tín dụng, mỗi một cán bộ tín dụng cũng cần nêu cao tinh thần bằng cách cập nhật các thông tin liên quan đến ngành lĩnh vực, không chỉ các khách hàng mình quản lý mà cả các khách hàng mình biết.

Cơ sở dữ liệu càng lớn càng nhiều thông tin tham chiếu liên quan đến khách hàng càng thuận tiện cho công tác tín dụng, nâng cao chất lượng thẩm định, vì vậy cần triển khai thực hiện càng sớm càng tốt. Đặc biệt các hồ sơ liên quan đến pháp lý và tài sản đảm bảo của khách hàng không những lưu hồ sơ quản lý khai thác tại phòng QTTD còn thực hiện lưu giữ file mềm nhằm làm cơ sở cho việc khai thác và lưu giữ sau này.

3.2.1.7 Nâng cao chất lượng kiểm tra, giám sát trước trong và sau khi cho vay

Việc nâng cao chất lượng kiểm tra, giám sát trước trong và sau khi cho vay được các Ngân hàng thường xuyên chú ý, đặc biệt là sự tách bạch 3 khâu tín dụng thành QHKH, QLRR, QTTD cũng nhằm nâng cao chất lượng kiểm tra, giám sát trước trong và sau khi cho vay. Vì vậy cần hoàn thiện công tác phối hợp chặt chẽ giữa các phòng nhằm phát hiện sớm rủi ro và biện pháp phòng ngừa.

Trước khi cho vay cán bộ tín dụng cần kiểm tra các thông tin liên quan đến ngành nghề kinh doanh, tư cách, năng lực pháp lý của khách hàng, đồng thời kiểm tra các thông tin liên quan đến chính sách Pháp luật, Nhà nước liên quan. Thông tin về tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng. Việc làm này nhằm đưa ra một cách khái quát nhất về khách hàng về tư cách và năng lực pháp lý, năng lực điều hành và quản lý sản xuất kinh doanh của khách hàng.

Trong quá trình cho vay, là bước giám sát các điều kiện tín dụng đã đưa ra khi cấp tín dụng cho khách hàng. Đồng thời kiểm tra về tính hợp pháp hợp lệ của chứng từ giải ngân của khách hàng đảm bảo giải ngân đúng mục đích. Có thể ngừng giải ngân

khi phát hiện thấy những dấu hiệu rủi ro từ các chứng từ giải ngân hay quá trình thực hiện các điều kiện tín dụng đặt ra.

Sau khi cho vay là bước kiểm tra tình hình sử dụng vốn của khách hàng, nhằm đảm bảo khả năng giải ngân đúng mục đích của khách hàng. Thông thường việc kiểm tra này được lập thành biên bản sau khi cán bộ QHKH có quá trình kiểm tra thực tế việc sử dụng tiền vay thể hiện qua biên bản kiểm tra sử dụng vốn vay, ở đây các bộ QHKH phải đưa ra kết luật về mục đích cuộc kiểm tra, có đúng mục đích không. Nếu phát hiện không đúng mục đích có thể báo cáo Lãnh đạo để đưa ra biện pháp xử lý kịp thời.

3.2.1.8 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng công tác Kiểm tra nội bộ

Công tác kiểm tra nội bộ chính là việc kiểm soát lại hoạt động tín dụng của Chi nhánh. Việc làm này có thể thực hiện định kỳ hoặc đột xuất. Là một công cụ quan trọng trong việc triển khai hệ thống cảnh bảo rủi ro. Kiểm tra nội bộ được thực hiện trên bề mặt hồ sơ tín dụng của khách hàng đang lưu giữ tại Ngân hàng. Kiểm tra toàn diện về chính sách pháp luật, quy định Ngân hàng và tính tuân thủ theo chỉ đạo của Ban lãnh đạo.. Vì vậy cần chọn lựa các cán bộ kiểm tra có đủ năng lực, đã từng làm công tác tín dụng, đặc biệt có kinh nghiệm hiểu biết về các chính sách pháp luật, quy định hiện hành. Sau các đợt kiểm tra phải lập thành văn bản báo cáo ban lãnh đạo để có biện pháp xử lý kịp thời.

3.2.2. Hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân, hộ gia đình tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Hòa bình

Quy trình thẩm định đang được áp dụng tại BIDV đã được cải tiến rất nhiều và được xây dựng khá khoa học và chặt chẽ. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định hồ sơ, quyết định cho vay và kiểm tra sử dụng vốn, thu hồi vốn sau khi cho vay vẫn còn lỏng lẻo. Để quy trình này đạt được hiệu quả thì cần phải thực hiện chặt chẽ ở các giai đoạn sau:

❖ *Giai đoạn trước cho vay*

Nâng cao hiệu quả Khai thác thông tin và hiệu quả của công tác thông tin trong giai đoạn trước cho vay đối với tín dụng khách hàng cá nhân. Việc kiểm tra các thông tin liên quan đến hồ sơ pháp lý, năng lực tài chính, năng lực quản lý, uy tín tín dụng chủ yếu dựa trên hai nguồn thông tin là từ khách hàng và từ thông tin nội bộ trên mạng của ngân hàng. Nhân viên tín dụng cần phải tận dụng toàn bộ nguồn thông tin này để có được nhận định chính xác về khách hàng vay.

Vì nguồn thông tin do chính khách hàng cung cấp có thể tính chính xác không cao, đặc biệt trong trường hợp khách hàng cố ý làm sai nên để tránh gặp phải rủi ro thông tin, ngân hàng cần có sự kết hợp với một số cơ quan ban ngành có đủ chức năng để đối chiếu thông tin do khách hàng cung cấp (ví dụ: cơ quan thuế,…) và áp dụng phương pháp phỏng vấn trực tiếp khách hàng vay và một số đối tượng có liên quan, đồng thời sử dụng triệt để nguồn thông tin từ trung tâm thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước (CIC) để nắm bắt tính xác thực của thông tin. Tính xác thực và đầy đủ của thông tin thu được còn phụ thuộc rất nhiều vào người phỏng vấn. Chính cách giao tiếp, cách đặt câu hỏi của nhân viên thẩm định sẽ là yếu tố quan trọng quyết định số lượng và chất lượng thông tin thu thập được. Một nhân viên nhiều kinh nghiệm có kỹ năng giao tiếp tốt, biết cách khai thác thông tin sẽ thu được từ khách hàng nhiều thông tin hơn. Vì vậy cần trú trọng rèn luyện các kỹ năng khai thác thông tin cho cán bộ thẩm định.

Mục đích sử dụng vốn: *Tín dụng khách hàng cá nhân* chủ yếu có hai mục đích chính là phục vụ các nhu cầu tiêu dùng cá nhân và gia đình và mục đích thứ hai là đầu tư kinh doanh với góc độ cá nhân và hộ gia đình. Nếu không xác định rõ mục đích vay vốn sẽ dẫn đến tình trạng cho vay sai mục đích và gây rủi ro cho Ngân hàng.

Các rủi ro về sai mục đích sử dụng vối đối với khách hàng cá nhân phổ biến là: Vay vốn lưu động ngắn hạn nhưng lại dùng để đầu tư vào bất động sản hoặc tài sản cố

định dài hạn. Vì vậy các cán bộ thẩm định cần phải xác định đúng mục đích của khách hàng, cho vay đúng mục đích, đúng nhu cầu.

Khi thẩm định phương án vay vốn, nhân viên tín dụng cần xem xét tính xác thực của phần vốn tự có của khách hàng tham gia vào phương án. Yêu cầu khách hàng chứng minh nguồn cụ thể của vốn tự có này vì đây là một vấn đề rất quan trọng ảnh hưởng đến việc thực hiện phương án. Vì nếu vốn tự có tham gia vào càng lớn thì khách hàng sẽ sử dụng vốn sẽ hiệu quả hơn, họ sẽ thận trọng hơn trong việc đầu tư vào kế hoạch kinh doanh sắp tới. Để dự án mang lại hiệu quả và có nguồn trả nợ cho ngân hàng

Một rủi ro khác có thể xảy ra ở giai đoạn này là sự chủ quan hoặc cố ý đưa ra nhận định chủ quan của cán bộ tín dụng trong việc nhận xét về năng lực tài chính của khách hàng. Do đó, hiện nay BIDV đang áp dụng một phần mềm chấm điểm để xếp loại doanh nghiệp và cá nhân vay vốn để có cơ sở cho vay cũng như quyết định lãi suất. Tuy nhiên, phần mềm này vẫn chưa thực sự đạt được hiệu quả như mong muốn vì biểu chấm điểm cũng như xử lý thông tin còn hẹp, cho ra những kết quả xếp loại chưa thực sự thuyết phục. Hệ thống chấm điểm tín dụng, xếp loại doanh nghiệp, cá nhân vay vốn này cần được cải tiến mở rộng thang điểm, tăng chỉ tiêu thông tin để đạt được hiệu quả sử dụng cao hơn. Đồng thời cần có biện pháp để kiểm tra ngược lại thông tin nhập vào hệ thống chấm điểm có xác thực không vì hiện nay cán bộ tín dụng có thể tác động đến kết quả chấm điểm bằng cách nhập thông tin sai. Khi gửi hồ sơ lên các cấp phê duyệt cao hơn, bảng xếp hạng tín dụng của khách hàng cũng phải gửi kèm hồ sơ thế nhưng cán bộ thẩm định và phê duyệt cao hơn không kiểm tra, đối chiếu thông tin với kết quả xếp hạng dẫn đến sự sai khác về kết quả này so với thực tế. Và gần như hệ thống này chỉ có tác dụng xác định mức lãi suất cho vay!

❖ *Giai đoạn quyết định cho vay.*

Trước khi cán bộ tín dụng đề xuất cho vay và lãnh đạo ngân hàng quyết định cho vay thì cần phải tập hợp một số thông tin về thị trường, chính sách kinh tế,… để có cái nhìn hệ thống về rủi ro có thể xảy ra trong một bối cảnh cụ thể trước khi ra

quyết định.

Việc ra quyết định cho vay cần phải có sự kiểm tra kỹ lưỡng thay vì kiểm tra sơ sài và quyết định theo đề nghị của cán bộ tín dụng thì hiệu quả phòng ngừa rủi ro sẽ cao hơn.

Đối với những khoản vay phải thông qua Hội đồng tín dụng để xét duyệt thì càng ẩn chứa rủi ro cao, hoạt động của Hội đồng tín dụng vẫn mang tính hình thức, các thành viên không có đủ thời gian cần thiết để nghiên cứu hồ sơ và đa phần vẫn quyết định theo đề nghị của cán bộ tín dụng trực tiếp xử lý hồ sơ. Chính vì vậy, hoạt động của Hội đồng tín dụng cần quy định thời gian nghiên cứu hồ sơ cụ thể và phải có ý kiến bằng văn bản của tất cả thành viên hội đồng trước khi họp để ra quyết định.

❖ *Giai đoạn kiểm tra sử dụng vốn sau khi cho vay.*

Một khoản vay có hiệu quả sẽ phụ thuộc không ít vào việc kiểm tra tín dụng. Ngay cả đối với các khoản vay tốt nhất cũng cần có một số kiểm tra nhất định, định kỳ để đảm bảo nó đang hoạt động theo dự kiến, tình trạng của khoản vay không xấu đi. Vì vậy, giai đoạn này mang ý nghĩa rất quan trọng trong việc phòng ngừa rủi ro và giảm thiểu rủi ro trước khi nó xảy ra, gây hậu quả nặng nề với phần vốn vay.

Tuy nhiên, hiện nay công tác này vẫn còn được thực hiện một cách đối phó cho đủ thủ tục quy định nên hiệu quả kiểm tra không cao. Các vấn đề cần phải xem xét sau khi cho vay:

Nắm vững và theo dõi sát sao tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng xem việc sử dụng vốn vay có đúng mục đích hay không? Nêu rõ nguyên nhân gây ra sai lệch.

+ Mô tả thực tế sử dụng vốn vay so với các chứng từ đã xuất trình hoặc dự kiến ban đầu.

+ Ngân hàng phải quản lý được nguồn thu nhập của khách hàng.

+ So sánh thực tế thực hiện phương án so với dự kiến ban đầu chẳng hạn khách hàng mua nhà đầu tư thì giá cả thị trường đã tăng so với trước chưa? Kết quả đầu tư có lợi hay thiệt cho khách hàng?

+ Những thay đổi trong hoạt động kinh doanh, bộ máy quản lý, tình hình tài chính của khách hàng đối với khách hàng có nguồn thu từ kinh doanh hoặc sự thay đổi về tình trạng gia đình và nguồn thu nhập. Đánh giá ảnh hưởng của các thay đổi này đến khả năng trả nợ.

+ Việc kiểm tra tình hình sử dụng vốn sau khi cho vay cần phải được thực hiện một cách nghiêm ngặt và cán bộ tín dụng cần phải thực hiện tốt giai đoạn này trong quy trình để có thể cảm nhận được thực trạng hiện tại của khách hàng. Nếu có các dấu hiệu bất thường nào của khách hàng ảnh hưởng đến khả năng thanh toán khoản vay thì cán bộ tín dụng phải có trách nhiệm báo cáo kịp thời cho lãnh đạo để có hướng giải quyết kịp thời và thích hợp.

+ Ngoài việc trực tiếp kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay, nên có một cơ chế kiểm tra chéo trong giai đoạn này để đảm bảo tính khách quan trong kiểm tra, nếu có điều kiện, có thể thành lập một bộ phận kiểm tra sử dụng vốn chuyên biệt cho những món vay lớn, có tầm quan trọng đặc biệt để nhận diện rủi ro ngay từ khi mới phát sinh.

3.3. Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Hòa bình

3.3.1 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

3.3.1.1 Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành

Nâng cao vai trò định hướng trong quản lý và tư vấn cho các NHTM thông qua việc thường xuyên tổng hợp, phân tích thông tin thị trường, đưa ra các nhận định và dự báo khách quan, mang tính khoa học, đặc biệt là liên quan đến hoạt động tín dụng để các NHTM có cơ sở tham khảo, định hướng trong việc hoạch định chính sách tín dụng của mình sao cho vừa đảm bảo phát triển hợp lý, vừa phòng ngừa được rủi ro.

Tiếp tục hoàn thiện quy chế cho vay, đảm bảo tiền vay trên cơ sở bảo đảm an toàn cho hoạt động tín dụng, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các NHTM, quy định chặt chẽ về trách nhiệm của các NHTM về việc tuân thủ quy chế cho vay và bảo đảm

tiền vay, hạn chế bớt các thủ tục pháp lý phức tạp, gây khó khăn cho các NHTM.

NHNN cần phối hợp với các bộ ngành có liên quan trong quá trình xử lý nợ xấu, tập trung tháo gỡ những khó khăn vướng mắc trong thủ tục phát mại tài sản. Nên có những hướng dẫn cụ thể về trình tự, thủ tục, trách nhiệm của TCTD, của cơ quan Công an, của Chính quyền cơ sở, của Sở Tài nguyên Môi trường làm cơ sở pháp lý để đi đến ban hành thông tư liên ngành hướng dẫn thêm nhằm nâng cao hiệu quả công tác phối hợp đẩy nhanh tiến độ, cụ thể hóa từng công việc trong thi hành án.

Đồng thời, tổ chức đào tạo, hướng dẫn các nghiệp vụ trên để giúp các NHTM vừa đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng, vừa phòng ngừa và phân tán rủi ro trong hoạt động tín dụng.

3.3.1.2 Tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát

Thực hiện thường xuyên công tác thanh tra, kiểm soát dưới nhiều hình thức để kịp thời phát hiện và ngăn chặn những vi phạm tiêu cực trong hoạt động tín dụng nhằm đưa hoạt động tín dụng của ngân hàng vào đúng quỹ đạo luật pháp.

Cần phải xây dựng đội ngũ thanh tra, giám sát chuẩn về nghiệp vụ ngân hàng, nghiệp vụ kiểm tra, có phẩm chất đạo đức tốt, được cập nhật thông tin về chính sách, pháp luật, thị trường để một mặt thực hiện công tác thanh tra, giám sát hoạt động của các NHTM, mặt khác có thể đưa ra các nhận định, kết luận giúp NHTM nâng cao hiệu quả hoạt động.

NHNN phải theo dõi chặt chẽ việc sửa đổi, bổ sung những kiến nghị của Thanh tra NHNN nhằm đảm bảo hiệu lực và hiệu quả của công tác thanh tra.

Hiện nay hoạt động thanh tra ngân hàng của NHNN chủ yếu là kiểm tra tính tuân thủ pháp luật trong hoạt động của ngân hàng và đánh giá về sự an toàn của NHTM. Về việc đánh giá hệ thống kiểm soát rủi ro của các NHTM thì Thanh tra NHNN chưa thực hiện việc này một cách có hệ thống, chưa có tiêu chí để thực hiện việc đánh giá này và chưa thực sự đánh giá toàn diện, kiến nghị cụ thể về hệ thống kiểm soát rủi ro của các NHTM qua các cuộc thanh tra. Vì vậy, để thanh tra NHNN

thực hiện được vai trò đánh giá hệ thống kiểm soát rủi ro của NHTM, cần phải xây dựng tiêu chí cụ thể về đánh giá rủi ro khi thực hiện thanh tra, nội dung hoạt động ngoài thanh tra tuân thủ cần có sự giám sát, theo dõi rủi ro và tiến tới xây dựng hệ thống giám sát từ xa của Thanh tra ngân hàng thông qua mạng thông tin trực tuyến với các NHTM. Tuy nhiên, điều này đòi hỏi công nghệ cao và quy chế nghiêm ngặt về bảo mật thông tin để bảo vệ bí mật kinh doanh của các NHTM.

3.3.2. Kiến nghị đối với các Bộ, ngành địa phương và Chính phủ

Thứ nhất Chính phủ cần tạo môi trường pháp lý đầy đủ, đồng bộ cho hoạt động Ngân hàng.

Một hệ thống các văn bản pháp lý đầy đủ, đồng bộ trong lĩnh vực hoạt động ngân hàng và các lĩnh vực có liên quan như các quy định về đất đai, quy định về bảo đảm tiền vay…sẽ là điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại.

Hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại vốn là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro. Để hoạt động tín dụng được thực hiện một cách chính xác, đảm bảo an toàn khách quan cho hoạt động Ngân hàng thì đòi hỏi cần có hệ thống các văn bản pháp lý đầy đủ, đồng bộ, dễ hiểu. Cần hoàn thiện các quy định về cơ sở pháp lý và vấn đề xử lý tài sản thế chấp:

Quy định về cơ sở pháp lý, xử lý tài sản bảo đảm là một trong những điều hết sức cần thiết hiện nay đối với các Ngân hàng nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động cho vay. Chính phủ cần sớm có

+-các quy định chi tiết về vấn đề đấu giá tài sản, trình tự và thủ tục, thời hạn bán tài sản thế chấp, cụ thể hóa quy trình khởi kiện cũng như việc xét xử và xử lý tài sản thế chấp, cầm cố đảm bảo Ngân hàng có thể thu hồi được nợ nhanh nhất và nhiều nhất các tài sản gán nợ. Ngoài ra Bộ tư pháp cần ban hành văn bản hướng dẫn các phòng công chứng địa phương và UBND các cấp thực hiện công chứng các hợp đồng mua

bán những tài sản Ngân hàng được giao từ các vụ án, qua đó Ngân hàng có thể nhanh chóng bán tài sản thế chấp để thu hồi nợ.

Bên cạnh đó cũng cần thiết thành lập thêm và đưa vào hoạt động có hiệu quả các Công ty mua bán, khai thác tài sản. Hiện nay số công ty thực hiện chức năng này còn quá ít so với nhu cầu nên các Ngân hàng gặp nhiều khó khăn trong việc xử lý tài sản đảm bảo.

Thứ hai Chính phủ và các bộ ngành chỉ đạo chính quyền các cấp đẩy nhanh hơn nữa tiến độ hoàn thiện hồ sơ và cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho các tổ chức kinh tế và nhân dân; định kỳ hàng quý thông báo khung giá đất theo giá thị trường đối với từng khu vực, địa phương trong toàn quốc để người vay và Ngân hàng có căn cứ định giá tài sản thế chấp trong quan hệ vay vốn với Ngân hàng.

Thứ ba mở rộng nghiệp vụ mua bán nợ và phát triển, xã hội hóa thị trường mua bán nợ.

Mua bán nợ là một biện pháp có thể giải quyết tình trạng bế tắc về nợ nần, giúp Khách hàng và chủ nợ có thể thu hồi vốn để hoạt động. Trên thế giới hoạt động này đã phát triển rất sôi động, tạo cho Khách hàng và chủ nợ nhiều cơ hội xử lý các khoản nợ, tránh nợ nần dây dưa, kéo dài.

Hiện nay, nghiệp vụ mua bán nợ đã bước đầu hình thành và Bộ Tài chính đã thành lập Công ty mua bán nợ. Tuy nhiên Công ty mua bán nợ của Bộ Tài Chính chưa thực hiện hiệu quả vai trò của mình trong hoạt động mua bán nợ, hầu hết các khoản nợ của Ngân hàng sau khi được bán nợ cho Công ty này đều được uỷ thác lại cho các Công ty mua bán nợ khác. Nhà nước cần khẩn trương nghiên cứu, ban hành các quy định pháp lý, cần xã hội hóa nghiệp vụ mua bán nợ, có thể cho thí điểm thành lập công ty mua bán nợ dưới hình thức cổ phần hoặc trách nhiệm hữu hạn, tạo hành lang cần thiết cho các giao dịch mua bán nợ cũng như các nghiệp vụ tái cơ cấu nợ của các Khách hàng.

3.3.3 Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam

Với mô hình hoạt động hiện tại có thể khẳng định Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, trong những năm qua, nền kinh tế trong nước và trên thế giới có những biến động và bất ổn, nhưng với sự nỗ lực và cố gắng của mình, Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam đã nỗ lực triển khai các giải pháp trong hoạt động kinh doanh của mình nhằm thực hiện tốt ba mục tiêu chính: Hoàn thành kế hoạch kinh doanh, góp phần cùng toàn ngành ngân hàng thực hiện mục tiêu chính sách tiền tệ và phục vụ phát triển kinh tế xã hội đất nước.

Với mục tiêu hoạt động là: "Hiệu quả, an toàn, phát triển bền vững và hội nhập quốc tế" Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã cơ cấu, xây dựng, ban hành và triển khai các chính sách, quy trình, quy phạm nhằm tạo ra một môi trường hoạt động lành mạnh, khoa học và phù hợp với chuẩn mực cũng như thông lệ quốc tế. Điều này được minh chứng thông qua việc: Bộ máy tổ chức được cơ cấu lại, xây dựng và triển khai công tác quản lý vốn tập trung, quản lý tín dụng, phát triển sản phẩm dịch vụ đa dạng, điều hành hoạt động của ngân hàng linh hoạt và phù hợp với tình hình kinh tế xã hội.

Trong công tác tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam cũng thể hiện được mình là một ngân hàng tiên phong trong việc các ứng dụng và triển khai các nghiệp vụ một cách hiện đại, khoa học như: Quy trình cho vay doanh nghiệp, Quy trình tín dụng bán lẻ, Quy trình tín dụng bán buôn và các quy trình quy định hướng dẫn các sản phẩm dịch vụ cụ thể, bên cạnh đó Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam cùng đã xây dựng và triển khai Hệ thống xếp hàng tín dụng nội bộ, chính sách khách hàng, ban hành và quy định về việc uỷ quyền phân cấp phán quyết tín dụng và có một chính sách quản lý rủi ro tín dụng thông suốt từ Hội sở chính cho đến các chi nhánh. Nhận xét chung các chính sách, quy trình quy phạm của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam là rất đầy đủ, chặt chẽ về pháp luật,

cụ thể về tác nghiệp, khoa học về phương pháp, phù hợp với mục tiêu phát triển của ngân hàng và tình hình kinh tế xã hội trong nước cũng như trên thế giới.

Dưới giác độ đóng góp để hoàn thiện hơn nữa các chính sách, quy trình quy phạm của Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam trong hoạt động tín dụng để đạt tới mục tiêu quản lý hiệu quả rủi ro tín dụng của hệ thống BIDV nói chung và chi nhánh Hoà Bình nói riêng trong một số lĩnh vực sau: Công tác tổ chức cán bộ cụ thể là tuyển dụng và bổ nhiệm các đối tượng cán bộ cao cấp; Áp dụng mô hình quản lý tín dụng tập trung; Hoàn thiện hướng dẫn một nội dung chấm điểm khách hàng; Đào tạo và đào tạo lại các nhân lực làm trong công tác tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng.

3.3.3.1 Công tác tổ chức cán bộ

Các văn bản quy định và hướng dẫn rõ ràng quy trình, các bước và điều kiện để tuyển dụng và bổ nhiệm cán bộ ở Hội sở chính cũng như các chi nhánh thậm chí quy định rõ đối với cán bộ thuyên chuyển công tác trong hệ thống rất cụ thể. Thế nhưng việc tuyển dụng và bổ nhiệm cán bộ từ các cơ quan tổ chức khác về BIDV thì chưa thấy nói đến, thực tế thì rất nhiều trường hợp tuyển dụng như vậy đã xảy ra với mục đích thu hút nhân tài và người làm có tay nghề cao cho BIDV.

Vì vậy để tránh các rủi ro trong các trường hợp tuyển dụng, bổ nhiệm những đối tượng từ các cơ quan, tổ chức khác về BIDV cũng nên cần có các quy định rõ ràng dựa trên cơ sở các tiêu chí, tiêu chuẩn cụ thể nói lên được trình độ, kinh nghiệm và năng lực của đối tượng được tuyển dụng, cùng với việc tuyển dụng là công tác bổ nhiệm cũng cần cân nhắc thận trọng mà vẫn tỏ rõ thiện trí trọng dụng nhân tài, phát huy được trình độ chuyên môn kinh nghiệm nhưng cũng tránh được những rủi ro không đáng có.

Đồng thời việc thực hiện tuyển dụng cán bộ mới cũng cần tập trung về một đầu mối đó là Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam sau đó phân theo nguyện vọng và nhu cầu thực tế ở từng Chi nhánh sẽ phân bổ cho các Chi nhánh.

3.3.3.2 Mô hình quản lý tín dụng tập trung

BIDV đã thực hiện tái cơ cấu lại hoạt động ngân hàng theo mô hình ngân hàng hiện đại, đáp ứng yêu cầu hội nhập phù hợp với thông lệ quốc tế, đồng thời chuẩn bị từng bước cho kế hoạch hình thành các tập đoàn tài chính quy mô lớn trong tương lai, một trong những vấn đề BIDV cần phải thực hiện chính là công tác quản trị rủi ro, quản trị tài sản nợ, quản lý vốn, mà trọng tâm là giải quyết công tác điều hành vốn nội bộ trong ngân hàng. Ngày 13/01/07, BIDV đã chính thức triển khai Cơ chế quản lý vốn tập trung (FTP) trong toàn hệ thống. Cơ chế Quản lý vốn tập trung mới sẽ chuyển cơ chế quản lý vốn nội bộ hiện nay của BIDV từ cơ chế "vay-gửi" sang cơ chế "mua-bán" vốn. Qua đó áp dụng một giá điều chuyển vốn nội bộ thống nhất cho tất cả các chi nhánh trong cùng một ngân hàng, làm cơ sở xác định thu nhập và chi phí chính xác cho từng chi nhánh và quan trọng là quản lý được các rủi ro trong công tác quản lý vốn như rủi ro lãi suất, rủi ro thanh khoản.

Tuy nhiên việc thực hiện quản lý và tổ chức công tác tín dụng tập trung tại BIDV hiện nay vẫn đang trong quá trình nghiên cứu để áp dụng vào hệ thống, nếu được đưa vào áp dụng đây sẽ là một mô hình tổ chức hoạt động tín dụng của BIDV theo hướng việc quyết định và phê duyệt tín dụng được thực hiện tại hội sở chính, dựa trên thông tin từ chi nhánh thu thập gửi theo quy định của BIDV, nhiệm vụ của các chi nhánh lúc này là thu thập thông tin, nếu hội sở chính phê duyệt thì tổ chức giải ngân, thu nợ, kiểm soát và giám sát khoản vay … Mô hình này có một số nhược điểm như:

- Cần một quy trình tác nghiệp mới quy định chặt chẽ quy định rõ trách nhiệm và quyền hạn của chi nhánh;

- Hệ thống công nghệ thông tin phù hợp, hiện đại bảo đảm tính bảo mật cao;

- Lực lượng cán bộ QHKH hiện tại sẽ được bố trí sắp xếp lại cho phù hợp;

- Tại các chi nhánh sẽ thừa một số cán bộ ở khâu phê duyệt và quyết định tín dụng;

-Nếu không được tổ chức chặt chẽ, khoa học có thể dẫn đến việc giải quyết công việc sẽ mất nhiều thời gian.

Bên cạnh những nhược điểm đó thì nó mang lại một hệ quả tích cực trong hoạt động tín dụng của BIDV như:

- Giám sát và khắc phục được những thiếu sót trong việc tập hợp hồ sơ, thông tin tín dụng ngay ở khâu đầu trong quy trình;

-Giải phóng được gánh nặng công việc và trách nhiệm của cán bộ tín dụng khi có rủi ro tín dụng;

-Loại bỏ được các rủi ro do chủ quan của cán bộ tín dụng và lãnh đạo các chi nhánh khi phán quyết và quyết định tín dụng;

-Tập hợp được lực lượng các cán bộ chuyên viên có trình độ, kinh nghiệm cao trong khâu thẩm định, phán quyết và quyết định tín dụng, phán quyết tín dụng là sản phẩm chất lượng cao một dây chuyền chuẩn mực, khách quan hạn chế tối đa các rủi ro tín dụng.

Vì vậy để đạt được mục tiêu trở thành một ngân hàng hiện đại các hoạt theo chuẩn mực quốc tế theo chiến lược phát triển của BIDV, thì BIDV nên đẩy nhanh quá trình nghiên cứu và hoàn thiện để đưa vào áp dụng mô hình Quản lý tín dụng tập trung.

3.3.3.4 Đào tạo lại nhân lực trong công tác tín dụng

Hiện nay công tác đào tạo nhân lực của BIDV được đánh giá rất cao, hàng năm trung tâm đào tạo của BIDV đều tổ chức nhiều lớp tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ công nhân viên trong ngành. Mỗi cán bộ sau khi được tuyển dụng vào BIDV đều đã được tập huấn qua một chương trình dành cho cán bộ mới, sau đó sẽ được tập huấn các khóa theo yêu cầu công việc phù hợp với vị trí công tác được phân công đảm nhận của họ như: Tín dụng, Kế toán, Nguồn vốn, Tổ chức, Kiểm soát ...

Tuy nhiên cũng có một số vấn đề cần BIDV quan tâm đó là:

- Tổ chức tập huấn chuyên môn nghiệp vụ tại BIDV hiện chủ yếu vẫn là tập trung vào các kiến thức cơ bản của công tác tín dụng, để trình độ tác nghiệp của lực lượng làm công tác tín dụng ngày một nâng cao đủ đáp ứng yêu cầu của công việc BIDV cũng nên chú ý đến việc thường xuyên cập nhật cho số cán bộ này về kỹ năng, kinh nghiệm thông qua các trường hợp cụ thể thực tế tại BIDV và những bài học kinh nghiệm để thông qua đó bổ sung bồi đắp phong phú thêm những kiến thức thực tế trên mọi lĩnh vực kinh tế giúp cho việc tác nghiệp của cán bộ BIDV khi gặp các vấn đề, lĩnh vực hoặc ngành nghề mới của khách hàng sẽ không bị bỡ ngỡ, bối rối khi khi tác nghiệp;

- Việc giáo dục và bồi dưỡng về truyền thống tự hào và đạo đức nghề nghiệp công tâm cho những cán bộ làm công tác tín dụng, công tác này nên thực hiện thông qua các cuộc thi tìm hiểu về truyền thống vẻ vang của BIDV, các tấm gương tận tụy cống hiến cho sự phát triển của BIDV, tổ chức các cuộc hội thảo đạo đức nghề nghiệp, xây dựng văn hoá BIDV...

3.3.3.5 Thường xuyên cập nhật các thông tin tín dụng liên quan

BIDV đã hoàn thành và đưa vào sử dụng trang thông tin, mạng nội bộ. Là nơi truyền tải chỉ đạo kịp thời của Ban lãnh đạo BIDV tới toàn thể các Chi nhánh trong toàn hệ thống. Tuy nhiên BIDV cần đưa thêm nhiều các thông tin liên quan đến tín dụng đến tình hình kinh tế thị trường và đặc biệt là các bản tin thị trường. Trên cơ sở đó các Chi nhánh nắm bắt được tình hình thị trường chung và xu hướng chỉ đạo của nền kinh tế thị trường trong giai đoạn tiếp theo.

3.3.3.6 Ban hành, sửa đổi chính sách quản lý rủi ro phù hợp

Trong thời gian tới BIDV cần sửa đổi những chính sách quản lý rủi ro phù hợp với thực tiễn. Đồng thời ban hành các chính sách mới theo hướng tập trung một số vấn đề sau

- Hoàn thiện và ban hành các chỉ tiêu rủi ro chính (Key risk indicators) để kiểm soát định kỳ.
- Xây dựng quy định về cấp tín dụng cho nhóm khách hàng có liên quan.
- Nghiên cứu xây dựng chương trình quản lý danh mục tín dụng, tính toán tổn thất tín dụng theo từng ngành, lĩnh vực. Triển khai các công cụ để quản lý dư nợ cấp tín dụng theo ngành nghề lĩnh vực
- Xây dựng và triển khai việc quản lý danh mục cho vay theo khu vực địa lý.

- Xây dựng công cụ quản lý tổng giới hạn cấp tín dụng theo khách hàng và theo chi nhánh.
- Xây dựng hệ thống thông tin cảnh báo sớm rủi ro tín dụng.
- Tăng cường công tác quản lý rủi ro sau khi cấp tín dụng.

Kết luận chương 3

Những vấn đề nổi bật trong chương 3 đó là đưa ra những định hướng phát triển kinh doanh trong giai đoạn 2012-2015 tại BIDV Hoà Bình và mục tiêu quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân. Trên cơ sở những thực trạng tại BIDV Hoà Bình, nhằm đưa ra những giải pháp cần thiết khắc phục và hoàn thiện những mặt còn tồn tại trọng hoạt động quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV Hoà Bình. Việc này cần thiết phải được sự hỗ trợ từ các cơ quan chủ quan, các bộ ngành liên quan vì vậy tác giả cũng đưa những kiến nghị với các đơn vị chủ quản như bộ ngành liên quan, NHNN, UBND tỉnh, BIDV.

KẾT LUẬN

Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam. Để làm được điều này BIDV phải nỗ lực khẳng định vị trí của mình trên thị trường bán lẻ đặc biệt là ở mảng tín dụng khách hàng cá nhân. Với những nỗ lực vươn lên không ngừng, trong những năm qua BIDV đã từng bước xác định vị thế của mình trong thị trường này và đã đạt được những thành công đáng kể. Để đạt được mục tiêu trở thành một trong những Ngân hàng bán lẻ hàng tại Việt Nam trong thời gian tới đòi hỏi BIDV phải xác định được tầm quan trọng và có chiến lược quản trị quan hệ khách hàng cá nhân nói chung và quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân nói riêng khoa học hợp lý để tạo tiền đề cho sự phát triển mạnh mẽ mà bền vững.

Tuy nhiên, do tính chất mới mẻ của loại hình tín dụng khách hàng cá nhân tại Việt Nam nên giống như nhiều ngân hàng TMCP tại Việt Nam công tác quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân tại BIDV vẫn còn nhiều hạn chế.

Trong khuôn khổ của chuyên đề này, tác giả đã hệ thống hóa lại hệ thống lý luận về quản trị quan hệ khách hàng cá nhân nói chung và đặc thù về quản trị quan hệ khách hàng cá nhân khách hàng cá nhân nói riêng, đi sâu vào phân tích thực trạng vấn đề quản trị quan hệ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư Phát triển Việt Nam đánh giá những thành công đạt được, những hạn chế tồn tại đặc biệt phân tích các nguyên nhân,hạn chế đề ra các giải pháp khắc phục. Chuyên đề cũng đưa ra một số kiến nghị với Ngân hàng nhà nước và các cơ quan liên quan để tạo điều kiện cho các Ngân hàng TMCP tại Việt Nam thực hiện tốt vấn đề quản trị quan hệ khách hàng cá nhân.

Trong quá trình làm chuyên đề sẽ còn nhiều nội dung chưa đề cập tới, còn nhiều vấn đề chưa được phân tích một cách sâu sắc, vì vậy, tôi rất mong nhận được sự quan tâm góp ý của các thầy cô, các cán bộ công tác tại ngân hàng cũng như những ai quan tâm để luận văn được hoàn chỉnh hơn.

Chân thành cảm ơn!

Tác Giả

Đinh Tiến Dũng

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Peter S.Rose (2001), *Quản trị ngân hàng thương mại,* NXB Tài chính, Hà nội.
2. TS.Phan Thị Thu Hà (2007), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại,* NXB Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà nội.
3. PTS. Nguyễn Ngọc Hùng (2007), *Giáo trình Lý thuyết tiền tệ Ngân hàng*, NXB Tài chính, Hà nội.
4. PGS-PTS. Trần Minh Đạo (2007), *Giáo trình Marketing Ngân hàng*, NXB Tài chính, Hà nội
5. Frederic S.Mishkin (2003), *Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính*, NXB Tài chính, Hà nội.
6. David Cox (2003),*Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*, NXB Chính trị quốc gia, Hà nội.
7. TS Nguyễn Văn Tiến (2007), *Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong kinh doanh ngân hàng*, NXB Tài chính , Hà nội.
8. Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt nam (2007,2008,2009), *Báo cáo kết quả kinh doanh*, Hà nội.
9. Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt nam (2007, 2008, 2009), *Báo cáo thường niên*, Hà nội.
10. Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt nam (2009), *Chiến lược kinh doanh VIB 2009-2013,* Hà nội.
11. Quốc hội (2004), *Luật các TCTD số 20/2004/QH11 ngày 15/06/2004*, Hà nội
12. Học viện tài chính (2008) Giáo trình lý thuyết tài chính tiền tệ, Nhà xuất bản Tài chính
13. Nguyễn Văn Tiến (2005), Quản trị quan hệ khách hàng cá nhân trong kinh doanh Ngân hàng, Nhà xuất bản Thống kê
14. David Cox (1997), Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, Nhà xuất bản chính trị Quốc Gia
15. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hòa

Bình(2008,2009,2010,2011) Báo cáo kết quả kinh doanh hàng năm

16. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2009) quy trình cấp tín dụng khách hàng Doanh nghiệp
17. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hòa Bình (2010) Thẩm quyền phán quyết tín dụng đối với các cấp điều hành.
18. Ngân hàng nhà nước,Tạp chí Ngân hàng số 07 tháng 04/2011; số 10 tháng 05/2011; số 03,04,05 tháng 03 năm 2012
19. Các văn bản nội bộ của BIDV Hòa Bình
20. Các Website:

www.bidv.com.vn

Bộ Tài chính www.mof.gov.vn

Hòa Bình www.Hoabinh.gov.vn

Bộ Kế hoach và đầu tư www.mpi.gov.vn

Và các website khác…

THÔNG TIN HỎI ĐÁP:

Bạn còn nhiều thắc mắc hoặc muốn tìm kiếm thêm nhiều tài liệu luận văn mới mẻ khác của Trung tâm Best Team ,
Liên hệ dịch vụ viết thuê luận văn
Hoặc qua SĐT Zalo: 091.552.1220 hoặc email: best4team.com@gmail.com để hỗ trợ ngay nhé!