

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

---

**HUYỀN NGUYỄN ĐỨC HUY**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG  
CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI  
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOÀI  
QUỐC DOANH – THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Chuyên ngành : KINH TẾ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG  
Mã số : 60.31.12

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:  
TS. NGUYỄN MINH KIỀU**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH – NĂM 2007**

# MỤC LỤC

	Trang
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>1</b>
1.1. LÝ DO CỦA VIỆC CHỌN NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI .....	1
1.2. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....	3
1.3. CÂU HỎI VÀ MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	4
1.4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	5
1.5. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU .....	7
1.6. Ý NGHĨA VÀ ỨNG DỤNG CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU .....	7
<b>CHƯƠNG 2: TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CÁC VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG .....</b>	<b>8</b>
2.1. CÁC VẤN ĐỀ CHUNG VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG .....	8
2.1.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng .....	8
2.1.2. Các loại tín dụng ngân hàng .....	9
2.1.3. Xác định lãi suất tín dụng .....	10
2.1.4. Quy trình tín dụng .....	13
2.1.5. Bảo đảm tín dụng .....	16
2.2. TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN .....	17
2.3. CÁC VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG .....	19
2.4. RỦI RO TÍN DỤNG NGÂN HÀNG .....	27
2.4.1. Định nghĩa rủi ro tín dụng ngân hàng .....	27

2.4.2. Các nhân tố hình thành rủi ro tín dụng .....	27
2.5. CƠ SỞ PHÁP LÝ ĐIỀU CHỈNH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN .....	32
<b>CHƯƠNG 3: KHẢO SÁT THỰC TẾ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM .....</b>	<b>37</b>
3.1. GIỚI THIỆU MÔ HÌNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM .....	37
3.2. QUI TRÌNH THỰC HIỆN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM .....	40
3.3. CÁC SẢN PHẨM TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM HIỆN NAY .....	45
3.3.1. Cho vay hỗ trợ kinh doanh cá thể và tiêu dùng .....	45
3.3.2. Cho vay trả góp mua nhà, sửa chữa nhà .....	46
3.3.3. Cho vay hỗ trợ du học .....	47
3.3.4. Cho vay trả góp mua ô tô .....	48
3.3.5. Cho vay cầm cố cổ phiếu các ngân hàng thương mại .....	49
3.4. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM THỜI GIAN VỪA QUA .....	50
3.5. PHÂN TÍCH MỘT SỐ TÌNH HUỐNG NỢ QUÁ HẠN CỦA KHÁCH HÀNG VAY CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM .....	55
3.5.1. Tình huống 1 .....	56
3.5.2. Tình huống 2 .....	61
3.5.3. Tình huống 3 .....	65

3.6. NHẬN ĐỊNH VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM HIỆN NAY .....	69
3.6.1. Về qui trình tín dụng tại ngân hàng .....	70
3.6.2. Về tính cạnh tranh của sản phẩm tín dụng so với các đối thủ cạnh tranh ...	70
3.6.3. Về những mặt yếu kém thể hiện qua số liệu hoạt động .....	73
3.6.4. Về những vấn đề còn tồn tại thông qua kết quả phân tích một số tình huống phát sinh nợ quá hạn .....	74
<b>CHƯƠNG 4: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM .....</b>	<b>77</b>
4.1. THAY ĐỔI MÔ HÌNH PHÊ DUYỆT TÍN DỤNG THEO HƯỚNG ĐƠN GIẢN HÓA VÀ ĐỀ CAO TRÁCH NHIỆM CÁ NHÂN .....	77
4.2. XÂY DỰNG HỆ THỐNG CÁC TIÊU CHUẨN THAM CHIẾU CỤ THỂ ĐỐI VỚI TỪNG LOẠI SẢN PHẨM TÍN DỤNG MÀ KHÁCH HÀNG VAY CẦN PHẢI ĐÁP ỨNG .....	81
4.3. THƯỜNG XUYÊN ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI TIẾN SẢN PHẨM TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG .....	82
4.4. CẢI CÁCH MÔ HÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THEO HƯỚNG NGÀY Càng CHUYÊN MÔN HÓA QUI TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC .....	82
4.5. XÂY DỰNG QUI TRÌNH QUẢN LÝ NỢ, THU HỒI NỢ CHẶT CHẼ .....	85
4.6. XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH TÍN DỤNG PHÙ HỢP ÁP DỤNG ĐỐI VỚI TỪNG GIAI ĐOẠN KHÁC NHAU TÙY THUỘC VÀO SỰ THAY ĐỔI CỦA THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU .....	85

4.7. XÂY DỰNG CẨM NANG TÍN DỤNG VỚI NHẬN THỨC CHÍNH XÁC VỀ CÁC KHÁI NIỆM TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG .....	86
4.8. XÂY DỰNG HỆ THỐNG THU THẬP CƠ SỞ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG ĐỒNG THỜI KẾT HỢP ĐẦU TƯ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ VÀ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG, HỖ TRỢ HOẠT ĐỘNG XÉT DUYỆT TÍN DỤNG .....	87
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>89</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG

	Trang
Bảng 2.1: Tóm tắt mô tả các giai đoạn của qui trình tín dụng .....	14
Bảng 3.1: Dư nợ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM ....	51
Bảng 3.2: Tốc độ tăng trưởng dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM .....	52
Bảng 3.3: Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng tại VPBank TPHCM .....	52
Bảng 3.4: Tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM .....	53
Bảng 3.5: Tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM .....	54
Bảng 3.6: So sánh danh mục sản phẩm tín dụng cá nhân giữa VPBank và một số NHTM cổ phần trên địa bàn TPHCM hiện nay .....	71

# DANH MỤC CÁC HÌNH

	Trang
Hình 2.1: Mô hình vòng đời sản phẩm tín dụng .....	26
Hình 3.1: Sơ đồ mô hình hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM .....	38
Hình 4.1: Mô hình phê duyệt tín dụng đề xuất áp dụng tại VPBank TPHCM .....	80
Hình 4.2: Mô hình tổ chức hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đề xuất áp dụng tại VPBank TPHCM.....	84

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nội dung</b>
ACB	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu ( <i>Asia Commercial Bank</i> )
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng ( <i>Credit Information Center</i> )
EAB	Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á ( <i>East Asia Commercial Bank</i> )
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội ( <i>Gross Domestic Products</i> )
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
ROA	Suất sinh lời trên tổng tài sản ( <i>Return On Assets</i> )
ROE	Suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu ( <i>Return On Equity</i> )
TCTD	Tổ chức tín dụng
TPHCM	Thành phố Hồ Chí Minh
UBND	Ủy ban nhân dân
USD	Đô la Mỹ ( <i>United States Dollar</i> )
VND	Đồng Việt Nam ( <i>Vietnamese Dong</i> )
VPBank	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoài Quốc Doanh ( <i>Vietnamese Private Enterprise Bank</i> )
WTO	Tổ chức thương mại thế giới ( <i>World Trade Organization</i> )



## *Chương 1:*

# GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

## 1.1. LÝ DO CỦA VIỆC CHỌN NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI

Năm 2006, với tốc độ tăng trưởng kinh tế 8,17%/năm<sup>1</sup>, Việt Nam đang là một trong số các nước có tốc độ phát triển kinh tế cao nhất trong khu vực và trên thế giới. Theo định hướng phát triển đến năm 2010 của UBND TPHCM, chỉ số GDP bình quân đầu người tại khu vực thành phố Hồ Chí Minh sẽ tăng từ 1.350 USD/người năm 2000 lên 1.980 USD/người năm 2005 và 3.100 USD/người năm 2010<sup>2</sup>. Mức sống ở các khu vực đô thị và thành phố lớn đang được nâng cao, so sánh và đánh giá những điều kiện phát triển kinh tế hiện tại và tương lai, có thể nói rằng một thị trường tiềm năng và nhiều cơ hội đang được mở ra đối với các tổ chức kinh tế nói chung và các ngân hàng thương mại (NHTM) nói riêng hoạt động trong nền kinh tế ở Việt Nam. Cơ hội đến từ sự tăng trưởng ổn định của nền kinh tế, cũng như từ sự phát triển nhanh chóng của tầng lớp trung lưu trở lên và khu vực kinh tế tư nhân có quy mô vừa và nhỏ đang ngày càng đóng vai trò quan trọng. Cơ hội còn đến từ xu hướng nới lỏng các giới hạn chính sách tiền tệ của Chính phủ trong thời gian vừa qua với nỗ lực gia nhập vào Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO). Cụ thể như là việc nới lỏng các điều kiện cho vay, cơ chế lãi suất thỏa thuận, nới lỏng qui chế quản lý ngoại hối... đã tạo điều kiện cho các NHTM chủ động hơn trong việc xây dựng xu hướng và chiến lược kinh doanh của riêng mình. Tuy nhiên, cũng cần nêu ra một số thách thức đi kèm với cơ hội mà các NHTM sẽ phải đối mặt, đó là sự cạnh tranh về giá, sự tham gia thị

---

<sup>1</sup> Dương Ngọc (2007), *GDP tăng liên tục 25 năm*, Thời báo Kinh Tế Việt Nam, Kinh tế 2006 – 2007 Việt Nam và Thế giới, trang 5

<sup>2</sup> Nguồn: [http://www.hochiminhcity.gov.vn/left/gioi\\_thieu/dinh\\_huong\\_phat\\_trien](http://www.hochiminhcity.gov.vn/left/gioi_thieu/dinh_huong_phat_trien)

trường của nhiều đối thủ cạnh tranh; đó là xu hướng tự do hóa thị trường sẽ có tiềm ẩn rủi ro cao, là sự bất cân xứng giữa yêu cầu phát triển và nguồn lực của các NHTM...

Từ những cơ hội và thách thức vừa nêu trên do môi trường kinh tế mang lại, để phù hợp yêu cầu phát triển và hội nhập, hoạt động kinh doanh của các NHTM ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay đang dần hình thành nên một số xu hướng kinh doanh chính bao gồm:

- Từng bước nâng cao năng lực tài chính.
- Phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, đặc biệt là các dịch vụ ngân hàng bán lẻ dựa trên nền tảng công nghệ cao.
- Xây dựng chiến lược hướng tới khách hàng.
- Phát triển mạng lưới và các kênh phân phối.

Điểm nổi bật trong xu hướng kinh doanh của hầu hết các NHTM hiện nay đó là hoạt động kinh doanh ngân hàng bán lẻ. Đối tượng khách hàng bán lẻ mà các NHTM nhắm đến là nhóm khách hàng cá nhân có thu nhập từ trung bình ổn định trở lên và các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tạm thời bỏ qua đối tượng khách hàng doanh nghiệp do nằm ngoài giới hạn nghiên cứu của đề tài, nhóm khách hàng cá nhân được xem là một thành phần cơ bản trong xu hướng kinh doanh bán lẻ của các NHTM hiện nay.

Trong thực tế hoạt động của các NHTM ở Việt Nam, nhóm khách hàng cá nhân thường chiếm tỷ trọng nhỏ hơn về doanh số giao dịch so với khách hàng doanh nghiệp, việc phân tích và thẩm định đối với đối tượng khách hàng cá nhân cũng tương đối đơn giản, vì vậy các NHTM thường có xu hướng đặt nặng vấn đề quản trị chất lượng đối với các nghiệp vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp

nhiều hơn. Tuy nhiên, khi nền kinh tế phát triển, nhu cầu giao dịch với ngân hàng của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng thì việc quan tâm đúng mức đến vấn đề chất lượng của nghiệp vụ ngân hàng đối với đối tượng khách hàng cá nhân là yêu cầu tất yếu trong chiến lược cạnh tranh của các NHTM, phù hợp với xu hướng phát triển kinh doanh ngân hàng bán lẻ. Từ đây cho thấy nhu cầu thực hiện nghiên cứu nhằm đưa ra các biện pháp quản trị chất lượng nghiệp vụ ngân hàng đối với khách hàng cá nhân là một nhu cầu cần thiết. Kết quả nghiên cứu sẽ cung cấp cho các NHTM nói chung và NHTM chọn làm đối tượng nghiên cứu nói riêng quan điểm và nhận thức mới về ý nghĩa và tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng nghiệp vụ đối với đối tượng khách hàng cá nhân, mà cụ thể trong phạm vi đề tài nghiên cứu đang thực hiện là nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân, vốn là hoạt động có tính cạnh tranh cao và có khả năng mang lại lợi nhuận lớn trong hoạt động kinh doanh của NHTM.

## **1.2. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU**

Như được trình bày ở trên, nhóm khách hàng cá nhân sẽ ngày càng phát triển và có vai trò không kém phần quan trọng so với nhóm khách hàng doanh nghiệp trong xu hướng kinh doanh bán lẻ của các NHTM. Ở Việt Nam hiện nay, với qui mô dân số trên 80 triệu người, thị trường khách hàng cá nhân là một thị trường rất rộng lớn và nhiều tiềm năng để các NHTM khai thác, đặc biệt khi mà nền kinh tế đang ngày càng phát triển, thu nhập bình quân đầu người ngày càng được nâng cao thì nhu cầu sử dụng các dịch vụ tài chính – ngân hàng của nhóm khách hàng cá nhân càng lớn.

Trong các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng nói chung và nghiệp vụ ngân hàng đối với khách hàng cá nhân nói riêng, hoạt động cho vay luôn nhận được sự chú ý quan tâm đặc biệt của các nhà quản trị NHTM. Sở dĩ như vậy vì hoạt

động cho vay luôn là hoạt động mang lại nguồn thu nhập lớn nhất cho NHTM và đồng thời cũng là hoạt động gánh chịu nhiều rủi ro tiềm ẩn nhất.

Quan tâm nghiên cứu về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân, đề tài sử dụng kết quả hoạt động thực tiễn của NHTM Cổ Phần Ngoại Quốc Doanh (VPBank) – Chi nhánh TPHCM, một NHTM đang nỗ lực phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân làm đối tượng nghiên cứu để phân tích. Hiện tại, tỷ lệ dư nợ tín dụng của khách hàng cá nhân chiếm xấp xỉ 60% tổng dư nợ tín dụng của ngân hàng. Với tỷ trọng đóng góp vào tổng dư nợ tín dụng cao như vậy, thiết nghĩ việc quan tâm đúng mức đến vấn đề quản trị chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối với ngân hàng là yêu cầu cần thiết. Xác định vấn đề nghiên cứu về chất lượng tín dụng, đề tài sẽ đi sâu vào giải quyết vấn đề **nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với đối tượng khách hàng cá nhân** tại VPBank TPHCM.

Tín dụng khách hàng cá nhân nhìn chung không phải là một đề tài quá mới mẻ, tuy nhiên cho đến nay hầu như không có nhiều nghiên cứu đề cập chuyên sâu và toàn diện về vấn đề chất lượng tín dụng đối với đối tượng khách hàng cá nhân. Vì vậy đây sẽ là một vấn đề nghiên cứu có tính đột phá và hữu ích không chỉ đối với NHTM chọn nghiên cứu mà còn đối với các NHTM ở Việt Nam nói chung.

### **1.3. CÂU HỎI VÀ MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU**

Để có thể giải quyết được vấn đề cần nghiên cứu trên đây, nhiệm vụ đầu tiên của đề tài nghiên cứu là tìm hiểu và đánh giá chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM. Các câu hỏi cho phần này như sau:

- Trong thực tiễn hoạt động tín dụng ngân hàng, hiểu thế nào cho đúng về chất lượng tín dụng? Câu hỏi này sẽ được trả lời trong chương 2.
- Chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VP Bank TPHCM hiện nay ra sao? Câu hỏi này sẽ được trả lời trong chương 3.
- Chất lượng tín dụng có ý nghĩa quan trọng như thế nào đối với hoạt động cho vay, và làm thế nào để nâng cao chất lượng tín dụng đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng? Câu hỏi này sẽ được kết hợp trả lời trong chương 3 và chương 4.

Trên cơ sở kết quả thu được từ việc trả lời các câu hỏi nghiên cứu đề ra ở nhiệm vụ đầu tiên, nhiệm vụ tiếp theo của đề tài nghiên cứu sẽ là đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM. Các mục tiêu cụ thể cho nhiệm vụ này như sau:

- Tìm hiểu một số tình huống xét duyệt cho vay thực tế đối với khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM hiện đang phát sinh nợ xấu để phân tích những mặt còn hạn chế về chất lượng tín dụng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.
- Xem xét cách thức ra quyết định cho vay một cách khách quan, hợp lý và hiệu quả nhất dựa trên cơ sở đề xuất hệ thống các tiêu chuẩn tham chiếu làm cơ sở ra quyết định cho vay.
- Đề xuất biện pháp kiểm soát tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng.

#### **1.4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

Như đã đề cập trong phần câu hỏi và mục tiêu nghiên cứu, trước hết đề tài nghiên cứu sẽ tìm hiểu về mặt lý luận bản chất của khái niệm chất lượng tín dụng trong hoạt động của NHTM. Kế đến sẽ khảo sát thực tế chất lượng hoạt

động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM hiện nay. Sau cùng, những kết quả khảo sát thực tế sẽ được so sánh và kết hợp với các nghiên cứu lý thuyết để tìm ra những vấn đề còn yếu kém, những vấn đề làm giảm chất lượng hoạt động cho vay, từ đó đưa ra các giải pháp để khắc phục, nâng cao chất lượng hoạt động dịch vụ của ngân hàng. Do vậy đề tài sẽ sử dụng nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau nhằm tận dụng tính hợp lý và ưu điểm của từng loại phương pháp nghiên cứu khoa học.

Phương pháp nghiên cứu dữ liệu thứ cấp được sử dụng để nghiên cứu thực tiễn về chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân. Phương pháp này được sử dụng để phát hiện ra các sự kiện cần nghiên cứu có liên quan đến đề tài. Cụ thể là thống kê, tìm hiểu các chỉ tiêu thể hiện chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng như là tình hình dư nợ, nợ quá hạn, danh mục khoản vay, danh mục khách hàng... Đồng thời thu thập các thông tin về các yếu tố bên ngoài có thể tác động đến chất lượng tín dụng như là số liệu về tình hình kinh tế – xã hội, môi trường pháp lý, đối thủ cạnh tranh... Trên cơ sở đó, hiểu được chất lượng tín dụng chịu ảnh hưởng của các yếu tố nào trong thực tế và mức độ tác động của từng loại yếu tố, từ đó nghiên cứu đưa ra các biện pháp xử lý cụ thể đối với từng yếu tố tác động nhằm nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Bên cạnh đó, đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu tình huống để phân tích một số tình huống điển hình trong thực tế hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng, từ đó tổng kết và rút ra kết luận về thực trạng chất lượng tín dụng của ngân hàng đang nghiên cứu, cũng như tìm hiểu các biện pháp để nâng cao chất lượng tín dụng tốt hơn.

## **1.5. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU**

Đề tài nghiên cứu được trình bày thành 4 chương. Chương 1 giới thiệu đề tài và trình bày những vấn đề liên quan đến phương pháp luận trong nghiên cứu. Những vấn đề cơ sở lý luận liên quan đến đề tài sẽ được trình bày trong Chương 2, trong đó quan tâm đến lý luận về tín dụng dành cho khách hàng cá nhân và các vấn đề về chất lượng tín dụng. Chương 3 nêu lên kết quả khảo sát thực tiễn về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng chọn nghiên cứu. Sau cùng, chương 4 đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với đối tượng khách hàng cá nhân trong hoạt động của ngân hàng.

## **1.6. Ý NGHĨA VÀ ỨNG DỤNG CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU**

Việc nghiên cứu đề tài này có ý nghĩa thiết thực về mặt khoa học cũng như thực tiễn. Về mặt khoa học, đề tài đặt vấn đề và phân tích về khái niệm chất lượng tín dụng, một khái niệm tưởng chừng như quen thuộc nhưng thực tế rất khó tìm thấy một tài liệu nào định nghĩa cụ thể chất lượng tín dụng là gì? Đề tài nghiên cứu sẽ góp phần hình thành một khái niệm cụ thể về chất lượng tín dụng dựa trên cơ sở chất lọc và tổng hợp nhiều ý kiến khác nhau từ các nguồn tài liệu, sách báo về các vấn đề có liên quan; và cả theo quan điểm của cá nhân người thực hiện đề tài.

Về mặt thực tiễn, đề tài cung cấp cho nhà quản trị ngân hàng một cách nhìn tích cực về vấn đề quản trị chất lượng tín dụng trong hoạt động cho vay đối với đối tượng khách hàng cá nhân. Đồng thời đề tài nghiên cứu sẽ cung cấp một số các giải pháp được xem như là công cụ để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng chọn làm đối tượng nghiên cứu là NHTM Cổ Phần Ngoại Quốc Doanh (VPBank) – TPHCM.

## *Chương 2:*

# TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CÁC VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG

## 2.1. CÁC VẤN ĐỀ CHUNG VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG

### 2.1.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng

Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về khái niệm tín dụng ngân hàng; từ cách tiếp cận đơn giản: tín dụng ngân hàng là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định<sup>3</sup>; đến cách tiếp cận phức tạp hơn: tín dụng trên cơ sở tiếp cận theo chức năng hoạt động của 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 khác), trong đó bên cho vay chuyển giao tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán<sup>4</sup>. Qua các cách tiếp cận vừa nêu, tóm tắt lại, khái niệm tín dụng ngân hàng chứa đựng ba nội dung cơ bản:

- Có sự chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người sở hữu (ngân hàng) sang cho người sử dụng (khách hàng). Sự chuyển nhượng vốn này xuất phát từ nguyên tắc hoàn trả, ngân hàng khi chuyển giao vốn cho khách

---

<sup>3</sup> Nguyễn Minh Kiều, (2005), *Nghiệp vụ ngân hàng*, trang 54, Nhà xuất bản Thống kê

<sup>4</sup> Hồ Diệu (chủ biên), (2000), *Tín dụng ngân hàng*, trang 19, Nhà xuất bản Thống kê



hàng sử dụng phải có cơ sở để tin rằng khách hàng sẽ hoàn trả đúng hạn dựa trên việc đánh giá mức độ tín nhiệm của khách hàng.

- Sự chuyển nhượng vốn từ người sở hữu sang cho người sử dụng có thời hạn.
- Sự chuyển nhượng vốn từ người sở hữu sang cho người sử dụng có kèm theo chi phí.

### **2.1.2. Các loại tín dụng ngân hàng**

Tín dụng ngân hàng có thể được phân chia thành nhiều loại khác nhau tùy theo những tiêu thức phân loại khác nhau:

- Dựa vào mục đích của tín dụng: có thể phân chia thành các loại tín dụng phục vụ sản xuất kinh doanh; tín dụng tiêu dùng cá nhân; tín dụng tài trợ xuất nhập khẩu.
- Dựa vào thời hạn tín dụng: có thể phân chia thành tín dụng ngắn hạn; tín dụng trung hạn; tín dụng dài hạn.
- Dựa vào mức độ tín nhiệm của khách hàng: có thể phân chia thành tín dụng không có bảo đảm; tín dụng có bảo đảm bằng tài sản.
- Dựa vào phương thức cho vay: có thể phân chia thành tín dụng từng lần; tín dụng theo hạn mức.
- Dựa vào phương thức hoàn trả nợ vay: có thể phân chia thành tín dụng trả nợ một lần khi đáo hạn; tín dụng trả góp; tín dụng trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn nợ cụ thể (tín dụng theo hạn mức thấu chi).

### 2.1.3. Xác định lãi suất tín dụng

Tín dụng là hoạt động sinh lời chủ yếu của hầu hết các NHTM, vì vậy việc xác định lãi suất tín dụng hay còn gọi là việc xác định giá cả của khoản vay là vấn đề rất quan trọng trong hoạt động tín dụng ngân hàng. Lãi suất tín dụng tác động đến các yếu tố lợi nhuận, khả năng thu hồi nợ và tốc độ tăng trưởng trong hoạt động tín dụng; từ đó ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Việc xác định lãi suất tín dụng chịu sự tác động của bốn yếu tố bao gồm:

- Quan hệ cung – cầu vốn trên thị trường.
- Chi phí quản lý kinh doanh.
- Mức độ rủi ro của khoản vay.
- Mức sinh lợi mong đợi của ngân hàng đối với khoản tín dụng.

Về mặt lý thuyết, lãi suất tín dụng có thể được xác định dựa vào lãi suất cơ bản<sup>5</sup> hoặc lãi suất LIBOR/SIBOR<sup>6</sup>.

Công thức xác định lãi suất tín dụng dựa vào lãi suất cơ bản như sau:

$$R = R_b + R_r + R_t + R_c$$

Với:

R: lãi suất tín dụng

R<sub>b</sub>: lãi suất cơ bản

R<sub>r</sub>: tỷ lệ điều chỉnh rủi ro tín dụng

---

<sup>5</sup> Lãi suất cơ bản là lãi suất do NHNN công bố làm cơ sở cho các TCTD ấn định lãi suất kinh doanh, hình thành dựa trên cơ sở quan hệ cung – cầu tín dụng trên thị trường tiền tệ liên ngân hàng, thông thường bằng tổng lãi suất huy động vốn và tỷ lệ thu nhập do đầu tư của ngân hàng.

<sup>6</sup> LIBOR (London Interbank Offer Rate) là lãi suất cho vay trên thị trường liên ngân hàng London / SIBOR (Singapore Interbank Offer Rate) là lãi suất cho vay trên thị trường liên ngân hàng Singapore.

$R_t$ : tỷ lệ điều chỉnh rủi ro thời hạn

$R_c$ : tỷ lệ điều chỉnh yếu tố cạnh tranh

Công thức xác định lãi suất tín dụng dựa vào lãi suất LIBOR/SIBOR (thường áp dụng đối với các khoản tín dụng bằng ngoại tệ) như sau:

$$R = \text{LIBOR/SIBOR} + R_r + R_t + e$$

Trong đó  $e$  là mức sinh lợi mong đợi của ngân hàng đối với khoản tín dụng, hay còn gọi là tỷ suất lợi nhuận biên.

Trong thực tế, các NHTM thường xác định lãi suất tín dụng dựa vào bốn yếu tố tác động đã nêu trên theo công thức tổng quát sau đây:

**Lãi suất tín dụng = Lãi suất huy động vốn đầu vào bình quân (có tính dự trữ bắt buộc) + Chi phí quản lý + Phần bù rủi ro tín dụng + Mức sinh lợi mong đợi**

Lãi suất huy động vốn đầu vào bình quân là yếu tố biến động phụ thuộc vào diễn biến lãi suất, cung cầu vốn của thị trường. Lãi suất huy động vốn bình quân được tính theo phương pháp tích số, bằng số dư tài sản nợ chịu lãi từng kỳ hạn cụ thể nhân với từng mức lãi suất tương ứng và chia cho tổng số dư tài sản nợ chịu lãi.

Chi phí quản lý được xác định bằng tổng chi phí quản lý và chi phí khác phân bổ đối với hoạt động tín dụng chia tổng tài sản có bình quân. Chi phí quản lý bao gồm các mục chi phí liên quan đến khoản vay, có thể kể ra gồm có: chi phí nộp thuế, các khoản phí và lệ phí, chi phí cho nhân viên, chi phí hoạt động quản lý và công cụ, chi về tài sản, chi về bảo toàn và bảo hiểm tiền gửi của khách hàng, các chi phí bất thường...

Phần bù rủi ro tín dụng là một tỷ lệ lãi suất tối thiểu nhất định được ngân hàng xác định để bù đắp rủi ro đối với khoản tín dụng. Phần bù rủi ro tín dụng thường được xác định dựa trên các mô hình và tiêu chí đánh giá rủi ro, phân loại khách hàng khác nhau do từng ngân hàng xây dựng cho riêng mình.

Mức sinh lợi mong đợi là tỷ lệ thu nhập hợp lý mà ngân hàng đặt ra trong mục tiêu kế hoạch tài chính của một năm xác định. Mức sinh lợi mong đợi thường nằm trong hệ thống các chỉ tiêu để đánh giá khả năng sinh lời của ngân hàng như là các hệ số ROA, ROE, hệ số chi phí/thu nhập...

Để xác định lãi suất tín dụng, NHTM thường căn cứ một số nguyên tắc xác định lãi suất mang tính thông lệ sau đây:

- Xác định lãi suất tín dụng cao đối với các khoản vay có độ rủi ro cao.
- Đối với các khoản vay có thời hạn dài, ngân hàng phải chịu thêm rủi ro do không dự đoán hết được các biến động xảy ra trong tương lai nên lãi suất tín dụng thường được xác định cao hơn.
- Do chi phí quản lý kinh doanh của ngân hàng thường không biến động nhiều theo giá trị món vay nên lãi suất tín dụng áp dụng đối với các khoản tín dụng có giá trị nhỏ thường cao hơn so với các khoản tín dụng có giá trị lớn.

Dù cho được xác định dựa vào yếu tố nào thì lãi suất tín dụng đều phải bảo đảm bao gồm tất cả các chi phí huy động vốn của ngân hàng, đủ bù đắp các chi phí quản lý và thực hiện khoản tín dụng, trang trải được các loại rủi ro và có phần thặng dư dành cho ngân hàng thực hiện cấp tín dụng. Để bảo đảm lãi suất tín dụng được xác định một cách hợp lý, thông thường ngân hàng có thể xem xét

một số yếu tố ngoại vi để bổ sung cho các yếu tố căn bản vừa nêu trong việc xác định lãi suất, đó là:

- Mức lãi suất chung trên thị trường.
- Số tiền vay.
- Thời hạn vay.
- Loại khách hàng.

#### **2.1.4. Quy trình tín dụng**

Quy trình tín dụng là bảng mô tả công việc các bước tiến hành xử lý một khoản tín dụng. Về mặt hiệu quả công việc, một quy trình tín dụng hợp lý sẽ góp phần nâng cao chất lượng và giảm thiểu rủi ro tín dụng. Về mặt quản trị tín dụng, quy trình tín dụng làm cơ sở cho việc phân định trách nhiệm và quyền hạn của các bộ phận liên quan; quản lý tín dụng về mặt hành chính; chỉ rõ mối quan hệ giữa các bộ phận liên quan trong hoạt động tín dụng; đồng thời thực hiện kiểm soát tiến trình cấp tín dụng và điều chỉnh chính sách tín dụng cho phù hợp với thực tiễn hoạt động của ngân hàng.

Quy trình tín dụng là một yếu tố cơ bản và cần thiết trong việc tổ chức thực hiện hoạt động tín dụng của một ngân hàng.

Một quy trình tín dụng tổng quát bao gồm các bước:

- Lập hồ sơ đề nghị cấp tín dụng.
- Phân tích tín dụng.
- Quyết định tín dụng.
- Giải ngân.
- Giám sát và thanh lý tín dụng.

Sau đây là bảng tóm tắt mô tả các giai đoạn của qui trình tín dụng:

**Bảng 2.1:** Tóm tắt mô tả các giai đoạn của qui trình tín dụng<sup>7</sup>

<b>Các giai đoạn của qui trình</b>	<b>Nguồn và nơi cung cấp thông tin</b>	<b>Nhiệm vụ của ngân hàng ở mỗi giai đoạn</b>	<b>Kết quả của mỗi giai đoạn</b>
1. Lập hồ sơ đề nghị cấp tín dụng.	- Khách hàng đi vay cung cấp thông tin.	- Tiếp xúc, phổ biến và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn.	- Hoàn thành bộ hồ sơ để chuyển sang giai đoạn sau.
2. Phân tích tín dụng.	- Hồ sơ đề nghị vay từ giai đoạn 1 chuyển sang.  - Các thông tin bổ sung từ phỏng vấn, hồ sơ lưu trữ...	- Tổ chức thẩm định về các mặt tài chính và phi tài chính do các cá nhân hoặc bộ phận thẩm định thực hiện.	- Báo cáo kết quả thẩm định để chuyển sang bộ phận có thẩm quyền để quyết định cho vay.
3. Quyết định tín dụng.	- Các tài liệu và thông tin từ giai đoạn 2 chuyển sang.  - Báo cáo kết quả thẩm định.	- Quyết định cho vay hoặc từ chối dựa vào kết quả phân tích.	- Quyết định cho vay hoặc từ chối tùy theo kết quả thẩm định.  - Tiến hành các thủ tục pháp lý

<sup>7</sup> Nguyễn Minh Kiều, (2005), *Nghiệp vụ ngân hàng*, trang 60 – 61, Nhà xuất bản Thống kê

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các thông tin bổ sung.</li> </ul>		<p>như ký hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tài sản và các loại hợp đồng khác.</p>
4. Giải ngân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định cho vay và các hợp đồng liên quan.</li> <li>- Các chứng từ làm cơ sở giải ngân.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra chứng từ theo các điều kiện của hợp đồng tín dụng (và các điều kiện ràng buộc được đưa ra kèm theo quyết định tín dụng nếu có) trước khi phát tiền vay.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chuyển tiền vào tài khoản tiền gửi của khách hàng hoặc chuyển trả cho đơn vị bán hàng theo yêu cầu của khách hàng.</li> </ul>
5. Giám sát và thanh lý tín dụng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các thông tin từ nội bộ ngân hàng.</li> <li>- Các báo cáo tài chính theo định kỳ của khách hàng.</li> <li>- Các thông tin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân tích hoạt động tài khoản, báo cáo tài chính, kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay.</li> <li>- Tái xét và xếp hạng tín dụng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả giám sát và đưa ra các giải pháp xử lý.</li> <li>- Lập các thủ tục để thanh lý tín dụng.</li> </ul>

	khác.	- Thanh lý hợp đồng tín dụng.	
--	-------	----------------------------------	--

### **2.1.5. Bảo đảm tín dụng**

Hoạt động tín dụng ngân hàng luôn gắn liền với rủi ro tín dụng. Đặc thù của hoạt động tín dụng là khi một nghĩa vụ tín dụng phát sinh sẽ kéo dài trong suốt kỳ hạn tín dụng. Trong thời gian phát sinh nghĩa vụ tín dụng, rủi ro tín dụng có thể xảy ra bất cứ lúc nào, có thể xuất phát từ nguyên nhân chủ quan hoặc khách quan. Vì vậy, bảo đảm tín dụng được sử dụng như là một cách thức nhằm gia tăng khả năng thu hồi nợ và hạn chế tổn thất trong trường hợp xảy ra rủi ro tín dụng.

Bảo đảm tín dụng là việc tổ chức tín dụng (TCTD) áp dụng các biện pháp nhằm phòng ngừa rủi ro, tạo cơ sở kinh tế và pháp lý để thu hồi được các khoản nợ đã cho khách hàng vay<sup>8</sup>. Để bảo đảm tín dụng có hiệu quả đòi hỏi các yêu cầu sau:

- Giá trị bảo đảm phải lớn hơn nghĩa vụ được bảo đảm.
- Tài sản dùng làm bảo đảm tín dụng phải có giá trị và có thị trường tiêu thụ.
- Tài sản dùng làm bảo đảm tín dụng phải có đầy đủ cơ sở pháp lý để bên cấp tín dụng có quyền xử lý tài sản dùng làm bảo đảm.

---

<sup>8</sup> Nghị định 178/1999/NĐ – CP ngày 29/12/1999 về bảo đảm tiền vay của các TCTD.



Bảo đảm tín dụng có thể thực hiện bằng nhiều cách, gồm có bảo đảm bằng tài sản thế chấp; bảo đảm bằng tài sản cầm cố; bảo đảm bằng tài sản hình thành từ vốn vay; bảo đảm bằng hình thức bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

Tóm lại, chúng ta có thể tiếp cận khái niệm tín dụng ngân hàng dưới nhiều góc độ khác nhau. Tuy nhiên, dù cho được tiếp cận bằng quan điểm nào thì nội dung cơ bản của khái niệm tín dụng ngân hàng vẫn là một sự chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ người sở hữu là ngân hàng sang cho người sử dụng là khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định và có kèm theo chi phí khách hàng phải trả cho ngân hàng. Khi tìm hiểu các vấn đề chung về tín dụng ngân hàng, các yếu tố cơ bản chúng ta cần quan tâm đó là sự phân chia các loại hình tín dụng, việc xác định lãi suất tín dụng, tầm quan trọng của qui trình tín dụng và ý nghĩa của các biện pháp bảo đảm trong hoạt động tín dụng ngân hàng.

## **2.2. TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

Trên cơ sở những vấn đề chung về tín dụng ngân hàng vừa được trình bày, sau đây đề tài nghiên cứu sẽ đi sâu vào phân tích lĩnh vực tín dụng dành cho khách hàng cá nhân.

Trong phạm vi đề tài nghiên cứu, tín dụng dành cho khách hàng cá nhân được hiểu là các khoản cho vay có chủ thể đứng tên vay là thể nhân.

Tùy theo mục đích tài trợ, tín dụng dành cho khách hàng cá nhân có thể phân chia thành hai loại hình chủ yếu:

- *Tín dụng tiêu dùng*: là loại hình tín dụng được cung cấp để tài trợ cho các nhu cầu tiêu dùng cá nhân, bao gồm các nhu cầu về nhà ở, xe cộ, mua sắm các vật dụng gia đình, cưới hỏi, du lịch, du học, chữa bệnh... Đặc điểm của tín dụng tiêu dùng là:

- Số tiền cho vay tương đối nhỏ.
  - Số lượng các khoản vay nhiều.
  - Nguồn trả nợ vay thông thường được xác định từ những nguồn thu nhập ổn định hàng tháng của người đi vay.
  - Nhu cầu vay tiêu dùng ít có liên với lãi suất tín dụng, người đi vay thường quan tâm tới số tiền phải thanh toán mỗi kỳ hơn là lãi suất phải trả cho khoản vay.
  - Mức thu nhập và trình độ học vấn là hai yếu tố tác động đến nhu cầu vay tiêu dùng cũng như khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng.
- *Tín dụng phục vụ sản xuất kinh doanh*: là loại hình tín dụng được cung cấp để tài trợ các nhu cầu bổ sung vốn lưu động thiếu hụt trong quá trình sản xuất kinh doanh, thanh toán tiền vật tư, nguyên liệu, hàng hóa và các chi phí sản xuất kinh doanh cần thiết; hoặc mở rộng qui mô sản xuất kinh doanh, mua sắm máy móc thiết bị, phương tiện vận chuyển... của các hộ kinh doanh cá thể. Đặc điểm của tín dụng phục vụ sản xuất kinh doanh là:
- Quy mô của từng khoản vay không lớn.
  - Hồ sơ vay vốn không phức tạp.
  - Chất lượng các thông tin tài chính của khách hàng vay không cao.
  - Không cần thiết phải phân tích báo cáo tài chính.
  - Tư cách của khách hàng là yếu tố quan trọng có tính quyết định đến khả năng hoàn trả nợ vay.

Đối với ngân hàng, qua những đặc điểm theo các cách phân loại vừa nêu trên, có hai vấn đề cần quan tâm trong hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân, đó là vấn đề rủi ro và chi phí.

- Tín dụng dành cho khách hàng cá nhân có rủi ro cao là vì trong quá trình thẩm định cho vay, ngân hàng có ít thông tin mang tính định lượng để làm cơ sở ra quyết định. Những yếu tố quan trọng có tính quyết định đến khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng trong tín dụng dành cho khách hàng cá nhân phần nào mang tính định tính và khó xác định, ví dụ như tư cách của khách hàng, chất lượng của thông tin tài chính...
- Tín dụng dành cho khách hàng cá nhân có chi phí cao là vì quy mô của từng khoản vay không lớn, số tiền cho vay nhỏ; trong khi số lượng các khoản vay lại nhiều khiến cho chi phí hành chính, quản lý tín dụng lớn.

Như vậy, đối tượng của tín dụng dành cho khách hàng cá nhân là thể nhân. Mục đích tài trợ là để tiêu dùng hoặc hỗ trợ sản xuất kinh doanh. Khi thực hiện nghiệp vụ tín dụng dành cho khách hàng cá nhân, ngân hàng cấp tín dụng cần lưu ý quản trị vấn đề rủi ro và chi phí quản lý tín dụng do tín dụng dành cho khách hàng cá nhân thường có đặc điểm rủi ro cao và chi phí quản lý danh mục khoản vay lớn.

### **2.3. CÁC VẤN ĐỀ VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**

Chất lượng tín dụng ngân hàng (sau đây gọi là chất lượng tín dụng) là một khái niệm gợi mở cho chúng ta nhiều vấn đề nghiên cứu. Trong thực tế hiện nay, chưa có một định nghĩa chính thống và nhất quán về khái niệm chất lượng tín dụng. "Chất lượng", theo định nghĩa của từ điển tiếng Việt là cái làm nên phẩm chất, giá trị của sự vật, hiện tượng; chất lượng sản phẩm là toàn bộ những đặc

tính của sản phẩm thỏa mãn những đòi hỏi nhất định, tương ứng với công dụng của nó<sup>9</sup>. Còn "tín dụng ngân hàng", qua trình bày ở mục 2.1.1 ở trên là một quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời hạn nhất định với một khoản chi phí nhất định. Như vậy, chất lượng tín dụng có thể hiểu ngắn gọn là những đặc tính của một quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn có thời hạn và chi phí nhất định, trong đó những đặc tính đó phải thỏa mãn những đòi hỏi của cả bên chuyển nhượng quyền sử dụng vốn (ngân hàng) và bên nhận chuyển nhượng quyền sử dụng vốn (khách hàng), đồng thời phải thể hiện được công dụng của quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn.

Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, nhìn từ góc độ quản trị ngân hàng, những đòi hỏi cần được thỏa mãn của các vấn đề có liên quan để thể hiện chất lượng của một sản phẩm tín dụng bao gồm các yếu tố chủ yếu sau đây:

- Đối với ngân hàng cấp tín dụng, đòi hỏi cần được thỏa mãn đó là khả năng ngân hàng thu hồi được nợ vay đúng thời hạn đồng thời bảo đảm tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng ổn định.
- Đối với khách hàng vay vốn, đòi hỏi cần được thỏa mãn là sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm tín dụng của ngân hàng.
- Đối với tính công dụng của sản phẩm tín dụng, một khoản vay thể hiện được công dụng của nó khi vốn vay được cung cấp kịp thời, được sử dụng đúng mục đích, đáp ứng được nhu cầu sử dụng vốn vay của khách hàng nhận chuyển nhượng vốn, cũng như nhu cầu kiểm tra, thu hồi nợ vay đúng thời hạn của ngân hàng chuyển nhượng vốn.

---

<sup>9</sup> Nguyễn Như Ý (chủ biên), (1999), *Đại từ điển Tiếng Việt*, trang 331, Nhà xuất bản Văn Hóa Thông Tin

Trong các yếu tố phản ảnh chất lượng tín dụng vừa nêu trên, tính công dụng của sản phẩm tín dụng được qui định rõ thông qua hệ thống các văn bản pháp luật, cũng như được kiểm tra, giám sát chặt chẽ bởi các cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý hoạt động tín dụng. Như vậy có thể xem đây là một yêu cầu bắt buộc mà mọi sản phẩm tín dụng được xây dựng đều phải bao hàm công dụng này. Các yếu tố thể hiện chất lượng sản phẩm tín dụng còn lại là vấn đề về khả năng thu hồi nợ vay đúng thời hạn kết hợp với tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng ổn định của ngân hàng và sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm tín dụng. Đây là các yếu tố mang tính biến động và có khả năng điều chỉnh để dẫn đến tác động nâng cao chất lượng tín dụng ngân hàng.

Đối với vấn đề về khả năng thu hồi nợ vay đúng thời hạn đồng thời đảm bảo tốc độ tăng trưởng dư nợ vay ổn định của ngân hàng cấp tín dụng, do tín dụng ngân hàng là một quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn giữa các bên có liên quan dựa trên nguyên tắc có hoàn trả, cho nên đây là tiêu chí để đánh giá mức độ thực hiện nguyên tắc có hoàn trả trong giao dịch chuyển nhượng vốn của quan hệ tín dụng ngân hàng. Mức độ thực hiện nguyên tắc có hoàn trả càng cao thì rủi ro tín dụng càng thấp, giao dịch tín dụng càng được đánh giá có chất lượng. Nhìn từ một khía cạnh khác, mặc dù rủi ro trong hoạt động tín dụng có thể thấp, tuy nhiên nếu rủi ro thấp là do giới hạn qui mô hoạt động để nâng cao khả năng thu hồi nợ vay thì đó vẫn chưa thể xem là một hoạt động có chất lượng. Nhiều ngân hàng hiện nay đang thực hiện chính sách cho vay bảo thủ để bảo đảm khả năng thu hồi nợ vay. Chính sách cho vay bảo thủ có nghĩa là cho vay theo nguyên tắc thận trọng, chú trọng đến vấn đề tài sản bảo đảm, chấp nhận mức lợi nhuận thấp để hạn chế tối đa mọi rủi ro tín dụng có thể xảy ra, hạn chế nợ xấu trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tuy nhiên, quan điểm về vấn đề

khả năng thu hồi nợ vay kết hợp với tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng ổn định được đề tài nêu ra và phát triển ở đây không chỉ đơn thuần là việc giảm thiểu rủi ro và hạn chế nợ xấu mà còn là sự kết hợp ý tưởng hướng tới việc tăng trưởng dư nợ cho vay một cách ổn định và bền vững dựa trên cơ sở rủi ro có thể chấp nhận được. Bởi vì suy cho cùng, mục tiêu chủ đạo của việc nâng cao chất lượng không nằm ngoài mục tiêu gia tăng thu nhập cho ngân hàng. Theo quan điểm nghiên cứu của đề tài, điều này có thể đạt được tốt nhất bằng cách tăng trưởng dư nợ cho vay và tối đa hóa lợi nhuận hơn là tối thiểu hóa rủi ro. Việc tăng trưởng dư nợ cho vay và tối đa hóa lợi nhuận có thể đạt được thông qua các giải pháp như là:

- Xây dựng qui trình tín dụng chặt chẽ.
- Kiểm soát quá trình phê duyệt tín dụng tốt.
- Thiết kế các sản phẩm tín dụng hợp lý.
- Sản phẩm có tính cạnh tranh cao.
- Xác định phân khúc thị trường mục tiêu thích hợp.
- Áp dụng công nghệ ngân hàng hiện đại cho phép sử dụng các kỹ thuật thống kê và hệ thống hỗ trợ ra quyết định trong đó rủi ro có thể quản lý bằng các kỹ thuật dự báo.
- Tập hợp các thông tin quản trị có chất lượng cao để làm cẩm nang tham khảo và vận dụng trong quá trình quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Đối với vấn đề sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm tín dụng, về bản chất, tín dụng ngân hàng là một sản phẩm dịch vụ; vì vậy, cũng như tất cả các loại hình kinh doanh cung cấp sản phẩm khác, tín dụng ngân hàng cần

phải thỏa mãn được nhu cầu sử dụng sản phẩm (dịch vụ) của khách hàng. Trong các loại thước đo, một tiêu chí quan trọng để đánh giá mức độ thỏa mãn nhu cầu của khách hàng đối với dịch vụ của ngân hàng đó là sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm, cụ thể ở đây là sản phẩm tín dụng ngân hàng. Sự hài lòng của khách hàng càng cao, sản phẩm tín dụng của ngân hàng càng được đánh giá có chất lượng.

Trong vấn đề nghiên cứu được nêu ra, nên hiểu như thế nào về sự hài lòng của khách hàng? Có nhiều định nghĩa khác nhau của nhiều tác giả khác nhau về sự hài lòng của khách hàng. Sau đây là một số định nghĩa về sự hài lòng của khách hàng của một số tác giả khác nhau, thông qua đó chúng ta có thể có một khái niệm rõ ràng về sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ:

- Sự hài lòng của khách hàng là cảm giác của một người cảm thấy dễ chịu hoặc thất vọng từ kết quả của việc so sánh hoạt động nhận thức về một sản phẩm trong mối liên hệ với sự mong đợi về sản phẩm đó của người ấy<sup>10</sup>.
- Sự hài lòng của khách hàng là một tập hợp kết quả của sự nhận thức, đánh giá và các phản ứng tâm lý về kinh nghiệm tiêu dùng đối với một sản phẩm, dịch vụ<sup>11</sup>.
- Sự hài lòng của khách hàng là một chức năng niềm tin của khách hàng tin rằng khách hàng đang được đối xử công bằng<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Kotler, P., (2000), *Marketing Management*, International Edition, page 36, Prentice-Hall

<sup>11</sup> Yi, Y., (1990), *A critical review of consumer satisfaction*, Review of Marketing 1990, American Marketing Association

<sup>12</sup> Hoffman, D. K. & Bateson, J.E.G., (1997), *Essentials of Service Marketing*, page 110, Harcourt Brace & Company

Mối liên hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng sản phẩm/dịch vụ được hầu hết các nhà nghiên cứu thừa nhận như là một mối quan hệ biện chứng. Cụ thể, sự hài lòng của khách hàng là một thái độ cụ thể đối với một giao dịch trong ngắn hạn; trong khi đó, chất lượng sản phẩm/dịch vụ là một thước đo được hình thành nên bởi sự đánh giá toàn diện một hoạt động trong dài hạn. Nếu đặt trong mối tương quan thời gian thì chất lượng sản phẩm/dịch vụ xảy ra trước, sau đó dẫn đến sự hài lòng của khách hàng về sản phẩm/dịch vụ đó. Như vậy có thể xem chất lượng là một yếu tố đầu vào quan trọng quyết định sự hài lòng của khách hàng đối với một sản phẩm/dịch vụ. Ở phía ngược lại, sự hài lòng của khách hàng là một kết quả đầu ra phản ánh chất lượng của sản phẩm/dịch vụ đó.

Chất lượng của sản phẩm/dịch vụ, phát triển dựa theo quan điểm các khái niệm về sự hài lòng của khách hàng, có thể được xác định bởi sự sai biệt giữa mức độ kỳ vọng của khách hàng về sản phẩm/dịch vụ họ mong muốn được cung cấp và sự đánh giá của họ sau khi được cung cấp sản phẩm/dịch vụ.

Để hạn chế sự sai biệt giữa mức độ kỳ vọng và sự hài lòng thực tế của khách hàng vay vốn, đồng thời đảm bảo yếu tố khả năng thu hồi nợ vay đúng thời hạn của ngân hàng cấp tín dụng, trong phạm vi trình bày của đề tài nghiên cứu, một sản phẩm tín dụng được xem là có chất lượng phải bảo đảm các yêu cầu như sau:

- Được xây dựng và phát triển đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng.
- Có tính cạnh tranh so với các sản phẩm cùng loại trên thị trường.
- Sản phẩm/dịch vụ được cung cấp hoàn hảo, bao gồm phong cách phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, qui trình phê duyệt và giám sát tín dụng chặt



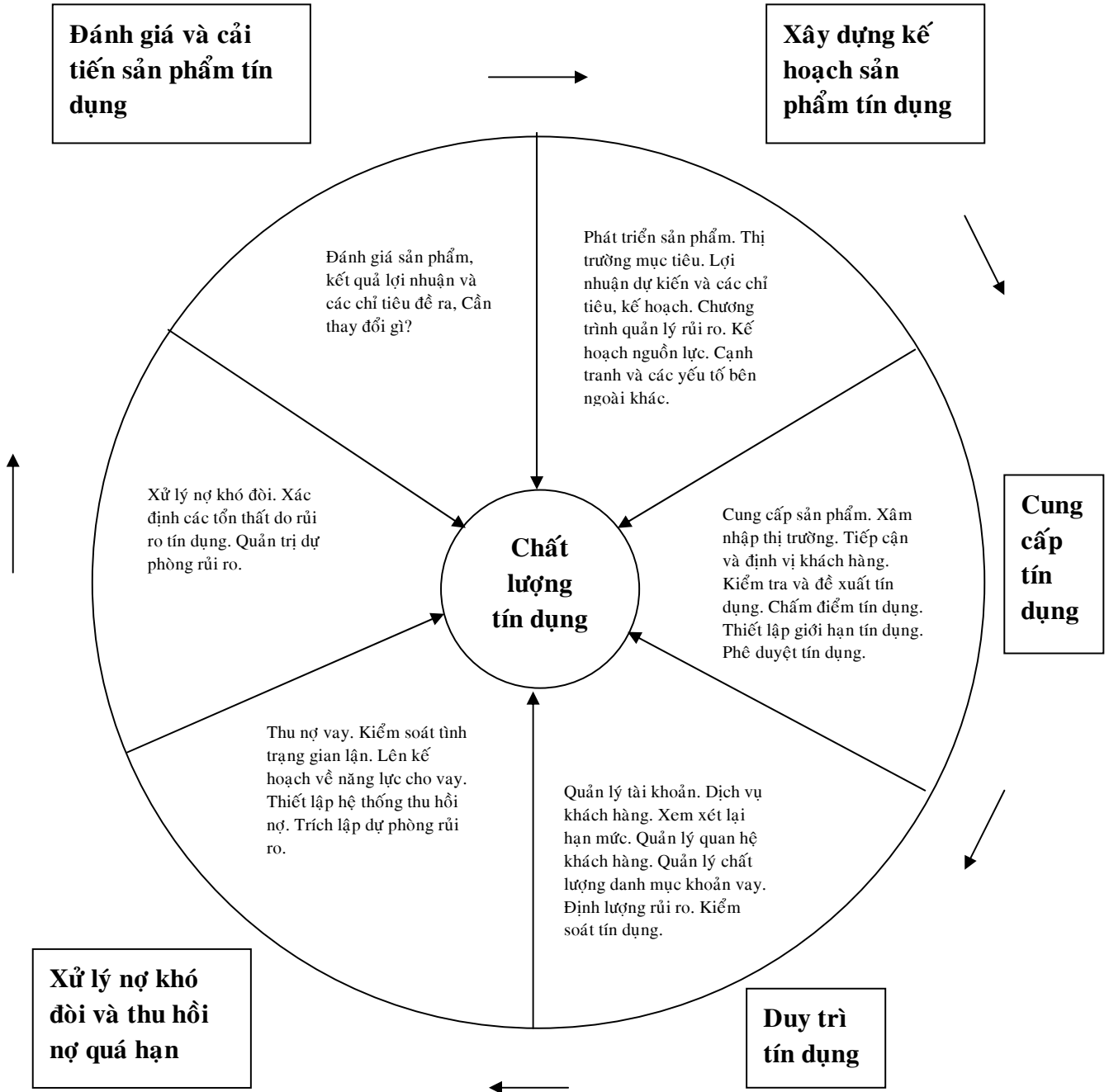
chẽ và cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của khách hàng.

- Mang lại lợi nhuận mong đợi cho ngân hàng.
- Đảm bảo khả năng hoàn trả nợ vay đúng hạn cho ngân hàng.
- Đảm bảo các biện pháp dự phòng rủi ro đối với khoản vay.
- Khách hàng hài lòng trong quá trình sử dụng sản phẩm và sẵn sàng sử dụng sản phẩm/dịch vụ do ngân hàng cung cấp khi phát sinh các nhu cầu mới.

Nói tóm lại, đề tài xây dựng quan điểm một sản phẩm tín dụng có chất lượng bao hàm ba yếu tố cơ bản, trong đó có một yếu tố mang tính cố định, đó là: (a) tính công dụng của sản phẩm tín dụng; và hai yếu tố mang tính linh động, có thể tác động để làm thay đổi chất lượng tín dụng, gồm có: (b) ngân hàng cấp tín dụng phải có khả năng thu hồi được nợ vay đúng hạn đồng thời vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng dư nợ vay ổn định theo thời gian; và (c) khách hàng cảm thấy hài lòng khi sử dụng sản phẩm tín dụng của ngân hàng, hay nói một cách khác là sản phẩm tín dụng của ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng. Đây sẽ là quan điểm xuyên suốt để thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

Tham khảo quan điểm và qui trình tín dụng của hai tập đoàn tài chính ngân hàng toàn cầu lớn là The Hongkong and Shanghai Banking Corporations (HSBC) và Citygroup, đề tài xây dựng một mô hình vòng đời sản phẩm tín dụng dựa trên các yêu cầu chất lượng vừa nêu để làm cơ sở lý luận cho việc áp dụng nâng cao chất lượng tín dụng theo mục tiêu nghiên cứu thực tế của đề tài như sau:

**Hình 2.1:** Mô hình vòng đời sản phẩm tín dụng



## **2.4. RỦI RO TÍN DỤNG NGÂN HÀNG**

### **2.4.1. Định nghĩa rủi ro tín dụng ngân hàng**

Rủi ro tín dụng ngân hàng (sau đây gọi là rủi ro tín dụng) là khả năng một bên đối tác (khách hàng vay) không có khả năng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ như đã thỏa thuận<sup>13</sup>.

Như vậy, rủi ro tín dụng tác động đến khả năng thu hồi nợ vay đúng hạn của ngân hàng, gây ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động tín dụng theo quan điểm đã được đề cập ở mục 2.3.

### **2.4.2. Các nhân tố hình thành rủi ro tín dụng**

Theo quan điểm phân loại của đề tài, có thể phân thành hai loại hình nhân tố gây ra rủi ro tín dụng, đó là các nhân tố rủi ro từ bên ngoài và các nhân tố rủi ro từ bên trong.

#### **Các nhân tố rủi ro từ bên ngoài gồm có:**

- *Môi trường kinh tế:* Rủi ro tín dụng do môi trường kinh tế mang lại xuất phát từ sự thiếu ổn định của các yếu tố kinh tế vĩ mô, vi mô, hành lang pháp lý. Sự thay đổi môi trường kinh tế vĩ mô của quốc gia, của khu vực, của vùng kinh tế (chẳng hạn như sự thay đổi trong tổng thu nhập quốc gia, tỷ lệ thất nghiệp...) sẽ tác động đến rủi ro tín dụng thông qua các thay đổi trong chu kỳ kinh doanh, tỷ giá hối đoái, lãi suất thị trường... Bên cạnh đó, những thay đổi mang tính vi mô như là sự suy giảm thanh khoản, sự xuất hiện các khó khăn về tài chính của người đi vay... cũng sẽ tác động đến khả năng hoàn trả nợ vay, gây ra rủi ro tín dụng. Ngoài ra, môi trường

---

<sup>13</sup> [www.bot.or.th/BOThomepage/BankAtWork/Financial\\_Supervision/Supervision/CreditRisk\\_e.pdf](http://www.bot.or.th/BOThomepage/BankAtWork/Financial_Supervision/Supervision/CreditRisk_e.pdf)

pháp lý của nền kinh tế không ổn định sẽ làm ảnh hưởng đến khả năng và chất lượng thu hồi nợ, gây khó khăn cho hoạt động của tổ chức tín dụng.

- *Các yếu tố cạnh tranh:* Xuất phát từ áp lực cạnh tranh giữa các tổ chức tín dụng để thu hút khách hàng, đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng dư nợ và lợi nhuận, mong muốn trở thành tổ chức tín dụng dẫn đầu thị trường... có thể làm cho các tổ chức tín dụng hạ thấp các tiêu chuẩn cho vay, hoặc định giá khoản vay quá thấp... Kết quả của những áp lực trên dẫn đến việc tỷ lệ nợ xấu phát sinh cao, tỷ lệ chi phí tín dụng tăng, làm cho khả năng thu hồi nợ vay bị ảnh hưởng, lợi nhuận đạt được không tương xứng với chi phí cơ hội bỏ ra.
- *Các nhân tố rủi ro tương quan khác:* Các nhân tố rủi ro tương quan khác là những tác động rủi ro từ một lĩnh vực này lên một lĩnh vực khác; bao gồm các tương quan trực tiếp và gián tiếp. Các rủi ro được gọi là tương quan trực tiếp khi những tác động xảy ra trên một lĩnh vực sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp lên một lĩnh vực khác có liên quan, ví dụ như sự suy giảm ngành công nghiệp xây dựng sẽ gây ảnh hưởng trực tiếp đến ngành công nghiệp vật liệu xây dựng. Còn mối quan hệ tương quan gián tiếp là khi một tác động xảy ra đối với một lĩnh vực, gây ảnh hưởng trực tiếp đến một số lĩnh vực khác liên quan đồng thời ảnh hưởng lan truyền sang cả một số lĩnh vực vốn tưởng chừng như không có liên quan, chẳng hạn như trường hợp của ngành công nghiệp dầu mỏ và sắt thép. Trong quá khứ đã từng xảy ra trường hợp ngành công nghiệp dầu mỏ thế giới gặp khủng hoảng kéo theo sự sụt giảm của ngành công nghiệp thép. Lý do là ngành công nghiệp dầu mỏ có liên quan gián tiếp đến ngành công nghiệp thép thông qua việc các

công ty dầu mỏ sử dụng một số lượng lớn các sản phẩm của ngành công nghiệp thép để xây dựng cơ sở hạ tầng, làm giàn khoan, ống dẫn dầu...

**Các nhân tố rủi ro từ bên trong gồm có:**

- *Các tiêu chuẩn tín dụng thiếu chuẩn mực:* Các tiêu chuẩn tín dụng được thiết lập để xác định loại hình tín dụng, đối tượng tín dụng, mục đích tín dụng và qui trình phê duyệt tín dụng. Một qui trình phê duyệt tín dụng chuẩn mực bao gồm các tiêu chuẩn thích hợp để đánh giá mức độ tín nhiệm tín dụng của khách hàng vay, thiết lập giới hạn tín dụng và lãi suất cho vay phù hợp dựa trên mức độ rủi ro tín dụng của khách hàng. Các tiêu chuẩn tín dụng thiếu chuẩn mực sẽ dẫn đến việc buộc phải thay đổi thường xuyên qui trình phê duyệt tín dụng. Điều này dễ dẫn đến sự lệch hướng so với chính sách tín dụng chung, gây ra rủi ro do sự thiếu ổn định và nhất quán trong hoạt động. Ngoài ra, các tiêu chuẩn tín dụng thiếu chuẩn mực cũng hàm nghĩa với sự nới lỏng các tiêu chuẩn. Điều này có thể làm cho tổ chức tín dụng phải gánh chịu tổn thất, nhất là khi xuất hiện nợ khó đòi, không thể xử lý tài sản bảo đảm đúng tiến độ. Nhiều khoản vay có vấn đề trong thực tế xuất phát từ sự yếu kém trong việc thiết lập các tiêu chuẩn và qui trình quản lý tín dụng. Vấn đề này có thể được giảm thiểu nếu như các tiêu chuẩn tín dụng được thiết lập một cách chuẩn mực.
- *Mức độ tập trung tín dụng quá mức:* Sự tập trung tín dụng có thể bao gồm nhiều loại hình, gồm có tập trung vào một khách hàng, hoặc một nhóm khách hàng, hoặc một lĩnh vực kinh tế (như là bất động sản, xây dựng, sản xuất, thương mại, nông nghiệp...). Sự tập trung tín dụng quá mức xuất hiện do sự đánh giá mức độ tiềm năng thị trường của tổ chức tín dụng và mong muốn trở thành người dẫn đầu đối với một thị trường mục tiêu được

xác định để thu được lợi nhuận cao. Thông thường, các tổ chức tín dụng nhận thức và hành xử cẩn trọng đối với mức độ tập trung tín dụng. Tuy nhiên, khi đối mặt với môi trường cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ thì sự cẩn trọng của tổ chức tín dụng có nguy cơ giảm dần.

- *Kinh nghiệm của nhân viên tín dụng*: Nhân viên tín dụng thiếu kinh nghiệm trong lĩnh vực do họ quản lý có thể dẫn đến việc cấp tín dụng và quản lý tín dụng kém hiệu quả, gây ra tổn thất cho tổ chức tín dụng. Những nhân viên tín dụng thiếu kinh nghiệm thường thiếu kỹ năng phân tích tín dụng, không chú ý đến tính quy luật cũng như những biểu hiện của chu kỳ kinh tế, đồng thời cũng có thể dễ bị khách hàng xấu lợi dụng.
- *Sự đánh giá chất lượng tín dụng không chính xác*: Vấn đề này có thể xuất hiện do áp lực cạnh tranh và tăng trưởng tín dụng, làm cho tổ chức tín dụng có thể bị áp lực về thời gian trong việc ra quyết định cho vay, hoặc áp lực về việc cố gắng duy trì các mối quan hệ... đối với một số trường hợp khách hàng đặc biệt. Điều này làm cho tổ chức tín dụng có thể không thu thập đủ thông tin để làm cơ sở ra quyết định cấp tín dụng một cách chính xác. Hoặc xét ở một góc độ tiêu cực hơn, những người có thẩm quyền của tổ chức tín dụng có thể sử dụng quyền hạn của mình để quyết định cho vay dựa trên cơ sở ý chí chủ quan và các mối quan hệ riêng tư.
- *Tổ chức tín dụng quá chú trọng vào thu nhập từ hoạt động tín dụng*: Một tổ chức tín dụng quá chú trọng vào thu nhập từ hoạt động tín dụng sẽ có xu hướng phải chấp nhận cho vay với rủi ro cao hơn. Vấn đề này về lâu dài rất dễ làm phát sinh nợ xấu, và như vậy tổ chức tín dụng có nguy cơ gánh chịu rủi ro do chi phí cao hơn thu nhập nhận được từ khoản vay.

- *Năng lực quản trị tín dụng của tổ chức tín dụng:* Năng lực quản trị tín dụng của tổ chức tín dụng được xem là yếu kém khi mà tổ chức tín dụng không thể thu thập và xử lý thông tin tín dụng để phân tích về triển vọng của một sản phẩm tín dụng để có thể đưa ra những sự điều chỉnh kịp thời và hợp lý. Năng lực quản trị của tổ chức tín dụng không tốt sẽ dễ dẫn đến tổn thất trong hoạt động kinh doanh.
- *Kiểm tra giám sát tín dụng không nghiêm túc:* Việc kiểm tra giám sát tín dụng không nghiêm túc là một trong những nguyên nhân dẫn đến rủi ro trong hoạt động tín dụng ngân hàng. Việc kiểm tra giám sát tín dụng không nghiêm túc sẽ làm cho tổ chức tín dụng không nắm bắt kịp thời và đầy đủ các trường hợp cho vay không đúng theo chính sách tín dụng, đồng thời cũng không hiểu biết chính xác về tình hình thực tế của khách hàng vay, từ đó sẽ không thể đưa ra những quyết định và điều chỉnh kịp thời để giải quyết tình hình, dẫn đến xảy ra rủi ro tín dụng.
- *Chính sách tín dụng không được cập nhật thường xuyên:* Chính sách tín dụng là đường lối, là công cụ mang tính định hướng trong hoạt động tín dụng của một tổ chức tín dụng. Vì vậy chính sách tín dụng đòi hỏi cần phải được xây dựng và cập nhật thường xuyên để có những điều chỉnh hợp lý với xu hướng vận động của thị trường, từ đó đưa ra những biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả.
- *Mức độ hỗ trợ của công nghệ thông tin trong hoạt động tín dụng:* Công nghệ thông tin sẽ giúp cho vấn đề quản lý tín dụng trở nên chính xác và hiệu quả hơn. Việc tổ chức tín dụng không đầu tư phát triển công nghệ để hỗ trợ hoạt động nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng sẽ làm giảm tính chính xác và hiệu quả trong quá trình vận hành của tổ chức. Điều này

cũng ẩn chứa nhiều nguy cơ rủi ro tiềm ẩn đối với tổ chức tín dụng trong hoạt động hàng ngày.

Qua phần trình bày trên đây cung cấp cho chúng ta một khái niệm chung về rủi ro tín dụng ngân hàng và nguồn hình thành nên rủi ro tín dụng, trong đó gồm có các nhân tố rủi ro từ bên trong và các nhân tố rủi ro từ bên ngoài, như là: môi trường kinh tế; áp lực từ các yếu tố cạnh tranh; kinh nghiệm của nhân viên tín dụng; chính sách tín dụng không được xây dựng chuẩn mực; cơ chế kiểm tra, giám sát, quản lý tín dụng yếu kém; mức độ tập trung tín dụng; mức độ hỗ trợ công nghệ thông tin trong hoạt động tín dụng... Hiểu được bản chất rủi ro tín dụng, từ đó quản lý tốt rủi ro tín dụng sẽ góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

## **2.5. CƠ SỞ PHÁP LÝ ĐIỀU CHỈNH HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

Trong phần phân tích các vấn đề về chất lượng tín dụng ở mục 2.3, một trong các yếu tố thể hiện chất lượng của một sản phẩm tín dụng là tính công dụng của sản phẩm tín dụng, được quy định thông qua hệ thống các văn bản pháp luật. Hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân là một bộ phận của hoạt động cấp tín dụng của các NHTM, vì vậy hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân chịu sự tác động của các nguồn luật điều chỉnh và hướng dẫn hoạt động tín dụng do các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền ban hành và áp dụng trong hoạt động của các NHTM tại Việt Nam. Trên cơ sở đó, các nguồn luật điều chỉnh hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân gồm có các Bộ luật, Luật và Hệ thống các văn bản dưới luật có liên quan. Trong quá trình hoạt động, tùy theo từng thời điểm nhất định sẽ có nhiều loại văn bản pháp luật từ các nguồn luật vừa nêu được ban hành để thực hiện các mục tiêu quản lý của nhà nước. Sau đây, đề tài tổng hợp một số nguồn cơ sở pháp lý quan trọng hiện



đang điều chỉnh hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân nói riêng; căn cứ trên những nguồn cơ sở pháp lý này, các tổ chức tín dụng sẽ xây dựng quy chế tín dụng riêng phù hợp với chính sách tín dụng của từng tổ chức, nhưng phải nằm trong giới hạn qui định của pháp luật hiện hành, cụ thể đó là:

**2.5.1. Bộ luật Dân sự được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XI, kỳ họp thứ 7 thông qua ngày 14/06/2005.**

**2.5.2. Luật Các tổ chức tín dụng được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa X thông qua ngày 12/12/1997.**

**2.5.3. Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật các tổ chức tín dụng được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XI thông qua ngày 15/06/2004.**

**2.5.4. Luật Đất đai được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XI, kỳ họp thứ 4 thông qua ngày 26/11/2003.**

**2.5.5. Hệ thống các văn bản dưới luật về quy chế cho vay, gồm có:**

2.5.5.1. Quyết định số 1627/2001/QĐ – NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Quy chế cho vay của TCTD đối với khách hàng.

2.5.5.2. Quyết định số 28/2002/QĐ – NHNN ngày 11/01/2002 về việc sửa đổi Điều 2 Quyết định số 1627/2001/QĐ – NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Quy chế cho vay của TCTD đối với khách hàng.

2.5.5.3. Quyết định số 127/2005/QĐ – NHNN ngày 03/02/2005 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế cho vay của TCTD

đối với khách hàng ban hành theo Quyết định số 1627/2001/QĐ – NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

2.5.5.4. Quyết định số 783/2005/QĐ – NHNN ngày 31/05/2005 về việc sửa đổi, bổ sung Khoản 6 Điều 1 của Quyết định số 127/2005/QĐ – NHNN ngày 03/02/2005 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế cho vay của TCTD đối với khách hàng ban hành theo Quyết định số 1627/2001/QĐ – NHNN ngày 31/12/2001 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

2.5.5.5. Quyết định số 1381/2002/QĐ – NHNN ngày 16/12/2002 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước qui định về việc cho vay không có tài sản bảo đảm.

2.5.5.6. Quyết định số 312/2003/QĐ – NHNN ngày 04/04/2003 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 1381/2002/QĐ – NHNN ngày 16/12/2002 qui định về việc cho vay không có tài sản bảo đảm của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

2.5.5.7. Quyết định số 688/2002/QĐ – NHNN ngày 01/07/2002 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước qui định về chuyển nợ quá hạn.

## **2.5.6. Hệ thống các văn bản dưới luật về bảo đảm tiền vay, gồm có:**

2.5.6.1. Nghị định số 178/1999/NĐ – CP ngày 29/12/1999 của Chính phủ về bảo đảm tiền vay của tổ chức tín dụng.

- 2.5.6.2. Nghị định số 85/2002/NĐ – CP ngày 25/10/2002 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 178/1999/NĐ – CP ngày 29/12/1999 của Chính phủ.
- 2.5.6.3. Thông tư số 07/2003/TT – NHNN ngày 19/05/2003 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc hướng dẫn thực hiện Nghị định số 85/2002/ NĐ – CP ngày 25/10/2002 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 178/1999/NĐ – CP ngày 29/12/1999 của Chính phủ.
- 2.5.6.4. Nghị định số 181/2004/NĐ – CP ngày 29/10/2004 của Chính phủ về thi hành Luật Đất đai.
- 2.5.6.5. Thông tư số 01/2005/TT – BTNMT ngày 13/04/2005 của Bộ Tài nguyên môi trường về việc hướng dẫn thực hiện một số điều của Nghị định số 181/2004/NĐ – CP ngày 29/10/2004 của Chính phủ về thi hành Luật Đất đai.
- 2.5.6.6. Thông tư liên tịch số 05/2005/TTLT – BTP – BTNMT ngày 16/06/2005 của Bộ Tư pháp và Bộ Tài nguyên môi trường về việc hướng dẫn việc thực hiện đăng ký thế chấp, bảo lãnh bằng quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất.
- 2.5.6.7. Nghị định số 165/1999/NĐ – CP ngày 19/11/1999 của Chính phủ về giao dịch bảo đảm.
- 2.5.6.8. Thông tư số 06/2002/TT – BTP ngày 28/02/2002 của Bộ Tư pháp về việc hướng dẫn thực hiện giao dịch bảo đảm theo Nghị định số 165/1999/NĐ – CP ngày 19/11/1999 của Chính phủ.

2.5.6.9. Nghị định số 08/2000/NĐ – CP ngày 10/03/2000 của Chính phủ về đăng ký giao dịch bảo đảm.

2.5.6.10. Nghị định số 163/2006/NĐ – CP ngày 26/12/2006 của Chính phủ về giao dịch bảo đảm.

2.5.6.11. Nghị định số 26/2007/NĐ – CP ngày 26/06/2007 của Chính phủ sửa đổi về qui định bảo đảm tiền vay của tổ chức tín dụng.

Trên đây là những nguồn luật hiện hành quan trọng điều chỉnh cơ bản toàn bộ hoạt động tín dụng ngân hàng tại Việt Nam nói chung, cũng như hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân nói riêng; bao gồm Bộ Luật dân sự, Luật Các tổ chức tín dụng, Luật Đất đai và các văn bản dưới luật có liên quan qui định về quy chế cho vay và bảo đảm tiền vay.

Như vậy, trong chương 2, đề tài đã trình bày chi tiết các vấn đề chung về tín dụng ngân hàng, trong đó nhấn mạnh đến hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân, vốn là đối tượng nghiên cứu của đề tài. Đề tài cũng tìm hiểu và tổng hợp một số vấn đề mang tính bổ sung cơ sở lý thuyết cho quá trình thực hiện vấn đề nghiên cứu liên quan đến hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân, đó là các vấn đề về rủi ro tín dụng ngân hàng và cơ sở pháp lý điều chỉnh hoạt động tín dụng dành cho khách hàng cá nhân ở Việt Nam hiện nay. Ngoài ra, đề tài đã xây dựng một quan điểm thống nhất về vấn đề chất lượng tín dụng ngân hàng để làm cơ sở lý luận cho việc giải quyết mục tiêu nghiên cứu của đề tài. Việc phân tích thực trạng vấn đề nghiên cứu và đề ra các giải pháp để xử lý vấn đề sẽ được trình bày trong các chương 3 và chương 4 tiếp theo đây.

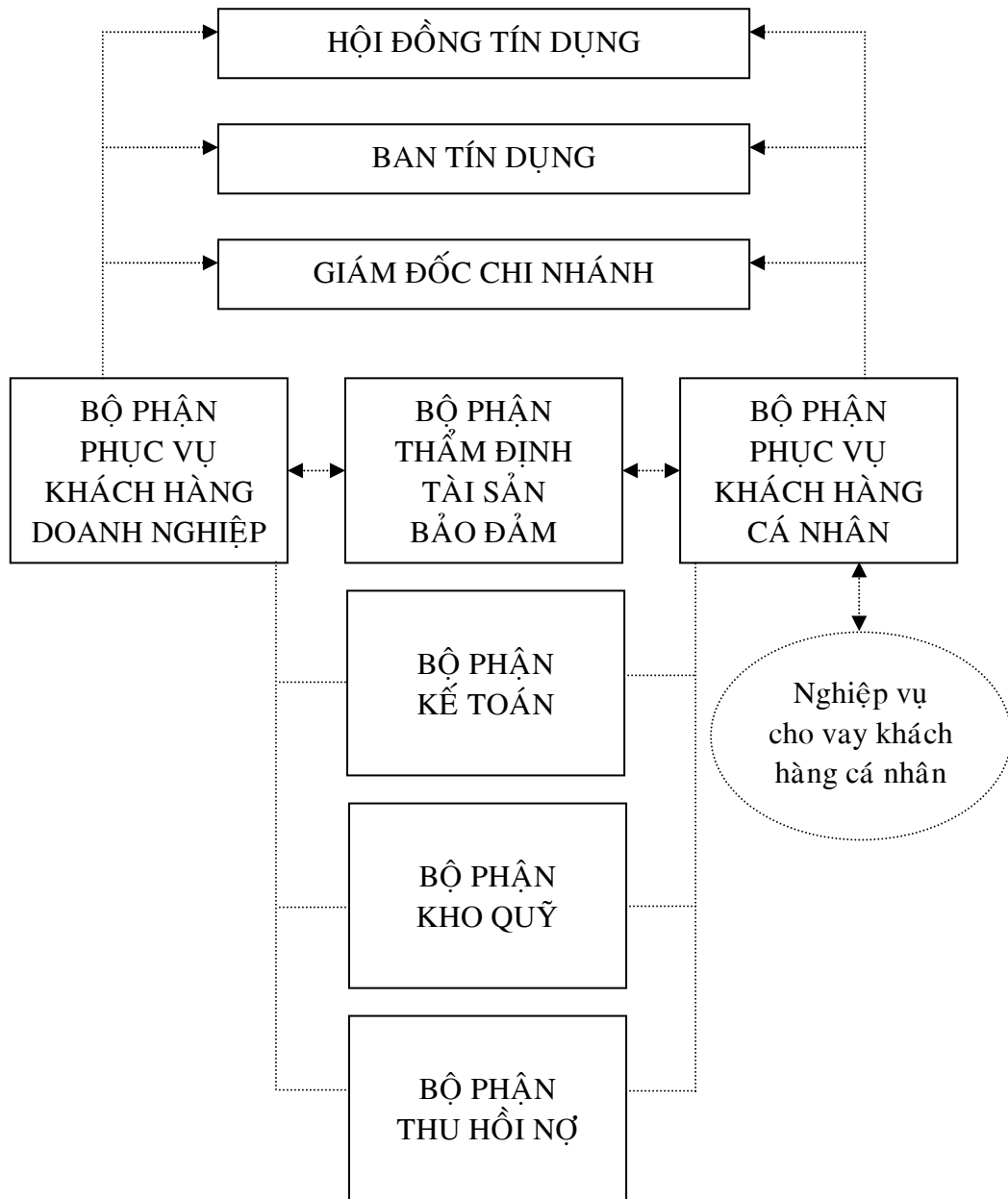
*Chương 3:*

**KHẢO SÁT THỰC TẾ HOẠT ĐỘNG  
CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN  
TẠI VPBANK TPHCM**

**3.1. GIỚI THIỆU MÔ HÌNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG  
CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM**

Hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM được phân chia thành hai bộ phận hoạt động riêng biệt: bộ phận Phục vụ khách hàng doanh nghiệp và bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân. Trong đó, nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân được thực hiện bởi bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân, còn được gọi là Phòng Phục vụ khách hàng cá nhân. Hỗ trợ cho hoạt động của hai bộ phận Phục vụ khách hàng doanh nghiệp và Phục vụ khách hàng cá nhân là bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm; đây là bộ phận hoạt động độc lập với hai bộ phận Phục vụ khách hàng và có chức năng chuyên về định giá và thực hiện các thủ tục về tài sản bảo đảm. Tổng quan về mô hình hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM được mô tả qua sơ đồ sau đây:

**Hình 3.1:** Sơ đồ mô hình hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM



Trong sơ đồ nêu trên, về mặt quản lý chiều dọc, quyền phán quyết tín dụng được sắp xếp theo thứ tự từ thấp đến cao. Trong đó, Giám đốc chi nhánh được quyền trực tiếp phê duyệt cấp tín dụng ở mức dưới 300 triệu đồng đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm là sổ tiết kiệm do VPBank phát hành; Ban tín dụng (được thành lập tại chi nhánh, gồm có các thành viên là Ban giám đốc chi nhánh và Trưởng các bộ phận phục vụ khách hàng doanh nghiệp và cá nhân) được quyền quyết định cấp tín dụng ở mức lên đến 3 tỷ đồng; còn lại Hội đồng tín dụng sẽ là người có quyền phán quyết cao nhất và sau cùng về mọi quyết định cho vay. Hội đồng tín dụng được thành lập theo hai khu vực miền Bắc và miền Nam, gồm có các thành viên là đại diện Hội đồng quản trị VPBank, đại diện Ban Tổng giám đốc VPBank và các Giám đốc chi nhánh cấp 1 trong khu vực.

Tìm hiểu chi tiết hơn về tổ chức hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân, về mặt quan hệ chiều ngang, Bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân có quan hệ trực tiếp với bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm, bộ phận Kế toán, bộ phận Kho quỹ và bộ phận Thu hồi nợ.

Bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm có trách nhiệm thẩm định độc lập tài sản bảo đảm về mặt hồ sơ pháp lý, giá trị tài sản và thực hiện các thủ tục công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản theo qui định của các cơ quan có thẩm quyền.

Bộ phận Kế toán có trách nhiệm mở và quản lý các loại tài khoản của khách hàng, hạch toán giải ngân tiền vay, theo dõi ngoại bảng giá trị tài sản bảo đảm, thu nợ gốc và lãi vay.

Bộ phận Kho quỹ có trách nhiệm nhập xuất kho, lưu giữ, theo dõi và bảo quản an toàn các loại tài sản hoặc giấy tờ chứng minh quyền sở hữu các loại tài

sản bảo đảm mà ngân hàng nói chung và bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân nói riêng đang quản lý.

Bộ phận Thu hồi nợ đảm trách công việc truy đòi nợ trong trường hợp phát sinh nợ quá hạn khó đòi, đồng thời xúc tiến các thủ tục xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ mất khả năng thanh toán cho ngân hàng.

### **3.2. QUI TRÌNH THỰC HIỆN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM**

Cũng như hầu hết các NHTM khác hiện nay, về mặt cơ sở lý luận, qui trình thực hiện cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM vẫn được xây dựng thể hiện các bước cơ bản của một qui trình tín dụng đã được trình bày ở Chương 2, mục 2.1.4. Về mặt thực tiễn, qui trình cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM được thực hiện như sau:

#### **Bước 1:** *Lập hồ sơ đề nghị cấp tín dụng:*

Ở bước này, nhân viên tín dụng tiếp xúc với khách hàng có nhu cầu vay vốn để tìm hiểu các thông tin cơ bản về khách hàng, như là: nhân thân khách hàng, mục đích vay vốn, nhu cầu cần tài trợ, tài sản bảo đảm tiền vay...

Sau khi nắm được thông tin, nhân viên tín dụng hướng dẫn khách hàng:

- Lập Giấy đề nghị vay vốn theo mẫu của ngân hàng; trong đó nêu rõ các nội dung cơ bản gồm có giới thiệu khách hàng, số tiền đề nghị cho vay, mục đích vay vốn, nguồn trả nợ vay và tài sản bảo đảm nợ vay.
- Bổ sung các giấy tờ cần thiết để chứng minh về mặt nhân thân; thu nhập; tài sản bảo đảm nợ vay.



Đồng thời, nhân viên tín dụng báo cáo sơ bộ với phụ trách phòng để phụ trách phòng biết thông tin về khách hàng và sắp xếp tiến độ xử lý hồ sơ.

**Bước 2:** *Thẩm định tín dụng (thời gian qui định không quá 2 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ từ khách hàng):*

Sau khi nhận đủ hồ sơ đề nghị cấp tín dụng từ khách hàng, công tác thẩm định tín dụng được chia làm hai bước tiến hành song song nhau ở hai bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân và Thẩm định tài sản bảo đảm.

○ *Đối với bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm:*

Nhân viên thẩm định tài sản bảo đảm xem xét các giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm, kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ, kết hợp với nhân viên tín dụng phụ trách xử lý hồ sơ để đi kiểm tra thực tế tài sản và xác định giá trị tài sản.

Nhân viên thẩm định tài sản bảo đảm lập biên bản định giá tài sản nêu rõ các nội dung về pháp lý, mô tả chi tiết tài sản và giá trị tài sản được định giá chuyển cho nhân viên tín dụng để tiếp tục xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng.

○ *Đối với bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân:*

Nhân viên tín dụng chuyển hồ sơ về tài sản bảo đảm cho bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm xử lý.

Đồng thời nhân viên tín dụng tiến hành xác minh nhân thân khách hàng, thu thập thêm thông tin từ Trung tâm thông tin tín dụng (CIC), thẩm tra các nguồn thu nhập dự kiến được sử dụng để trả nợ vay, tìm hiểu các thông tin khác nếu thấy cần thiết.

Nhân viên tín dụng tiếp nhận biên bản định giá tài sản từ bộ phận Thẩm định tài sản, kết hợp với các thông tin về nhân thân khách hàng, nguồn trả nợ

vay, thông tin từ CIC và các thông tin khác để tiến hành lập tờ trình thẩm định tín dụng, trong đó đề xuất đồng ý hoặc không đồng ý cho vay.

**Bước 3: Quyết định tín dụng:**

Nhân viên tín dụng trình bày ý kiến đề xuất về tình hình khách hàng trong tờ trình thẩm định tín dụng với Ban tín dụng hoặc Hội đồng tín dụng để Ban/Hội đồng tín dụng ra quyết định cho vay tùy theo giá trị khoản vay thuộc quyền phán quyết của Ban tín dụng hay Hội đồng tín dụng.

Quyết định của Ban/Hội đồng tín dụng được đánh thành văn bản và lưu vào hồ sơ tín dụng.

Theo thông lệ, Ban tín dụng họp tại chi nhánh vào lúc 15 giờ 00 mỗi ngày; Hội đồng tín dụng họp vào lúc 16 giờ 30 mỗi ngày tại nơi làm việc của chủ tịch Hội đồng tín dụng.

**Bước 4: Ký kết hợp đồng tín dụng:**

Sau khi có quyết định của Ban/Hội đồng tín dụng đồng ý cho vay, hồ sơ tín dụng lại được chia ra hai bước thực hiện ở hai bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân và Thẩm định tài sản bảo đảm.

○ *Đối với bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân:*

Nhân viên tín dụng soạn thảo hợp đồng tín dụng phù hợp với loại hình vay vốn của khách hàng.

Tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng.

Nhân viên tín dụng chuyển hợp đồng tín dụng, hồ sơ pháp lý khách hàng và hồ sơ về tài sản bảo đảm cho bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm để bộ phận

Thẩm định tài sản soạn thảo hợp đồng thế chấp/cầm cố/bảo lãnh tài sản bảo đảm và tiến hành các thủ tục công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản.

o *Đối với bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm:*

Tiếp nhận hồ sơ từ nhân viên tín dụng chuyển sang.

Soạn thảo các loại hợp đồng thế chấp/cầm cố/bảo lãnh phù hợp.

Tiến hành các thủ tục công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản.

Làm thủ tục nhập kho tại bộ phận Kho quỹ và làm thủ tục theo dõi ngoại bảng tài sản bảo đảm tại bộ phận Kế toán.

Chuyển trả toàn bộ hồ sơ đầy đủ (bao gồm hồ sơ pháp lý khách hàng, hồ sơ tín dụng và hồ sơ tài sản bảo đảm sau khi đã công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm và nhập kho ngân hàng) cho nhân viên bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân.

**Bước 5:** *Giải ngân tiền vay:*

Nhân viên tín dụng tiếp nhận hồ sơ từ bộ phận Thẩm định tài sản bảo đảm chuyển trả.

Nhân viên tín dụng kiểm tra đầy đủ các loại chứng từ gồm có: hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp/cầm cố/bảo lãnh tài sản bảo đảm đã được chứng thực tại cơ quan công chứng nhà nước, chứng từ đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản.

Nhân viên tín dụng lập Giấy đề nghị rút vốn kiêm kế ước nhận nợ vay theo mẫu của ngân hàng và tiến hành ký kết với khách hàng.

Nhân viên tín dụng trình Ban giám đốc chi nhánh ký duyệt kế ước nhận nợ vay của khách hàng.

Nhân viên tín dụng chuyển hợp đồng tín dụng và kế ước nhận nợ vay cho bộ phận Kế toán để tiến hành giải ngân tiền vay.

**Bước 6:** *Kiểm tra sau giải ngân và thu hồi nợ vay:*

Nhân viên tín dụng tiến hành kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng theo định kỳ 2 tháng/lần sau khi giải ngân tiền vay. Nếu phát hiện khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, nhân viên tín dụng có thể đề nghị thu hồi nợ vay trước hạn.

Định kỳ hàng tháng, bộ phận Kế toán tính số tiền lãi vay phát sinh trong kỳ và thông báo cho nhân viên tín dụng để nhân viên tín dụng thông báo đến khách hàng, nhắc nhở khách hàng thanh toán lãi vay.

Đến kỳ trả nợ gốc, nhân viên tín dụng thông báo kỳ hạn trả nợ cho khách hàng vay bằng văn bản trong vòng 7 ngày trước ngày đến hạn cuối cùng và theo dõi, đôn đốc khách hàng thanh toán nợ đúng hạn.

**Bước 7:** *Xử lý nợ quá hạn:*

Sau ngày đến hạn thanh toán nợ gốc 5 ngày, nếu khách hàng vẫn chưa thanh toán nợ vay hoặc khoản vay không được gia hạn thì sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn.

Một khoản vay quá hạn liên tục trong 180 ngày sẽ được chuyển cho bộ phận Thu hồi nợ để tiếp tục xử lý.

Bộ phận Thu hồi nợ tiếp nhận hồ sơ nợ quá hạn từ bộ phận Phục vụ khách hàng cá nhân và tiến hành đồng thời các bước sau:

- Gặp gỡ khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân phát sinh nợ quá hạn, thuyết phục khách hàng trả nợ vay, thông báo trình tự xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi nợ.
- Nghiên cứu hồ sơ tài sản bảo đảm để tiến hành xử lý tài sản theo qui định của pháp luật, thu hồi nợ vay cho ngân hàng.

### **3.3. CÁC SẢN PHẨM TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM HIỆN NAY**

Các sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM hiện nay gồm có:

#### **3.3.1. Cho vay hỗ trợ kinh doanh cá thể và tiêu dùng**

Ngân hàng thực hiện việc cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bằng VND và ngoại tệ để phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, đầu tư phát triển và đáp ứng nhu cầu tiêu dùng.

- o *Phạm vi cho vay:* Cá nhân người Việt Nam và người nước ngoài.
- o *Điều kiện vay vốn:* Khách hàng vay vốn để phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh phải hội đủ các điều kiện sau:
  - Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự đầy đủ và chịu trách nhiệm dân sự theo qui định của pháp luật.
  - Có mục đích sử dụng vốn vay rõ ràng, hợp pháp.
  - Có khả năng tài chính lành mạnh và đủ khả năng trả nợ gốc, lãi đúng cam kết trong hợp đồng vay vốn.
  - Khách hàng không có nợ quá hạn tại các tổ chức tín dụng khác.

- Có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh khả thi, có hiệu quả kèm theo phương án trả nợ khả thi cho ngân hàng.
- Thực hiện các biện pháp bảo đảm tiền vay theo qui định của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước.
- *Thời hạn vay:* Thời hạn vay được xác định trên cơ sở thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng, căn cứ vào:
  - Chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng.
  - Thời hạn thu hồi vốn của dự án đầu tư.
  - Khả năng trả nợ của khách hàng.
  - Nguồn vốn cho vay của ngân hàng.

### **3.3.2. Cho vay trả góp mua nhà, sửa chữa nhà**

- *Phạm vi cho vay:* Cá nhân, hộ gia đình có hộ khẩu thường trú tại TP HCM.
- *Đối tượng cho vay:*
  - Chi phí mua nhà, mua nền nhà theo đất đã được qui hoạch để xây nhà mới, mua căn hộ, xây dựng, sửa chữa hoặc nâng cấp nhà.
  - Chi phí mua sắm các trang thiết bị và các chi phí hợp lý khác trong quá trình sửa chữa, xây dựng nhà.
- *Nguyên tắc cho vay:*
  - Tiền vay phải được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận.
  - Khách hàng phải hoàn trả nợ gốc và lãi đúng thời hạn đã cam kết.
  - Tiền vay phải được bảo đảm bằng tài sản thế chấp, cầm cố.

○ *Điều kiện vay vốn:*

- Khách hàng phải có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.
- Khách hàng có bản giải trình mục đích vay vốn rõ ràng, có nguồn trả nợ chắc chắn.
- Có một phần vốn tự có tham gia vào phương án xin vay.
- Có tài sản bảo đảm cho khoản vay hoặc được người thứ ba bảo lãnh bằng tài sản.

○ *Thời hạn vay:*

- Vay trả góp mua nhà: tối đa 10 năm.
- Vay trả góp mua nhà theo đất đã được quy hoạch để xây dựng nhà mới, mua căn hộ hoặc xây dựng, sửa chữa, nâng cấp nhà: tối đa 5 năm.

**3.3.3. Cho vay hỗ trợ du học**

- *Phạm vi cho vay:* Công dân Việt Nam có con, em hoặc người thân có quan hệ ruột thịt khác có nhu cầu đi du học nước ngoài hoặc du học tại chỗ.
- *Mục đích cho vay:* Phục vụ nhu cầu tài chính của người đi du học, bao gồm:
  - Thanh toán tiền học phí hoặc các chi phí khác phát sinh trong quá trình học tập.
  - Chứng minh khả năng tài chính, bổ túc hồ sơ trong quá trình phỏng vấn du học.

- *Điều kiện vay vốn:*
  - Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự đầy đủ và chịu trách nhiệm dân sự theo qui định của pháp luật.
  - Có khả năng tài chính lành mạnh và đủ khả năng trả nợ gốc, lãi đúng cam kết trong hợp đồng vay vốn.
  - Khách hàng không có nợ quá hạn tại VPBank và các tổ chức tín dụng khác.
  - Thực hiện các biện pháp bảo đảm tiền vay theo qui định của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước.
- *Thời hạn cho vay:*
  - Thời hạn cho vay căn cứ căn cứ vào thời gian du học cộng thêm 1 năm nhưng tổng thời gian cho vay tối đa không quá 7 năm.
  - Trường hợp cho vay chứng minh khả năng tài chính: thời hạn cho vay không quá 12 tháng.

#### **3.3.4. Cho vay trả góp mua ô tô**

- *Phạm vi cho vay:* Cá nhân có nhu cầu mua ô tô để sử dụng làm phương tiện cá nhân trong gia đình hoặc để cho thuê, kinh doanh taxi, vận tải hành khách, hàng hóa.
- *Đối tượng cho vay:* Là chi phí hình thành giá trị chiếc xe ô tô, thể hiện trên hợp đồng mua bán và phù hợp với giá cả thực tế trên thị trường. Đối tượng cho vay không bao gồm chi phí nộp thuế và các chi phí khác liên quan đến việc đăng ký và lưu hành xe.



o *Điều kiện vay vốn:*

- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự đầy đủ và chịu trách nhiệm dân sự theo qui định của pháp luật.
- Có khả năng tài chính lành mạnh và đủ khả năng trả nợ gốc, lãi đúng cam kết trong hợp đồng vay vốn.
- Khách hàng không có nợ quá hạn tại VPBank và các tổ chức tín dụng khác.
- Thực hiện các biện pháp bảo đảm tiền vay theo qui định của Chính phủ và Ngân hàng nhà nước.

o *Thời hạn cho vay:*

- Đối với trường hợp khách hàng dùng chiếc xe hình thành từ vốn vay làm tài sản bảo đảm thì thời hạn cho vay tối đa không quá 6 năm. Trường hợp xe ô tô mua để sử dụng vào mục đích kinh doanh vận tải, taxi, cho thuê, chở khách hoặc xe đã qua sử dụng thì thời hạn cho vay tối đa không quá 5 năm.
- Đối với trường hợp khách hàng vay sử dụng tài sản khác, không phải là chiếc xe hình thành từ vốn vay làm tài sản bảo đảm thì thời hạn cụ thể sẽ xác định căn cứ vào chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng, khả năng trả nợ của khách hàng và nguồn vốn cho vay của ngân hàng.

**3.3.5. Cho vay cầm cố cổ phiếu các ngân hàng thương mại**

- o *Phạm vi cho vay:* Cá nhân sở hữu cổ phiếu của các ngân hàng thương mại có tên trong danh mục mà VPBank đưa ra.

- *Mục đích cho vay:*
  - Bổ sung vốn sản xuất kinh doanh.
  - Tiêu dùng cho cá nhân và gia đình.
  - Mua cổ phần của các công ty cổ phần.
  - Các mục đích khác phù hợp với quy định của pháp luật.
- *Thời hạn cho vay:*
  - Đối với vay vốn mua cổ phần: không quá 12 tháng.
  - Đối với vay vốn phục vụ các mục đích khác: Thời hạn cho vay phù hợp với mục đích vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng nhưng không quá 60 tháng.

### **3.4. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM THỜI GIAN VỪA QUA**

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đóng góp một tỷ lệ tương đối lớn trong tổng dư nợ tín dụng tại VPBank TPHCM thời gian vừa qua. Dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân bình quân đạt xấp xỉ 60% giá trị tổng dư nợ cho vay của ngân hàng. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang có một vị trí quan trọng nhất định đối với hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng; qua đó đòi hỏi ngân hàng cần phải có một sự quan tâm đúng mức đến hoạt động này để tiếp tục duy trì những đóng góp tích cực, đồng thời hạn chế những rủi ro, tổn thất trong hoạt động có thể xảy ra. Thống kê dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ tín dụng của VPBank TPHCM trong các năm gần đây chi tiết như sau:

**Bảng 3.1:** Dư nợ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM

*Đơn vị: tỷ đồng*

<b>Năm</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Tổng dư nợ tín dụng</b>	717,02	758,53	815,94	1.266,92
<i>Trong đó: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân</i>	447,71	477,87	492,58	672,73
<b>Tỷ lệ dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ</b>	62,44%	63,00%	60,37%	53,10%

*(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VPBank TPHCM các năm 2004; 2005; 2006)*

Qua bảng số liệu vừa nêu, về mặt số tuyệt đối, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM vẫn gia tăng hàng năm, thể hiện qua các giá trị dư nợ năm sau cao hơn năm trước. Tuy nhiên, có thể thấy tỷ trọng đóng góp của giá trị dư nợ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong tổng giá trị dư nợ của ngân hàng đã có dấu hiệu giảm sút.

Có nhiều nguyên nhân khác nhau để lý giải cho hiện tượng sụt giảm tỷ trọng dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong hoạt động tín dụng chung của ngân hàng, trong đó phải kể đến sự vươn lên mạnh mẽ của hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp tại VPBank TPHCM thời gian gần đây. Mặc dù vậy, vẫn phải nhìn nhận tính thiếu ổn định của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thể hiện qua các chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng thất thường.

**Bảng 3.2:** Tốc độ tăng trưởng dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM

*Đơn vị: tỷ đồng*

<b>Năm</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân</b>	447,71	477,87	492,58	672,73
<b>Giá trị tăng thêm so với năm trước</b>	-	30,16	14,71	180,15
<b>Tốc độ tăng trưởng</b>	-	6,74%	3,08%	36,57%

*(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VPBank TPHCM các năm 2004; 2005; 2006)*

**Bảng 3.3:** Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng tại VPBank TPHCM

*Đơn vị: tỷ đồng*

<b>Năm</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Tổng dư nợ tín dụng</b>	717,02	758,53	815,94	1.266,92
<b>Giá trị tăng thêm so với năm trước</b>	-	41,51	57,41	450,98
<b>Tốc độ tăng trưởng</b>	-	5,79%	7,57%	55,27%

*(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VPBank TPHCM các năm 2004; 2005; 2006)*

So sánh giữa tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng nói chung tại VPBank TPHCM và dư nợ của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói riêng thì có thể thấy có sự chênh lệch rõ rệt. Trong khi dư nợ tín dụng của VPBank TPHCM những năm gần đây tăng trưởng mạnh mẽ với xu hướng tốc độ tăng năm sau cao

hơn năm trước thì dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chỉ tăng trưởng với tốc độ thấp hơn và không ổn định. Từ vị trí dẫn đầu trong bảng tổng kết dư nợ tín dụng hàng năm của ngân hàng với tỷ trọng dư nợ bình quân chiếm trên 60% tổng dư nợ, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đã bị chững lại và dần dần bị thay thế vị trí chủ đạo bởi hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp. Phải chăng điều này là một dấu hiệu cho thấy sự thụt lùi xuất phát từ chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng còn yếu kém? Đây sẽ là câu hỏi cần giải đáp để giải quyết vấn đề nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

Chuyển sang một chỉ tiêu hoạt động khác, đó là tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói riêng tại ngân hàng.

**Bảng 3.4:** Tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM

*Đơn vị: tỷ đồng*

<b>Năm</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Tổng dư nợ tín dụng</b>	717,02	758,53	815,94	1.266,92
<b>Dư nợ quá hạn cuối kỳ</b>	119,63	6,29	14,51	11,49
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn</b>	16,68%	0,83%	1,78%	0,91%

*(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VPBank TPHCM các năm 2004; 2005; 2006)*

Một đặc điểm đối với tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM là sau khi những khoản nợ quá hạn tồn đọng từ thời gian trước năm 2004 đã được xử lý xong và được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam xóa bỏ qui chế quản lý đặc biệt vào cuối năm 2004 thì trong hoạt động cho vay khách

hàng doanh nghiệp cho đến nay vẫn chưa phát sinh nợ quá hạn. Như vậy tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng tại ngân hàng từ năm 2004 đến nay toàn bộ đều là nợ quá hạn phát sinh từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Tỷ lệ nợ quá hạn đối với các khoản vay cá nhân thực tế được ghi nhận qua bảng sau đây:

**Bảng 3.5:** Tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM

*Đơn vị: tỷ đồng*

<b>Năm</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân</b>	447,71	477,87	492,58	672,73
<b>Dư nợ quá hạn cuối kỳ đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân</b>	15,66	6,29	14,51	11,49
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn</b>	3,50%	1,32%	2,95%	1,71%

*(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của VPBank TPHCM các năm 2004; 2005; 2006)*

Dư nợ quá hạn cuối kỳ đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng qua các năm hầu như ít thay đổi. Điều này kết hợp với tốc độ tăng trưởng dư nợ chậm của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân dẫn đến tỷ lệ nợ quá hạn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân biến động thấp. Việc duy trì một tỷ lệ nợ quá hạn không quá cao có thể xem là thành công của VPBank TPHCM trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, với tốc độ tăng trưởng dư nợ không cao, tỷ lệ nợ quá hạn vẫn không thể hiện được xu

hướng giảm nhanh phản ảnh một sự biến chuyển chưa tích cực về khả năng thu hồi vốn vay trong hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng.

Tóm lại, số liệu tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thời gian vừa qua tại VPBank TPHCM cho thấy một kết quả hoạt động thất thường, không thể hiện được xu thế phát triển ổn định. Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân không phát triển tương xứng với tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng chung của toàn ngân hàng. Bên cạnh đó, tỷ lệ nợ quá hạn vẫn không có dấu hiệu sụt giảm rõ rệt theo thời gian và vẫn còn biến động bất thường. Điều này thể hiện khả năng tăng trưởng dư nợ và kiểm soát nợ quá hạn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng chưa thật cao, cần tìm biện pháp khắc phục trong thời gian sắp tới.

### **3.5. PHÂN TÍCH MỘT SỐ TÌNH HUỐNG NỢ QUÁ HẠN CỦA KHÁCH HÀNG VAY CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM**

Qua kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM vừa được phân tích ở mục 3.4 đã gợi mở cho chúng ta một số vấn đề cần giải quyết để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng. Cụ thể đó là các vấn đề về tốc độ tăng trưởng dư nợ và tỷ lệ nợ quá hạn phát sinh trong quá trình hoạt động cho vay.

Những vấn đề gợi mở nêu trên được nhận định xuất phát từ quá trình phân tích và đánh giá các số liệu thể hiện qua báo cáo tình hình hoạt động của ngân hàng. Sau đây đề tài sẽ tiếp tục đi sâu vào phân tích nguyên nhân dẫn đến sự hạn chế về chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thông qua nghiên cứu một số tình huống đã và đang phát sinh nợ quá hạn cụ thể tại ngân hàng.

### **3.5.1. Tình huống 1:**

#### **3.5.1.1. Mô tả tình huống:**

Ngày 22/09/2004, khách hàng đề nghị xin vay vốn với chi tiết như sau:

- *Số tiền xin vay:* **4.000.000.000 đồng.**
- *Thời hạn vay:* **12 tháng.**
- *Mục đích vay:* Thanh toán tiền xây dựng nhà xưởng sản xuất bánh kẹo.

Tổng giá trị nhà xưởng xây dựng là 7.215.000.000 đồng, với tổng diện tích xây dựng 2.970 m<sup>2</sup>.

Nghề nghiệp của khách hàng là kinh doanh hàng may mặc, sản xuất bánh kẹo và cho thuê xe ô tô.

Khách hàng có 01 vợ và 04 người con chưa đến tuổi trưởng thành.

Tình hình dư nợ tín dụng của khách hàng tại VPBank TPHCM vào thời điểm xin vay vốn bao gồm:

- Khoản vay 1.000.000.000 đồng theo hợp đồng tín dụng ký ngày 13/03/2003, thời hạn vay 60 tháng, trả dần vốn gốc 16.500.000 đồng/tháng, mục đích vay thanh toán tiền mua xe ô tô. Dư nợ còn lại: 703.000.000 đồng.
- Khoản vay 700.000.000 đồng theo hợp đồng tín dụng ký ngày 22/03/2003, thời hạn vay 60 tháng, trả dần vốn gốc 11.500.000 đồng/tháng, mục đích vay thanh toán tiền mua xe ô tô. Dư nợ còn lại: 522.000.000 đồng.



- Khoản vay 1.000.000.000 đồng theo hợp đồng tín dụng ký ngày 22/05/2004, thời hạn vay 06 tháng, đến hạn trả nợ ngày 22/11/2004, mục đích vay góp vốn kinh doanh.
- Khoản vay 500.000.000 đồng theo hợp đồng tín dụng ký ngày 07/03/2004, thời hạn vay 12 tháng, đến hạn trả nợ ngày 07/03/2005, mục đích vay mua và sửa chữa nhà để kinh doanh cho thuê.

*(04 khoản vay trên được bảo đảm bằng tài sản là 02 căn nhà tại Quận 1 và Quận 10, TPHCM có tổng trị giá 4.217.750.000 đồng).*

- Khoản vay 220.000.000 đồng theo hợp đồng tín dụng ký ngày 21/06/2004, thời hạn vay 36 tháng, trả dần vốn gốc 6.000.000 đồng/tháng, mục đích vay thanh toán tiền mua xe ô tô. Dư nợ còn lại: 208.000.000 đồng.
- Khoản vay 220.000.000 đồng theo hợp đồng tín dụng ký ngày 24/06/2004, thời hạn vay 36 tháng, trả dần vốn gốc 6.000.000 đồng/tháng, mục đích vay thanh toán tiền mua xe ô tô. Dư nợ còn lại: 208.000.000 đồng.

*(02 khoản vay trên được bảo đảm bằng tài sản là 02 xe ô tô hiệu Mazda).*

Qua phân tích của nhân viên tín dụng, khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng được thể hiện như sau:

#### NGUỒN THU:

- Thu nhập từ việc cho công ty Mai Linh thuê 19 chiếc xe ô tô: 87.000.000 đồng/tháng.
- Thu nhập từ tiền cho thuê nhà và nhà xưởng: 44.000.000 đồng/tháng.

- Thu nhập từ kinh doanh hàng may mặc và sản xuất bánh kẹo: 50.000.000 đồng/tháng.

**Tổng thu nhập của khách hàng:** 181.000.000 đồng/tháng.

#### NGUỒN CHI:

- Chi trả nợ gốc cho các khoản vay đang còn dư nợ: 40.000.000 đồng/tháng.
- Chi phí sinh hoạt gia đình: 10.000.000 đồng/tháng.

**Thu nhập còn lại:** 131.000.000 đồng/tháng.

Nhân viên tín dụng đề xuất xét duyệt cho vay với chi tiết như sau:

- **Số tiền cho vay: 3.500.000.000 đồng.**
- **Thời hạn cho vay: 12 tháng.**
- **Tài sản bảo đảm:** Nhà và đất tại Gia Lâm, Hà Nội với giá trị do ngân hàng xác định là 7.012.500.000 đồng (Khoản vay đề xuất chiếm tỷ lệ 49,91% giá trị tài sản bảo đảm và nằm trong khung giá trị cho vay tối đa trên tài sản bảo đảm theo quy định của ngân hàng là 55%).
- **Nguồn trả nợ vay:** từ nguồn thu nhập tích lũy hàng tháng và từ nguồn vốn kinh doanh của khách hàng.

#### **3.5.1.2. Tình hình hiện nay:**

Tại thời điểm 31/12/2006, khách hàng đang phát sinh nợ quá hạn với tình hình cụ thể như sau:

- **Dư nợ xấu (nợ gốc): 7.000.000.000 đồng.**
- **Nợ lãi: 334.200.000 đồng.**

- *Phân loại nợ*: nhóm 3 (Quá hạn trên 360 ngày).

### **3.5.1.3. Phân tích những điểm yếu kém trong quá trình xét duyệt cho vay dẫn đến tình trạng phát sinh nợ xấu:**

- o **Nhân viên tín dụng xác định nguồn trả nợ vay của khách hàng không chính xác:**

Đối với nguồn trả nợ vay từ thu nhập tích lũy, nhân viên tín dụng đã tính toán sai các khoản chi phí của khách hàng dẫn đến nguồn thu nhập còn lại hàng tháng được ước tính cao hơn thực tế. Các khoản chi phí của khách hàng nếu xác định đầy đủ phải bao gồm các khoản sau:

- Chi phí trả nợ vay gốc hàng tháng của các khoản vay dài hạn: 40.000.000 đồng/tháng.
- Chi phí trả lãi vay hàng tháng ước tính (giả sử áp dụng mức lãi suất cho vay tạm tính là 1%/tháng): 30.000.000 đồng/tháng.
- Chi phí sinh hoạt gia đình: 20.000.000 đồng/tháng.
- Thu nhập còn lại: 91.000.000 đồng/tháng.

Ngoài ra trong vòng 12 tháng khách hàng sẽ phải thanh toán nợ gốc đến hạn của các khoản vay ngắn hạn với tổng số tiền là 1.500.000.000 đồng.

Với các khoản thu nhập và chi phí như vậy thì trong ngắn hạn khách hàng đã gặp khó khăn trong việc thanh toán các khoản nợ hiện tại, chưa kể đến khoản vay khách hàng đề xuất xin vay.

Bên cạnh đó, việc nhân viên tín dụng xác định thêm nguồn trả nợ từ nguồn vốn kinh doanh của khách hàng là không hợp lý. Nếu là nguồn trả nợ từ lợi nhuận thì cũng đã tính vào thu nhập hàng tháng từ hoạt động kinh doanh của

khách hàng. Vậy nên khả năng trả nợ của khách hàng trong trường hợp ở đây là bất khả thi.

○ **Số tiền cho vay được đề xuất không có cơ sở:**

Ngoài việc xác định sai khả năng trả nợ của khách hàng, việc đề xuất số tiền cho vay của nhân viên tín dụng cũng không có cơ sở hợp lý.

Số tiền cho vay được đề xuất không dựa trên tỷ lệ cho vay tối đa trên tài sản bảo đảm (tỷ lệ cho vay trên tài sản bảo đảm vẫn còn ở mức thấp so với tỷ lệ cho vay tối đa trên tài sản bảo đảm được ngân hàng qui định).

Số tiền cho vay được đề xuất cũng không dựa trên khả năng trả nợ của khách hàng. Bởi vì giả sử vẫn sử dụng giá trị thu nhập tích lũy hàng tháng của khách hàng theo cách xác định của nhân viên tín dụng thì vẫn không thể trả đủ nợ vay khi đến hạn vào 12 tháng sau.

Điều này thể hiện hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM hiện tại vẫn còn nhiều cảm tính. Việc đề xuất và xét duyệt các khoản vay chủ yếu dựa trên ý kiến chủ quan của các cá nhân, chưa căn cứ theo tình hình khách hàng vay thực tế.

○ **Thời hạn cho vay không phù hợp với mục đích sử dụng vốn vay:**

Mục đích sử dụng vốn vay là để thanh toán tiền xây dựng nhà xưởng sản xuất. Về bản chất đây là một khoản đầu tư dài hạn, trong khi ngân hàng lại xét duyệt cho vay vốn ngắn hạn. Với việc xét duyệt thời hạn vay không hợp lý như vậy thì khả năng phải cơ cấu lại khoản vay là điều có thể nhìn thấy trước.

o **Quan điểm sai lầm về tài sản bảo đảm:**

Một câu hỏi được đặt ra là tại sao ngân hàng vẫn xét duyệt cho vay một khoản vay có giá trị lớn đối với một khách hàng cá nhân đang có dư nợ tại ngân hàng khá nhiều, trong khi đó khả năng trả nợ của khách hàng không được đảm bảo, thời gian vay vốn ngắn? Câu trả lời nằm ở giá trị tài sản bảo đảm vốn vay của khách hàng. Như vậy phải chăng ngân hàng đã xét duyệt cho vay chỉ căn cứ vào tài sản bảo đảm mà không xét đến khả năng trả nợ của khách hàng? Đây cũng là điều hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của VPBank TPHCM.

**3.5.2. Tình huống 2:**

**3.5.2.1. Mô tả tình huống:**

Ngày 21/10/2005, khách hàng đề nghị xin vay vốn với chi tiết như sau:

- *Số tiền xin vay:* **1.200.000.000 đồng.**
- *Thời hạn vay:* **12 tháng.**
- *Mục đích vay:* Góp vốn hợp tác kinh doanh.
- *Tài sản bảo đảm vốn vay:* Căn nhà tại đường Nguyễn Đình Chiểu, Quận Phú Nhuận, TPHCM.

Nghề nghiệp của khách hàng là Huấn luyện viên môn thể dục dụng cụ.

Khách hàng hiện còn độc thân, trước đây chưa từng quan hệ tín dụng với ngân hàng.

Đối tượng nhận góp vốn là Công ty TNHH Du Lịch Lữ Hành được thành lập ngày 01/07/2004 với số vốn điều lệ 45.000.000.000 đồng. Do công ty có nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực vận tải hành khách du lịch nên

cần bổ sung thêm nguồn vốn lưu động. Hội đồng thành viên công ty đã thông qua quyết định ký hợp đồng hợp tác kinh doanh với khách hàng trong thời hạn 12 tháng với số tiền góp vốn hợp tác kinh doanh là 2.000.000.000 đồng. Sau khi hết thời hạn hợp tác kinh doanh, công ty sẽ hoàn trả số tiền góp vốn cho khách hàng một lần vào cuối kỳ. Hàng tháng công ty sẽ thanh toán tiền lãi góp vốn theo tỷ lệ 2%/tháng.

Công ty TNHH Du Lịch Lữ Hành có ngành nghề đăng ký kinh doanh dịch vụ du lịch, cho thuê xe dài hạn và ngắn hạn. Công ty cung cấp 04 tour du lịch cố định hàng ngày theo các tuyến TPHCM – Đà Lạt, TPHCM – Nha Trang, TPHCM – Vũng Tàu, TPHCM – Cần Thơ; số lượng khách mua tour bình quân 40 khách/tour. Tình hình hoạt động kinh doanh của công ty 9 tháng đầu năm 2005 được tóm tắt như sau:

Doanh thu	: 13.251.460.000 đồng
Chi phí	: 12.119.681.250 đồng
Lợi nhuận trước thuế	: 1.131.778.750 đồng

Nhân viên tín dụng đề xuất xét duyệt cho vay đối với khách hàng như sau:

- *Số tiền cho vay: **1.100.000.000 đồng.***
- *Thời hạn cho vay: **12 tháng.***
- *Tài sản bảo đảm: Căn nhà tại đường Nguyễn Đình Chiểu, Quận Phú Nhuận, TPHCM có giá trị do ngân hàng xác định là 2.030.472.000 đồng (Khoản vay đề xuất chiếm tỷ lệ 54,17% giá trị tài sản bảo đảm và nằm trong khung giá trị cho vay tối đa trên tài sản bảo đảm theo qui định của ngân hàng là 55%).*

- *Nguồn trả nợ vay:* Sử dụng nguồn thu nhập từ tiền lãi góp vốn kinh doanh để thanh toán lãi vay. Vốn gốc sẽ được thanh toán vào cuối kỳ, sử dụng nguồn tiền vốn góp do công ty nhận góp vốn hoàn trả lại để thanh toán nợ gốc.
- *Điều kiện giải ngân:* Giải ngân chuyển khoản vào tài khoản của Công ty TNHH Du Lịch Lữ Hành.

### **3.5.2.2. Tình hình hiện nay:**

Tại thời điểm 31/12/2006, khách hàng đang phát sinh nợ quá hạn với tình hình cụ thể như sau:

- *Dư nợ xấu (nợ gốc):* **1.100.000.000 đồng.**
- *Phân loại nợ:* nhóm 1 (Quá hạn dưới 180 ngày).

### **3.5.2.3. Phân tích những điểm yếu kém trong quá trình xét duyệt cho vay dẫn đến tình trạng phát sinh nợ xấu:**

- **Ngân hàng không đánh giá mức độ rủi ro tiềm ẩn từ mục đích sử dụng vốn vay để đưa ra quyết định cho vay hợp lý:**

Mặc dù trong đề xuất cho vay của nhân viên tín dụng xác định mục đích sử dụng vốn vay là góp vốn hợp tác kinh doanh; tuy nhiên bản chất mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng qua diễn giải trong phần đề xuất của nhân viên tín dụng cho thấy đây là một hoạt động đầu tư ngắn hạn. Khách hàng sử dụng tiền vay của ngân hàng để đầu tư sinh lợi vào một công ty nhằm thu được một tỷ suất lợi nhuận từ hoạt động đầu tư cao hơn lãi suất tiền vay ngân hàng. Bằng cách làm này, khách hàng đã chuyển toàn bộ rủi ro từ hoạt động đầu tư của khách hàng sang cho ngân hàng gánh chịu. Như vậy, trong giao dịch tín dụng phát sinh ở đây, ngân hàng đồng thời gánh chịu 02 yếu tố rủi ro trực tiếp, đó là: (a) Rủi ro

từ chính bản thân khách hàng vay mang lại; và (b) Rủi ro phát sinh trong hoạt động đầu tư của khách hàng, hay nói cách khác là rủi ro do công ty nhận vốn đầu tư mang lại. Trong đó yếu tố rủi ro do công ty nhận vốn đầu tư mang lại hầu như nằm ngoài tầm kiểm soát của ngân hàng.

Qua những phân tích vừa nêu, có thể thấy yếu tố rủi ro phát sinh đối với giao dịch cho vay trong tình huống đang được xem xét ở đây là rất lớn. Tuy nhiên ngân hàng đã không quan tâm sâu sắc và không đề cập đến vấn đề quản lý rủi ro trong quyết định cho vay của ngân hàng (ngoài yếu tố tài sản bảo đảm vốn vay là yếu tố bắt buộc theo qui chế hiện tại của ngân hàng).

○ **Cơ sở xác định nguồn trả lãi vay không được kiểm chứng bằng các phân tích định tính, định lượng cụ thể:**

Nguồn trả lãi vay của khách hàng phụ thuộc vào tình hình hoạt động kinh doanh của công ty nhận góp vốn đầu tư. Trong tình huống đang xem xét ở đây, công ty nhận góp vốn đầu tư là một công ty mới được thành lập, thời gian hoạt động chính thức chưa đến 1 năm, rủi ro hoạt động vẫn còn rất cao. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải phân tích kỹ lưỡng tình hình thị trường, ngành, đối thủ cạnh tranh, chiến lược phát triển, kế hoạch kinh doanh của công ty..., kết hợp với phân tích tình hình tài chính của công ty trong thời gian đầu hoạt động để nắm bắt, đánh giá được khả năng tồn tại và phát triển của công ty. Từ đó nhận định mức độ hợp lý và tính khả thi đối với tỷ suất lợi nhuận dự kiến thu được của khách hàng, làm cơ sở xác định chính xác khả năng trả nợ vay cho ngân hàng.

○ **Quan điểm sai lầm về tài sản bảo đảm:**

Việc ngân hàng vẫn xét duyệt cho vay một khoản vay có giá trị lớn trong mối tương quan so sánh với nguồn thu nhập ổn định của một khách hàng cá nhân



có thu nhập bình thường (dưới 10.000.000 đồng/tháng), nguồn trả nợ chưa được xác định chắc chắn, khoản vay ẩn chứa nhiều yếu tố rủi ro tiềm tàng tựu trung lại vẫn dựa trên giá trị tài sản bảo đảm vốn vay của khách hàng làm yếu tố quyết định. Việc xét duyệt cho vay chỉ căn cứ vào tài sản bảo đảm mà không xét đến khả năng trả nợ của khách hàng cũng như các yếu tố rủi ro khác là điểm hạn chế được nhận thấy trong hầu hết các quyết định xét duyệt cho vay đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM.

### **3.5.3. Tình huống 3:**

#### **3.5.3.1. Mô tả tình huống:**

Ngày 29/09/2005, khách hàng đề nghị xin vay vốn với chi tiết như sau:

- *Số tiền xin vay:* **1.800.000.000 đồng.**
- *Thời hạn vay:* **72 tháng.**
- *Mục đích vay:* Thanh toán tiền mua nhà.
- *Tài sản bảo đảm vốn vay:* Căn nhà dự định mua tại đường Bến Chương Dương, Quận 1, TPHCM.

Nghề nghiệp của khách hàng là kinh doanh hàng mỹ phẩm và điện tử tự do.

Khách hàng đã ly hôn và có 02 người con chưa đến tuổi trưởng thành.

Qua phân tích của nhân viên tín dụng, khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng được thể hiện như sau:

#### **NGUỒN THU:**

Khách hàng góp vốn kinh doanh vào công ty TNHH DV – VT – XD – TM tại thị trấn Cần Thạnh – Huyện Cần Giờ – TPHCM với số tiền là 2.000.000.000

đồng. Công ty TNHH DV – VT – XD – TM hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực xây dựng các công trình dân dụng, công nghiệp và kinh doanh dịch vụ vận tải. Theo báo cáo tài chính của công ty năm 2004, kết quả hoạt động kinh doanh được ghi nhận như sau:

Tổng doanh thu	: 14.177.584.260 đồng
Tổng chi phí	: 13.819.732.760 đồng
Lợi nhuận trước thuế	: 357.851.500 đồng
Thuế thu nhập doanh nghiệp	: 100.198.420 đồng
Lợi nhuận sau thuế	: 257.653.080 đồng

- Với số tiền góp vốn 2.000.000.000 đồng, hàng tháng công ty TNHH DV – VT – XD – TM thanh toán cho khách hàng số tiền 36.000.000 đồng (tương đương với tỷ lệ 1,8%/tháng).
- Thu nhập từ tiền cho thuê nhà và đất thuộc sở hữu của khách hàng: 11.000.000 đồng/tháng.
- Thu nhập từ hành nghề kinh doanh hàng mỹ phẩm và điện tử tự do: 5.000.000 đồng/tháng.

**Tổng thu nhập của khách hàng: 52.000.000 đồng/tháng.**

#### NGUỒN CHI:

- Chi phí sinh hoạt gia đình: 4.000.000 đồng/tháng.

**Thu nhập còn lại: 48.000.000 đồng/tháng.**

Nhân viên tín dụng đề xuất xét duyệt cho vay với chi tiết như sau:

- Số tiền cho vay: **1.500.000.000 đồng.**

- **Thời hạn cho vay: 72 tháng.**
- **Tài sản bảo đảm:** Căn nhà dự định mua tại đường Bến Chương Dương, Quận 1, TPHCM với giá trị do ngân hàng xác định là 2.751.040.000 đồng (Khoản vay đề xuất chiếm tỷ lệ 54,55% giá trị tài sản bảo đảm và nằm trong khung giá trị cho vay tối đa trên tài sản bảo đảm theo qui định của ngân hàng là 55%).
- **Nguồn trả nợ vay:** từ nguồn thu nhập tích lũy hàng tháng của khách hàng.
- **Lịch trả nợ vay:** Mỗi tháng thanh toán nợ gốc 15.000.000 đồng, tháng cuối cùng trả dứt nợ vay (tương đương 435.000.000 đồng).

#### **3.5.3.2. Tình hình hiện nay:**

Tại thời điểm 31/12/2006, khách hàng đang phát sinh nợ quá hạn với tình hình cụ thể như sau:

- **Dư nợ xấu (nợ gốc): 1.500.000.000 đồng.**
- **Phân loại nợ:** nhóm 3 (Quá hạn trên 360 ngày).

#### **3.5.3.3. Phân tích những điểm yếu kém trong quá trình xét duyệt cho vay dẫn đến tình trạng phát sinh nợ xấu:**

- **Nhân viên tín dụng xác định nguồn trả nợ vay của khách hàng không chính xác:**

Trước tiên, đối với thu nhập từ lợi nhuận góp vốn kinh doanh, nhân viên tín dụng đã tính toán một cách máy móc mà không căn cứ vào kết quả hoạt động kinh doanh thực tế của công ty. Nếu mức lợi tức công ty nhận góp vốn thanh toán cho khách hàng là 36.000.000 đồng/tháng (theo tỷ lệ lợi tức 1,8%/tháng tính

trên số tiền góp vốn theo thỏa thuận giữa khách hàng và công ty) thì số tiền công ty phải thanh toán tính theo năm là 432.000.000 đồng/năm. Số tiền này lớn gần gấp 2 lần lợi nhuận công ty đạt được từ hoạt động kinh doanh trong năm. Từ đây có thể nhận định nguồn thu nhập từ lợi tức góp vốn kinh doanh của khách hàng (36.000.000 đồng/tháng) là không hợp lý.

Ngoài ra, nguồn thu nhập từ việc hành nghề kinh doanh mỹ phẩm và điện tử tự do có thể xem là một nguồn thu nhập không ổn định nên cần phải áp dụng thêm một tỷ lệ dự phòng rủi ro cần thiết để bảo đảm tính an toàn trong việc tính toán khả năng trả nợ, vì vậy thu nhập thực tế của khách hàng sẽ thấp hơn con số được nhân viên tín dụng đưa ra.

○ **Nhân viên tín dụng không phân tích tình hình tài chính công ty có liên quan:**

Một nguyên nhân dẫn đến việc xác định nguồn trả nợ vay của khách hàng không chính xác đó là việc nhân viên tín dụng không phân tích tình hình tài chính và hoạt động kinh doanh của công ty có liên quan đến thu nhập của khách hàng một cách đúng chuẩn mực. Trong hầu hết các báo cáo thẩm định cho vay đối với khách hàng cá nhân có thu nhập liên quan đến hoạt động kinh doanh của một công ty, nhân viên tín dụng chỉ nêu lên số liệu hoạt động kinh doanh trong 1 năm của công ty một cách chiếu lệ, không thể hiện được mức độ biến động của các khoản mục báo cáo, xu hướng kinh doanh, tình hình tài chính hiện tại của công ty... Từ đó dẫn đến tình trạng viện dẫn thu nhập của cá nhân từ hoạt động kinh doanh của công ty như là một điều kiện để hợp lý hóa việc chứng minh nguồn thu nhập, bất kể công ty có liên quan hoạt động có hiệu quả như thế nào, tình hình hoạt động kinh doanh đang tăng trưởng hay giảm sút, công ty mới được thành lập hay đã có thị trường ổn định...

○ **Lịch trả nợ vay được lập mang tính chất đối phó:**

Đối với khoản vay được đề xuất vừa nêu ở đây, nhân viên tín dụng đề xuất cho khách hàng trả nợ gốc với số tiền là 15.000.000 đồng/tháng. Với số tiền trả nợ gốc đề xuất như vậy sẽ phù hợp với nguồn thu nhập tích lũy để thanh toán nợ gốc và lãi hàng tháng của khách hàng theo tính toán của nhân viên tín dụng. Tuy nhiên, vấn đề cần quan tâm ở đây là nhân viên tín dụng đã đẩy tất cả các khoản nợ phải thanh toán còn lại nằm ngoài khả năng thanh toán hàng tháng của khách hàng vào kỳ thanh toán cuối cùng. Cụ thể là vào kỳ thanh toán cuối cùng, khách hàng phải thanh toán số tiền nợ gốc là 435.000.000 đồng. Nếu khách hàng đảm bảo thanh toán theo đúng lịch trả nợ thì ước tính vào kỳ cuối cùng khách hàng sẽ phải thanh toán số tiền tương đương 440.000.000 triệu đồng bao gồm cả nợ gốc và lãi vay. Con số này là quá lớn so với khả năng trả nợ của khách hàng ở mức không quá 30.000.000 đồng/tháng. Như vậy, nhân viên tín dụng đã làm việc một cách đối phó và thiếu trách nhiệm thể hiện qua việc chỉ quan tâm đến hiệu quả trước mắt, còn hậu quả trong tương lai (khách hàng mất khả năng thanh toán nợ vay) thì lơ đi, gây rủi ro mất vốn đối với ngân hàng.

**3.6. NHẬN ĐỊNH VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM HIỆN NAY**

Qua kết quả khảo sát thực tế hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM về các mặt qui trình tín dụng, cơ cấu sản phẩm, kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đến thời điểm năm 2006; đồng thời kết hợp phân tích một số tình huống phát sinh dư nợ quá hạn tại ngân hàng, đề tài rút ra một số nhận định chung về thực trạng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM hiện nay như sau:

### **3.6.1. Về qui trình tín dụng tại ngân hàng:**

- Quy trình tín dụng tại VPBank một mặt thể hiện sự công kênh, xét duyệt mọi khoản tín dụng phải thông qua nhiều cấp (ban tín dụng, hội đồng tín dụng); nhưng đồng thời lại không phân định rõ trách nhiệm cá nhân đối với một phán quyết tín dụng. Như vậy, một hành vi tiêu cực xảy ra thường mang lại lợi ích cho một cá nhân nhưng trách nhiệm được quy về cho tập thể (ban tín dụng, hội đồng tín dụng). Với lập luận đó, các hành vi tiêu cực vẫn còn cơ sở để tồn tại, gây tác động xấu đến uy tín và chất lượng tín dụng của ngân hàng.
- Quy trình tín dụng thiếu tính cụ thể, các quy định còn chung chung, thiếu các chuẩn mực để làm cơ sở kiểm soát tín dụng.
- Trong qui trình tín dụng, các nghiệp vụ phát sinh liên quan đến một khoản vay đều tập trung vào một nhân viên tín dụng xử lý, dẫn đến hiện tượng quá tải, làm giảm hiệu quả công việc và dễ phát sinh hành vi tiêu cực.

### **3.6.2. Về tính cạnh tranh của sản phẩm tín dụng so với các đối thủ cạnh tranh:**

Sản phẩm tín dụng cá nhân của VPBank hiện nay quá đơn điệu, chủ yếu vẫn là các sản phẩm tín dụng truyền thống chứ chưa có những sản phẩm mới được nghiên cứu phát triển phù hợp với nhu cầu của thị trường. Cụ thể hiện nay VPBank vẫn chưa có sản phẩm cho vay tín chấp tiêu dùng, cho vay thấu chi, cho vay thông qua thẻ tín dụng... vốn là những sản phẩm rất được nhiều đối tượng khách hàng cá nhân quan tâm và ưa chuộng hiện nay.

**Bảng 3.6:** So sánh danh mục sản phẩm tín dụng cá nhân giữa VPBank và một số NHTM cổ phần trên địa bàn TPHCM hiện nay

	<b>VPBank</b>	<b>EAB</b>	<b>ACB</b>
<b>DANH MỤC SẢN PHẨM TÍN DỤNG CÁ NHÂN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cho vay hỗ trợ kinh doanh cá thể và tiêu dùng</li> <li>- Cho vay trả góp mua nhà, sửa chữa nhà</li> <li>- Cho vay hỗ trợ du học</li> <li>- Cho vay trả góp mua ô tô</li> <li>- Cho vay cầm cố cổ phiếu các ngân hàng thương mại</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vay mua nhà</li> <li>- Vay xây dựng sửa chữa nhà</li> <li>- Vay mua xe máy</li> <li>- Vay tiêu dùng trả góp</li> <li>- Vay tiêu dùng sinh hoạt</li> <li>- Thấu chi tài khoản thẻ</li> <li>- Vay du học</li> <li>- Vay cầm cố sổ tiết kiệm</li> <li>- Vay kinh doanh chứng khoán</li> <li>- Vay trả góp chợ (tiểu thương)</li> <li>- Vay đầu tư máy móc thiết bị</li> <li>- Vay sản xuất kinh doanh</li> <li>- Vay sản xuất nông nghiệp, nông thôn</li> </ul>	<p><b>Cho vay có tài sản bảo đảm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vay siêu tốc 24 giờ</li> <li>- Cho vay trả góp mua nhà ở, nền nhà</li> <li>- Cho vay trả góp xây dựng, sửa chữa nhà</li> <li>- Cho vay mua căn hộ Phú Mỹ Hưng thế chấp bằng căn hộ mua</li> <li>- Cho vay trả góp sinh hoạt tiêu dùng</li> <li>- Cho vay trả góp sản xuất kinh doanh</li> <li>- Cho vay sản xuất kinh doanh dịch vụ</li> <li>- Dịch vụ hỗ trợ du học</li> <li>- Cho vay mua xe ô tô thế chấp bằng chính xe mua</li> <li>- Cho vay cầm cố chứng từ có giá</li> <li>- Cho vay thế chấp cổ phiếu chưa niêm yết</li> <li>- Cho vay thế chấp chứng khoán niêm yết</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>- Cho vay chứng khoán ngày T</li><li>- Cho vay thẻ tín dụng</li><li>- Cho vay phát triển kinh tế nông nghiệp</li><li>- Phát hành thư bảo lãnh trong nước</li><li>- Cho vay mua biệt thự Riviera thế chấp bằng chính biệt thự mua</li></ul> <p><b>Cho vay tín chấp (không cần tài sản bảo đảm)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hỗ trợ tiêu dùng dành cho nhân viên công ty</li><li>- Hỗ trợ tiêu dùng dành cho chủ doanh nghiệp</li><li>- Cho vay cán bộ công nhân viên</li><li>- Thấu chi tài khoản</li></ul>
--	--	--	---

(Nguồn: [www.vpb.com.vn](http://www.vpb.com.vn), [www.eab.com.vn](http://www.eab.com.vn), [www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn))

Qua bảng so sánh ở trên có thể thấy sự đơn điệu về sản phẩm tín dụng của VPBank so với các ngân hàng bạn. Ngoài ra, ngay cả trong những sản phẩm hiện có, các quy định về sản phẩm của VPBank cũng thiếu tính cạnh tranh hơn những sản phẩm cùng loại của các đối thủ cạnh tranh trong địa bàn. Đơn cử như sản phẩm cho vay mua nhà của VPBank chỉ cho phép thời gian cho vay tối đa là 10 năm (đối với khách hàng vay trả góp mua nhà theo đất đã được quy hoạch để xây dựng nhà mới, mua căn hộ hoặc xây dựng, sửa chữa, nâng cấp nhà thì thời



gian tối đa chỉ là 5 năm). Trong khi đối với các sản phẩm cho vay mua nhà cùng loại, thời gian tối đa phổ biến mà các ngân hàng thương mại trên địa bàn TPHCM hiện nay có thể cho vay là 15 năm, thậm chí một số ngân hàng còn có thể cho vay với thời gian tối đa là 20 năm.

Chính sự đơn điệu và yếu kém trong việc phát triển sản phẩm mới đã làm giảm sự hài lòng của khách hàng trong quan hệ với VPBank, giảm khả năng bán chéo sản phẩm ngân hàng, đồng thời cũng làm giảm chất lượng tín dụng trong hoạt động tín dụng cá nhân tại VPBank.

### **3.6.3. Về những mặt yếu kém thể hiện qua số liệu hoạt động:**

Những mặt yếu kém về chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM thể hiện qua số liệu hoạt động trong thời gian vừa qua bao gồm một số yếu tố được tổng hợp lại như sau:

- Kết quả hoạt động thất thường, không thể hiện được xu thế phát triển ổn định.
- Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân không phát triển tương xứng với tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng chung của toàn ngân hàng.
- Tỷ lệ nợ quá hạn không sụt giảm theo thời gian và biến động bất thường, thể hiện khả năng kiểm soát nợ quá hạn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng còn nhiều hạn chế.

#### **3.6.4. Về những vấn đề còn tồn tại thông qua kết quả phân tích một số tình huống phát sinh nợ quá hạn:**

Thông qua kết quả phân tích một số tình huống phát sinh nợ quá hạn đã được trình bày ở mục 3.5, đề tài nhận thấy những vấn đề còn hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM cụ thể như sau:

- Khả năng trả nợ vay của khách hàng không được xác định một cách chính xác. Nguyên nhân của vấn đề này xuất phát từ cả yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan. Về mặt yếu tố khách quan, đó là việc xác minh thu nhập cá nhân bằng chứng từ, số liệu cụ thể tại Việt Nam hiện nay vẫn còn rất khó khăn. Dẫn đến tình trạng nhân viên tín dụng phải xác định thu nhập của khách hàng bằng phương pháp sử dụng số gần đúng, phỏng đoán, ước chừng. Nhược điểm của phương pháp này là độ tin cậy không cao, sai số có thể lớn hơn nhiều lần so với thực tế. Lợi dụng nhược điểm xuất phát từ yếu tố khách quan vừa nêu, về mặt yếu tố chủ quan, nhân viên tín dụng có thể bóp méo sự thật về thu nhập của khách hàng, xác định sai khả năng trả nợ vay của khách hàng nhằm hợp thức hóa việc xét duyệt cấp tín dụng để thực hiện hành vi tiêu cực cá nhân, gây hậu quả xấu đến chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng.
- Quá trình xét duyệt cho vay chú trọng nhiều đến tài sản bảo đảm vốn vay mà không quan tâm sâu sắc đến khả năng trả nợ vay, nhân cách, tình hình kinh doanh, điều kiện kinh tế của khách hàng.
- Đề xuất cho vay mang tính cảm tính, không dựa trên nhu cầu sử dụng vốn vay thực tế của khách hàng. Ngân hàng chỉ quan tâm đến việc cho khách hàng vay một số tiền nhất định trên cơ sở khách hàng có tài sản bảo đảm vốn vay và có một hoạt động mang lại thu nhập mà không chú trọng đến

việc mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng có hợp lý không, thời gian cho vay, số tiền cho vay có phù hợp với điều kiện, tình hình hoạt động thực tế của khách hàng hay không.

- o Việc cho vay góp vốn hợp tác kinh doanh, hoặc cho vay có vốn vay được sử dụng vào các mục đích khác nhưng có nguồn trả nợ là lợi nhuận từ hoạt động góp vốn hợp tác kinh doanh đang áp dụng rất phổ biến trong thực tế hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng là một kẽ hở được sử dụng để hợp lý hóa các khoản vay không có mục đích sử dụng vốn rõ ràng. Về mặt bản chất, hình thức cho vay này hoàn toàn hợp lý trong trường hợp khách hàng sử dụng vốn vay để góp vốn, mua cổ phần và trở thành thành viên hoặc cổ đông của một công ty đang hoạt động kinh doanh hiệu quả, đạt được lợi nhuận cao. Tuy nhiên, hình thức cho vay này qua các tình huống thực tế đã nghiên cứu ở mục 3.5 có thể thấy đã được áp dụng không hợp lý và có thể xem như là một sự lợi dụng để hợp thức hóa mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng. Cụ thể đó là ở tình huống 2, khách hàng vay vốn với mục đích góp vốn hợp tác kinh doanh nhưng không trở thành thành viên hoặc cổ đông của công ty mà chỉ sử dụng vốn vay để cho một công ty có đăng ký kinh doanh vay lại theo một hợp đồng góp vốn ngắn hạn. Tình huống nêu ra ở đây làm phát sinh nhiều nghi vấn: (a) Khách hàng có thật sự sử dụng vốn vay theo đúng mục đích xin vay không? (b) Tại sao công ty nhận góp vốn không vay vốn trực tiếp từ ngân hàng mà phải vay gián tiếp thông qua một cá nhân với lãi suất cao hơn lãi suất tiền vay ngân hàng? (c) Công ty nhận góp vốn có thật sự kinh doanh hiệu quả để bảo đảm thanh toán đủ vốn gốc và lãi vốn góp cho cá nhân góp vốn không? Giải đáp các nghi vấn vừa đề cập sẽ gợi mở nhiều vấn đề

rủi ro cần xử lý trong việc xét duyệt cho vay. Tuy nhiên trong các tình huống nghiên cứu, ngân hàng đã không hề đề cập đến các vấn đề nghi vấn vừa nêu, và thực tế khoản vay phát sinh nợ quá hạn khó đòi đã chứng minh mức độ rủi ro của các khoản vay có mục đích góp vốn hợp tác kinh doanh. Một trường hợp tương tự là trường hợp ở tình huống 3, khách hàng vay vốn với mục đích thanh toán tiền mua nhà trong đó sử dụng tiền lãi góp vốn kinh doanh tại một công ty để làm nguồn trả nợ. Tờ trình thẩm định cho vay không phân tích năng lực tài chính, tình hình kinh doanh của công ty nhận góp vốn để xác định độ tin cậy về nguồn thu nhập của khách hàng khi đề xuất cho vay. Kết quả là khách hàng không đủ khả năng trả nợ vay, khoản vay bị chuyển sang nợ quá hạn.

- Nhận thức của nhân viên tín dụng còn hạn chế và tiêu cực, thể hiện qua việc thẩm định khách hàng còn thiếu chính xác, không phân tích hoặc không có khả năng phân tích năng lực tài chính và tình hình hoạt động của doanh nghiệp, thiết lập lịch trả nợ vay cho khoản vay của khách hàng một cách đối phó trong ngắn hạn, chưa xứng tầm để trở thành một tư vấn viên về tài chính cá nhân cho khách hàng, không thể mang lại sự hài lòng và thỏa mãn tối đa về các nhu cầu tài chính của khách hàng cá nhân giao dịch tại ngân hàng.
- Đối với ngân hàng, chính sách tín dụng của ngân hàng còn nhiều yếu kém, thể hiện qua việc không nâng cao được trình độ nhận thức của nhân viên tín dụng, qui trình tín dụng còn nhiều kẽ hở bị lợi dụng, sản phẩm tín dụng đơn điệu và đơn giản không đáp ứng được nhu cầu tài chính cá nhân ngày càng cao và đa dạng của khách hàng.

#### *Chương 4:*

## **ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VPBANK TPHCM**

Chương 2 đã trình bày cơ sở lý luận về tín dụng dành cho khách hàng cá nhân và các vấn đề về chất lượng tín dụng. Chương 3 cụ thể hóa chương 2 bằng cách thông qua nghiên cứu một số tình huống phát sinh nợ xấu trong thực tế hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và phân tích số liệu hoạt động tín dụng tại VPBank TPHCM trong thời gian vừa qua để đưa ra nhận định về chất lượng tín dụng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Nhìn chung, chất lượng tín dụng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM hiện nay vẫn còn tồn tại nhiều mặt hạn chế nhất định. Trong chương 4, đề tài sẽ nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối với VPBank TPHCM. Các giải pháp đề xuất của đề tài gồm có:

### **4.1 THAY ĐỔI MÔ HÌNH PHÊ DUYỆT TÍN DỤNG THEO HƯỚNG ĐƠN GIẢN HÓA VÀ ĐỀ CAO TRÁCH NHIỆM CÁ NHÂN**

Thay đổi mô hình phê duyệt tín dụng theo hướng đơn giản hóa qui trình xét duyệt cấp tín dụng đồng thời đề cao trách nhiệm của các cá nhân có liên quan đến khoản vay được xét duyệt là một yêu cầu cần thiết đối với việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của VPBank. Trong mô hình phê duyệt tín dụng tại VPBank hiện nay, nhân viên tín dụng và cán bộ quản lý phụ trách trực tiếp chỉ có trách nhiệm đề xuất Ban tín dụng hoặc Hội đồng tín dụng xem xét phê duyệt một khoản vay chứ không có trách nhiệm đề xuất cho vay hay không cho vay. Mọi quyền hạn phán quyết và đồng thời trách nhiệm đối với hầu hết

các khoản vay đều được tập trung vào Ban tín dụng/Hội đồng tín dụng (ngoại trừ các khoản vay có giá trị dưới 300 triệu đồng và có tài sản bảo đảm là sổ tiết kiệm do VPBank phát hành sẽ do Giám đốc chi nhánh phê duyệt và chịu trách nhiệm). Ưu điểm của mô hình này là Ban/Hội đồng tín dụng với tư cách là cơ quan quyền lực cao nhất đối với hoạt động tín dụng của ngân hàng sẽ được thông qua và có toàn quyền quyết định đối với mọi khoản vay phát sinh trong hoạt động tín dụng tại ngân hàng. Tuy nhiên, nhược điểm của mô hình xét duyệt cho vay tại VPBank hiện nay có thể kể ra gồm có:

- Thủ tục rườm rà, mất thời gian chờ đợi tổ chức họp Ban/Hội đồng tín dụng để xét duyệt cho vay đối với các khoản vay đã hội đủ các yêu cầu cần thiết theo qui định của ngân hàng.
- Trách nhiệm của nhân viên tín dụng (là người trực tiếp thẩm định và hiểu rõ nhất về khách hàng vay vốn) không được đề cao. Nhân viên tín dụng chỉ có trách nhiệm đề xuất, giới thiệu khách hàng vay vốn để Ban/Hội đồng tín dụng xem xét quyết định phê duyệt khoản vay. Vì vậy có khả năng nhân viên tín dụng sẽ trình bày không thật chính xác so với thực tế về khách hàng vay vốn để khoản vay được xét duyệt vì những mục đích tiêu cực.
- Do quyết định phê duyệt cho vay của Ban/Hội đồng tín dụng là một quyết định tập thể dựa trên nguyên tắc lấy ý kiến của số đông nên ý thức trách nhiệm của các cá nhân có liên quan đến khoản vay không được nâng cao. Thực tế sẽ phát sinh trường hợp một cá nhân (nhân viên tín dụng, hoặc ngay cả thành viên Ban/Hội đồng tín dụng) thực hiện một hành vi thiếu trách nhiệm, cung cấp thông tin không chính xác dẫn đến nhận định sai lệch về khoản vay (có thể do nguyên nhân

tiêu cực, hoặc do áp lực chỉ tiêu về tăng trưởng dư nợ nên thẩm định khách hàng sơ sài, thu thập thông tin khách hàng thiếu chính xác để khoản vay dễ được phê duyệt hơn...) rồi đẩy trách nhiệm phê duyệt khoản vay cho các thành viên Ban/Hội đồng tín dụng quyết định.

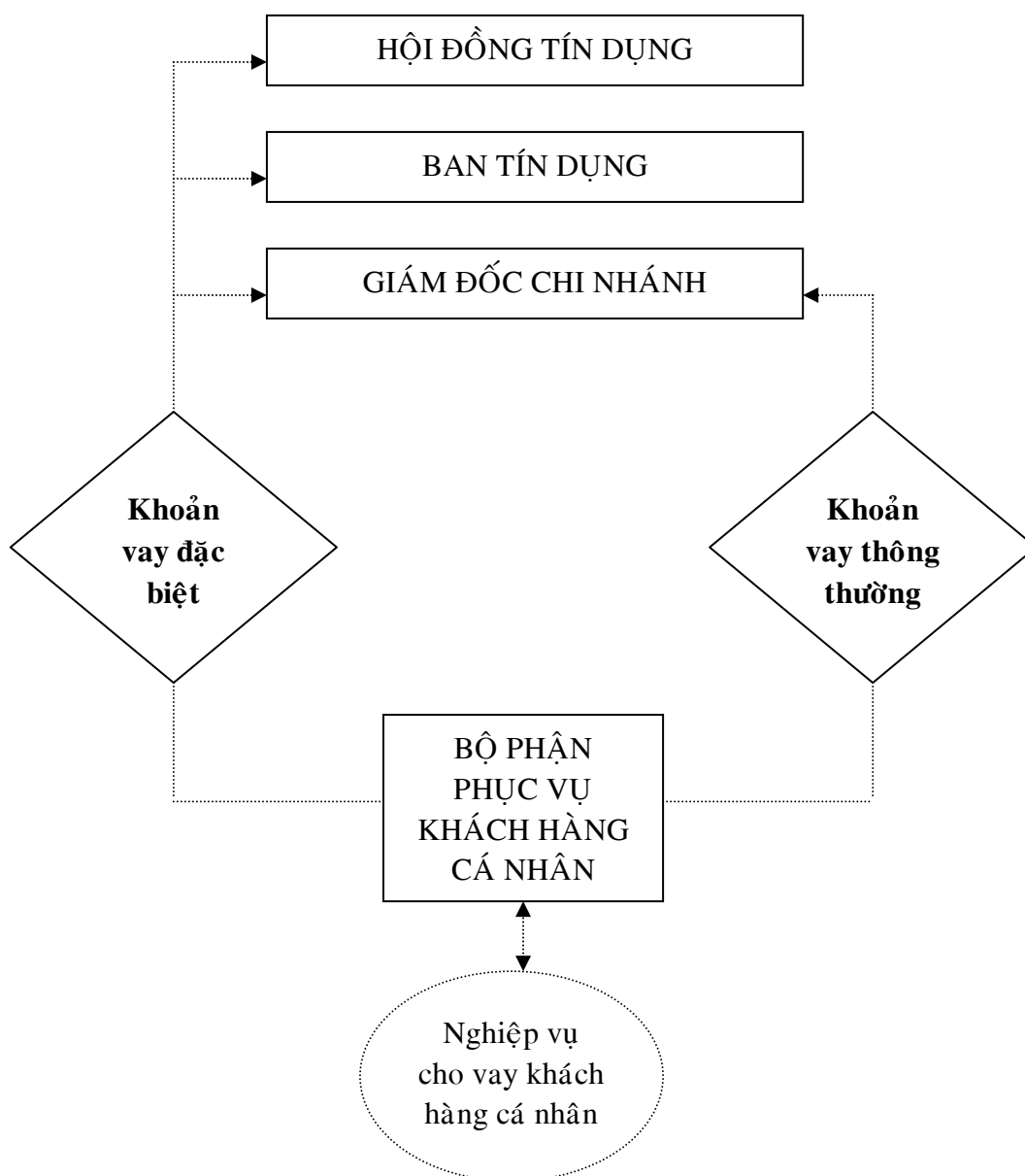
Qua những lý do vừa nêu trên, giải pháp đề xuất để cải thiện những nhược điểm còn tồn tại trong mô hình xét duyệt cho vay tại VPBank gồm có:

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm đối với các cá nhân có liên quan đến khoản vay bằng cách trao trách nhiệm quyết định cho vay đối với khoản vay cho nhân viên tín dụng và những cá nhân trực tiếp thẩm định hồ sơ khách hàng. Ban/Hội đồng tín dụng chỉ đóng vai trò là người tái thẩm định quyết định cho vay của nhân viên tín dụng, đồng thời sẽ đưa ra ý kiến đồng ý hay bác bỏ quyết định cho vay của bộ phận tín dụng.
- Đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian xử lý khoản vay bằng cách mở rộng quyền quyết định cho vay đối với Giám đốc chi nhánh, cho phép Giám đốc chi nhánh được quyền phê duyệt các khoản vay thông thường đến một hạn mức nhất định. Ban/Hội đồng tín dụng chỉ có ý kiến phê duyệt đối với các khoản vay mang tính chất đặc biệt, nằm ngoài các qui định thông thường của ngân hàng hoặc các khoản vay có giá trị lớn, vượt ngoài hạn mức được quyền phê duyệt của Giám đốc chi nhánh.
- Về mặt kỹ thuật, ngân hàng cần xây dựng một hệ thống các tiêu chuẩn cần thiết mà khách hàng vay cần đáp ứng đối với mỗi sản phẩm tín dụng. Nếu khách hàng vay đã đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn cần thiết mà ngân hàng nêu ra thì có thể xem đó là một *khoản vay thông thường*.

Trường hợp khách hàng vay vốn không hội đủ các tiêu chuẩn cần thiết theo yêu cầu của ngân hàng thì xem đó là một *khoản vay đặc biệt* và cần phải được Ban/Hội đồng tín dụng phê duyệt tùy thuộc vào giá trị khoản vay thuộc mức phán quyết của bộ phận nào.

Mô hình phê duyệt tín dụng áp dụng tại VPBank theo những giải pháp đề xuất nêu trên được mô hình hóa như sau:

**Hình 4.1:** Mô hình phê duyệt tín dụng đề xuất áp dụng tại VPBank TPHCM





## **4.2 XÂY DỰNG HỆ THỐNG CÁC TIÊU CHUẨN THAM CHIẾU CỤ THỂ ĐỐI VỚI TỪNG LOẠI SẢN PHẨM TÍN DỤNG MÀ KHÁCH HÀNG VAY CẦN PHẢI ĐÁP ỨNG**

Để có thể xác định được khoản vay thuộc vào loại *khoản vay thông thường* hay *khoản vay đặc biệt* để có cơ chế phê duyệt phù hợp theo như đề xuất ở mục 4.1 thì cần phải xây dựng được hệ thống các tiêu chuẩn cần thiết mà ngân hàng yêu cầu khách hàng vay vốn phải đáp ứng được. Các tiêu chuẩn được đề cập ở đây phải xây dựng cụ thể và chi tiết đối với từng loại sản phẩm tín dụng tùy theo đối tượng khách hàng mục tiêu, chiến lược phát triển tín dụng của ngân hàng trong từng thời kỳ. Việc xây dựng các tiêu chuẩn tham chiếu một cách cụ thể và chi tiết đối với từng loại sản phẩm tín dụng sẽ có các ưu điểm:

- Dễ dàng phân loại được khoản vay để có cơ chế phê duyệt phù hợp.
- Giúp nhân viên tín dụng xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng một cách nhanh chóng và có thể đưa ra quyết định cho vay chính xác theo các tiêu chuẩn qui định của ngân hàng.
- Hạn chế được tình trạng gian dối, tiêu cực trong quá trình xử lý hồ sơ.
- Làm cơ sở cụ thể để kiểm soát và quản lý rủi ro tín dụng.
- Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay vốn xuống mức tối đa.

Trong việc xây dựng các tiêu chuẩn tham chiếu áp dụng cho từng sản phẩm tín dụng, quan điểm cụ thể và chi tiết có nghĩa là phải qui định rõ ràng, sử dụng nhiều chỉ tiêu định lượng, tránh qui định một cách chung chung. Chẳng hạn như xây dựng tiêu chuẩn tham chiếu cho sản phẩm cho vay mua xe ô tô thì cần phải qui định rõ tiêu chuẩn cần thiết đối với khách hàng vay mua xe ô tô từ 7 chỗ trở xuống khác với khách hàng vay mua xe tải và khác với khách hàng vay mua các loại xe khác... Cụ thể hơn nữa, tiêu chuẩn đối với khách hàng vay mua

xe ô tô từ 7 chỗ trở xuống phải có thu nhập tối thiểu hàng tháng là bao nhiêu, có hộ khẩu thường trú tại TPHCM, có sở hữu nhà tại TPHCM, có điện thoại cố định, có hóa đơn tiền điện, điện thoại, internet 03 tháng gần nhất... Với các chỉ tiêu cần đáp ứng cụ thể như vậy, nhân viên tín dụng có thể dễ dàng xác định khách hàng đã thỏa mãn đầy đủ các tiêu chuẩn cần thiết theo yêu cầu của ngân hàng hay chưa, từ đó dễ dàng phân loại khoản vay, nhận định chính xác tình hình khách hàng, đưa ra quyết định cho vay và xử lý khoản vay theo cơ chế xét duyệt cho vay phù hợp.

#### **4.3 THƯỜNG XUYỀN ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI TIẾN SẢN PHẨM TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG**

Sau khi đã xây dựng được hệ thống các tiêu chuẩn tham chiếu đối với từng sản phẩm tín dụng, để sản phẩm có tính cạnh tranh đồng thời quản lý và kiểm soát được rủi ro tín dụng phù hợp với mục tiêu kinh doanh của ngân hàng, ngân hàng phải lên kế hoạch thường xuyên đánh giá và cải tiến các sản phẩm hiện có bằng cách sửa đổi các chỉ tiêu tham chiếu cho phù hợp. Ngoài ra, ngân hàng phải không ngừng nghiên cứu, so sánh, phân tích các sản phẩm tín dụng của các ngân hàng cạnh tranh trên thị trường để tiếp tục đưa ra các sản phẩm mới, nâng cao tính cạnh tranh cho sản phẩm tín dụng của ngân hàng và phù hợp với nhu cầu của thị trường.

#### **4.4 CẢI CÁCH MÔ HÌNH TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG THEO HƯỚNG NGÀY Càng CHUYÊN MÔN HÓA QUI TRÌNH XỬ LÝ CÔNG VIỆC**

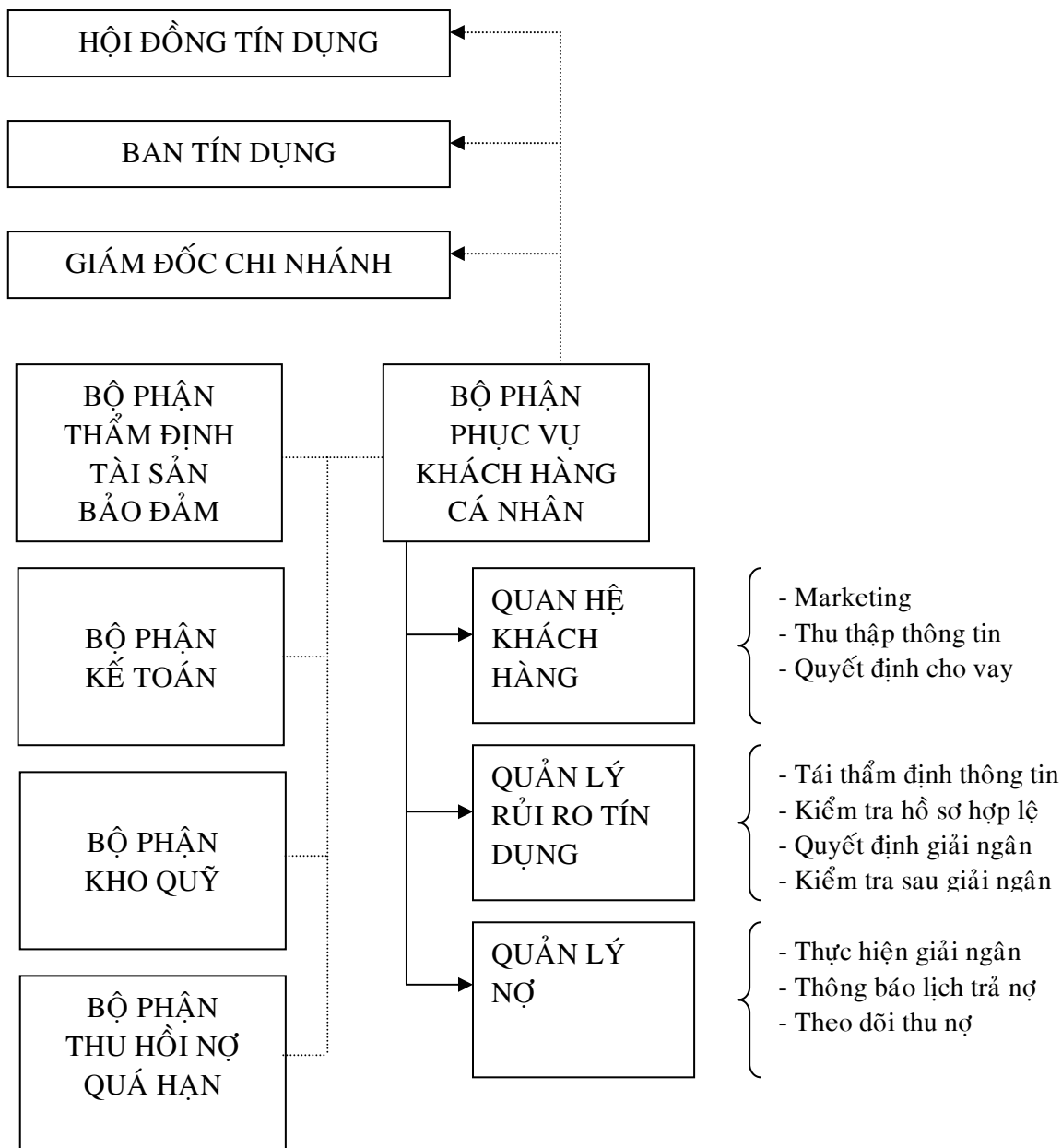
Về mô hình tổ chức hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM hiện nay vẫn đang áp dụng theo mô hình một nhân viên tín dụng sẽ xử lý hầu hết mọi vấn đề phát sinh liên quan đến một khoản vay (trừ hoạt động thẩm định tài sản bảo đảm và hoạt động xử lý nợ quá hạn). Mô hình tổ chức hoạt động như vậy có ưu điểm là nhân viên tín dụng có thể hiểu rõ và

tường tận về một khách hàng vay vốn, tuy nhiên mô hình tổ chức này cũng có những điểm hạn chế sau đây:

- Mỗi nhân viên tín dụng phải xử lý quá nhiều công việc chuyên môn khác nhau (bao gồm marketing, phân tích khách hàng, xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng, quản lý khoản vay sau khi giải ngân), dẫn đến làm giảm hiệu quả công việc.
- Dễ phát sinh tiêu cực (trong trường hợp nhân viên tín dụng thông đồng với khách hàng).

Hiện nay, hầu hết các NHTM tại Việt Nam đang dần chuyển sang một mô hình tổ chức hoạt động tín dụng mới hợp lý và hiệu quả hơn, trong đó qui trình xử lý công việc được chuyên môn hóa thành ba bộ phận: quan hệ khách hàng (marketing), quản lý rủi ro tín dụng và quản lý nợ. Thiết nghĩ VPBank cũng nên áp dụng mô hình tổ chức hoạt động tín dụng theo hướng chuyên môn hóa như vậy để khắc phục những điểm còn hạn chế của mô hình tổ chức hoạt động hiện tại vừa nêu trên. Mô hình tổ chức hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đề xuất áp dụng tại VPBank TPHCM như sau:

**Hình 4.2:** Mô hình tổ chức hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đề xuất áp dụng tại VPBank TPHCM



#### **4.5 XÂY DỰNG QUI TRÌNH QUẢN LÝ NỢ VÀ THU HỒI NỢ CHẶT CHẼ**

Sau khi đã cải cách mô hình tổ chức hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo như đề xuất ở mục 4.4, ngân hàng cần xây dựng hoàn thiện một qui trình quản lý nợ vay chặt chẽ và bắt buộc bộ phận quản lý nợ phải thực hiện theo đúng qui trình để chủ động trong việc theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ vay, đảm bảo khả năng thanh toán nợ vay đúng thời hạn.

Trong việc xây dựng qui trình quản lý nợ, cần đặc biệt chú ý đến yếu tố chủ động đôn đốc khách hàng thanh toán nợ vay đúng hạn. Kinh nghiệm thực tế cho thấy phần lớn đối tượng khách hàng cá nhân không chú ý theo dõi kỳ hạn trả nợ vay của mình, dẫn đến việc thanh toán nợ vay không đúng thời hạn, làm giảm chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng. Vì vậy trong qui trình quản lý nợ vay cần qui định rõ những mốc thời gian và công việc phải làm cụ thể để nhân viên quản lý nợ thực hiện; chẳng hạn như qui định trước ngày đến hạn thanh toán nợ vay 14 ngày – gửi thư thông báo cho khách hàng, trước ngày đến hạn thanh toán nợ vay 7 ngày – gọi điện thoại nhắc nhở khách hàng, tại ngày đến hạn thanh toán nợ vay – gọi điện thoại thăm hỏi khách hàng để biết tình hình thanh toán nợ...

#### **4.6 XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH TÍN DỤNG PHÙ HỢP ÁP DỤNG ĐỐI VỚI TỪNG GIAI ĐOẠN KHÁC NHAU TÙY THUỘC VÀO SỰ THAY ĐỔI CỦA THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU**

Bên cạnh các giải pháp đề xuất về tái cấu trúc mô hình tổ chức hoạt động và xây dựng các tiêu chuẩn phát triển sản phẩm tín dụng, về mặt định hướng, ngân hàng cần xây dựng cho mình chính sách tín dụng áp dụng trong từng giai đoạn khác nhau, trong đó định hướng rõ thị trường và khách hàng mục tiêu, quan điểm thắt chặt hay nới rộng tín dụng mà ngân hàng đang áp dụng, các mục tiêu và kỳ vọng của ngân hàng trong từng thời kỳ... Một chính sách tín dụng cụ thể là

kim chỉ nam cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Trên cơ sở nội dung của chính sách tín dụng, nhân viên làm công tác tín dụng sẽ định hướng được hướng phát triển tín dụng trong từng giai đoạn, từ đó xác định và lên kế hoạch những mục tiêu cần thực hiện theo nội dung chính sách tín dụng, góp phần hoàn thành mục tiêu tín dụng của ngân hàng, điều đó làm nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

#### **4.7 XÂY DỰNG CẨM NANG TÍN DỤNG VỚI NHẬN THỨC CHÍNH XÁC VỀ CÁC KHÁI NIỆM TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG**

Đề xuất này xuất phát từ quá trình nghiên cứu các tình huống thực tế phát sinh nợ quá hạn trình bày ở chương 3, mục 3.5. Qua phân tích các tình huống nghiên cứu, đề tài nhận thấy nhận thức của nhân viên tín dụng về các khái niệm tín dụng và chất lượng tín dụng còn nhiều điểm mơ hồ, chưa chính xác. Cho dù việc nhận thức thiếu chính xác của nhân viên tín dụng là xuất phát từ nguyên nhân chủ quan hay khách quan thì ngân hàng cũng cần phải có trách nhiệm xây dựng một cẩm nang tín dụng với nhận thức chính xác về các khái niệm tín dụng, rủi ro tín dụng, chất lượng tín dụng... để làm công cụ hỗ trợ cho công việc của nhân viên tín dụng. Trên cơ sở đã cung cấp đầy đủ nhận thức về hoạt động tín dụng của ngân hàng cho nhân viên tín dụng thông qua cẩm nang tín dụng, ngân hàng có điều kiện để nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của mình, đồng thời xử lý nghiêm những trường hợp cố tình nhận thức sai lệch để phục vụ cho hành vi tiêu cực của cá nhân.

#### **4.8 XÂY DỰNG HỆ THỐNG THU THẬP CƠ SỞ DỮ LIỆU KHÁCH HÀNG ĐỒNG THỜI KẾT HỢP ĐẦU TƯ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ VÀ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG, HỖ TRỢ HOẠT ĐỘNG XÉT DUYỆT TÍN DỤNG**

Hiện nay, các ngân hàng lớn trên thế giới đều đã áp dụng công nghệ thông tin để hỗ trợ hoạt động cho vay thông qua các phần mềm quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng. Đối với các NHTM tại Việt Nam, biện pháp định lượng để kiểm soát và quản lý rủi ro tín dụng là thông qua các bảng chấm điểm tín dụng bằng phương pháp thủ công. Trong giới hạn nghiên cứu của đề tài, đề tài không đề cập đến mức độ tin cậy của phương thức chấm điểm tín dụng hiện nay tại VPBank nói riêng và tại các NHTM ở Việt Nam nói chung. Quan điểm mà đề tài muốn đề xuất ở đây là ngân hàng cần bắt tay đầu tư vào công nghệ thông tin để có thể tiếp cận được các mô hình quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng hiện đại thông qua các phần mềm công nghệ ngân hàng, qua đó góp phần hỗ trợ nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

Bên cạnh đó, để phục vụ cho định hướng đầu tư vào quản lý rủi ro tín dụng bằng công nghệ thông tin, ngân hàng cũng cần phải xây dựng hệ thống thu thập dữ liệu khách hàng ngay từ bây giờ để có thể có được một cơ sở dữ liệu thực tế cần thiết hỗ trợ cho việc phân tích các mô hình quản lý rủi ro khi có điều kiện; đồng thời hỗ trợ cho việc nhận định xu hướng rủi ro, phân tích định tính các đối tượng khách hàng vay vốn tại ngân hàng trong điều kiện hiện nay. Cơ sở dữ liệu về khách hàng là các thông tin về độ tuổi, nghề nghiệp, giới tính, thu nhập, tình hình thanh toán nợ vay... Các thông tin này rất hữu ích, đồng thời dễ thu thập và tổng hợp nhưng hiện tại hầu như không được ngân hàng quan tâm sử

dụng để làm một nguồn thông tin tham khảo trong quá trình xét duyệt cho vay nhằm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng.

Các giải pháp đề xuất để nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM vừa trình bày trong phần nội dung chương 4 đã khép lại đề tài nghiên cứu về chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại VPBank TPHCM. Do còn nhiều hạn chế về mặt thống kê kinh tế, đề tài đã không sử dụng phương pháp nghiên cứu dữ liệu sơ cấp để phân tích định tính các yếu tố tác động đến chất lượng tín dụng trong thực tế, từ đó xây dựng nên các mô hình chấm điểm tín dụng hợp lý, là một trong những giải pháp góp phần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng. Hy vọng vấn đề đề tài chưa thực hiện sẽ được tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện trong thời gian sắp tới.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

Dương Ngọc (2007), *GDP tăng liên tục 25 năm*, Thời báo Kinh Tế Việt Nam, Kinh tế 2006 – 2007 Việt Nam và Thế giới.

Hoffman, D. K. & Bateson, J.E.G., (1997), *Essentials of Service Marketing*, Harcourt Brace & Company.

Hồ Diệu (chủ biên), (2000), *Tín dụng ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống kê.

Kotler, P., (2000), *Marketing Management*, International Edition, Prentice-Hall.

Nguyễn Minh Kiều, (2005), *Nghiệp vụ ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống kê.

Nguyễn Như Ý (chủ biên), (1999), *Đại từ điển Tiếng Việt*, Nhà xuất bản Văn Hóa Thông Tin.

Nguyễn Thị Mùi, (2006), *Quản trị ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Tài chính.

Yi, Y., (1990), *A critical review of consumer satisfaction*, Review of Marketing 1990, American Marketing Association.

Nghị định 178/1999/NĐ – CP ngày 29/12/1999 về bảo đảm tiền vay của các tổ chức tín dụng.

[www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn)

[www.bot.or.th](http://www.bot.or.th)

[www.eab.com.vn](http://www.eab.com.vn)

[www.hochiminhcity.gov.vn](http://www.hochiminhcity.gov.vn)

[www.vpb.com.vn](http://www.vpb.com.vn)