



ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

NGUYỄN HỮU HUY

**GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI –
CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT
LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 834.01.01

Người hướng dẫn: PGS. TS. Trương Hồng Trình

Đà Nẵng, 2024



Công trình được hoàn thành tại
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ, ĐHQĐ-ĐN

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Trương Hồng Trình

Phản biện 1: TS. Lê Thị Bích Ngọc

Phản biện 2: TS. Huỳnh Huy Hòa

Luận văn đã được bảo vệ trước hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp
Thạc sĩ Quản trị kinh doanh tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà
Nẵng vào ngày 01 tháng 06 năm 2024

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin – học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, ĐHQĐ-ĐN

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Năm 2019 cùng với đại dịch Covid-19 không còn là từ khoá xa lạ đối với mỗi cá nhân chúng ta. Dịch bệnh Covid-19 đã gây ra những ảnh hưởng không lường trước đến nền kinh tế của hầu hết các quốc gia trên thế giới. Tính đến thời điểm hiện tại, mặc dù dịch bệnh tạm thời đã được kiểm soát thì thế giới lại chịu sự ảnh hưởng kép đến từ xung đột giữa Nga và Ukraine. Xung đột là một tác động tiếp theo đối với nền kinh tế toàn cầu, đã trải qua nhiều biến động do ảnh hưởng của Covid-19. Trải qua một loạt các chiến sự căng thẳng, xung đột đã làm trầm trọng thêm một loạt vấn đề của kinh tế thế giới như khủng hoảng lương thực, phân bón, năng lượng, lạm phát và bất ổn kinh tế. Trong tình hình đó, quyết định của Cục Dự trữ Liên bang Mỹ về việc tăng lãi suất đã gây ra những tác động đáng kể đối với hệ thống tài chính và tín dụng. Tăng lãi suất sẽ tạo ra một loạt các thách thức cho việc tăng trưởng tín dụng và chất lượng tín dụng chung. Việc tăng lãi suất sẽ làm tăng chi phí vốn của ngân hàng dẫn đến việc giảm khả năng cấp vốn cho các khách hàng, đồng thời gia tăng áp lực tài chính đối với người vay có tiềm lực tài chính yếu. Từ đó, khả năng trả nợ có thể bị ảnh hưởng và gây ra tình trạng tăng nợ xấu.

Mặc dù Ngân hàng nhà nước đã kịp thời chỉ đạo các tổ chức tín dụng thực hiện các biện pháp kiểm soát tốt hơn chất lượng tín dụng trong thời điểm hiện tại tuy nhiên việc các ngân hàng bị ảnh hưởng là điều không tránh khỏi. Cũng như các tổ chức tín dụng khác, Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng cũng không ngoại lệ, đặc biệt hơn là tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân cao trong các năm 2017-2019 về tăng trưởng tín dụng đối lĩnh vực cho vay bất động sản đã khiến cho nhà băng có tỷ lệ nợ xấu tương đối cao về mảng khách hàng cá nhân. Trước bối cảnh hiện tại, để kiểm soát

được tốt chất lượng tín dụng thì kiểm soát tốt công tác thẩm định tín dụng, chất lượng thẩm định tín dụng là điều cần thiết. Ngân hàng TMCP Quân Đội đang tổ chức thực hiện song song cả hai mô hình thẩm định tín dụng phân tán và mô hình thẩm định tín dụng tập trung, điều này đảm bảo được quy trình luôn được nhanh chóng đáp ứng cho khách hàng. Cùng với việc thực hiện song song cả hai mô hình trên, chất lượng thẩm định KHCN luôn là tiên quyết, yêu cầu các phòng ban cần nghiên cứu, liên tục cải tiến, nâng cấp các ứng dụng hỗ trợ trong công tác thẩm định để nâng cao chất lượng thẩm định, hạn chế được rủi ro, hỗ trợ phát triển kinh doanh và đưa ngân hàng TMCP Quân Đội trở thành một trong những Ngân hàng hàng đầu cung cấp dịch vụ bán lẻ trên thị trường.

Vi vậy, tôi đã chọn đề tài nghiên cứu luận văn Thạc sĩ là “Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng.”

2. Mục tiêu nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu

2.1 Mục tiêu nghiên cứu:

Phân tích thực trạng chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Từ đó, áp dụng các công cụ thống kê để đo lường và đánh giá hiệu quả, tìm ra những nguyên nhân hạn chế trong công tác. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

2.2 Câu hỏi nghiên cứu:

Để đạt được những mục tiêu trên, luận văn cần phải cụ thể hóa các nhiệm vụ nghiên cứu thành các câu hỏi nghiên cứu sau:

- + Quy trình thẩm định tín dụng hiện tại của Ngân hàng như thế nào, gồm các bước và tiêu chí đánh giá nào?
- + Quy trình thẩm định tín dụng hiện tại có hiệu quả và đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng và thời gian không?

+ Xác định được thực trạng thực trạng những vấn đề trong khâu thẩm định hiện tại gặp phải? Các hạn chế ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định?

+ Giải pháp nào để nâng cao chất lượng thẩm định Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Nam Đà Nẵng?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 . Đối tượng nghiên cứu

Luận văn tập trung nghiên cứu về chất lượng thẩm định cụ thể là chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng

3.2 . Phạm vi nghiên cứu:

- Nội dung: Luận văn tập trung vào việc nghiên cứu, khảo sát và phân tích về chất lượng quá trình thẩm định cho vay đối với khách hàng cá nhân. Mục tiêu là xác định những hạn chế hiện tại và tìm ra nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó. Từ những phân tích này, đề xuất các biện pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng quá trình thẩm định cho vay đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng

- Về không gian: Nghiên cứu tập trung tại Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng.

- Về thời gian: Dẫn chứng số liệu cùng các thông tin khác từ nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội từ năm 2021 đến năm 2022.

4. Phương pháp nghiên cứu:

- Trong bài luận văn này, phương pháp luận duy vật biện chứng được áp dụng khi thực hiện việc phân tích và đánh giá. Phương pháp nghiên cứu được áp dụng trong luận văn là các phương pháp thực nghiệm. Tác giả tiến hành thu thập dữ liệu thứ cấp từ báo cáo tài chính của tổ chức, và sau đó sử dụng phương pháp phân tích và tổng hợp cùng với việc sử dụng phương pháp quy nạp và diễn dịch để giải quyết các vấn đề nghiên cứu.

- Công cụ thống kê và đo lường chất lượng, tác giả sử dụng sơ đồ quá trình và biểu đồ Pareto để nhận diện, thống kê và xác định được các lỗi trọng yếu cần cải tiến

Sơ đồ quá trình (Process Flowchart): Sơ đồ quá trình được sử dụng để mô tả và biểu diễn các bước, quy trình, hoạt động và tương tác giữa các phần tử trong một hệ thống hoặc quy trình cụ thể, giúp nhân viên và quản lý hiểu rõ hơn về quy trình làm việc và tìm cách để cải thiện hiệu suất và chất lượng. Sơ đồ quá trình thể hiện rõ:

- Cấu trúc, luồng làm việc và tương tác giữa các bước và thành phần trong quy trình. Điều này giúp xác định rõ ràng những điểm yếu, sự cố hoặc mắc xích có thể gây ra lỗi hoặc sự cố.

- Giúp dễ dàng nhận ra những sai sót, lỗ hổng hoặc thất thoát có thể xảy ra trong quy trình, từ đó đưa ra các giải pháp khắc phục

- Phân tích sơ đồ quá trình có thể tìm ra những bước không cần thiết, lặp đi lặp lại hoặc quy trình phức tạp không cần thiết..

- Giúp nhận ra những cơ hội cải tiến bằng cách tạo ra các biểu đồ so sánh, phân tích hiệu suất và xác định vùng có thể tối ưu hóa

- Công cụ theo dõi để đảm bảo rằng các cải tiến đã được triển khai và hoạt động một cách hiệu quả.

Biểu đồ Pareto là một công cụ thống kê và quản lý chất lượng được sử dụng để xác định và ưu tiên các vấn đề quan trọng dựa trên nguyên tắc 80/20, tức là 80% hiệu quả đến từ 20% nguyên

nhân. Biểu đồ Pareto giúp tập trung vào những yếu tố gây ra sự cố, sai sót hoặc vấn đề chất lượng quan trọng nhất để tập trung cải thiện.

- Luận văn tận dụng thông tin thứ cấp để đối chiếu và phân tích vấn đề. Các dữ liệu được sử dụng đều xuất phát từ các nguồn như báo cáo tài chính hàng năm, báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Quân Đội, báo cáo nội bộ của Ngân hàng TMCP Quân Đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng và các tài liệu khác từ cùng nguồn, bao gồm:

- Báo cáo nội bộ từ Khối Khách hàng cá nhân tại MB
- Báo cáo nội bộ từ Khối Khách hàng thẩm định KHCN tại MB

- Ngoài ra, nghiên cứu cũng tận dụng thông tin thu thập từ tài liệu giáo trình và các công trình nghiên cứu đã được thực hiện trong lĩnh vực thẩm định KHCN

5. Bộ cục đề tài

Căn cứ vào mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu, đề tài được đặt tên như sau:

“Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng”

Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài:

o Về mặt khoa học: Đề tài đưa ra phương pháp và giải pháp nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân, là một phần quan trọng trong lĩnh vực tài chính và ngân hàng. Việc nghiên cứu cụ thể trong ngữ cảnh của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giúp khám phá và ứng dụng những cải tiến có thể được áp dụng trong nhiều ngân hàng và tổ chức tài chính khác.

o Về mặt thực tiễn: Giải pháp và đề xuất được nêu trong đề tài giúp Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng. Hướng đến việc cung cấp cho khách

hàng cá nhân một dịch vụ tài chính tốt hơn, đồng thời giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Chương 1: Cơ sở lý luận về thẩm định tín dụng và chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân

Chương 2: Thực trạng chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp và kiến nghị nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu:

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1. KHÁI QUÁT HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1 Tổng quan ngân hàng thương mại

a. Khái niệm ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là ngân hàng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận, góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế của Nhà Nước”

Tại Việt Nam, theo Luật số 47/2010/QH12 Luật các Tổ chức tín dụng Việt Nam nêu rõ khái niệm như sau: “ Ngân hàng thương mại là ngân hàng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận, góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế của Nhà Nước”. Khoản 4, Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng

b. Các loại hình ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại nhà nước: Là loại ngân hàng thương mại thuộc sở hữu của nhà nước, được thành lập bằng 100% vốn từ ngân sách nhà nước.

Ngân hàng thương mại cổ phần: Được tổ chức dưới hình thức công ty cổ phần, ngân hàng này có vốn điều lệ ban đầu do các cổ đông sáng lập đóng góp. Trong quá trình hoạt động, ngân hàng thương mại cổ phần có thể phát hành thêm cổ phiếu để tăng vốn, dựa trên chiến lược hoạt động và sự đồng ý của cổ đông hiện tại. Mô hình này được ưa chuộng vì khả năng mở rộng vốn và tính minh bạch trong quản lý.

Ngân hàng thương mại nước ngoài: Là ngân hàng được thành

lập tại nước ngoài theo quy định của pháp luật nước đó. Loại ngân hàng này có thể hiện diện trong nước thông qua văn phòng đại diện, liên doanh, chi nhánh, hoặc thậm chí là hoàn toàn 100% vốn nước ngoài. **Hoạt động của ngân hàng thương mại**

Hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ sau đây:

- Hoạt động tạo lập nguồn vốn:
- Hoạt động sử dụng vốn:
- Dịch vụ ngân hàng:
- Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản:

1.1.2 Tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

a. Khái niệm tín dụng khách hàng cá nhân

Tín dụng khách hàng cá nhân là một khái niệm trong lĩnh vực tài chính và ngân hàng, nó thể hiện khả năng và tiềm năng của một cá nhân trong việc vay và sử dụng các dịch vụ tín dụng từ một ngân hàng hoặc tổ chức tài chính khác

b. Đặc điểm của tín dụng khách hàng cá nhân

Đặc điểm của tín dụng khách hàng cá nhân bao gồm những yếu tố sau:

- Cá nhân vay:
- Đánh giá tín năng tín dụng:
- Thời hạn và lãi suất:
- Đa dạng sản phẩm tín dụng
- Hạn mức tín dụng:
- Quản lý rủi ro:

c. Phân loại tín dụng

Các hình thức tín dụng có thể được phân loại theo một số tiêu chí khác nhau. Dưới đây là một số phân loại chính của các hình thức tín dụng:

- Phân loại theo thời hạn vay:

- Phân loại theo mục đích sử dụng:
- Phân loại theo tư cách khách hàng:
- Phân loại theo hình thức cấp tín dụng:
- Phân loại theo tài sản thế chấp:
- Phân loại theo nguồn huy động vốn:

1.2. THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.2.1 Khái niệm, mục đích và ý nghĩa của thẩm định KHCN

a. Khái niệm: Thẩm định tín dụng là một khâu trong quy trình tín dụng, trong đó “sử dụng các công cụ và kỹ thuật phân tích nhằm kiểm tra, đánh giá mức độ tin cậy và rủi ro của một phương án hoặc dự án mà khách hàng đã xuất trình nhằm phục vụ cho việc ra quyết định tín dụng” (Giáo trình thẩm định tín dụng, PGS.TS Lý Hoàng Ánh, PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, 2014, trang 45)

b. Mục đích thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân:

Mục đích chính của thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân là đánh giá và xác định khả năng của khách hàng trong việc vay vốn hoặc sử dụng các sản phẩm và dịch vụ tín dụng từ tổ chức tài chính như ngân hàng hoặc công ty tài chính.

c. Ý nghĩa của thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân:

Thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân là quá trình đánh giá và xác định định rủi ro liên quan đến việc cấp tín dụng cho một khách hàng cá nhân. Mục đích chính của quá trình này là xác định khả năng của khách hàng trong việc trả nợ và quản lý rủi ro cho tổ chức tín dụng khi cung cấp khoản vay hoặc thế tín dụng. Một số ý nghĩa quan trọng của thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân:

Đánh giá khả năng trả nợ: Thẩm định tín dụng giúp xác định khả năng của khách hàng trả nợ dựa trên thông tin tài chính và lịch sử tín dụng. Điều này đảm bảo rằng khách hàng được cấp tín dụng

phù hợp với khả năng tài chính của KH, giúp tránh nguy cơ nợ nần và thiệt hại tài chính.

Quản lý rủi ro: Quá trình thẩm định tín dụng giúp tổ chức tài chính định rõ rủi ro khi cấp tín dụng. Điều này giúp tối ưu hóa quy mô tín dụng, xác định mức độ rủi ro và áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro thích hợp.

Bảo vệ lợi ích của tổ chức: Thẩm định tín dụng đảm bảo rằng tổ chức tín dụng chỉ cấp tín dụng cho những khách hàng có khả năng trả nợ tốt, từ đó giảm thiểu nguy cơ mất lãi suất, vốn và tài sản.

Đảm bảo tính minh bạch và công bằng: Quá trình thẩm định tín dụng được thực hiện dựa trên các tiêu chí rõ ràng và minh bạch, từ đó đảm bảo tính công bằng trong việc xét duyệt tín dụng cho tất cả khách hàng.

Xác định lãi suất và điều kiện tín dụng: Dựa trên đánh giá rủi ro và khả năng trả nợ của khách hàng, quá trình thẩm định tín dụng giúp xác định lãi suất và điều kiện tín dụng thích hợp.

Hỗ trợ quyết định kinh doanh: Thông tin từ quá trình thẩm định tín dụng có thể được sử dụng để định hướng chiến lược kinh doanh, quyết định về sản phẩm và dịch vụ tín dụng cụ thể.

Bảo vệ khách hàng: Thẩm định tín dụng cũng đảm bảo rằng khách hàng không quá tải về nợ, giúp KH duy trì tình hình tài chính ổn định và tránh rơi vào tình trạng nợ nần quá mức

1.2.2 Quy trình thẩm định tín dụng

- Tiếp nhận thông tin khách hàng:
- Xác minh thông tin:
- Kiểm tra lịch sử tín dụng:
- Đánh giá khả năng trả nợ:
- Xác định hạn mức và điều kiện vay:
- Lập hồ sơ tín dụng:
- Đưa ra quyết định:

- Giám sát và đánh giá sau khi cấp tín dụng:


1.3. CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.3.1 Khái niệm chất lượng thẩm định


Chất lượng thẩm định tín dụng là mức độ tin cậy và phù hợp trong việc áp dụng các phương pháp, quy trình và tổ chức thực hiện thẩm định để đưa ra quyết định cấp tín dụng một cách chính xác với thời gian ngắn nhất và chi phí thấp nhất, nhằm thỏa mãn nhu cầu tín dụng của khách hàng và mang lại lợi ích cho ngân hàng”

1.3.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân

a. Nhóm chỉ tiêu định tính:

 Quy trình thẩm định tín dụng:


Quy trình này bao gồm các bước chi tiết để xác minh hồ sơ khách hàng, trong đó nội dung công việc, trách nhiệm và quyền hạn giữa các cá nhân, bộ phận và đơn vị cụ thể được quy định một cách rõ ràng và khoa học, nhằm tránh việc trùng lặp chức năng và nhiệm vụ, đồng thời giúp quá trình thẩm định diễn ra chính xác và tiết kiệm thời gian.

 Nhân sự thẩm định:

Trình độ năng lực nhân sự đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính chính xác, đáng tin cậy và hiệu quả của quá trình thẩm định tín dụng. Một số trình độ năng lực nhân sự thẩm định quan trọng:

- Nhân sự thẩm định cần phải có kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực tài chính, nguyên tắc xét duyệt tín dụng, và các quy định pháp luật liên quan.

b. Nhóm chỉ tiêu định lượng

 Năng suất lao động:

Đo lường số lượng hồ sơ một nhân viên thẩm định có thể hoàn

thành trong một khoảng thời gian cụ thể, thường là hàng ngày, hàng tuần hoặc hàng tháng.

✚ Thời gian thẩm định:

Thời gian thẩm định là khoảng thời gian mà ngân hàng dành để xem xét và đánh giá hồ sơ, thông tin, và yêu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân trước khi quyết định cấp tín dụng hoặc cho vay. Thời gian thẩm định thường được tính từ lúc ngân hàng nhận được hồ sơ vay đầy đủ và hợp lệ từ khách hàng cho đến khi đưa ra quyết định cuối cùng về việc duyệt hoặc từ chối yêu cầu vay vốn.

✚ Tỷ lệ hồ sơ sai trong quá trình thẩm định:

Tỷ lệ hồ sơ sai trong quá trình thẩm định là một chỉ số đo lường mức độ các hồ sơ tín dụng được xem xét và xét duyệt mà sau đó được phát hiện có các sai sót, không chính xác hoặc thiếu thông tin cần thiết.

✚ Tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn:

Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn là hai chỉ số quan trọng trong lĩnh vực tín dụng của ngân hàng, được sử dụng để đánh giá khả năng hoàn trả của khách hàng và mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay. Cụ thể:

Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu: Đây là tỷ lệ giữa giá trị các khoản vay có các khoản nợ quá hạn/ nợ xấu trên tổng giá trị các khoản vay của ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn/nợ xấu cho thấy mức độ chậm trễ trong việc trả nợ của khách hàng và có thể là tín hiệu tiên đoán về tiềm ẩn rủi ro tín dụng.

Tỷ lệ nợ được phân thành 5 nhóm khác nhau, bao gồm:

Nợ đủ tiêu chuẩn(Standard): là các khoản nợ có gốc và lãi được thanh toán đúng hạn, không có bất kỳ biểu hiện nào về khó khăn trong việc thanh toán nợ. Hơn nữa, dự kiến rằng khách hàng có khả năng thanh toán đầy đủ gốc và lãi theo cam kết đã được thỏa thuận.

Nợ cần chú ý (Watch): là những khoản nợ đang ở trong tình

trạng có nguy cơ không thể thanh toán đầy đủ gốc và lãi nếu không có các biện pháp xử lý thích hợp. Vì thế, các khoản nợ này cần được theo dõi một cách tỉ mỉ hơn so với mức bình thường.

Nợ dưới tiêu chuẩn (Substandard): là những khoản nợ mà có nghi ngờ về khả năng thanh toán đầy đủ gốc, lãi theo cam kết. Nợ này cũng có thể có gốc hoặc/lãi quá hạn trên 90 ngày hoặc tài sản đảm bảo đang giảm giá trị, dẫn đến nguy cơ mất giá trị của khoản vay nếu không có biện pháp xử lý kịp thời.

Nợ nghi ngờ (Doubtful): là những khoản nợ mà không thể thu hồi đầy đủ gốc, lãi trong điều kiện hiện tại hoặc lãi hoặc/lãi gốc đã quá hạn trên 180 ngày. Nhóm nợ này đã bị giảm giá trị, nhưng vẫn còn một số khả năng cải thiện chất lượng nợ do có những yếu tố có thể tác động tích cực.

Nợ mất vốn (Loss): là những khoản nợ mà không có khả năng thu hồi gốc hoặc/lãi đã quá hạn trên 1 năm

1.3.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định tín dụng

a. Nhân tố chủ quan

- Kiến thức và Kinh nghiệm:
- Sự khách quan và tư duy phân tích:
- Đạo đức và Trách nhiệm cá nhân:
- Áp lực và Tâm lý:
- Quan điểm cá nhân:
- Khả năng làm việc nhóm:
- Chính sách và quy trình thẩm định:
- Công nghệ thông tin và hệ thống hỗ trợ:
- Khung quản lý và đào tạo nhân viên:

b. Nhân tố khách quan:

- Môi trường pháp lý:
- Môi trường kinh tế:

- Môi trường văn hoá - xã hội:
- Môi trường chính trị:

**1.3.4 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng
Khách hàng cá nhân của một số ngân hàng TMCP trong nước**

CHƯƠNG 2.

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG

2.1 GIỚI THIỆU VỀ NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI

2.1.1 Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng được thành lập theo giấy phép đăng ký kinh doanh số 0100282873-025 ngày 02/07/2007 đăng ký thay đổi lần thứ 4 ngày 05/12/2013. Trụ sở chính tại 152 đường 2/9, phường Hoà Thuận Đông, Quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng. Sau gần 15 năm hoạt động trên địa bàn, trải qua nhiều giai đoạn biến chuyển khó khăn của tình hình kinh tế thế giới. Chi nhánh Nam Đà Nẵng hiện nay đã có được vị thế của riêng mình trên địa bàn và ngày càng phát triển lớn mạnh, là môi trường chuyên nghiệp để các thế hệ trẻ đến học tập, trải nghiệm và gắn bó công việc lâu dài.

Ngoài trụ sở chính tại 152 đường 2/9, chi nhánh hiện nay đã phát triển và mở rộng thêm 03 phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh:

- Phòng giao dịch Hải Châu
- Phòng giao dịch Sơn Trà
- Phòng giao dịch Cẩm Lệ

2.2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG.

2.2.1 Thực trạng công tác thẩm định khách hàng cá nhân

a. Nhóm chỉ tiêu định tính

Sơ đồ quy trình thẩm định tín dụng line KHCN tại MB

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ và tư vấn thủ tục vay vốn

- CV QHKH tiếp nhận đề nghị vay vốn của khách hàng, thực hiện tư vấn, hướng dẫn khách hàng về hồ sơ vay theo quy định của MB

- Yêu cầu KH cung cấp hồ sơ theo checklist quy định tại MB, đồng thời kiểm tra thông tin lịch sử tín dụng của KH.

Bước 2: Thực hiện định giá tài sản (tự định giá sơ bộ/ qua công ty định giá độc lập) kiểm tra hồ sơ liên quan nếu KH đáp ứng được Fisrt Check tại MB.

Bước 3: Thực hiện thẩm định và lập báo cáo đề xuất

- Sau khi khách hàng cung cấp đủ hồ sơ, CV QHKH thực hiện kiểm tra tính đầy đủ, phù hợp, chính xác của các loại chứng từ và yêu cầu KH thực hiện bổ sung chứng từ (nếu cần thiết)

- Thực hiện thẩm định chi tiết các hồ sơ chứng từ theo phương pháp 6C

- Lập báo cáo đề xuất, thẩm định đối với thuộc luồng phê duyệt tự động, thực hiện trình kiểm soát cấp trực tiếp.

Bước 4: Kiểm soát đề xuất

- Cấp kiểm soát thực hiện tiếp nhận thông tin từ CV QHKH, thực hiện kiểm soát lại toàn bộ và đưa ra nhìn nhận tổng quan về khách hàng. Thực hiện thẩm định bằng phương pháp hồ sơ, hoàn thiện kiểm soát, chuyển bước tiếp theo.

- Hệ thống khởi chạy ma trận luồng giá trị để xác định khoản vay thuộc luồng phê duyệt tự động/ phê duyệt chuyên gia.

- Chuyển luồng phê duyệt tự động, hoàn thành phê duyệt, ra thông báo cho vay/ từ chối và gửi thông tin đến khách hàng hoặc chuyển luồng chuyên gia.

Bước 5: Thẩm định chuyên gia: Đối với luồng phê duyệt chuyên gia, thường đối với lượng hồ sơ có giá trị lớn hoặc phức tạp, vượt thẩm quyền của chi nhánh sẽ chuyển lên bộ phận chuyên gia để đánh lại. Bước này, chuyên gia được phép yêu cầu CV QHKH bổ sung tiếp hồ sơ, chứng từ có liên quan nếu thấy hồ sơ phương án chưa hợp lý, có sai sót hoặc mâu thuẫn trong các chứng từ của khách hàng cung cấp.

Bước 6: Kiểm soát chuyên gia: Tổng hợp đánh giá của thẩm định chuyên gia, bổ sung quan điểm và đưa ra kết luận, thực hiện gửi email về lấy ý kiến ĐVKD và chuyên tiếp qua phê duyệt chuyên gia

Bước 7: Phê duyệt chuyên gia: Cấp phê duyệt nhận định lại toàn bộ nội dung trên báo cáo, sau đó thực hiện phê duyệt phương án hoặc trả về cho thẩm định, trả về cho ĐVKD nếu có nội dung cần làm rõ. Sau khi hoàn thiện, hệ thống sẽ gửi thông báo cho ĐVKD và cho khách hàng qua điện thoại.

Nhận xét: Dựa vào sơ đồ quy trình, diễn giải các bước quy trình ta có thể nhận thấy được các vấn đề còn tồn đọng khiến cho thời gian xử lý còn lâu và hiệu suất còn chậm, kéo dài như: luồng quy trình bị đứt quãng, thời gian chờ bổ sung chứng từ, chờ làm rõ thông tin, thẩm định từ 2 bước trở lên qua nhiều phương pháp. Công việc làm lại, thực hiện lại nếu cấp kiểm soát, phê duyệt cần làm rõ thêm các thông tin. Chi tiết tồn tại như:

- Chuyên viên chưa có nhiều kinh nghiệm, chưa nắm rõ quy trình, quy định check list, tư vấn không đủ chi tiết hoặc không đảm bảo rằng khách hàng hiểu rõ các thủ tục và yêu cầu cần thiết. Điều này dẫn đến gặp khách hàng nhiều lần và yêu cầu bổ sung khách hàng cung cấp chứng từ nhiều lần, kéo dài thời gian thẩm định.

- Định giá tài sản không đồng nhất: Việc chuyển hồ sơ chứng từ qua bộ phận định giá thứ 3, chờ chuyên viên định giá tiếp nhận hồ sơ, đi khảo sát tài sản đảm bảo thực tế có thể mất thời từ 3-4 ngày tại khâu định giá tài sản, kết quả định giá tham khảo có thể dẫn đến sự không đồng nhất trong kết quả định giá giữa ĐVKD và công ty độc lập, khi kết quả định giá chưa đúng, phù hợp thông tin của khách hàng.

- Việc yêu cầu bổ sung chứng từ trong nhiều giai đoạn có thể làm chậm quy trình và không hiệu quả, chưa có sự đồng nhất trong việc xác định đầy đủ của hồ sơ.

- Kiểm soát chưa rõ ràng: Cấp kiểm soát cần thực hiện thêm các phương pháp thẩm định khác như trực tiếp hoặc đối chiếu dữ liệu qua thông tin bên thứ 3 khác để kiểm tra lại toàn bộ thông tin về khách hàng từ cấp chuyên viên

- Luồng quy trình thẩm định bị đứt quãng, không liên tục do thời gian chờ thu thập bổ sung chứng từ liên quan. Khách hàng thường phải bổ sung chứng từ 2-3 lần trong quy trình hiện tại nếu có thiếu sót trong khâu cung cấp hồ sơ ban đầu

- Đối với luồng thẩm định chuyên gia, thực hiện từ 2 lần trở lên. Thứ nhất, CV QHKH là người thực hiện thẩm định và đánh giá lần 1, cấp kiểm soát thực hiện thẩm định và đánh giá lần 2, tiếp tục thực hiện thẩm định và đánh giá qua chuyên gia lần 3 đối với phương án thuộc thẩm quyền hội sở quyết định, điều này giúp kiểm soát tốt được rủi ro trong kinh doanh nhưng tăng thời gian cam kết dịch vụ với khách hàng.

Phương pháp thẩm định: Ngoài việc áp dụng các phương án định tính và định lượng truyền thống như các tổ chức tín dụng khác, MB đã và đang triển khai phương pháp bổ sung thứ 3 là Xác minh thông tin (XMTT điện thoại/ XMTT thực tế)

- Việc áp dụng bổ sung phương pháp xác minh thông tin là cần thiết để kiểm soát tốt hơn và phòng ngừa được rủi ro sớm hơn nhưng cần bổ sung các bước, cách thức thực hiện để chuẩn hóa quy trình cụ thể

Nhân sự thẩm định:

Nhân sự của MB đa phần là những cá nhân có năng lực và trình độ, kinh nghiệm phù hợp với vị trí công việc của mình, được đào tạo bài bản, có kiến thức thực tế, có kỹ năng làm việc tốt. Ngoài ra, để phục vụ công tác thẩm định được tốt và phù hợp với định hướng của Ngân hàng từng thời kỳ, MB còn chú trọng đến việc đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu, đào tạo các kỹ năng thẩm định (như kỹ năng nhận

diện hồ sơ giả mạo, kỹ năng gọi điện thoại.) phù hợp với từng vị trí chức danh. Hình thức đào tạo online, trực tiếp tùy thuộc vào mức độ quan trọng và định hướng của ban lãnh đạo ngân hàng

b. Nhóm chỉ tiêu định lượng

🚦 Năng suất lao động:

Dựa vào dữ liệu năng suất lao động trên, ta có thể thấy được rằng năng suất lao động bình quân năm 2022 giảm so với năm 2021, đa phần do ảnh hưởng từ năng suất lao động bình quân của đội ngũ chuyên viên level 1,2 thường không đạt, không hoàn thành. Nguyên nhân trên là do lực lượng nhân sự còn mỏng, chưa đủ kinh nghiệm và tích lũy kinh nghiệm, tốn nhiều thời gian tra cứu, đọc, tìm hiểu quy trình trong khâu xử lý hồ sơ.

🚦 Thời gian xử lý hồ sơ: (SLA)

SLA là thời gian cam kết chất lượng dịch vụ, đây là yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp tới cảm nhận của khách hàng khi làm việc với ngân hàng. Việc đo SLA cụ thể tại từng giai đoạn, từng bước khiến cho tổ chức đánh giá được quy trình hiện tại đang vướng hoặc thiếu sót tại khâu, đơn vị nào để tiến hành xử lý và cải tiến. Tiến độ xử lý, quy trình xử lý có được hoàn thiện hay không đều được thể hiện ở mức SLA từng khâu. Qua bảng dữ liệu năm 2022, ta có thể thấy tỷ trọng SLA không đạt chiếm tỷ trọng cao. Một số nguyên nhân chủ yếu được nhận thấy ảnh hưởng đến SLA, cụ thể như:

- Số lượng nhân sự mỏng, chưa đủ đáp ứng nhu cầu tăng trưởng của phòng, dẫn đến tình trạng quá tải công việc
- Thu thập hồ sơ, bổ sung hồ sơ: Qua thực tế, việc khách hàng cung cấp toàn bộ hồ sơ, chứng từ đầy đủ trong một lần là rất ít, khách hàng thường chỉ cung cấp hồ sơ đầy đủ từ 3-4 lần. Nguyên nhân: Khách hàng chưa được tư vấn kỹ càng và hiểu được toàn bộ các loại chứng từ cần thiết, điều này khiến cho việc cung cấp hồ sơ còn khó khăn.

- CV QHKKH thường phải xử lý một lúc nhiều công việc khác liên quan đến quản lý khách hàng hiện hữu như thu nợ, xuất tài sản, đổi chấp, tư vấn sản phẩm dịch vụ khác... trong khi vẫn phải đảm bảo được SLA

🚦 Tỷ lệ sai sót trong quá trình thẩm định:

80% sai sót trong khâu thẩm định nguyên nhân chủ yếu tập trung thuộc về lỗi từ đánh giá sai thông tin trên báo cáo đề xuất và báo cáo thẩm định, thiếu chứng từ checklist theo quy định và lỗi nhập liệu báo cáo: nhập liệu sai thông tin trên báo cáo thẩm định. Chi nhánh cần thực hiện đầy mạnh các giải pháp để khắc phục ba tình trạng trên để cải thiện tỷ lệ sai sót trong thẩm định

🚦 Tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn:

Chỉ tiêu NPL đang là thách thức lớn đối với mỗi cá nhân cũng như đối với toàn hàng. Tỷ trọng NPL được giao 1.3% trong khi Tỷ trọng NPL hiện hữu ~ 2.8%, gần gấp 200% so với chỉ tiêu được phân giao. Nguyên nhân dẫn đến tỷ lệ nợ xấu cao xuất phát từ các đối tượng khách hàng, lĩnh vực mà ngân hàng hướng đến giai đoạn 2021 là bất động sản. Qua năm 2022 ta nhận thấy được tỷ lệ NPL không mấy khả thi trong KPI của ngân hàng. Điều này buộc ngân hàng phải đưa ra các biện pháp để giảm tỷ lệ NPL lại để hoàn thành kế hoạch được giao và giảm nguy cơ nhảy nhóm nợ từ các khoản vay khác.

🚦 Tỷ lệ phương án active:

Nhận xét: Qua dữ liệu đo lường từ hệ thống, có thấy nhận thấy rằng, tuy số lượng phương án hoàn thành nhiều nhưng chưa được hiệu quả. Một số nguyên nhân dẫn đến tình trạng trên như:

- Hồ sơ không đủ chất lượng hoặc không đầy đủ để tiếp tục trong quy trình. Điều này có thể xuất phát từ việc khách hàng không cung cấp đầy đủ thông tin hoặc hồ sơ không đáp ứng các tiêu chí cần thiết.

- Khách hàng gặp khó khăn trong việc tuân theo quy trình

hoặc yêu cầu cần thiết để tiếp tục. Chẳng hạn như thông báo phê duyệt đưa ra điều kiện nhóm 1,2,3 mà khách hàng không thể thực hiện được

- Quy trình xác minh hoặc thẩm định hồ sơ quá phức tạp hoặc mất nhiều thời gian, khách hàng có thể không muốn tiếp tục hoặc bỏ cuộc giữa chừng.

- Khách hàng cảm thấy không có giá trị đủ lớn từ việc tiếp tục khoản vay, lợi ích từ việc vay vốn không lớn hoặc thời gian và công sức đầu tư vào việc duy trì hồ sơ không xứng đáng.

- Khách hàng gặp khó khăn trong việc liên hệ, tìm kiếm hỗ trợ hoặc không nhận được thông tin đầy đủ về cách thức tiếp tục khoản vay.

- Khách hàng thay đổi đề xuất sang tổ chức tín dụng khác phù hợp hơn: Các yếu tố này thuộc về quan điểm cá nhân của người đi vay

2.2.2 Những tồn tại và nguyên nhân

a. Quy trình thẩm định có sự linh hoạt nhưng cần đảm bảo hiệu quả hơn và hoàn thiện hơn nhằm giảm thiểu rủi ro cho toàn hệ thống Nguyên nhân dẫn đến tình trạng này là do:

- Quy trình thẩm định tín dụng cần linh hoạt, cải tiến liên tục và phù hợp theo sự phát triển của thị trường.

- Văn bản, quy trình chưa đáp ứng kịp thời quy định của nhà nước

- Khách hàng giả mạo hồ sơ vay vốn

- Khách hàng chưa có nhiều kinh nghiệm trong các thủ tục ngân hàng

b. Năng lực đội ngũ nhân sự thực hiện công tác thẩm định còn hạn chế, thiếu kiến thức và kỹ năng thẩm định Nguyên nhân của tình trạng này là do:

- Quy hoạch định biên nhân sự chưa được cụ thể và đồng bộ. Ví dụ, mức tăng số lượng nhân sự thẩm định không phản ánh đầy đủ mức độ tăng số lượng hồ sơ khách hàng. Trong khi số lượng hồ sơ hàng năm tăng từ 20 đến 30%, số lượng nhân sự hàng năm không tăng/ giảm từ 5-10%.

- Nhân sự còn kiêm nhiệm nhiều chỉ tiêu, nhiệm vụ, chương trình hành động khác chỉ đạo, phân công của ban lãnh đạo ngân hàng dẫn đến bị quá tải công việc.

- Nhân sự biến động do luân chuyển, điều động hoặc tuyển dụng mới cần thời gian để làm quen và ngân hàng cũng phải bỏ ra thời gian và chi phí để đào tạo lại, đảm bảo họ hiểu rõ các quy định của ngân hàng.

c. Thời gian thẩm định lâu, năng suất thấp chưa đủ khả năng cạnh tranh với ngân hàng khác.

Nguyên nhân của tình trạng này là do:

- Đặc thù tính bảo mật của ngân hàng, chuyên viên chỉ được sử dụng máy tính nội bộ, kết nối mạng nội bộ để thực hiện các công việc hàng ngày, điều này chưa được linh hoạt khi đặc thù công việc phải liên tục di chuyển hoặc không có mặt tại chi nhánh làm việc.

- Phân quyền truy cập vào một số hệ thống cơ bản như nhập liệu báo cáo, kiểm tra email trên máy tính bảng, điện thoại di động là cần thiết để giảm thời gian các khâu xử lý nhập liệu và trao đổi công việc

- Nâng cấp hệ thống, tự động liên kết dữ liệu giữa các phần mềm nội bộ ngân hàng lên phần mềm chung SmartBPM là cần thiết để giảm thời gian tra cứu, nhập liệu báo cáo.

- Công văn, quy định còn chồng chéo khiến việc truy cập và tra cứu chưa được nhanh chóng và linh hoạt

- Chưa tích hợp thông tin, liên kết dữ liệu bên ngoài từ các

nguồn thông tin chính thống vào cơ sở dữ liệu tra cứu của hệ thống: Việc tích hợp thông tin tra cứu dữ liệu giúp chuyên viên có thể giảm thời gian thẩm định và hạn chế thời gian chờ phản hồi dữ liệu từ bên thứ 3. Thời gian chờ phản hồi thông tin từ bên thứ 3 không thể đo lường được và ảnh hưởng trực tiếp vào thời gian thẩm định của nhân viên. Tuy nhiên để thực hiện được điều này cần sự đóng góp và định hướng của cả hệ thống và định hướng riêng mỗi chi nhánh.

- Hệ thống tra cứu thông tin tài sản, chủ sở hữu tài sản qua cổng tra cứu thông tin nội bộ chưa được đồng bộ với thông tin từ sở tài nguyên và môi trường. Điều này gây ra thời gian xử lý tăng lên cho chuyên viên khi phải thực hiện việc tra cứu độc lập thông qua trang thông tin của sở tài nguyên

- Hệ thống tra cứu dữ liệu doanh nghiệp hiện hữu chưa cập nhật nhanh chóng các báo cáo kiểm toán, quyết toán của doanh nghiệp mà chỉ cập nhật được khoảng thời gian T-1 (T năm hiện hữu)

d. Tỷ lệ hồ sơ active thấp, tỷ lệ sai sót cao, giảm sự hài lòng của khách hàng.

Nguyên nhân của tình trạng này là do

- Khi áp dụng các quy định, sản phẩm chung cho tất cả các lĩnh vực vào một số các sản phẩm đặc thù tại địa phương là chưa phù hợp, điều này dẫn đến việc đưa ra các điều kiện, quy định giải ngân khiến cho khách hàng không thực hiện được, dẫn đến tỷ lệ hồ sơ active thấp, tỷ lệ sai sót và khác biệt cao giữa khách hàng và đơn vị.

- Chi nhánh cần chủ động hơn trong việc xây dựng chính sách sản phẩm riêng, chính sách áp dụng riêng đối với đặc thù đối với các lĩnh vực, ngành nghề tại địa phương hoặc chính sách, cơ chế đặc thù để liên kết, khai thác chéo các doanh nghiệp, tổ chức khác trên địa bàn.

CHƯƠNG 3.

GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI.

3.1 ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI ĐẾN NĂM 2026

3.1.1 Phương hướng hoạt động của Ngân hàng TMCP Quân Đội:

MB đã xác định tôn chỉ "Tăng tốc số - Hấp dẫn khách hàng - Hiệp lực Tập đoàn - An toàn bền vững" và tầm nhìn "Trở thành doanh nghiệp số, Tập đoàn Tài chính dẫn đầu" nhằm định hướng cho chiến lược đến năm 2026. Để thực hiện mục tiêu này, MB đã hợp tác với McKinsey - đơn vị tư vấn chiến lược - để nâng cao chất lượng dịch vụ và phục vụ tầm nhìn mới.

3.1.2 Định hướng cụ thể trong nâng cao chất lượng thẩm định

- Liên tục cải tiến: Chất lượng thẩm định tín dụng không phải là một điểm dừng. Luôn tiến hành đánh giá và cải tiến liên tục để đảm bảo rằng quy trình thẩm định luôn đáp ứng được các yêu cầu và thay đổi trong môi trường kinh doanh.

- Đào tạo và phát triển nhân viên: Đảm bảo rằng nhân viên thẩm định được đào tạo đầy đủ về các quy trình, tiêu chí và kỹ năng cần thiết. Cung cấp họ với khả năng phân tích thông tin, đánh giá rủi ro và thực hiện quyết định thẩm định chính xác.

- Xây dựng quy trình thẩm định rõ ràng: Thiết lập quy trình thẩm định tín dụng chi tiết và minh bạch, bao gồm các bước, tiêu chí, và hồ sơ cần thiết. Điều này giúp đảm bảo rằng mọi hồ sơ đều được xem xét và thẩm định theo cùng một cách tiếp cận.

- Tự động hóa quy trình: Sử dụng công nghệ để tự động hóa một phần hoặc toàn bộ quy trình thẩm định tín dụng. Điều này giúp giảm thiểu sai sót do con người, tăng tốc độ xử lý, và cải thiện tính chính xác.

- Sử dụng dữ liệu và phân tích: Áp dụng phân tích dữ liệu để đánh giá tình trạng tài chính của khách hàng một cách rõ ràng và khách quan. Sử dụng các chỉ số và dữ liệu để định rõ khả năng trả nợ và rủi ro.

3.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

3.3.1 Đề xuất giải pháp đối với Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

a. Tăng năng lực chuyên viên thẩm định khách hàng cá nhân thông qua đào tạo liên tục, thi chức danh định kỳ hàng quý

Đào tạo nhận biết chứng từ giả mạo để giải quyết khó khăn đối trong việc đánh giá tính chân thực của hồ sơ.

Đào tạo quy định về các điều kiện cấp tín dụng đối với các lĩnh vực đặc thù hoặc lĩnh vực có điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật

Tập trung đào tạo cho chuyên viên mới gia nhập, đặc biệt trong khoảng thời gian 1 - 3 năm để nâng cao kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng lập Báo cáo và kỹ năng đàm phán với khách hàng. Đồng thời, có thể thực hiện việc luân chuyển qua các bộ phận khác để có cái nhìn tổng quan về công việc và mối quan hệ tác nghiệp giữa các bộ phận khác nhau, tạo hiệu quả và chất lượng tốt nhất trong công việc.

Thực hiện đánh giá toàn diện về nhân sự thẩm định tín dụng hàng tháng

Mời đội ngũ chuyên gia thẩm định hội sở cần đào tạo, cho lực

lượng tại chi nhánh cách thức thẩm định, cách nhận biết và đọc vị khách hàng khi tác nghiệp. Từ đó nâng cao chất lượng báo cáo thẩm định, thời gian thẩm định, năng suất.

Thường xuyên tổ chức buổi hội thảo, chia sẻ kinh nghiệm và hợp tác nội bộ trong giữa các khối, phòng ban có liên quan nhằm tăng năng lực nhận biết rủi ro tín dụng trong việc cho vay KHCN.

Đầu tư vào đào tạo kỹ năng giao tiếp nội bộ. Giao tiếp đúng cách và thông tin chính xác sẽ giúp tận dụng được các thông tin từ khách hàng

Tuyển dụng lực lượng nhân sự thẩm định có kinh nghiệm tại các tổ chức tín dụng khác trên địa bàn như Vietcombank, Vietinbank, BIDV, Seabank..

b. Chủ động liên kết các cơ quan hành chính sự nghiệp trên địa bàn Đà Nẵng để thực hiện việc tham vấn, tra cứu thông tin khi cần thiết.

Xây dựng mạng lưới đối tác: Tạo ra một danh sách các đơn vị cơ quan, phòng ban chức năng hoạt động trên địa bàn và xây dựng một mạng lưới hợp tác tin cậy. Điều này có thể bao gồm các cơ quan chính phủ, tổ chức phi chính phủ, các tổ chức xã hội và các tổ chức địa phương khác.

Thực hiện liên kết với các cơ quan ban ngành tại địa phương: Đặc biệt các cơ quan liên quan đến công chứng, chứng thực như: Văn phòng công chứng số 1,2,3, văn phòng công chứng Trọng Tâm, Nguyễn Hải Sâm, Sông Hàn... để liên kết kiểm tra dữ liệu về tình hình góp vốn, chuyển nhượng, mua bán tài sản của các cá nhân trên địa bàn..

Liên kết dữ liệu với các tổ chức công trên địa bàn sở tài nguyên và môi trường thành phố Đà Nẵng, sở kế hoạch và đầu tư, cơ quan thuế các Quận Hải Châu, Cẩm Lệ, Ngũ Hành Sơn.. , Ủy ban nhân dân thành phố, quận huyện,... để hỗ trợ tra cứu thông tin liên quan

đến pháp lý tài sản, tranh chấp bất động sản, pháp lý hộ kinh doanh, cá nhân, hộ kinh doanh còn nợ thuế... Việc thực hiện công tác trên giảm thiểu đáng kể thời gian thẩm định tín dụng, tăng năng suất và chất lượng thẩm định cũng như giúp ngân hàng đưa ra quyết định nhanh chóng và chính xác.

Việc thu thập dữ liệu từ cơ quan như sở tài nguyên và môi trường thành phố Đà Nẵng là ưu tiên hàng đầu và cực kỳ quan trọng như: Khách hàng có nhiều tài sản đảm bảo, tài sản tích lũy kê khai cần được chuyên viên kiểm tra kỹ lại tính chính xác thông tin khách hàng cung cấp là đúng, điều này giảm thiểu được rủi ro cho ngân hàng. Đối với việc tra cứu chủ tài sản, vị trí tài sản trên thực tế dựa vào sổ thửa đất và tờ bản đồ trên thông tin giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đã được thành phố Đà Nẵng hoàn thành công cụ tra cứu thông tin trên qua website <http://ttdd.tnmt.danang.gov.vn/>, tuy nhiên thông tin tra cứu vào hệ thống của thành phố còn chưa được nhanh chóng, vẫn còn lỗi dữ liệu. Chi nhánh đi nhanh hơn trong việc thúc đẩy nhanh liên kết được dữ liệu trên vào hệ thống ngân hàng.

c. Đầu mối chính trong việc xây dựng, cải tiến và đề xuất ban hành sản phẩm phù hợp với đặc thù thị trường

Cùng với tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế, các khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ trên địa bàn cũng tăng trưởng nhanh chóng và phát triển. Để đảm bảo được chất lượng cần ban hành quy định, sản phẩm riêng dành cho các đối tượng đặc thù của kinh doanh mà chỉ có cá nhân tại địa bàn mới nắm rõ.

Chi nhánh cần chủ động tổ chức, thu thập thông tin về các ngành nghề truyền thống đặc biệt trên địa bàn, tự chủ động đưa ra cách thức triển khai, cách ghi nhận và phát triển sản phẩm mới dành riêng cho các làng nghề cổ truyền trong thị trường thành phố Đà Nẵng. Chẳng hạn như phát triển sản phẩm thúc đẩy sản xuất kinh doanh dành cho địa bàn phố cổ Hội An, hoặc sản phẩm cho vay sản

xuất kinh doanh dành cho thị trường làng đá mỹ nghệ Ngũ Hành Sơn...

d. Phối hợp phòng phát triển sản phẩm để triển khai phát triển sản phẩm đặc lỗ dành riêng cho đơn vị giảm thiểu thời gian thẩm định, nâng cao chất lượng thẩm định

e. Tăng mức độ hài lòng của khách hàng

f. Tăng cường công tác xử lý nợ có vấn đề, tổ chức rà soát các khách hàng cá nhân có dư nợ lớn đang gặp khó khăn để hỗ trợ kịp thời.

Rà soát nhanh các khách hàng vay mua bất động sản từ 3 bất động sản trở lên, khách hàng có dư nợ tín dụng cá nhân lớn, thực hiện hỗ trợ khách hàng cơ cấu theo quy định của ngân hàng nhà nước nếu khách hàng đồng ý cơ cấu và thuộc diện được cơ cấu theo quy định của nhà nước đối với cá khách hàng cá nhân gặp khó khăn.

Song song với việc giảm tỷ trọng nợ xấu, nợ quá hạn thì chi nhánh cần tăng trưởng nhanh hơn về quy mô để đảm bảo được tỷ lệ NPL về mức cho phép của ngân hàng.

g. Khuyến khích khách hàng sử dụng các công cụ đảm bảo tiền vay

Việc gặp phải vấn đề rủi ro không mong muốn như đau ốm, mất khả năng lao động trong quá trình vay vốn của ngân hàng là điều không mong muốn của bất cứ cá nhân nào. Vì vậy, khách hàng cần được hiểu biết rõ ràng và tư vấn kỹ càng, hướng dẫn cụ thể của chuyên viên trong việc tham gia các bảo hiểm khoản vay nhằm đảm bảo được lợi ích tốt nhất cho khách hàng và ngân hàng. Một số bảo hiểm cần được tham gia như bảo hiểm cháy nổ, bảo hiểm tử kỳ, bảo hiểm khoản vay....

3.3 MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

3.3.1 Khuyến nghị đối với cấp hội sở ngân hàng

a. Cải tiến quy trình thẩm định tín dụng, hoàn thiện cẩm nang thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân

b. Tăng cường cải tiến công nghệ tại Ngân hàng

3.3.2 Khuyến nghị đối với các cơ quan ban ngành

Các cơ quan quản lý hành chính nhà nước cần thực hiện quản lý thông tin pháp lý cá nhân và cung cấp giấy tờ pháp lý theo quy định của nhà nước. Đồng thời, cần thiết lập hệ thống thông tin pháp lý cá nhân để các cơ quan hành chính có thể dễ dàng tra cứu và liên tục cập nhật thông tin mới nhất. Việc khai thác thông tin cá nhân từ cơ quan hành chính phải tuân thủ quy định và phải mất phí. Chỉ khi thỏa mãn các điều kiện này, thông tin mới có thể được sử dụng hiệu quả và bảo mật.

Quá trình định giá, xử lý tài sản bảo đảm đòi hỏi sự hỗ trợ từ các cơ quan khác như Tòa án, Viện kiểm soát, cơ quan thi hành án, phòng công chứng, cơ quan thuế, hải quan. Cần đề xuất các cơ quan này hỗ trợ ngân hàng trong việc thu hồi nợ một cách nhanh chóng, giúp tiết kiệm chi phí và công sức cho ngân hàng, đồng thời bảo đảm nguồn vốn vay.

Tòa án, Viện kiểm soát, cơ quan thi hành án cần nâng cao trách nhiệm và hỗ trợ tổ chức tín dụng trong việc xử lý các khoản nợ xấu phát sinh, trở thành điểm tựa pháp lý tin cậy giúp ngân hàng xử lý tài sản bảo đảm và thu hồi tiền vay nhanh chóng.

Ủy ban nhân dân cần xây dựng khung giá đất chuẩn, phù hợp với biến động giá đất trên địa bàn, để ngân hàng có thể rút ngắn thời gian thẩm định giá trị tài sản bảo đảm khi cho vay khách hàng.

3.3.3 Khuyến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước cần điều chỉnh, bổ sung và ban hành các cơ chế tín dụng thích hợp với môi trường kinh doanh của Việt Nam hiện nay.

Cần thiết lập những chính sách cho vay ưu đãi, nhằm hỗ trợ và giải quyết khó khăn, tạo điều kiện cho các hộ kinh doanh cá thể giải quyết nhu cầu về vốn để thực hiện sản xuất, kinh doanh.

Nhanh chóng ban hành các quy định, hướng dẫn về hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn hoặc ngành nghề khó khăn đang chịu ảnh hưởng covid

Cần tích cực thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy chế hoạt động cho vay của các ngân hàng trong hệ thống ngân hàng Việt Nam.

Ngân hàng Nhà nước cần phối hợp với các cơ quan hành chính Nhà nước để xây dựng hệ thống quản lý thông tin Khách hàng, tra cứu thông tin, tạo môi trường dữ liệu cung cấp thông tin riêng cho lĩnh vực ngân hàng.

Đẩy mạnh các chương trình thi đua về các chuẩn mực và đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử dành cho cán bộ nhân viên ngành ngân hàng đến các tổ chức tín dụng, giúp cán bộ nhân viên hiểu rõ và có kinh nghiệm hơn trong ngành Ngân hàng..