

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ NỘI VỤ

...../...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

TRẦN THỊ HỒNG NHUNG

**CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU –
CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng

Mã số: 60 34 02 01

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN THỊ THÁI HÙNG

THỪA THIÊN HUẾ - NĂM 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “**Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình**” là công trình nghiên cứu của tôi. Các nội dung trong luận văn là trung thực. Những kết luận khoa học chưa từng được ai công bố trong bất kì một công trình nào khác. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính trung thực của luận văn.

Thừa Thiên Huế, ngày 27 tháng 12 năm 2017

Học viên

Trần Thị Hồng Nhung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này, ngoài sự cố gắng của bản thân, tôi đã nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều tập thể và cá nhân. Với lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc, tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến các tập thể và cá nhân đó.

Đặc biệt tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Thị Thái Hưng, người trực tiếp hướng dẫn, đã hết lòng tạo mọi điều kiện thuận lợi, giúp đỡ tôi rất nhiều trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới toàn thể các thầy, cô giáo của Học viện Hành chính, những người đã giảng dạy, động viên, khuyến khích và tạo mọi điều kiện cho tôi trong quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn gia đình, những người thân và bạn bè đã chia sẻ cùng tôi những khó khăn, động viên và khích lệ tôi trong học tập, nghiên cứu để hoàn thành luận văn này.

Do giới hạn về mặt thời gian và trình độ còn hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy, cô giáo để luận văn này được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

Học viên
Trần Thị Hồng Nhung

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	3
Chương 1. CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN	7
1.1 Hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân	7
1.1.1 <i>Khái niệm tín dụng cá nhân</i>	7
1.1.2 <i>Đặc điểm riêng của tín dụng cá nhân</i>	8
1.1.3 <i>Vai trò của hoạt động tín dụng cá nhân</i>	10
1.1.4 <i>Các sản phẩm tín dụng cá nhân</i>	13
1.2 Chất lượng tín dụng khách cá nhân	14
1.2.1 <i>Quan niệm về chất lượng tín dụng cá nhân</i>	14
1.2.2 <i>Khái niệm rủi ro tín dụng</i>	15
1.2.3 <i>Mối quan hệ giữa rủi ro tín dụng và chất lượng tín dụng</i>	16
1.2.4 <i>Các chỉ tiêu đo lường chất lượng tín dụng cá nhân</i>	16
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân	24
1.3.1 <i>Các nhân tố về môi trường hoạt động</i>	24
1.3.2. <i>Các nhân tố thuộc về phía khách hàng</i>	26
1.3.3. <i>Các nhân tố thuộc về phía ngân hàng</i>	27
1.4. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân	30
1.5 Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại một số ngân hàng thương mại bán lẻ tại Việt Nam	32
Tiểu kết chương 1	36
Chương 2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH	37
2.1 Tổng quan Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình	37

2.1.1 Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình	37
2.1.2 Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình	38
2.2 Thực trạng hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân	40
2.2.1. Các quy định về tín dụng và chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân	40
2.2.2. Sơ lược về các sản phẩm tín dụng cá nhân chủ yếu	46
2.2.3 Thực trạng tín dụng cá nhân tại ACB Quảng Bình	48
2.2.4 Thu nhập từ hoạt động tín dụng cá nhân	58
2.3 Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình	60
2.3.1 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân	60
2.3.3 So sánh chất lượng tín dụng của ACB Quảng Bình so với một số chi nhánh cùng hệ thống ACB và các ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Quảng Bình	72
2.4 Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại ACB Quảng Bình.....	76
2.4.1 Những kết quả đạt được	76
2.4.2 Những tồn tại và nguyên nhân	79
Tiểu kết chương 2.....	82
Chương 3.GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH.....	83
3.1 Mục tiêu, định hướng phát triển tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình trong tương lai.....	83
3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình.	86

<i>3.2.1 Tuân thủ quy chế và trình tự thủ tục cấp tín dụng cá nhân</i>	<i>86</i>
<i>3.2.2 Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng</i>	<i>89</i>
<i>3.2.3 Tăng cường công tác đánh giá, xử lý nợ xấu</i>	<i>90</i>
<i>3.2.4 Tăng cường nâng cao năng lực toàn diện nguồn nhân lực.....</i>	<i>90</i>
3.3 Kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân	92
<i>3.3.1 Kiến nghị đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu</i>	<i>92</i>
<i>3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước Việt Nam</i>	<i>96</i>
<i>3.3.3 Kiến nghị đối với chính phủ Việt Nam.....</i>	<i>97</i>
KẾT LUẬN.....	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	106

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ACB	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam
BTD	Ban tín dụng
CA	Chuyên viên phân tích tín dụng
CLMS	Hệ thống quản lý hồ sơ
CNTT	Công nghệ thông tin
COG	Nhân viên quản lý tín dụng
DNA	Phần mềm quản lý thông tin khách hàng
HSO	Hồ sơ
HSTD	Hồ sơ tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KPP	Kênh phân phối
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NVKS	Nhân viên kiểm soát
NVPT	Nhân viên phân tích tín dụng
NVTĐ	Nhân viên thẩm định tín dụng
OS	Nhân viên pháp lý chứng từ
PD	Phê duyệt
PFC	Chuyên viên tư vấn tài chính cá nhân
RA	Chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp bậc 1
RM	Giám đốc quan hệ khách hàng doanh nghiệp
RO	Chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp bậc 2
Sacombank	Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn thương tín
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TĐTS	Thẩm định tài sản
TKY	Thư ký
TMCP	Thương mại cổ phần
TT	Trung tâm
TTKV	Trung tâm phân tích tín dụng khu vực
UBNTD	Ủy ban tín dụng

VAMC	Công ty TNHH MTV quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam
VLD	Vốn lưu động
VPbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Mô hình tổ chức hoạt động của ACB Quảng Bình.....	38
---	-----------

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Kết quả một số chỉ tiêu chủ yếu của hoạt động kinh doanh	39
Bảng 2.2 - Các bước thực hiện của quy trình cho vay cá nhân tại ACB .	43
Bảng 2.3 Doanh số cho vay	48
Bảng 2.4 Dư nợ cho vay	50
Bảng 2.5 Dư nợ tín dụng cá nhân theo loại sản phẩm.....	56
Bảng 2.6 Thu nhập từ hoạt động cho vay của ACB – Chi nhánh Quảng Bình giai đoạn 2014 -2016	59
Bảng 2.8 Dư nợ quá hạn phân theo lĩnh vực cho vay	63
Bảng 2.9 Nợ xấu tại ACB – Chi nhánh Quảng Bình 2014 – 2016.....	64
Bảng 2.10 Dư nợ xấu phân theo lĩnh vực cho vay.....	66
Bảng 2. 11 Tỷ lệ nợ khó đòi.....	68
Bảng 2.12Tỷ lệ nợ khó đòi theo lĩnh vực cho vay	69
Bảng 2.13 So sánh nợ quá hạn của ACB Quảng Bình với các chi nhánh cùng hệ thống ACB.	73
Bảng 2.14 So sánh nợ xấu của ACB Quảng Bình với các chi nhánh cùng hệ thống ACB.	74
Bảng 2.15 So sánh nợ quá hạn của ACB Quảng Bình với các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.....	75
Bảng 2.16 So sánh nợ xấu của ACB Quảng Bình với các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.....	76

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Doanh số cho vay	49
Biểu đồ 2.2 Tỷ trọng dự nợ cho vay.....	51
Biểu đồ 2.3 Dự nợ tín dụng cá nhân theo kỳ hạn.....	52
Biểu đồ 2.4 Tín dụng cá nhân theo mục đích sử dụng vốn vay	54
Biểu đồ 2.5 Dự nợ tín dụng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo	55
năm 2014 – 2016	55
Biểu đồ 2.6 Cơ cấu thu nhập từ hoạt động cho vay của ACB – Chi nhánh Quảng Bình giai đoạn 2014 -2016.....	60
Biểu đồ 2.7 Cơ cấu nợ quá hạn tại ACB Quảng Bình 2014-2016	62
Biểu đồ 2.8 Cơ cấu nợ quá hạn khách hàng cá nhân phân theo lĩnh vực cho vay.....	63
Biểu đồ 2.9 Cơ cấu nợ xấu khách cá nhân trong tổng tỷ lệ nợ xấu tại ACB – chi nhánh Quảng Bình	65
cho vay tại ACB chi nhánh Quảng Bình 2014 - 2016	67
Biểu đồ 2.10 Cơ cấu nợ xấu khách hàng cá nhân phân theo lĩnh vực	67

MỞ ĐẦU

1. Lí do thực hiện đề tài

Trải qua một thời gian hoạt động lâu dài, ngành ngân hàng đã khẳng định được vai trò quan trọng của mình trong nền kinh tế. Trong đó, hoạt động tín dụng luôn đứng ở vị trí là nền tảng, là sự phát triển bền vững của toàn ngành ngân hàng. Trong thời gian vừa qua, thế giới phải đối mặt với cuộc khủng hoảng kinh tế vô cùng nghiêm trọng, khởi đầu là sự sụp đổ của hàng loạt các ngân hàng lớn ở Mỹ. Cùng theo đó là hoạt động tái cấu trúc ngành ngân hàng của Việt Nam giai đoạn 2011-2016, nhiều thương vụ sáp nhập diễn ra, một vài ngân hàng đã biến mất và hàng loạt ngân hàng yếu kém được xử lý dứt điểm,...Thị trường ngân hàng đã được sắp xếp lại theo một trật tự mới. Bên cạnh đó, các giải pháp xử lý nợ xấu đã phát huy tác dụng, góp phần quan trọng nâng cao chất lượng tín dụng và giảm tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ.

Nền kinh tế Việt Nam trong năm vừa qua phải chịu sức ép lớn của nạn lạm phát, giá cả tăng cao. Cũng vì thế mà toàn ngành ngân hàng cũng như những người có nhu cầu vay vốn ngân hàng phải đối mặt với không ít những khó khăn. Đặc biệt trong hoạt động tín dụng, mặc dù Ngân hàng nhà nước đã ban hành các chính sách mới về hạ lãi suất cơ bản, ưu đãi lãi suất cho vay đối với một số ngành nghề nhất định nhằm kích cầu tín dụng, tuy nhiên hầu hết những khoản vay lớn đều bị chững lại, các doanh nghiệp rất khó để tiếp cận được với nguồn vốn vay. Do đó, hiện nay, nhiều ngân hàng đã định hướng đi theo ngân hàng bán lẻ, chú trọng vào hoạt động tín dụng cá nhân. Để đưa ra những kiến nghị, giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – chi nhánh Quảng Bình, tôi đã tìm hiểu và phân tích, đánh giá chất lượng tín dụng,

đặc biệt là hoạt động tín dụng cá nhân thông qua việc lựa chọn đề tài “***Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình***”.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận văn

Qua tìm tòi và tham khảo một số tài liệu nghiên cứu, tác giả nhận thấy đã có các tài liệu liên quan đến đề tài về chất lượng tín dụng như:

Luận văn thạc sỹ “Chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế” của tác giả Nguyễn Nhật Minh.

Luận văn thạc sỹ “Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Bình” của tác giả Lê Thị Phương Thảo.

Luận văn thạc sỹ “Chất lượng tín dụng tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Quảng Bình” của tác giả Phạm Thu Hiền.

Trên cơ sở kế thừa và phát triển các công trình nghiên cứu trước đây, đề tài tiếp tục nghiên cứu chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình nhằm đưa ra những khuyến nghị đề xuất để nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân trong hoạt động ngân hàng nói chung và với Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh Quảng Bình nói riêng.

3. Mục đích và nhiệm vụ của luận văn

- **Mục đích:** Trên cơ sở những vấn đề lý luận về tín dụng và tín dụng cá nhân, luận văn đánh giá được chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình, xác định được những

ưu và nhược điểm, tìm ra những hạn chế để đưa ra đề xuất về các công cụ nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình.

- *Nhiệm vụ:*

- + Hệ thống hoá các vấn đề lý luận cơ bản về tín dụng và tín dụng cá nhân.
- + Trên cơ sở số liệu cụ thể về hoạt động tín dụng cá nhân để đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình.
- + Từ kết quả nghiên cứu đề xuất các khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn

- *Đối tượng nghiên cứu:* Tình hình hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

- + Về nội dung: Các số liệu cụ thể về hoạt động tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình.
- + Về thời gian: Công tác nghiên cứu tập trung trong khoảng từ gian từ năm 2014 đến năm 2016.
- + Về không gian: Trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận văn

- *Phương pháp luận:* Chủ nghĩa duy vật biện chứng

- *Phương pháp nghiên cứu:*

+ Phương pháp định lượng: Thu thập những thông tin thực tế, tiến hành phân tích và so sánh dựa trên những số liệu cụ thể của ngân hàng Á Châu – chi nhánh Quảng Bình.

+ Phương pháp tổng hợp: Sàng lọc và đúc kết từ thực tiễn và lý luận để đề ra giải pháp và các bước đi nhằm thực hiện mục tiêu nghiên cứu.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

- **Ý nghĩa lý luận:** Luận văn làm rõ các vấn đề lý luận cơ bản về tín dụng và tín dụng cá nhân, chất lượng tín dụng.

- **Ý nghĩa thực tiễn:** Luận văn đánh giá được chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình, xác định được những ưu và nhược điểm, tìm ra những hạn chế để đưa ra đề xuất về các công cụ nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và kiến nghị, tổng quan tài liệu, danh mục các từ viết tắt, danh mục các bảng, biểu, hình vẽ và tài liệu tham khảo, luận văn gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở khoa học về hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân

Chương 2: Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình

Chương 3: Giải pháp và kiến nghị nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình

Chương 1

CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG VÀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1 Hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân

1.1.1 Khái niệm tín dụng cá nhân

Tín dụng là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay (ngân hàng và các định chế tài chính khác) và bên đi vay (cá nhân, doanh nghiệp và các chủ thể 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.

Tín dụng ngân hàng là mối quan hệ tín dụng giữa một bên là ngân hàng với một bên là các chủ thể khác trong nền kinh tế, trong đó ngân hàng đóng vai trò vừa là người đi vay vừa là người cho vay, hay nói cách khác, ngân hàng là một trung gian tài chính luân chuyển vốn từ nơi tạm thừa vốn sang nơi thiếu. Giá (lãi suất) của khoản vay do ngân hàng ấn định cho khách hàng vay là mức lợi tức mà khách hàng phải trả trong suốt khoản thời gian tồn tại của khoản vay.

Chủ thể tham gia trong quan hệ Tín dụng ngân hàng là ngân hàng, nhà nước, doanh nghiệp và hộ dân cư. Đối tượng được sử dụng trong quan hệ tín dụng là tiền, do đó, nó không chịu sự giới hạn theo hàng hoá, vận động đa phương đa chiều. Đây chính là ưu điểm nổi bật và là đặc điểm khác biệt giữa Tín dụng ngân hàng với các loại hình tín dụng khác.

Trên cơ sở định nghĩa tín dụng ngân hàng nêu trên và trong phạm vi của luận văn này, đối tượng khách hàng cá nhân bao gồm cá nhân và hộ gia

đình có giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh cá thể. Vì vậy tín dụng cá nhân là hình thức cấp tín dụng mà trong đó NHTM đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi.

1.1.2 Đặc điểm riêng của tín dụng cá nhân

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

Cho vay cá nhân thường phục vụ hai mục đích chủ yếu sau:

- Thứ nhất là cá nhân vay vốn để đáp ứng nhu cầu phục vụ đời sống, tiêu dùng hàng ngày. Khoản vay này phục vụ trực tiếp cho nhu cầu chi tiêu cho cuộc sống như mua nhà đất, mua sắm vật dụng gia đình, xây dựng/sửa chữa nhà, vay du học,...

- Thứ hai là cá nhân, hộ gia đình vay với mục đích để bổ sung vốn cho hoạt động buôn bán, kinh doanh sản xuất hộ cá thể. Quyền hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ gia đình được pháp luật thừa nhận với quy mô nhỏ.

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

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

- Nhu cầu tín dụng phong phú và đa dạng của khách hàng cá nhân. Và khi chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí được nâng cao, người dân càng

có nhu cầu vay ngân hàng để cải thiện và nâng cao mức sống.

1.1.2.2. Tín dụng cá nhân thường dẫn đến rủi ro

Các khoản cho vay cá nhân thường có rủi ro cao hơn cho vay doanh nghiệp vì vậy lãi suất đối với khoản cho vay cá nhân thường cao hơn lãi suất của các khoản cho vay trong lĩnh vực doanh nghiệp. Lý giải cho điều này chúng ta thấy, khoản cho vay doanh nghiệp hiện nay thường có lãi suất thay đổi theo điều kiện thị trường, trong khi các khoản cho vay cá nhân lại phải chịu rủi ro lãi suất khi chi phí huy động vốn tăng lên.

- ***Rủi ro thông tin bất cân xứng***

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

Đối với khách hàng là tổ chức, việc nắm bắt thông tin khách hàng là tương đối thuận lợi là do có nhiều nguồn thông tin được công khai như: báo cáo tài chính, thông tin xếp hạng tín dụng, tình hình nộp thuế, uy tín thanh toán với các tổ chức tín dụng khác,... Ngược lại đối với khách hàng cá nhân, việc đánh giá nhân thân, nguồn trả nợ, mục đích sử dụng vốn vay thường khó đầy đủ và rõ ràng dẫn đến rủi ro thông tin bất cân xứng, khiến cho việc thẩm định khách hàng thiếu chính xác

Nguồn trả nợ chủ yếu của khách hàng cá nhân là từ thu nhập ổn định ở thời điểm hiện tại. Do vậy, nếu người vay gặp vấn đề sức khỏe, mất việc làm hay gặp các biến cố bất ngờ ảnh hưởng đến thu nhập thì sẽ không trả được nợ vay cho ngân hàng.

- ***Rủi ro tác nghiệp***

Do đặc điểm của tín dụng cá nhân là quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn vì vậy để đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng nhằm nâng cao kết quả công việc đòi hỏi sự phục vụ nhanh chóng của nhân viên phân tích tín dụng. Do đó, trong quá trình thẩm định hồ sơ tín dụng, nhân viên thường hay chủ quan thẩm định sơ sài hoặc thậm chí thông đồng với khách hàng gây rủi ro cho ngân hàng.

Rủi ro này còn tăng lên đối với cho vay tín chấp, do ngân hàng xếp tín dụng trên cơ sở thẩm định uy tín của khách hàng tốt hay xấu mà không có biện pháp đảm bảo bằng tài sản. Trong trường hợp đó, nếu khách hàng thực sự không có khả năng trả nợ vay hoặc có khả năng nhưng không có ý chí trả nợ vay trong khi việc quản lý thông tin về sự thay đổi nơi cư trú, công việc của khách hàng là một điều không dễ dàng thì sẽ rất khó khăn cho ngân hàng khi xử lý khoản vay để thu hồi nợ.

1.1.2.3. Tín dụng cá nhân gây tổn kém chi phí

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

- Mở rộng hệ thống mạng lưới, quảng cáo, tiếp thị tạo thuận lợi trong việc tiếp cận đối tượng khách hàng cá nhân ở từng địa bàn, khu vực...

- Phát triển nhân sự đầy đủ nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định đến quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ.

- Các chi phí liên quan như: chi phí quản lý, văn phòng phẩm, điện, nước, điện thoại, công tác hỗ trợ chi phí nhân viên,...

1.1.3 Vai trò của hoạt động tín dụng cá nhân

➤ Đối với khách hàng

- Phục vụ cho nhu cầu cá nhân thiết yếu của cuộc sống như mua nhà, mua ô tô, học tập, du lịch hay chi tiêu cấp bách như ốm đau, bệnh tật, ma chay, cưới hỏi.... của các cá nhân trong xã hội góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

- Ngoài ra, tín dụng cá nhân còn là kênh các NHTM tài trợ vốn kịp thời cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ gia đình giúp họ có điều kiện để mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành. Với điều kiện cấp tín dụng đơn giản hơn đối với KHDN, tín dụng cá nhân phù hợp với hình thức kinh doanh nhỏ lẻ, phù hợp với đặc tính và tập quán kinh doanh của đối tượng này.

Tín dụng cá nhân giúp khách hàng đáp ứng kịp thời nguồn vốn cho sản xuất kinh doanh, giúp cho người tiêu dùng đáp ứng những nhu cầu chi tiêu cấp bách mà không cần phải vay nóng, vay nặng lãi. Từ đó có thể nâng cao được đời sống của mình. Với thời gian trả góp dài hơn, mức trả góp nhỏ, phù hợp với thu nhập hơn nên gánh nặng đối với khách hàng vay cũng giảm.

➤ ***Đối với Ngân hàng***

- Hoạt động tín dụng đối với cá nhân giúp cho Ngân hàng có thể mở rộng nhanh chóng kênh tín dụng, tăng nhanh số lượng khách hàng và tăng dư nợ.

- Do phục vụ số đông khách hàng nên Ngân hàng phải thường xuyên cải thiện quy trình để phục vụ số đông do đó mà ngày càng hoàn thiện hơn. Làm tăng khả năng cung cấp dịch vụ của các NHTM, thu hút thêm được nhiều khách hàng bởi các hình thức của sản phẩm, dịch vụ, tạo ra một hình ảnh tốt về biểu tượng và uy tín của ngân hàng.

- Hoạt động tín dụng cá nhân còn giúp cho Ngân hàng phân tán rủi ro trong hoạt động kinh doanh, tăng nhanh thị phần và sử dụng vốn một cách linh hoạt hơn.

- Gia tăng khả năng sinh lợi của các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng. Từ đó cải thiện được tình hình tài chính của ngân hàng, tạo thế mạnh cho ngân hàng trong quá trình cạnh tranh.

- Củng cố mối quan hệ xã hội của ngân hàng. Điều đó cũng có ý nghĩa là tạo được môi trường thuận lợi nhất cho hoạt động ngân hàng

➤ ***Đối với xã hội***

- Các khoản tín dụng cá nhân mà đặc biệt là tín dụng tiêu dùng đóng vai trò rất quan trọng trong việc kích cầu nền kinh tế, kích thích sản xuất tạo công ăn việc làm cho người dân, cải thiện đời sống sinh hoạt và giảm những tệ nạn xã hội.

- Trước đây việc những cá nhân cần vốn phải đi vay nóng chịu lãi suất cao gây ra nạn những người có tiền dồn ép những người đi vay. Hoạt động tín dụng cá nhân đã giải quyết được vấn đề đó.

- Tín dụng cá nhân đóng góp lớn cho sự lưu thông các nguồn vốn trong xã hội, điều chuyển vốn từ nơi thừa đến nơi thiếu, từ hiệu quả thấp đến hiệu quả cao để đáp ứng nhu cầu vốn cho kinh doanh hoặc tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình. Nó tạo điều kiện cho ngân hàng làm tốt chức năng trung gian tín dụng trong nền kinh tế quốc dân là cầu nối giữa tiết kiệm và đầu tư, tín dụng góp phần điều hoà vốn trong nền kinh tế.

- Đưa hoạt động tín dụng thích nghi với điều kiện kinh tế thị trường, phục vụ và thúc đẩy nền kinh tế thị trường.

- Góp phần tăng vòng quay vốn, huy động tới mức tối đa lượng tiền nhàn rỗi trong xã hội để phục vụ quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.

- Làm giảm tối thiểu lượng tiền thừa trong lưu thông. Nó góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định tiền tệ, tăng trưởng kinh tế, tăng uy tín quốc gia. Đồng

thời, thông qua các công trình đầu tư vốn phát huy tác dụng, tạo ra những sản phẩm, dịch vụ cho nền kinh tế.

- Tạo điều kiện áp dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động ngân hàng theo xu hướng của thế giới để nhanh chóng nâng cao chất lượng tín dụng thúc đẩy sản xuất ở trong nước và hội nhập với hệ thống tài chính tiền tệ quốc gia.

- Là một trong những công cụ để thực hiện các chủ trương của Đảng và Nhà nước về phát triển kinh tế xã hội bảo phát triển cân đối giữa các ngành, các vùng trong cả nước

1.1.4 Các sản phẩm tín dụng cá nhân

Nhu cầu của các thành phần kinh tế trong xã hội rất đa dạng. Đối với KHCN chủ yếu dựa trên những nhu cầu cơ bản cần thiết như tiêu dùng, mua sắm bất động sản và bổ sung vốn kinh doanh cho các hộ cá thể. Hiện tại, sản phẩm tín dụng cá nhân của các ngân hàng tại Việt Nam khá giống nhau, về cơ bản được dựa trên 2 hình cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo (tín chấp). Cụ thể như:

- Cho vay mua nhà đất/ xây dựng, sửa chữa nhà đất
- Cho vay mua xe thế chấp bằng chính xemua
- Cho vay tiêu dùng (có tài sản đảm bảo/tín chấp)
- Cho vay bổ sung vốn kinh doanh cho các hộ cá thể (theo phương thức trả góp định kỳ hoặc cuối kỳ)
- Cho vay kinh doanh chứng khoán
- Cho vay du học/du lịch
- Cho vay cầm cố các chứng từ có giá
- Thấu chi tài khoản thanh toán cá nhân

- Phát hành thẻ tín dụng các loại

1.2 Chất lượng tín dụng khách cá nhân

1.2.1 Quan niệm về chất lượng tín dụng cá nhân

Theo từ điển Wikipedia thì: Chất lượng tín dụng là một phạm trù phản ánh mức độ rủi ro trong bảng tổng hợp cho vay của một tổ chức tín dụng. Để phản ánh về chất lượng tín dụng, có rất nhiều chỉ tiêu nhưng nói chung người ta thường quan tâm đến: tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ, tỷ lệ và cơ cấu tài sản đảm bảo.

Trong thực tế, xuất phát từ bản chất của tín dụng là mối quan hệ giữa người vay và người cho vay, liên quan đến nhiều chủ thể kinh tế và có vai trò cực kỳ to lớn trong nền kinh tế nên chất lượng tín dụng được đề cập dưới nhiều góc độ khác nhau:

- **Đối với nền kinh tế:** Tín dụng có chất lượng nghĩa là phải huy động được tối đa lượng tiền tệ tạm thời nhàn rỗi và thực hiện cho vay đầu tư phát triển nền kinh tế theo định hướng của Nhà nước một cách có hiệu quả nhất. Tức là việc đầu tư tín dụng sẽ góp phần nâng cao năng suất lao động, tạo ra các sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao, giá thành hạ. Đồng thời, thông qua đó sẽ góp phần thực hiện các nhiệm vụ kinh tế vĩ mô của Nhà nước như: hợp lý hoá cơ cấu nền kinh tế, giải quyết công ăn việc làm cho người lao động, cải thiện cuộc sống người dân, củng cố quan hệ kinh tế đối ngoại quốc gia, đặc biệt là góp phần vào công cuộc công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.

- **Đối với khách hàng vay vốn:** Chất lượng tín dụng chính là chất lượng sản phẩm tín dụng do ngân hàng cung cấp. Chất lượng tín dụng cao đồng nghĩa với việc vốn vay được cung ứng đủ về số lượng, đúng thời hạn và lãi suất hợp lý với thời gian xét duyệt nhanh chóng, thái độ tận tình, chu đáo. Từ đó, tạo điều kiện cho khách hàng hoạt động kinh doanh có hiệu quả, có

nguồn thu nhập ổn định để trả nợ vay ngân hàng, giúp khách hàng và ngân hàng phát triển hoạt động kinh doanh của mình.

- **Đối với ngân hàng:** Nguyên tắc cơ bản nhất đối với hoạt động tín dụng ngân hàng đó là vốn vay phải được hoàn trả cả gốc và lãi đúng hạn. Nên nói đến chất lượng tín dụng là nói đến khoản tín dụng được bảo đảm an toàn, sử dụng đúng mục đích, phù hợp với chính sách tín dụng của ngân hàng, hoàn trả gốc và lãi đúng thời hạn, đem lại lợi nhuận cho ngân hàng với chi phí nghiệp vụ thấp, tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường, làm lành mạnh các quan hệ kinh tế, phục vụ tăng trưởng và phát triển.

Như vậy, chất lượng tín dụng là mức độ thoả mãn nhu cầu và hiệu quả của nền kinh tế, của người đi vay và người cho vay trong quan hệ tín dụng. *Chất lượng tín dụng cá nhân là mức độ thoả mãn của các khoản cấp tín dụng cho các cá nhân, hộ cá thể sao cho các khoản cấp tín dụng này được sử dụng đúng mục đích và hoàn trả nợ gốc và nợ lãi đúng hạn.*

1.2.2 Khái niệm rủi ro tín dụng

Theo Wikipedia, rủi ro tín dụng là ngôn từ thường được sử dụng trong hoạt động cho vay của ngân hàng hoặc trên thị trường tài chính. Đó là khả năng không chi trả được nợ của người đi vay đối với người cho vay khi đến hạn phải thanh toán. Người cho vay phải chịu rủi ro khi chấp nhận một hợp đồng cho vay tín dụng. Bất kỳ một hợp đồng cho vay nào cũng có rủi ro tín dụng.

Theo quy định tại điều 3 thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của Thống đốc NHNN định nghĩa rủi ro tín dụng như sau: *Rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng (sau đây gọi tắt là rủi ro) là tổn thất có khả năng xảy ra đối với nợ của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do*

khách hàng không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của mình theo cam kết.

Rủi ro tín dụng còn được gọi là rủi ro mất khả năng chi trả và rủi ro sai hẹn, là loại rủi ro liên quan đến chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng. Có thể thấy rằng rủi ro tín dụng có 2 cấp độ:

- Khách hàng trả nợ không đúng hạn
- Khách hàng không trả được nợ cho ngân hàng

1.2.3 Mỗi quan hệ giữa rủi ro tín dụng và chất lượng tín dụng

Một trong những hoạt động chính của NHTM là hoạt động cho vay nên rủi ro tín dụng là một nhân tố hết sức quan trọng, đòi hỏi các ngân hàng phải có khả năng phân tích, đánh giá và quản lý rủi ro hiệu quả vì nếu ngân hàng chấp nhận nhiều khoản cho vay có rủi ro tín dụng cao thì ngân hàng phải đối diện với chất lượng tín dụng đi xuống và ngược lại. Bên cạnh đó, ngân hàng còn có khả năng phải đối mặt với tình trạng thiếu vốn hay tính thanh khoản thấp. Do đó, rủi ro tín dụng và chất lượng tín dụng có mối quan hệ chặt chẽ, thể hiện mối quan hệ tương quan ngược chiều.

1.2.4 Các chỉ tiêu đo lường chất lượng tín dụng cá nhân

Các nhà kinh tế, các nhà phân tích ngân hàng, các cơ quan quản lý, các nhà quản lý ngân hàng khi đánh giá chất lượng tín dụng ngân hàng đã sử dụng rất nhiều các chỉ tiêu khác nhau. Nhìn chung, khi đánh giá chất lượng tín dụng người ta thường dùng các chỉ tiêu định tính và định lượng.

1.2.4.1. Chỉ tiêu định lượng

➤ Tỷ lệ nợ quá hạn

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

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ của NHTM ở một thời điểm nhất định thường là cuối tháng, cuối quý, cuối năm. Đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của một NHTM. Tỷ lệ nợ quá hạn thấp biểu hiện chất lượng hoạt động tín dụng tại ngân hàng có độ an toàn cao tức là mức độ rủi ro thấp. Tuy vậy, trên thực tế để đánh giá chính xác hơn chất lượng hoạt động tín dụng của một ngân hàng thì người ta chia tỷ lệ nợ quá hạn thành hai loại: tỷ lệ nợ quá hạn có khả năng thu hồi và tỷ lệ nợ quá hạn không có khả năng thu hồi. Ngân hàng có tỷ lệ nợ quá hạn cao nhưng trong đó bao nhiêu phần trăm là nợ có khả năng thu hồi và bao nhiêu phần trăm là nợ không có khả năng thu hồi, khi đó ta mới có thể đánh giá chính xác được chất lượng tín dụng của ngân hàng.

➤ *Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ.*

Theo quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng ban hành kèm theo thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam thì các Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ để xếp hạng khách hàng theo định kỳ hoặc khi cần thiết, làm cơ sở cho việc xét duyệt cấp tín dụng, quản lý chất lượng tín dụng, xây dựng chính sách dự phòng rủi ro phù hợp với phạm vi hoạt động và tình hình thực tế của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ phải được xây dựng theo các nguyên tắc sau:

a) Xây dựng trên cơ sở số liệu, thông tin của tất cả khách hàng đã thu thập được trong thời gian ít nhất 01 (một) năm liền kề trước năm xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ.

b) Ít nhất mỗi năm một lần, hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ phải được xem xét, sửa đổi, bổ sung trên cơ sở số liệu, thông tin khách hàng thu thập được trong năm.

c) Có quy định các mức xếp hạng tương ứng với mức độ rủi ro từ thấp đến cao.

d) Được Hội đồng quản trị (đối với tổ chức tín dụng là công ty cổ phần), Hội đồng thành viên (đối với tổ chức tín dụng là công ty trách nhiệm hữu hạn), Tổng giám đốc hoặc Giám đốc (đối với chi nhánh ngân hàng nước ngoài) phê duyệt áp dụng.

Thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng quy định về việc trích lập và phân loại nợ như sau:

a) Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

(i) Nợ trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn;

(ii) Nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn;

(iii) Nợ được phân loại vào nhóm 1 theo quy định tại khoản 2 Điều này.

b) Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

(i) Nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày;

(ii) Nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu;

(iii) Nợ được phân loại vào nhóm 2 theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này.

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

(i) Nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;

(ii) Nợ gia hạn nợ lần đầu;

(iii) Nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng;

(iv) Nợ thuộc một trong các trường hợp sau đây:

- Nợ của khách hàng hoặc bên bảo đảm là tổ chức, cá nhân thuộc đối tượng mà tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được cấp tín dụng theo quy định của pháp luật;

- Nợ được bảo đảm bằng cổ phiếu của chính tổ chức tín dụng hoặc công ty con của tổ chức tín dụng hoặc tiền vay được sử dụng để góp vốn vào một tổ chức tín dụng khác trên cơ sở tổ chức tín dụng cho vay nhận tài sản bảo đảm bằng cổ phiếu của chính tổ chức tín dụng nhận vốn góp;

- Nợ không có bảo đảm hoặc được cấp với điều kiện ưu đãi hoặc giá trị vượt quá 5% vốn tự có của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khi cấp cho khách hàng thuộc đối tượng bị hạn chế cấp tín dụng theo quy định của pháp luật;

- Nợ cấp cho các công ty con, công ty liên kết của tổ chức tín dụng hoặc doanh nghiệp mà tổ chức tín dụng nắm quyền kiểm soát có giá trị vượt các tỷ lệ giới hạn theo quy định của pháp luật;

- Nợ có giá trị vượt quá các giới hạn cấp tín dụng, trừ trường hợp được phép vượt giới hạn, theo quy định của pháp luật;

- Nợ vi phạm các quy định của pháp luật về cấp tín dụng, quản lý ngoại hối và các tỷ lệ bảo đảm an toàn đối với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;

- Nợ vi phạm các quy định nội bộ về cấp tín dụng, quản lý tiền vay, chính sách dự phòng rủi ro của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

(v) Nợ đang thu hồi theo kết luận thanh tra;

(vi) Nợ được phân loại vào nhóm 3 theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này.

d) Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

(i) Nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày;

(ii) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

(iii) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai;

(iv) Khoản nợ quy định tại điểm c (iv) khoản 1 Điều này quá hạn từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

(v) Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng đã quá thời hạn thu hồi đến 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được;

(vi) Nợ được phân loại vào nhóm 4 theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều này.

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

(i) Nợ quá hạn trên 360 ngày;

(ii) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

(iii) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai;

(iv) Nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn;

(v) Khoản nợ quy định tại điểm c (iv) khoản 1 Điều này quá hạn trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

(vi) Nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra nhưng đã quá thời hạn thu hồi trên 60 ngày mà vẫn chưa thu hồi được;

(vii) Nợ của khách hàng là tổ chức tín dụng được Ngân hàng Nhà nước công bố đặt vào tình trạng kiểm soát đặc biệt, chi nhánh ngân hàng nước ngoài bị phong tỏa vốn và tài sản;

(viii) Nợ được phân loại vào nhóm 5 theo quy định tại khoản 3 Điều này.

Trong đó các khoản nợ từ nhóm 3 trở lên được xem là các khoản nợ xấu. Tỷ lệ nợ xấu = $\frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$

➤ **Tỷ lệ nợ khó đòi**

Tỷ lệ nợ khó đòi là tỷ lệ các khoản nợ phải thu quá hạn thanh toán, hoặc nợ phải thu chưa quá hạn nhưng có thể không đòi được do khách nợ không có khả năng thanh toán trên tổng dư nợ cho vay của tổ chức tín dụng. Tỷ lệ nợ khó đòi được tính theo công thức sau:

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

➤ **Thu nhập từ hoạt động cho vay**

Hoạt động tín dụng tuy chứa nhiều rủi ro nhưng là hoạt động mang lại thu nhập chính cho ngân hàng. Do vậy, chất lượng tín dụng được nâng cao chỉ thực sự có ý nghĩa khi nó góp phần nâng cao khả năng sinh lời của ngân hàng. Thu nhập từ hoạt động cho vay là chỉ tiêu cần thiết để đo khả năng sinh lời của ngân hàng do hoạt động tín dụng mang lại. Chính vì vậy, ngoài việc giảm

tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu ngân hàng còn phải tăng được thu nhập từ hoạt động cho vay.

1.2.4.2 Chỉ tiêu định tính

Là những chỉ tiêu mang tính tương đối, rất khó xác định thường được dùng để đánh giá chất lượng tín dụng một cách khái quát. Các chỉ tiêu định tính thường bao gồm:

Thứ nhất, đó là việc đảm bảo thực hiện đúng các nguyên tắc cho vay nhằm hạn chế đến mức tối đa rủi ro cho ngân hàng và thực hiện tốt các chính sách của Nhà nước trong từng thời kỳ.

+ *Nguyên tắc hoàn trả nợ vay*: Khách hàng hoàn trả vốn vay đúng kỳ hạn quy định đã cam kết với ngân hàng thể hiện tư cách, uy tín thanh toán cũng như năng lực tài chính của khách hàng.

+ *Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích*: Khách hàng phải sử dụng vốn vay theo đúng mục đích đã được thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

+ *Nguyên tắc tài sản đảm bảo*: Trong suốt quá trình sử dụng vốn vay, khách hàng vay vốn luôn có giá trị vật tư tương đương làm bảo đảm. Nguyên tắc này giúp cho khách hàng sử dụng vốn vay một cách có hiệu quả. Ngân hàng cho vay vốn an toàn tránh những rủi ro không đáng có trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng

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

Thứ hai, đó là quy trình, thủ tục cho vay vốn. Đây là khâu tiếp xúc đầu tiên của khách hàng với ngân hàng, thủ tục đơn giản, nhanh gọn, không gây phiền hà cùng với thái độ phục vụ chuyên nghiệp, chu đáo tận tình của nhân viên ngân hàng sẽ tạo cho khách hàng tâm lý thoải mái, tạo niềm tin và hình ảnh tốt đẹp của ngân hàng trong mỗi khách hàng. Phục vụ tốt nhất, nhưng cán bộ ngân hàng cũng phải luôn tuân thủ quy chế, quy trình cho vay nhằm đưa ra những quyết định hợp lý nhất, vừa phục vụ tốt khách hàng, vừa đảm an toàn tín dụng

Thứ ba là uy tín của ngân hàng đối với khách hàng, sự hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm tín dụng mà ngân hàng cung cấp về quy mô, lãi suất, phí, thời gian phục vụ, khả năng giải ngân vốn bất cứ khi nào khách hàng có nhu cầu vay vốn...

Thứ tư, là trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ ngân hàng, khả năng dự báo xu hướng tín dụng, cũng như sự trung thực, chuyên nghiệp, nhanh nhẹn trong quá trình xử lý hồ sơ tín dụng. Ngoài ra, khả năng ứng dụng công nghệ, kỹ thuật hiện đại trong quá trình cung cấp tín dụng nhằm rút ngắn thời gian phục vụ nhưng vẫn đảm bảo thu thập, lưu trữ đầy đủ thông tin để giúp ngân hàng có thể khai thác, phát hiện và ngăn ngừa rủi ro.

Thứ năm, là cơ sở vật chất, công nghệ hiện đại cũng như việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động ngân hàng. Đối với các tổ chức tín dụng, công nghệ thông tin là công cụ hiệu quả trong quản lý kinh doanh, đảm bảo an toàn. Đây mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng là yếu tố sống còn của các ngân hàng.

Trong thời đại CNTT như hiện nay, không thể còn khái niệm Quản lý chất lượng tín dụng mà không có sự gắn kết với CNTT, CNTT chỉ có thể hữu

hiệu trong Quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng nếu Bộ phận CNTT hiểu rõ định hướng, chính sách Quản lý chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Đặc biệt đối với khối khách hàng cá nhân, bởi vì số lượng khách hàng cực lớn, các khoản vay nhỏ lẻ, sản phẩm đa dạng. Cho nên việc xây dựng các giải pháp CNTT nhằm hỗ trợ đắc lực cho việc quản lý chất lượng tín dụng cá nhân là hết sức quan trọng.

Các chỉ tiêu định tính rất khó xác định và chủ yếu dựa vào kinh nghiệm của cán bộ tín dụng và người quản lý cũng như các mối quan hệ của họ với khách hàng vì vậy trên thực tế khi nói đến chất lượng tín dụng thường người ta chú ý nhiều đến các chỉ tiêu mang tính định lượng.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân

Có rất nhiều nhân tố tác động đến chất lượng tín dụng ngân hàng nhưng chung quy lại có thể phân thành 3 nhóm nhân tố chủ yếu là: các nhân tố về môi trường hoạt động, các nhân tố từ phía khách hàng vay vốn và các nhân tố từ ngân hàng.

1.3.1 Các nhân tố về môi trường hoạt động

➤ Môi trường kinh tế

Hoạt động tín dụng của ngân hàng luôn có quan hệ mật thiết với nền kinh tế, từng giai đoạn và biến cố kinh tế đều có những tác động đến hoạt động của ngân hàng. Nền kinh tế ổn định, lạm phát thấp, không có khủng hoảng, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp có hiệu quả, doanh nghiệp sẽ hoàn trả được vốn vay ngân hàng đúng hạn cả gốc và lãi tạo điều kiện cho hoạt động tín dụng của ngân hàng phát triển, chất lượng tín dụng được nâng cao. Ngược lại trong thời kỳ suy thoái kinh tế, sản xuất kinh doanh bị thu hẹp, đầu tư, tiêu dùng giảm sút, lạm phát cao, nhu cầu tín dụng giảm,

vốn tín dụng không được đầu tư hiệu quả, ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Hoạt động tín dụng ngân hàng giảm sút về quy mô và chất lượng.

Sự phù hợp giữa lãi suất cho vay của ngân hàng với mức lợi nhuận của các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh và dịch vụ trong nền kinh tế quốc dân cũng ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng ngân hàng. Với mức lãi suất cao, chi phí trả lãi lớn sẽ là yếu tố làm cho giá thành sản phẩm dịch vụ tăng cao (*nhất là đối với các doanh nghiệp sử dụng nhiều vốn vay ngân hàng*), trong khi đó giá bán thì lại phụ thuộc vào cung cầu trên thị trường nên rất khó tăng theo, các doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh nên sẽ khó khăn trong việc trả nợ vay ngân hàng do đó mà chất lượng tín dụng cũng giảm sút.

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

Trong nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước, pháp luật có vai trò quan trọng đảm bảo cho nền kinh tế vận hành một cách trôi chảy. Với vai trò đảm bảo cho việc chuyển từ một nền kinh tế thị trường tự phát, kém tổ chức sang một nền kinh tế thị trường văn minh, pháp luật chính là hàng rào pháp lý tạo ra một môi trường kinh doanh bình đẳng, thuận lợi, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của các chủ thể kinh tế. Vì vậy pháp luật có ảnh hưởng lớn đến hoạt động ngân hàng nói chung và chất lượng tín dụng nói riêng. Một hệ thống pháp luật đồng bộ cộng với ý thức tôn trọng và chấp hành nghiêm chỉnh pháp luật của các chủ thể tham gia trong quan hệ tín dụng chính là cơ sở đảm bảo cho chất lượng tín dụng được nâng cao.

Sự thay đổi chủ trương chính sách của Nhà nước cũng gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của các doanh nghiệp. Cơ cấu kinh tế, chính sách xuất nhập khẩu, chính sách khuyến khích, hạn chế đầu tư đều ảnh hưởng đến hoạt

động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, của ngân hàng và từ đó tác động đến chất lượng tín dụng.

1.3.2. Các nhân tố thuộc về phía khách hàng

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

➤ Năng lực của khách hàng

Năng lực của khách hàng là nhân tố quyết định đến việc khách hàng sử dụng vốn vay có hiệu quả hay không.

Đối với các khoản vay sản xuất kinh doanh, nếu năng lực của khách hàng yếu kém, thể hiện ở việc không dự đoán được những biến động lên xuống của nhu cầu thị trường; không hiểu biết nhiều trong việc sản xuất, phân phối và khuyến khích trưng sản phẩm... thì sẽ dễ dàng bị gục ngã trong cạnh tranh. Từ đó làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ ngân hàng, chất lượng tín dụng của ngân hàng bị ảnh hưởng. Và ngược lại năng lực của khách hàng càng cao thì khả năng cạnh tranh trên thị trường càng lớn, vốn vay càng được sử dụng có hiệu quả.

Đối với các khách hàng vay tiêu dùng, năng lực khách hàng thể hiện ở việc có nguồn thu nhập ổn định và ngày càng tăng cao, biết phân phối thu

nhập cho việc chi tiêu các hoạt động thiết yếu hàng ngày cũng như việc trả nợ tại ngân hàng.

➤ ***Sự trung thực của khách hàng***

Sự trung thực của khách hàng ảnh hưởng lớn tới chất lượng tín dụng của ngân hàng. Nếu khách hàng không cung cấp các số liệu trung thực sẽ gây khó khăn cho ngân hàng trong việc nắm bắt mục đích sử dụng vốn vay, tình hình sản xuất kinh doanh, tình hình thu nhập, cũng như việc quản lý vốn vay của khách hàng để qua đó có thể đưa ra quyết định cho vay đúng đắn.

➤ ***Rủi ro trong công việc kinh doanh của khách hàng***

Trong sản xuất kinh doanh, rủi ro phát sinh dưới nhiều hình thái khác nhau: do thiên tai, hoả hoạn, do năng lực sản xuất kinh doanh yếu kém, là nạn nhân của sự thay đổi chính sách của nhà nước, do bị lừa đảo, trộm cắp, sẽ làm giảm lợi nhuận ảnh hưởng đến việc trả nợ ngân hàng.

1.3.3. Các nhân tố thuộc về phía ngân hàng

Đây là những nhân tố thuộc về bản thân, nội tại ngân hàng liên quan đến sự phát triển của ngân hàng trên tất cả các mặt ảnh hưởng tới hoạt động tín dụng gồm: chiến lược phát triển, chính sách tín dụng, mô hình tổ chức quản lý, năng lực, đạo đức cán bộ, quy trình nghiệp vụ, quy trình kiểm tra, kiểm soát và trang thiết bị.

➤ ***Chiến lược phát triển của ngân hàng***

Chiến lược phát triển của ngân hàng là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng. Một chiến lược phát triển đúng đắn, phù hợp sẽ đảm bảo cho ngân hàng phát triển một cách bền vững. Ngược lại một chiến lược không phù hợp sẽ làm chậm tiến độ phát triển hoặc có thể dẫn đến khó khăn như kinh doanh thua lỗ, phá sản...

➤ ***Chính sách tín dụng***

Chính sách tín dụng của một ngân hàng là hệ thống các biện pháp liên quan đến việc mở rộng hay thu hẹp tín dụng, định hướng tín dụng theo ngành nghề... Chính sách tín dụng có ý nghĩa quyết định đến sự thành bại của một ngân hàng. Một chính sách tín dụng đúng đắn sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đảm bảo khả năng sinh lời của hoạt động tín dụng. Bất cứ ngân hàng nào muốn có chất lượng tín dụng cao đều phải có chính sách tín dụng phù hợp với điều kiện của mình và xu hướng của thị trường.

➤ ***Mô hình tổ chức quản lý của ngân hàng***

Ngân hàng có một cơ cấu tổ chức khoa học sẽ đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các cán bộ, nhân viên, các phòng ban trong ngân hàng, giữa các ngân hàng với nhau trong toàn bộ hệ thống cũng như với các cơ quan liên quan khác, tạo điều kiện cho ngân hàng đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách hàng đồng thời giúp ngân hàng theo dõi, quản lý tốt các khoản vốn huy động cũng như các khoản cho vay từ đó nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động tín dụng.

➤ ***Chất lượng nhân sự***

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

➤ *Quy trình tín dụng*

Đây là trình tự những giai đoạn, những bước công việc cần phải thực hiện theo một thủ tục nhất định trong việc cho vay, thu nợ. Bắt đầu từ việc xét đơn xin vay của khách hàng đến khi thu nợ nhằm đảm bảo an toàn vốn tín dụng. Chất lượng tín dụng tùy thuộc vào việc lập ra một quy trình tín dụng đảm bảo tính khoa học và việc thực hiện tốt các bước trong quy trình tín dụng cũng như sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các bước. Quy trình tín dụng gồm 3 giai đoạn chính:

+ Xét đề nghị vay của khách hàng và thực hiện cho vay: Trong giai đoạn này chất lượng tín dụng phụ thuộc nhiều vào công tác thẩm định khách hàng, thẩm định dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh và việc chấp hành các quy định về điều kiện, thủ tục cho vay của ngân hàng.

+ Kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng vốn vay: Việc thiết lập hệ thống kiểm tra hữu hiệu, áp dụng có hiệu quả các hình thức, biện pháp kiểm tra sẽ giúp ngân hàng giám sát được mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng từ đó hạn chế các khoản vay không sử dụng đúng mục đích - là những khoản vay tiềm ẩn nhiều rủi ro.

+ Thu nợ và thanh lý: Sự linh hoạt của Ngân hàng trong khâu thu nợ sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu được những rủi ro, hạn chế những khoản nợ quá hạn, bảo toàn vốn, nâng cao chất lượng tín dụng.

➤ *Thông tin tín dụng*

Trong hoạt động ngân hàng thông tin tín dụng hết sức cần thiết và là cơ sở để xem xét, quyết định cho vay hay không cho vay và theo dõi, quản lý khoản cho vay với mục đích đảm bảo an toàn và hiệu quả. Thông tin tín dụng có thể thu được từ nhiều nguồn: hồ sơ vay vốn, phỏng vấn khách hàng, thông tin giữa các tổ chức tín dụng, thông tin về tình hình hoạt động sản xuất kinh

doanh của khách hàng. Thông tin càng đầy đủ, chính xác và kịp thời, toàn diện thì khả năng ngăn ngừa rủi ro càng lớn, chất lượng tín dụng càng cao.

➤ ***Kiểm soát nội bộ***

Thông qua kiểm tra kiểm soát giúp lãnh đạo ngân hàng nắm được tình hình hoạt động kinh doanh đang diễn ra, những thuận lợi, khó khăn trong việc chấp hành những quy định pháp luật, nội quy, quy chế, chính sách, thủ tục tín dụng từ đó giúp lãnh đạo ngân hàng có đường lối, chủ trương phù hợp để giải quyết những khó khăn, vướng mắc, phát huy những nhân tố thuận lợi để nâng cao chất lượng tín dụng và hiệu quả kinh doanh.

➤ ***Trang thiết bị phục vụ cho hoạt động tín dụng***

Trang thiết bị tuy không phải là yếu tố cơ bản nhưng góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Với sự phát triển như vũ bão của công nghệ thông tin hiện nay, các trang thiết bị tin học đã giúp cho ngân hàng thu nhận và xử lý thông tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác, trên cơ sở đó có quyết định tín dụng đúng đắn, không bỏ lỡ thời cơ trong kinh doanh, giúp cho quá trình quản lý tiền vay và thanh toán được thuận tiện nhanh chóng.

Tóm lại, qua việc xem xét các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cho thấy rằng tùy theo điều kiện kinh tế xã hội, điều kiện về pháp lý của từng nước mà những nhân tố này có ảnh hưởng khác nhau đến chất lượng tín dụng của các NHTM. Vấn đề là phải nắm vững những nhân tố ảnh hưởng và vận dụng sáng tạo trong điều kiện hoàn cảnh cụ thể thì sẽ tìm được giải pháp thích hợp để nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

1.4. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân

Quá trình ra đời và phát triển của sản xuất hàng hóa đã làm nảy sinh quan hệ tín dụng bắt đầu từ cho vay nặng lãi, tín dụng thương mại và đến tín dụng ngân hàng. Đó là quy luật mang tính tất yếu và khách quan. Khi tín dụng ngân hàng hoạt động có hiệu quả sẽ tác động trở lại đối với sản xuất hàng hóa, làm cho lưu thông hàng hóa không bị ách tắc, chu kỳ sản xuất được rút ngắn, tăng vòng quay vốn, tiết kiệm được vốn và chi phí, giá cả hàng hóa giảm, hàng hóa được tiêu thụ nhiều hơn và từ đó làm tăng lợi nhuận của doanh nghiệp cũng như lợi ích của toàn xã hội.

Trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại thì huy động vốn và cho vay là hai hoạt động cơ bản quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Ở các nước trên thế giới hoạt động tín dụng thường mang lại khoảng trên 50% nguồn thu cho ngân hàng, trong khi đó ở Việt Nam con số này chiếm khoảng trên 70%. Điều đó cho thấy nguồn thu từ hoạt động tín dụng luôn là nguồn thu chiếm tỷ trọng lớn nhất của các ngân hàng. Vì vậy, nâng cao chất lượng tín dụng đã trở thành vấn đề sống còn đối với sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Sự yếu kém về chất lượng tín dụng luôn trở thành nguy cơ gây nên sự phá sản của ngân hàng, thậm chí gây cản trở cả hệ thống ngân hàng do hiệu ứng dây chuyền.

Chính vì vậy trong hoạt động của mình, các NHTM luôn lấy chất lượng tín dụng làm tiêu thức quan tâm hàng đầu sau đó mới đến các tiêu chí khác. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng tín dụng thể hiện qua một số điểm sau:

Thứ nhất, nâng cao chất lượng tín dụng tạo điều kiện cho các ngân hàng đảm bảo an toàn vốn, tài sản của mình cũng như của khách hàng gửi tiền. Có như vậy thì ngân hàng mới bảo toàn và phát triển được nguồn vốn, đồng thời có đảm bảo được an toàn thì ngân hàng mới thu hút được khách hàng gửi tiền, từ đó mới có đủ vốn để phát triển tín dụng.

Thứ hai, nâng cao chất lượng tín dụng thì mới nâng cao được hiệu quả hoạt động kinh doanh ngân hàng. Nếu không nâng cao chất lượng tín dụng sẽ dẫn đến phát sinh các khoản nợ quá hạn hoặc các khoản nợ không thu hồi được và ngân hàng phải lấy từ nguồn dự phòng rủi ro để bù đắp cho các khoản tín dụng này. Chất lượng tín dụng càng thấp thì ngân hàng càng phải trích và sử dụng nhiều dự phòng rủi ro do đó mà lợi nhuận giảm, dẫn đến hiệu quả kinh doanh sẽ giảm.

Thứ ba, nâng cao chất lượng tín dụng là để đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn cho nền kinh tế và thực hiện đầy đủ chức năng, vai trò của ngân hàng thương mại. Nếu việc nâng cao chất lượng tín dụng không được coi trọng, xuất hiện rủi ro thì sẽ dẫn đến việc luân chuyển vốn trong nền kinh tế trì trệ, từ đó ảnh hưởng đến sự tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế.

1.5 Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại một số ngân hàng thương mại bán lẻ tại Việt Nam

Hoạt động tín dụng là nghiệp vụ chủ yếu của hệ thống NHTM Việt Nam mang lại 80%-90% thu nhập của mỗi ngân hàng, tuy nhiên rủi ro mà các hoạt động tín dụng mang lại cho các ngân hàng cũng rất lớn. Vì vậy, nghiên cứu kinh nghiệm quản lý rủi ro tín dụng tại các ngân hàng thương mại tại Việt Nam là điều rất cần thiết nhằm hiểu rõ quy luật cũng như những tác động và rủi ro tín dụng mang lại. Đồng thời, thông qua đó, Ngân hàng thương mại cổ phần Á châu nói chung và ACB Quảng Bình nói riêng, có thể rút ra cho mình những bài học kinh nghiệm nhằm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng mình:

- Thứ nhất, dư nợ tín dụng tăng trưởng quá nhanh và nóng đặc biệt là cho vay mua bất động sản. Do đó, ngân hàng cần quản lý mục đích cho vay theo từng cơ cấu sản phẩm hướng đến cho vay tiêu dùng, sản xuất kinh doanh

phù hợp với nhu cầu của khách hàng, giảm thiểu tập trung cho vay phi sản xuất kinh doanh như chứng khoán, đầu tư bất động sản, gây rủi ro cho hoạt động ngân hàng và thực hiện theo chủ trương của chính phủ.

- Thứ hai, trình độ của cán bộ tín dụng còn nhiều hạn chế so với tiêu chuẩn. Tại Việt Nam, sự gia tăng của hệ thống ngân hàng trong giai đoạn nền kinh tế phát triển nóng những năm 2007-2008 cũng khiến việc tuyển dụng của các ngân hàng ồ ạt, tiêu chuẩn đầu vào thấp và không có sự khắc khe về chuyên môn cũng như kinh nghiệm làm việc trong ngành. Do đó, cần xây dựng tiêu chuẩn tuyển chọn nhân viên tín dụng nhằm đảm bảo tính nhất quán, phù hợp với mục tiêu phát triển của ngân hàng. Giáo dục phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp cho nhân viên tín dụng. Đồng thời, đào tạo và giám sát quá trình làm việc của nhân viên tín dụng đảm bảo tinh thần trách nhiệm trong tuân thủ các quy định của ngân hàng, đánh giá và đề xuất cấp tín dụng một cách khách quan, phù hợp với tính hình thực tế của khách hàng.

- Thứ ba, các ngân hàng cũng coi nhẹ các tiêu chuẩn cho vay, an toàn tín dụng như không nắm rõ về mục đích sử dụng vốn vay, vượt quá nhu cầu và kế hoạch trả nợ của khách hàng. Bên cạnh việc rà soát lại các tiêu chí phát triển tín dụng nhằm đảm bảo hoạt động hiệu quả bền vững, ngân hàng cần nâng cao ý thức, trách nhiệm của nhân viên tín dụng trong việc đánh giá đúng khách hàng tránh hiện tượng tiêu cực ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của khoản vay.

- Thứ tư, việc giám sát mục đích sử dụng vốn vay cũng không được các ngân hàng chú trọng. Do đó, việc giám sát thực tế chủ yếu qua loa, bỏ sung chứng từ và các hồ sơ pháp lý không đầy đủ, không nắm bắt kịp thời tính hình hoạt động kinh doanh trong suốt thời gian vay, không nhận biết các dấu hiệu cảnh báo và rủi ro có tính chu kỳ trong hoạt động kinh doanh của

khách hàng.

- Thứ năm, việc duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng tạo điều kiện thuận lợi trong việc bán chéo các sản phẩm ngân hàng, trong khi khách hàng nhận thấy sự hỗ trợ lâu dài, các dịch vụ tiện ích đồng thời đánh giá kịp thời tình hình tài chính của khách hàng từ đó đưa ra các chính sách hỗ trợ hoặc biện pháp giải quyết nhanh chóng nhằm giảm thiểu khả năng nợ xấu trong trường hợp hoạt động kinh doanh của khách hàng biến động rủi ro.

- Thứ sáu, nhấn mạnh việc thẩm định cho vay hơn là giám sát kiểm soát khoản vay. Điều này cũng đồng nghĩa với việc nợ xấu tăng cao do không đánh giá đúng được nhu cầu và tình hình tài chính của khách hàng. Ngân hàng cần đánh giá chính xác mục đích sử dụng vốn vay, tình hình tài chính của khách hàng để cho vay đúng nhu cầu, đảm bảo đủ khả năng trả nợ khách hàng phù hợp với chủ trương chính sách tín dụng và không gây rủi ro xấu cho hoạt động tín dụng của ngân hàng.

- Thứ bảy, việc quyết định phê duyệt khoản vay dựa vào một cán bộ hoặc một nhóm cán bộ tập trung để đảm bảo tính thống nhất, kiểm soát và hiệu quả trong thẩm định khoản vay.

- Thứ tám, đòi hỏi sự trách nhiệm của nhân viên tín dụng đối với từng khoản vay của họ. Trường hợp khoản vay phát sinh nợ xấu phải buộc họ có trách nhiệm thu hồi khoản vay. Các ngân hàng cần xây dựng tiêu chí đánh giá hoàn thành công việc cuối năm của nhân viên tín dụng dựa theo việc hoàn thành chỉ tiêu kinh doanh cũng như đảm bảo được tỉ lệ nợ quá hạn, nợ xấu thấp. Bên cạnh đó, nhân viên tín dụng sẽ bị cắt giảm quyền thực hiện thẩm định hồ sơ khách hàng trong trường hợp phát sinh nợ quá hạn vượt quá tỉ lệ quy định.

- Thứ chín, luôn theo dõi những dấu hiệu khoản vay để xác định nợ

xấu sớm và tăng cường các biện pháp thu hồi nợ mạnh mẽ. Điều này giảm thiểu chi phí cho ngân hàng trong việc xử lý nợ xấu, trích lập dự phòng cho khoản vay và cho phép bên đi vay điều chỉnh thời hạn trả nợ hợp lý.

- Thứ mười, đề xuất đúng lối ra cho các khoản nợ xấu quan trọng hơn việc thu hồi nợ. Việc thanh lý nợ xấu chỉ được xem là biện pháp cuối cùng để thu hồi các khoản vay có vấn đề và không đáp ứng đủ khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Tiểu kết chương 1

Những cơ sở lý luận tổng quát trên đây giúp chúng ta có cái nhìn tổng thể và từ đó phân tích tình hình hoạt động tín dụng cũng như chất lượng tín dụng cá nhân một cách sâu sắc. Trên cơ sở này kết hợp với việc quan sát thực tế và những số liệu thu thập được chúng ta sẽ có một cách nhìn hoàn chỉnh và hiểu một cách sâu rõ hơn về vấn đề nghiên cứu.

Chương 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH

2.1 Tổng quan Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình

2.1.1 Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình

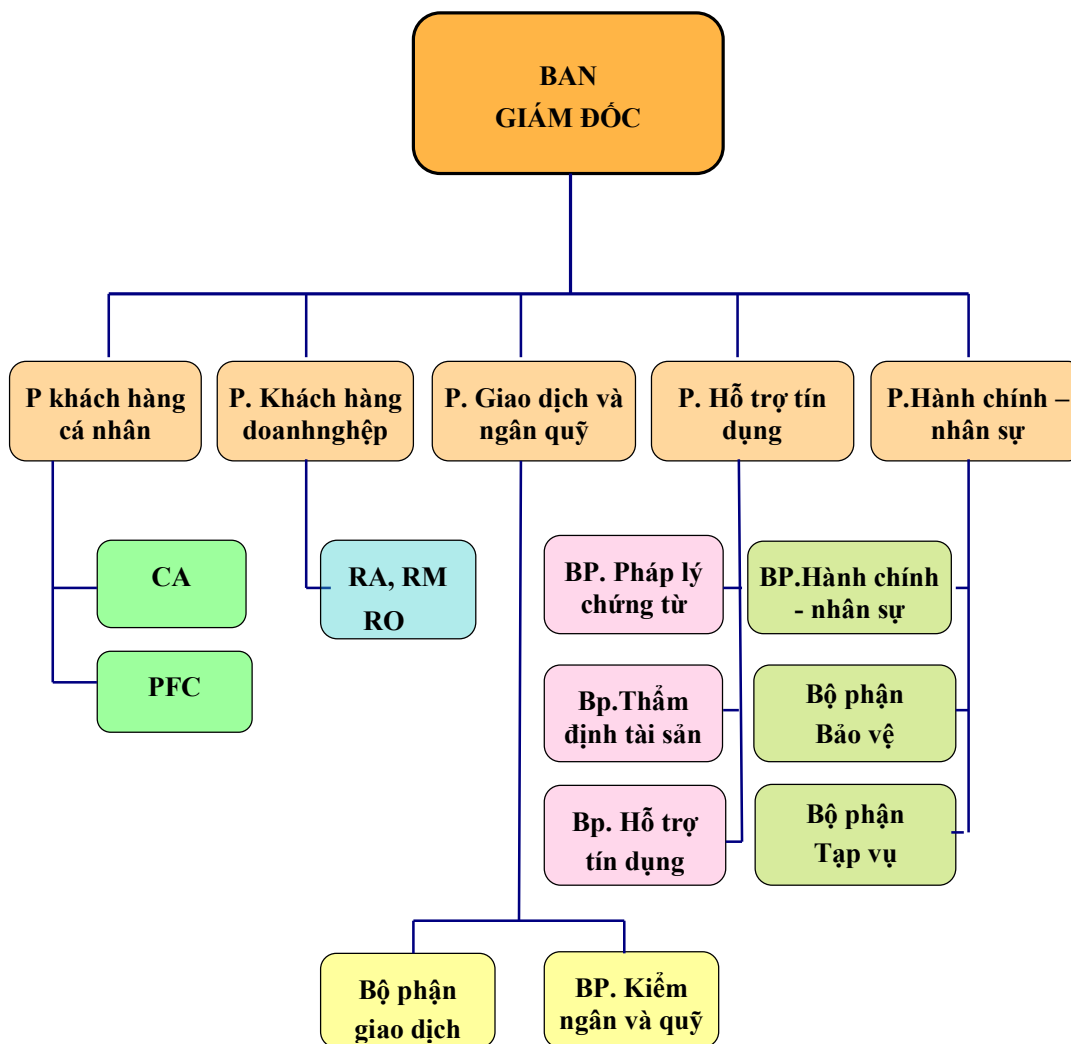
Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - chi nhánh Quảng Bình (ACB Quảng Bình) được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 31 tháng 12 năm 2011. Hiện nay trên địa bàn tỉnh Quảng Bình, ACB chỉ có duy nhất 1 trụ sở đang hoạt động đặt tại 257 Trần Hưng Đạo, thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình. Ngoài ra, PGD Ba Đồn trực thuộc chi nhánh cũng đã được ngân hàng cấp phép hoạt động, PGD mới đã tiến hành tuyển dụng nhân sự, đào tạo, dự kiến khai trương vào tháng 11 năm 2016.

Hiện tại, cơ cấu nhân sự ACB Quảng Bình gồm có 40 người, trong đó:

- Ban giám đốc gồm có 03 người: 01 giám đốc và 02 phó giám đốc.
- Phòng Khách hàng cá nhân: 10 PFC và 01 CA
- Phòng Khách hàng doanh nghiệp: 05 RA, 02 RO và 01 RM
- Phòng Giao dịch ngân quỹ: 01 Kiểm ngân, 01 thủ quỹ và 04 giao dịch viên
- Phòng Hỗ trợ tín dụng: 03 nhân viên nghiệp vụ, 01 pháp lý chứng từ, 01 thẩm định tài sản
- Phòng Hành chính nhân sự bao gồm: 02 nhân viên hành chính nhân sự, 04 bảo vệ, 01 tạp vụ.

Hệ thống điều hành và sơ đồ tổ chức

Sơ đồ 2.1. Mô hình tổ chức hoạt động của ACB Quảng Bình



2.1.2 Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình

Mặc dù hoạt động trên địa bàn còn có nhiều khó khăn và là chi nhánh non trẻ khi mới vừa được thành lập và hoạt động chưa đầy 5 năm, trải qua những biến cố lớn ACB trong năm 2012 cùng với sự khó khăn của nền kinh tế chung của Việt Nam, trong những năm qua ACB chi nhánh Quảng Bình đã luôn phấn đấu vươn lên bằng nhiều biện pháp, giải pháp tích cực, năng động

sáng tạo đổi mới toàn diện trên mọi phương diện hoạt động nên hàng năm các chỉ tiêu chủ yếu trong hoạt động kinh doanh của Chi nhánh đều đạt mức tăng trưởng khá ổn định, hoàn thành tốt kế hoạch kinh doanh được giao.

Bảng 2.1. Kết quả một số chỉ tiêu chủ yếu của hoạt động kinh doanh

Đơn vị tính: tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
1	Nguồn vốn huy động	374,05	219,84	252,87
2	Dư nợ cho vay	227,35	310,37	339,1
3	Thu từ dịch vụ	0,89	1,15	2,35
4	Thu từ hoạt động tín dụng	22,93	29,47	32,01
5	Lợi nhuận trước thuế	1.39	1,95	3,85

(Nguồn: Báo cáo tổng kết ACB Quảng Bình năm 2014-2016)

Theo số liệu từ bảng tổng hợp trên đây, ta có thể thấy rằng các chỉ tiêu nguồn vốn huy động, dư nợ cho vay, thu dịch vụ rỗng, lợi nhuận trước thuế đều có xu hướng tăng dần qua các năm 2014-2016.

Năm 2014 là năm bắt đầu khởi sắc của toàn hệ thống ACB sau giai đoạn gặp nhiều khó khăn khi phải khắc phục các hậu quả từ sự cố năm 2012 - khi một loạt các lãnh đạo cấp cáo của ACB vướng vào vòng lao lý, khiến niềm tin của khách hàng vào ACB sụt giảm. Năm 2014 cũng là năm mà tình hình kinh tế Việt nam có nhiều khởi sắc cũng như nhiều chính sách kích cầu tiêu dùng của chính phủ được tung ra, đặc biệt là các gói hỗ trợ về cho vay mua nhà, xây nhà trị giá 30.000 tỷ, các giải pháp kiềm chế lạm phát ổn định giá tiêu dùng được đưa ra liên tục và áp dụng triệt để...vì vậy, hoạt động của ACB cũng trở nên sôi động hơn, số lượng khách hàng đến giao dịch

đông hơn, dư nợ cũng tăng nhanh làm cho doanh thu từ phí dịch vụ và thu lãi tiền vay gia tăng.

Năm 2015, có sự sụt giảm mạnh về nguồn vốn huy động, một phần do kết quả từ việc rút vốn của một số cá nhân có số dư tiền gửi lớn, một phần do lãi tiền gửi xuống thấp đã khiến nhiều khách hàng chuyển vốn sang đầu tư kênh khác. Tuy nhiên, hoạt động tín dụng phát triển tốt, dư nợ tín dụng tăng cao (tăng 9.6 tỷ so với năm 2014) đã làm cho nguồn thu từ hoạt động tín dụng tăng lên. Ngoài ra, nguồn thu từ hoạt động dịch vụ cũng có xu hướng tăng nhẹ, giúp cho tổng lợi nhuận trước thuế chỉ ACB cũng tăng, đạt 1.95 tỷ đồng - đây là con số rất khả quan so với một chi nhánh mới vừa mới hòa động được 4 năm như ACB Quảng Bình.

Đến Năm 2016, các chỉ tiêu vẫn trên đà tăng trưởng, hoạt động huy động vốn, cung ứng dịch vụ ngân hàng và phát triển tín dụng đã đi vào ổn định. Thu nhập từ hoạt động dịch vụ và tín dụng tăng mạnh làm cho lợi nhuận trước thuế đã đạt 3,85 tỷ đồng, cho thấy hoạt động ngân hàng tại ACB Quảng đang từng bước phát triển tốt.

2.2 Thực trạng hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân

2.2.1. Các quy định về tín dụng và chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân

➤ Chính sách tín dụng cá nhân

Đối tượng khách hàng mục tiêu của ACB là những khách hàng có nghề nghiệp, thu nhập ổn định, có khả năng trả nợ cao, có quan hệ xã hội, lịch sử bản thân lành mạnh, lịch sử quan hệ tín dụng tốt, có thái độ hợp tác tốt với ACB, địa điểm cư ngụ/nơi sản xuất trong phạm vi quản lý hiệu quả của đơn vị cho vay.

Khách hàng cá nhân được phân thành 3 nhóm theo các tiêu chuẩn về độ tuổi, nơi cư ngụ và sản xuất kinh doanh, lịch sử tín dụng, nghề nghiệp, tình hình tài chính, thời gian làm việc, gia cảnh, điều kiện sinh tồn, năng lực hành vi, quan hệ xã hội, địa vị xã hội, thái độ hợp tác với ACB. Đối với mỗi nhóm đối tượng khách hàng, ACB có các chính sách khác nhau để duy trì và phát triển phân khúc tín dụng cá nhân.

Khách hàng thuộc nhóm cấp tín dụng bình thường: Tập trung bán chéo sản phẩm nhằm cấp thêm các sản phẩm tín dụng mới cho khách hàng; Khai thác tối đa khách hàng còn thừa hạn mức lớn; Gia tăng cấp mới hạn mức đối với khách hàng đã sử dụng thường xuyên trên 80% hạn mức đồng thời cấp tín dụng đúng với nhu cầu thực tế của khách hàng, không cấp dư hay thừa hạn mức; Trường hợp tình hình kinh doanh của khách hàng có xu hướng giảm do tác động của kinh tế, phải giám sát tình hình hoạt động của khách hàng để có các ứng xử kịp thời, đồng thời xem xét khả năng tái cơ cấu các khoản vay phù hợp với tình hình hoạt động của khách hàng, phù hợp với các quy định của ACB và NHNN. Không để việc cấp các mức tín dụng mới chuyển khách hàng thành nhóm “Kiểm soát cấp tín dụng”.

Khách hàng thuộc nhóm Cấp tín dụng bình thường có kiểm soát hạn mức: Tiếp tục duy trì các mức tín dụng. Xem xét cấp các mức tín dụng mới một cách cẩn trọng để không vượt các giới hạn tín dụng dành cho nhóm Cấp tín dụng bình thường có kiểm soát hạn mức và không để việc cấp các mức tín dụng mới chuyển khách hàng thành nhóm “Kiểm soát cấp tín dụng”.

Khách hàng thuộc nhóm Kiểm soát cấp tín dụng: Duy trì mức cấp tín dụng hiện hữu đối với khách hàng có thời gian quan hệ tín dụng với ACB tối thiểu 02 năm hoặc quan hệ tín dụng duy nhất tại ACB và trong vòng 24 tháng gần nhất chưa lần nào trả trễ hạn nợ gốc lãi quá 10 ngày, có tinh thần và thái

độ hợp tác tốt với ngân hàng. Xây dựng lộ trình chuyển khách hàng sang nhóm Cấp tín dụng bình thường, nhóm Cấp tín dụng bình thường có kiểm soát hạn mức và trình cấp phê duyệt duy trì mức cấp tín dụng này trong quá trình đó.

ACB tập trung cho vay những cá nhân hoạt động trong các ngành nghề có khả năng tăng trưởng hoặc phát triển ổn định, ít chịu ảnh hưởng của chu kỳ kinh tế trong thời gian kinh tế đi xuống, năng lực cạnh tranh trung bình trở lên, có khả năng tạo giá trị gia tăng tốt, ít nhạy cảm các yếu tố văn hóa, tín ngưỡng, chính trị và chính sách.

Xét về khả năng trả nợ: Các chỉ số tài chính trọng yếu là các chỉ số giúp đánh giá được mức độ hợp lý của nguồn trả nợ, khả năng trả nợ, độ ổn định và chủ động về tài chính, khả năng bù đắp rủi ro, độ nhạy tài chính của khách hàng. KHCN sẽ được xét theo hai tiêu chí sau:

- Nguồn trả nợ trong kỳ là dòng tiền khách hàng chắc chắn sẽ thu được hoặc chắc chắn sẽ có để trả nợ đến hạn. Nguồn trả nợ hợp lý là nguồn trả nợ mà sau khi dùng để chi trả các nghĩa vụ nợ đến hạn sẽ không làm ảnh hưởng xấu đến tình hình tài chính, tình hình sản xuất kinh doanh và không ảnh hưởng xấu đến khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ phát sinh tại bất kỳ thời điểm nào của khách hàng. Các nguồn thu nhập cá nhân như thu nhập từ lương; cho thuê phương tiện vận tải, cho thuê bất động sản, cho thuê nhà trọ; thu nhập từ hoạt động sản xuất kinh doanh hay thu nhập từ góp vốn, cổ tức, ...

- Chi phí dự phòng là thu nhập còn lại của khách hàng/người đồng trả nợ sau khi đã trừ chi phí sinh hoạt của khách hàng/người đồng trả nợ và nghĩa vụ trả nợ trong kỳ (kể cả khoản vay đang xét).

➤ **Quy trình cho vay khách hàng cá nhân**

Bảng 2.2 - Các bước thực hiện của quy trình cho vay cá nhân tại ACB

Bước thực hiện	Nội dung thực hiện	Đơn vị	Chức danh	Kết quả công việc
Tư vấn và nhận HSTD	Tiếp nhận hồ sơ vay, hướng dẫn các điều kiện, thủ tục, hồ sơ vay vốn cho KH	KPP	PFC	Biên bản giao nhận HSTD, phiếu đề nghị thẩm định tài sản HSTD, Trạng thái trên CLMS là “đang chờ phân công thẩm định”
Thẩm định TSDB	Xác minh hiện trạng thực tế của BĐS, định giá giá trị TSDB	TĐTS	TĐTS	Tờ trình thẩm định TSDB đã được ký duyệt và chuyển cho KPP/TT
Thẩm định tín dụng	Thẩm định các điều kiện vay vốn; Thẩm định nguồn thu nhập của KH	KPP TTKV	NVPT NVTĐ PFC NVKS	Tờ trình thẩm định tín dụng đã được ký kiểm soát; Trạng thái trên CLMS là “đang chờ phê duyệt”
Phê duyệt HSTD	Đồng ý hoặc từ chối hoặc có bút phê đối với hồ sơ chưa đạt	PD	PD TKY	Phúc đáp/Biên bản họp/phiếu kiểm tra phê duyệt/Bút phê của chuyên viên; Trạng thái trên CLMS là “đã có kết quả phê duyệt”
Nhận kết quả phê duyệt	Có kết quả đồng ý cho vay/từ chối đối với HSTD	KPP	PFC	Thông báo kết quả phê duyệt đã được KH ký xác nhận/đã có biên nhận thư bảo đảm đã gửi cho KH/tin nhắn điện thoại theo quy định
Giải ngân, thu nợ, quản lý giám sát sau giải ngân	Giải ngân tiền vay cho khách hàng; Ký kết HĐTD; Công chứng, đăng ký giao dịch TSDB theo quy định; Tiến hành kiểm tra sau cho vay theo quy định của ngân hàng	KPP HSO	OS COG	HĐTD, HĐBĐ, các văn bản theo phê duyệt; Bút toán giải ngân đã thực hiện; Trạng thái trên CLMS là “đã giải ngân” Các chứng từ theo quy định

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

➤ Quy định về Thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân

Mô hình thẩm định tín dụng khách hàng cá nhân tại ACB là mô hình thẩm định tập trung, được quy định chặt chẽ và có sự phân hóa theo từng cấp bậc phê duyệt nhằm hạn chế tối đa những rủi ro tín dụng có thể phát sinh từ khâu thẩm định tín dụng.

Việc thành lập mô hình tín dụng tập trung nhằm tách biệt chức năng thẩm định và kinh doanh. Việc tách bạch việc bán hàng do kênh phân phối quản lý và việc phân tích hồ sơ vay vốn do hội sở giám sát làm giảm thiểu rủi ro trong công tác phân tích và thẩm định tín dụng. Điều này cũng đảm bảo tính khách quan trong việc thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng, nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng cá nhân thông qua các văn bản hướng dẫn thẩm định, chính sách tín dụng, sản phẩm và quy trình tín dụng liên tục được cập nhật thay đổi.

➤ Quy định về Phê duyệt tín dụng khách hàng cá nhân

Hiện tại, đối với ACB Quảng Bình, các khoản vay khách hàng cá nhân nhỏ hơn hoặc bằng 2 tỷ sẽ thuộc quyền phê duyệt của chuyên viên phê duyệt của chi nhánh, các khoản vay từ 4 tỷ trở xuống thuộc thẩm quyền xét duyệt của ban tín dụng chi nhánh. Khi khoản vay có giá trị trên 4 tỷ, hồ sơ được chuyển về trung tâm tín dụng cá nhân hội sở ACB tại Tp.Hồ Chí Minh để trình cấp có thẩm quyền phê duyệt

Hệ thống phê duyệt tín dụng khách hàng cá nhân của ACB được tổ chức tương ứng với từng cấp quản lý của ACB. Việc xét duyệt tín dụng được thực hiện theo cơ chế chuyên viên (cấp bậc xét duyệt thấp nhất) từ chuyên viên ở KPP -> chuyên viên ở hội sở -> BTD chi nhánh - > BTD khu vực -> BTD hội sở -> UBTD. Tùy theo số tiền vay và xếp loại khách hàng mà hồ sơ tín dụng được phê duyệt. Quy trình phê duyệt tín dụng khá rõ ràng và minh bạch.

➤ *Quy định về Giải ngân và theo dõi, giám sát nợ vay*

Giải ngân

Quy trình giải ngân tại ACB nói chung và tại chi nhánh Quảng Bình nói riêng được quy định rất chặt chẽ. Sự chuyên môn hóa trong các khâu nghiệp vụ tín dụng tại ACB đã thể hiện sự chuyên nghiệp và có thể hạn chế được rủi ro cao trong hoạt động cấp tín dụng.

Sau khi bộ phận Pháp lý chứng từ hoàn thiện các thủ tục pháp lý cho hồ sơ vay, cũng như hoàn thiện các điều kiện giải ngân theo yêu cầu của cấp phê duyệt tín dụng, hồ sơ được chuyển về bộ phận hỗ trợ tín dụng để kiểm tra tính phù hợp, và tính hợp lệ của bộ hồ sơ tín dụng. Trường hợp hồ sơ đáp ứng được các điều kiện vay vốn, nhân viên hỗ trợ tín dụng sẽ lập khế ước nhận nợ, thỏa thuận số tiền giải ngân, mức lãi suất và thời hạn cho vay của khoản cấp tín dụng.

Thông tin khoản vay được cập nhật lên hệ thống (Phần mềm DNA) và bộ phận hỗ trợ nghiệp vụ chịu trách nhiệm lưu trữ, bảo quản hồ sơ, theo dõi tài khoản vay và hỗ trợ các nhân viên tư vấn tài chính cá nhân (PFC) trong công tác kiểm tra, giám sát nợ vay, nhắc nợ, thu hồi nợ, ...

Theo dõi, giám sát nợ vay

Việc kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay, giám sát nợ vay nhằm mục đích:

- Đảm bảo khoản vay đang được sử dụng đúng mục đích, phù hợp giữa thỏa thuận của ACB với khách hàng trong các hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay và các cam kết khác.
- Kiểm tra tình hình sản xuất kinh doanh và tình hình tài chính của khách hàng nhằm đảm bảo khách hàng có đủ khả năng thanh toán nợ vay cho ACB

đúng hạn theo thỏa thuận và phù hợp với phương án, kế hoạch sản xuất kinh doanh của khách hàng

- Chủ động phát hiện và kịp thời cảnh báo các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình cấp tín dụng để có những biện pháp xử lý nhằm thu hồi được nợ gốc và lãi đúng hạn.

Công tác kiểm tra, giám sát nợ vay bao gồm việc kiểm tra chứng từ và kiểm tra thực tế:

- Kiểm tra chứng từ: ACB yêu cầu khách hàng cung cấp các chứng từ (Báo cáo tài chính, sổ ghi chép tình hình kinh doanh, bảng lương, tình hình chi tiêu, ...), hoặc ACB tự truy xuất các chứng từ từ hệ thống của ACB để kiểm tra, giám sát mục đích sử dụng vốn vay và kiểm soát trong quá trình cấp tín dụng.

- Kiểm tra thực tế: ACB thực hiện kiểm tra trực tiếp tại nơi sử dụng vốn vay, trụ sở, cơ sở hoạt động sản xuất kinh doanh, nơi cư trú,... của khách hàng để xác minh các nội dung không thể kiểm tra thông qua các chứng từ, sổ sách, hoặc để xác định tính phù hợp thực tế của chứng từ do khách hàng cung cấp. Kiểm tra thực tế được thực hiện tối thiểu là 6 tháng 1 lần.

2.2.2. Sơ lược về các sản phẩm tín dụng cá nhân chủ yếu

Ngay từ ngày đầu hoạt động ACB đã xác định tầm nhìn là trở thành NHTM cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Trong bối cảnh kinh tế xã hội Việt Nam Vào thời điểm đó “ngân hàng bán lẻ với khách hàng mục tiêu là cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ là một định hướng rất mới đối với lĩnh vực ngân hàng Việt Nam, nhất là một ngân hàng mới thành lập như ACB. Theo đó, hoạt động tín dụng cá nhân được triển khai tại ACB từ những ngày đầu ngân hàng mới thành lập. Tuy nhiên, hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tăng trưởng mạnh nhất từ năm 2006.

Cùng với đó, ACB luôn đưa ra nhiều chương trình ưu đãi, sáng tạo ra nhiều loại sản phẩm tín dụng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu, và có cơ chế hỗ trợ riêng đối với từng đối tượng khách hàng cụ thể:

Đối với Lĩnh vực sản xuất Kinh doanh, ACB đưa ra rất nhiều ưu đãi cho các đối tượng là khách hàng cá nhân vay vốn nhằm mục đích kích cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh:

- Chương trình cho vay “Cơ ngơi bền vững” dành cho khách hàng cá nhân có nguồn thu nhập từ hoạt động sản xuất kinh doanh.

- Chương trình “ACB đồng hành với khách hàng cá nhân cùng phát triển kinh doanh 2016”.

- Chương trình “Tiếp cận nhanh, lãi suất thấp” dành cho các khách hàng đăng ký làm hội viên thân thiết “Blue Diamond”.

- Các chương trình cho và đầu tư tài sản cố định, cho vay hợp tác kinh doanh/góp vốn với doanh nghiệp thế chấp bằng bất động sản.

- Chương trình cho vay Hỗ trợ vốn kinh doanh

Các sản phẩm cho vay tiêu dùng cũng được ACB chú trọng với các chương trình ưu đãi như:

- Chương trình cho vay “Ngôi nhà đầu tiên”

- Sản phẩm “Cho vay mua nhà ở, đất để xây dựng nhà ở”

- Chương trình “Cho vay mua nhà, đất đang là tài sản đảm bảo để thu hồi nợ vay” – Đây là sản phẩm mới của ACB nhằm có thể duy trì được dư nợ vay, đồng thời, thu hồi được các khoản nợ khó đòi, nợ quá hạn, nợ xấu...

- Chương trình “Cho vay mua nhà, đất thế chấp chính nhà mua”

- Sản phẩm Cho vay xây dựng sửa chữa nhà

- Sản phẩm Cho vay du học
- Sản phẩm Cho vay cưới hỏi, ma chay...

Đối với mảng sản phẩm tín dụng tiêu dùng, các sản phẩm liên quan đến bất động sản như mua nhà, đất, xây dựng sửa chữa nhà được ACB tung ra nhiều gói sản phẩm, rất đa dạng và phong phú, khách hàng cá nhân có rất nhiều sự lựa chọn sao cho phù hợp nhất với mình.

Nhìn chung, các chương trình, sản phẩm tín dụng được ACB đưa ra đều có những tiện ích, những ưu đãi phù hợp cho từng loại đối tượng khách hàng.

2.2.3 Thực trạng tín dụng cá nhân tại ACB Quảng Bình

➤ ***Doanh số cho vay khách hàng cá nhân trong cơ cấu tổng doanh số cho vay***

Bảng 2.3 Doanh số cho vay

ĐTV: Tỷ đồng

Doanh số cho vay	2014	2015	15/14	2016	16/15
Cá nhân	153,06	153,87	100,53%	179,3	116,53%
Doanh nghiệp	353,64	531,87	150,40%	681,4	128,11%
Tổng	506,7	685,74	135,33%	860,7	125,51%

(Nguồn ACB)

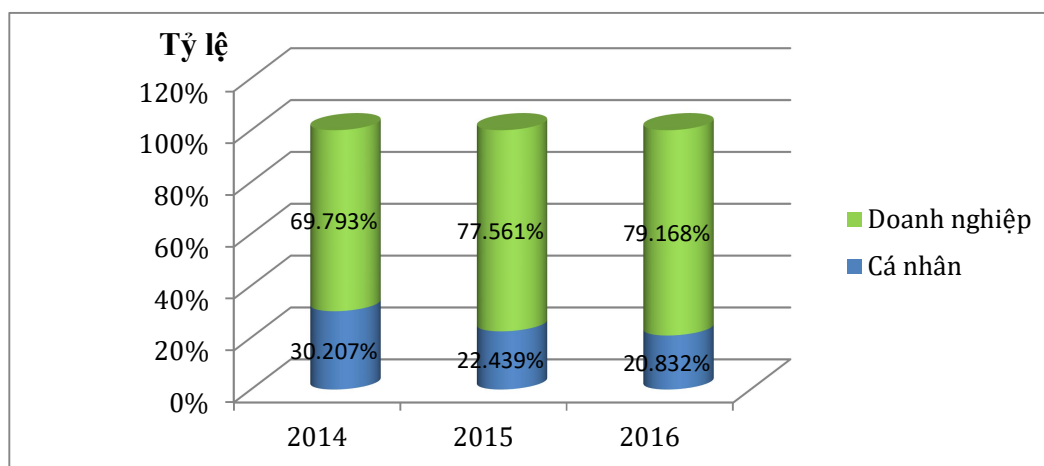
Qua bảng số liệu này ta có thể thấy rằng doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại ACB – Chi nhánh Quảng Bình giai đoạn 2014 – 2015 tăng trưởng chậm, tăng 0.53 % (xấp xỉ 1 tỷ đồng) so với năm 2014, cho thấy hoạt động tín dụng cá nhân có sự chững lại. Trong khi đó, doanh số cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp năm 2015 lại có sự tăng trưởng mạnh mẽ, tăng 50% so với năm 2014, tương đương 178,2 tỷ đồng. Đến Năm 2016, doanh số cho vay

khách hàng cá nhân 179,3 tỷ đồng, tăng 16,53% so với cuối năm 2015, tuy chưa phải đạt mức cao nhưng cũng đã cho thấy dấu hiệu khởi sắc của tín dụng cá nhân. Tín dụng doanh nghiệp năm 2016 tuy có sự gia tăng về số liệu giải ngân, tuy nhiên so với tốc độ tăng trưởng năm 2015 thì có sự giảm sút đáng kể, xuống còn 28,11%.

Năm 2016, sự chênh lệch trong tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay của khách hàng cá nhân so với khách hàng doanh nghiệp đã có sự điều chỉnh đáng kể, từ chỗ chênh nhau xấp xỉ 50% vào năm 2015, thì năm 2016, tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay khách hàng cá nhân chỉ còn kém khách hàng doanh nghiệp khoảng 12%.

Về khối lượng giải ngân, khối khách hàng doanh nghiệp vẫn cho thấy sự vượt trội so với khối khách hàng cá nhân khi con số chênh lệch doanh số cho vay lên đến 200-500 tỷ đồng trong giai đoạn 2014-2016. Vì vậy, trong cơ cấu doanh số cho vay của ACB chi nhánh Quảng Bình, tỷ trọng đóng góp của khối khách hàng doanh nghiệp luôn cao hơn so với khối khách hàng cá nhân.

Biểu đồ 2.1 Doanh số cho vay



(Nguồn ACB)

Dựa vào biểu đồ trên ta có thể thấy rằng, tỷ trọng doanh số cho vay đối với khách hàng cá nhân trong cơ cấu tổng doanh số cho vay giảm dần qua các năm, từ chỗ chiếm trên 30% năm 2014, giảm xuống còn 28.83% năm 2016. Trong khi đó, tỷ trọng doanh số cho vay khách hàng Doanh nghiệp tăng dần qua các năm và luôn cao gấp 2- 3 lần so với khối khách hàng cá nhân.

Có sự chênh lệch đáng kể này là do nguồn vốn cho vay khách hàng cá nhân phần lớn là cho vay tiêu dùng, các sản phẩm tiêu dùng thường có thời hạn cho vay là trung, dài hạn nên vòng quay vốn dài. Trong khi đó, nguồn vốn cho vay các khách hàng doanh nghiệp chủ yếu là cho vay bổ sung vốn lưu động, vòng quay vốn ngắn, thường là 2-4 lần/năm, do đó đã đẩy doanh số cho vay khách hàng doanh nghiệp lên cao ngất ngưỡng so với doanh số cho vay của khách hàng cá nhân.

➤ **Phân tích Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trong tổng dư nợ**

Bảng 2.4 Dư nợ cho vay

Dư nợ	2014	2015	15/14	2016	16/15
Cá nhân	109,47	133,08	121,57%	141,9	106,63%
Doanh nghiệp	117,88	177,29	150,40%	197,2	111,23%
Tổng dư nợ	227,35	310,37	136,52%	339,1	109,26%

(Nguồn : ACB – Chi nhánh Quảng Bình)

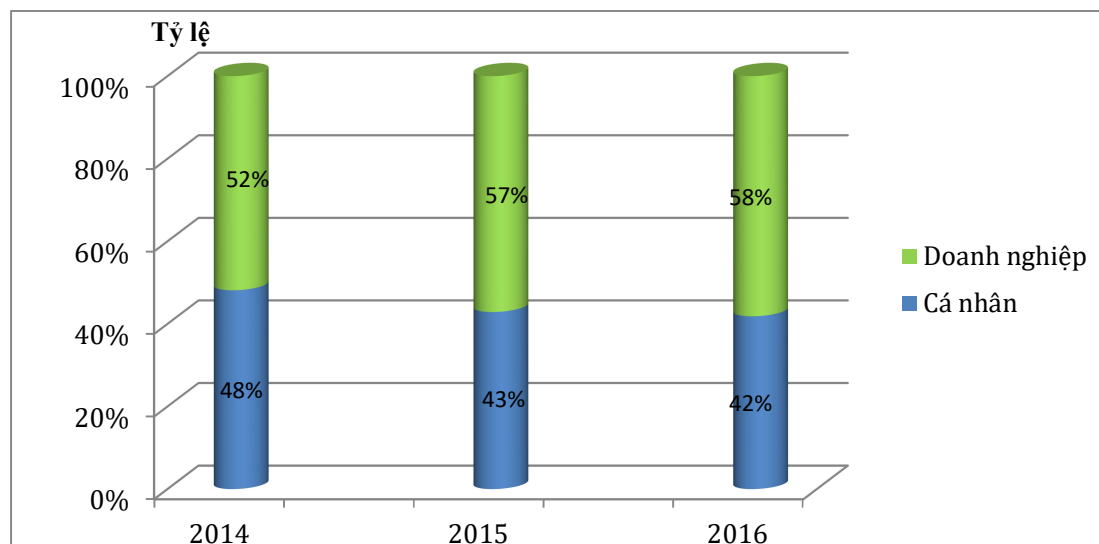
Qua bảng số liệu như trên, ta có thể thấy rằng tổng dư nợ tín dụng nói chung, cũng như dư nợ khách hàng cá nhân nói riêng của ACB chi nhánh Quảng Bình tăng dần qua các năm từ 2014 đến 2016. Mặc dù năm 2014, dư nợ của khối khách hàng cá nhân tăng mạnh từ 109,47 tỷ lên 133,08 tỷ (tăng

21,57%), nhưng đến năm 2016 tốc độ tăng trưởng đã chững lại xuống còn 6,63% (chỉ tăng 8,9 tỷ).

Tương tự như khối khách hàng cá nhân, tốc độ tăng trưởng dư nợ của khối khách hàng doanh nghiệp cũng có sự giảm dần qua các năm 2014-2016, từ chỗ tăng 50% năm 2015 so với năm 2014, thì năm 2016 tốc độ tăng trưởng tín dụng chỉ tăng 11,23% so với cuối năm 2015. Kéo theo đó, là sự suy giảm tốc độ tăng trưởng tín dụng của toàn chi nhánh.

Qua bảng số liệu và phân tích như trên, ta có thể thấy rằng tỷ trọng dư nợ của Khách hàng cá nhân thấp hơn với dư nợ khách hàng doanh nghiệp và khoảng cách ngày càng nới rộng. nếu như năm 2014, tỷ trọng dư nợ của khách hàng cá nhân chiếm 48% tổng dư nợ, kém hơn tỷ trọng dư nợ khách hàng doanh nghiệp 4%, thì đến năm 2016, khoảng cách đó đã tăng lên 16%.

Biểu đồ 2.2 Tỷ trọng dư nợ cho vay



Nguồn : ACB – Chi nhánh Quảng Bình

Điều này cho thấy, mặc dù ACB luôn định hướng là Ngân hàng bán lẻ, nhưng hiện tại, cán cân dư nợ tín dụng đang nghiêng rất lớn về phía khách

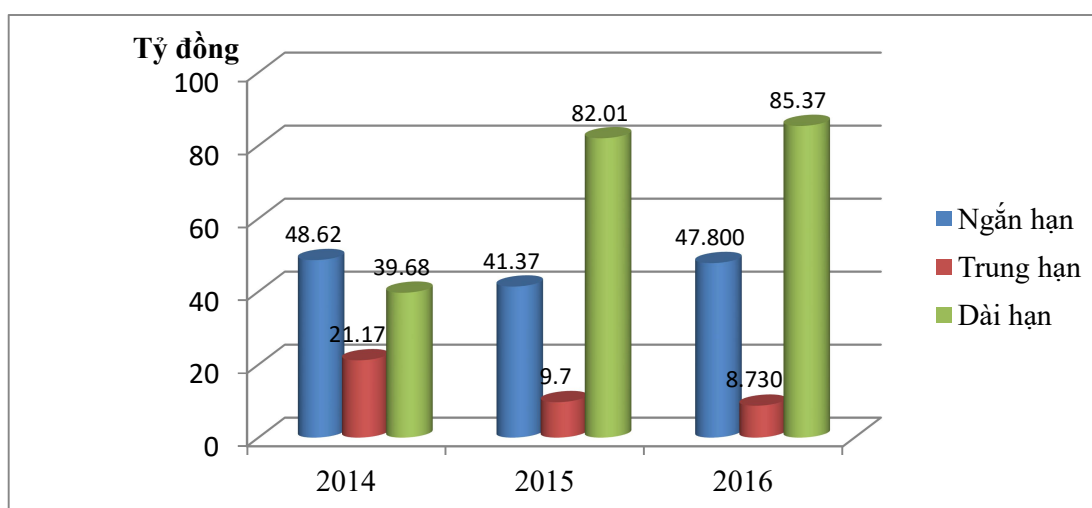
hàng doanh nghiệp. Do đó, trong tương lai, ACB – Chi nhánh Quảng Bình cần có chiến lược phù hợp để điều chỉnh sự chênh lệch này.

➤ **Phân tích dư nợ tín dụng cá nhân**

- **Tín dụng cá nhân theo kỳ hạn**

Dựa vào biểu đồ dưới đây, ta có thể thấy rằng, dư nợ tín dụng ngắn hạn năm 2015 dư nợ tín dụng ngắn hạn lại giảm 7,3 tỷ so với năm 2014. Năm 2016, dư nợ tín dụng cá nhân ngắn hạn đã tăng 5 tỷ so với cuối năm 2015. Trong khi đó, dư nợ tín dụng dài hạn lại có xu hướng tăng cao qua các năm 2014 - 2016, đặc biệt là năm 2015, dư nợ tín dụng dài hạn đã tăng gần 40 tỷ (xấp xỉ 100%) so với năm 2014, năm 2016 dư nợ tín dụng dài hạn đã đạt 85,37 tỷ, gần gấp đôi dư nợ ngắn hạn và gấp 8 lần dư nợ tín dụng trung hạn. Ngược lại với xu hướng tín dụng dài hạn, tín dụng trung hạn lại có sự giảm dần qua các năm 2014-2016, từ 21,17 tỷ đồng năm 2014, đến năm 2016 dư nợ tín dụng trung hạn chỉ còn 8.73 tỷ đồng.

Biểu đồ 2.3 Dư nợ tín dụng cá nhân theo kỳ hạn



Nguồn : ACB – Chi nhánh Quảng Bình

Có sự biến động như vậy là do xu hướng vay vốn của khách hàng cá nhân đang giảm dần vay sản xuất kinh doanh – chủ yếu là nguồn vốn bổ sung lưu động ngắn hạn, và đẩy mạnh vay tiêu dùng, đặc biệt là các sản phẩm cho vay xây dựng, sửa chữa nhà thường có kỳ hạn dài, từ 7 – 10 năm. Dư nợ tín dụng trung hạn tương đối thấp so với ngắn hạn và dài hạn, do các sản phẩm ở phân khúc từ 1-5 năm không được khách hàng quan tâm, bởi đặc điểm các khách hàng cá nhân vay vốn tại ACB chi nhánh Quảng Bình thường có nguồn thu nhập trung bình, họ không có khả năng chi trả toàn bộ số nợ trong thời gian ngắn mà vẫn đảm bảo nhu cầu cuộc sống, do đó, các khách hàng thường chọn kỳ hạn trả nợ kéo dài để giảm bớt áp lực về tài chính.

- Tín dụng cá nhân theo mục đích sử dụng vốn vay

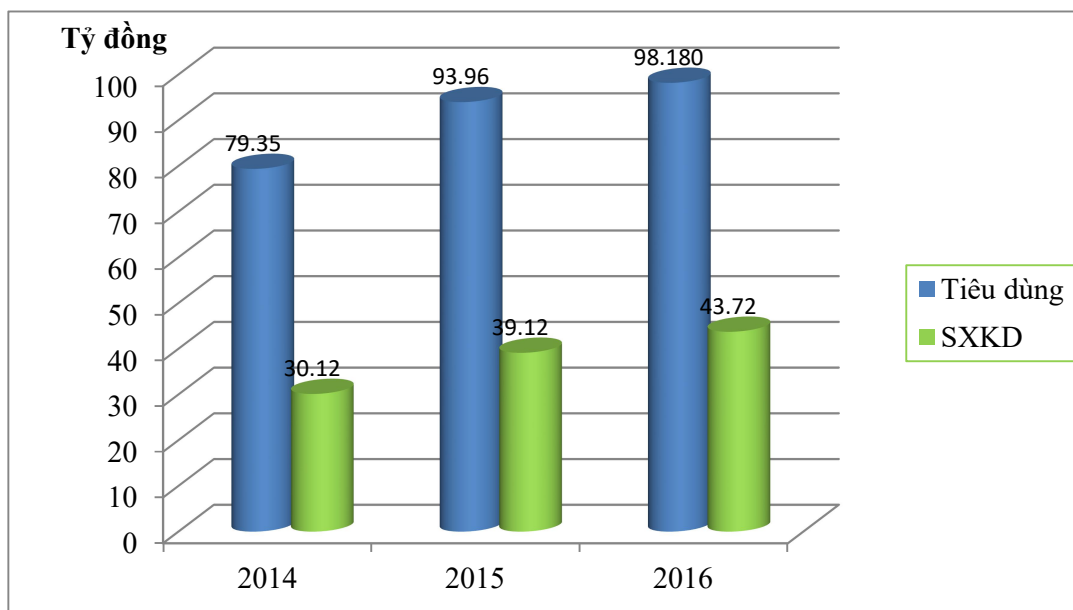
Cơ cấu dư nợ khách hàng cá nhân phân theo biểu đồ dưới đây mục đích sử dụng vốn vay thể hiện rõ xu hướng cho vay của ACB chi nhánh Quảng Bình là tập trung cho vay tiêu dùng.

Dư nợ cho vay tiêu dùng và sản xuất kinh doanh cùng tăng dần qua các năm từ 2014 đến 2016, tuy nhiên, tỷ trọng cho vay đối với lĩnh vực tiêu dùng cao hơn hẳn so với cho vay kinh doanh. Nếu như năm 2014 dư nợ cho vay đối với lĩnh vực tiêu dùng cao gấp 2.5 lần dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh, thì đến năm 2016 khoảng cách này rút ngắn lại còn khoảng 2.2 lần và duy trì đến năm 2016.

Về tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng thì cả 2 lĩnh vực tiêu dùng và sản xuất kinh doanh đều có tốc độ tương đương nhau. Năm 2015, mặc dù tốc độ tăng trưởng dư nợ của lĩnh vực sản xuất kinh doanh (29,9%) cao hơn tiêu dùng (18,4%), nhưng về giá trị tuyệt đối, lĩnh vực tiêu dùng nhỉnh hơn hẳn, dư nợ tăng 14,6 tỷ ở lĩnh vực tiêu dùng và 9 tỷ ở lĩnh vực sản xuất kinh doanh. Năm 2016, cơ cấu dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân vẫn dành phần lớn cho

lĩnh vực tiêu dùng với tổng dư nợ là 98,18 tỷ, so với 43,72 tỷ của lĩnh vực sản xuất kinh doanh

Biểu đồ 2.4 Tín dụng cá nhân theo mục đích sử dụng vốn vay



Nguồn : ACB – Chi nhánh Quảng Bình

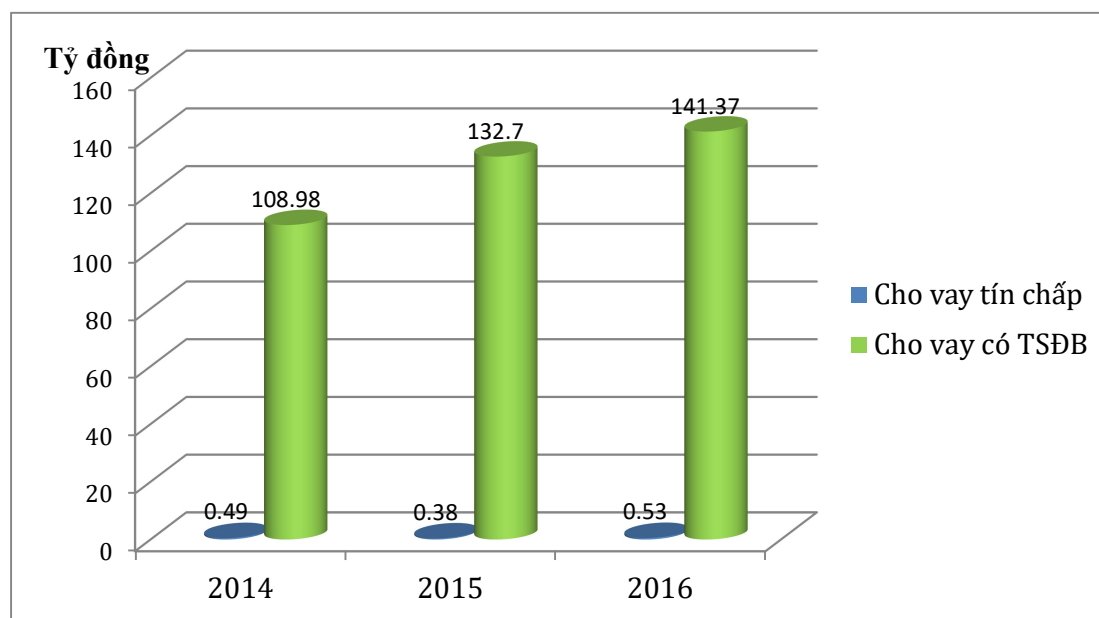
Tín dụng cá nhân theo Tài sản đảm bảo

Cơ cấu dư nợ tín dụng theo tài sản đảm bảo cho thấy khẩu vị rủi ro của ngân hàng trong việc cho vay có tài sản đảm bảo hay không có tài sản đảm bảo.

Hiện tại, ACB Quảng Bình chỉ áp dụng cho vay tín chấp (không có tài sản đảm bảo) đối với cán bộ nhân viên của chi nhánh, và các cán bộ công chức, viên chức (chủ yếu là giáo viên, công an, bộ đội,..) thuộc các cơ quan nhà nước có hợp đồng và cam kết bảo lãnh với ACB. Do đó, dư nợ cho vay tín chấp tại chi nhánh hiện vẫn là con số khiêm tốn so với tổng dư nợ của khách hàng cá nhân. Thêm vào đó, việc ACB Quảng Bình không khuyến khích cho vay tín chấp đã làm cho dư nợ tín chấp ngày càng có xu hướng giảm dần.

Trong khi đó, dư nợ có tài sản đảm bảo vẫn tăng trưởng rất tốt qua các năm và ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu dư nợ khách hàng cá nhân.

Biểu đồ 2.5 Dư nợ tín dụng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo năm 2014 – 2016



Nguồn : ACB – Chi nhánh Quảng Bình

Qua biểu đồ ta có thể thấy được sự chênh lệch rất lớn giữa dư nợ tín dụng có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo. Điều này cho thấy, ACB – Chi nhánh Quảng Bình hết sức coi trọng việc cho vay phải có tài sản để bảo đảm cho món vay đó, dư nợ cho vay có tài sản bảo đảm tăng đều qua các năm, từ 108,98 tỷ năm 2014 lên 141,37 tỷ năm 2016, và ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong dư nợ cho vay khách hàng cá nhân (99,7%). Trong khi đó, dư nợ cho vay không có tài sản bảo đảm (cho vay tín chấp) thì có xu hướng giảm trong giai đoạn 2014-2015, từ chỗ dư nợ là 0,49 tỷ đồng năm 2014, thì đến năm 2015, con số này đã giảm xuống chỉ còn 0.38 tỷ đồng. Năm 2016, dư nợ cho vay không có tài sản đảm bảo có sự tăng nhẹ so với số dư

năm 2015, đạt 0,53 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng chỉ xấp xỉ 0,3% trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

- ***Tín dụng cá nhân theo sản phẩm***

Các sản phẩm cho vay của ACB rất phong phú, đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu của nhiều phân khúc khách hàng cá nhân, cũng như phù hợp với đặc điểm tình hình tài chính của các khách hàng.

Bảng 2.5 Dư nợ tín dụng cá nhân theo loại sản phẩm

DVT: Tỷ đồng

Sản phẩm tín dụng	2014	2015	2016
Cho vay xây dựng sửa chữa nhà	36,78	46,54	42,60
Cho vay du học	0	0	0,21
Cho vay mua xe ô tô	1,23	2,67	2,79
Cầm cố sổ tiết kiệm	16,39	8,77	6,76
Thấu chi	5,86	2,26	0,96
Cho vay hỗ trợ tiêu dùng (tín chấp)	0,49	0,3	0,53
Cho vay mua bất động sản	2,91	10,27	12,48
CV tiêu dùng thế chấp BĐS	16,31	23,8	31,85
Cho vay hỗ trợ vốn SXKD	3,15	4,74	1,51
CV bổ sung VLĐ	26,35	33,73	42,21
Tổng	109,47	133,08	141,90

(Nguồn ACB Quảng Bình)

Cơ cấu dư nợ tín dụng cá nhân phân theo nhu cầu vay vốn trong những năm qua cho thấy ACB – chi nhánh Quảng Bình tập trung phần lớn vào cho vay đối với sản phẩm cho vay xây dựng và sửa chữa nhà, với tỷ lệ dư nợ chiếm trên 30% dư nợ tín dụng cá nhân, dư nợ cho vay đối với sản phẩm này tăng mạnh từ 36,78 tỷ đồng năm 2014 lên 42,8 tỷ đồng năm 2016. Tương tự, sản phẩm cho vay mua bất động sản cũng có xu hướng tăng mạnh, từ chỗ dư nợ chỉ 2,91 tỷ năm 2014, đã tăng lên 12,29 tỷ năm 2016.

Sản phẩm cho vay du học khá thịnh hành từ những năm 2013 trở về trước, thi đến giai đoạn năm 2014-2015, dư nợ của sản phẩm này đã về 0, do chính phủ Úc hạn chế du học sinh Việt Nam sang Úc vì du học sinh bỏ trốn khá nhiều, do đó, các hồ sơ cho vay du học hầu như rất khó giải ngân. Đến năm 2016, dịch vụ cho vay du học bắt đầu khởi sắc trở lại khi nhu cầu du học tại các nước Hàn Quốc và Nhật Bản gia tăng, dư nợ cuối năm 2016 đạt 0,21 tỷ đồng.

Dư nợ cho vay mua xe ô tô mặc dù chiếm tỷ lệ rất nhỏ (2,35%) nhưng tăng dần qua các năm cho thấy tín hiệu tốt trong việc phát triển sản phẩm này.

Dư nợ cho vay cầm cố băng thẻ tiết kiệm cũng chiếm tỷ trọng khá cao, khoảng 15 % dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Đây là sản phẩm có tính an toàn rất cao và rủi ro tín dụng thấp nhất, vừa có tác dụng tránh nguy cơ mất an toàn vốn khi khách hàng rút tiền tiết kiệm trước hạn, vừa có tác dụng duy trì số dư huy động cho chi nhánh, tránh các khoản lỗ khi giao dịch nội bộ ngân hàng.

Các sản phẩm thấu chi, bao gồm thấu chi tiêu dùng và thấu chi sản xuất kinh doanh chiếm tỷ lệ khá nhỏ (chưa đến 1%), chủ yếu là cho vay thấu chi cán bộ nhân viên ACB hoặc là sản phẩm đi kèm, bán chéo trong các gói hỗ trợ cho vay tiêu dùng, cho vay xây dựng, sửa chữa nhà, hoặc cho vay hỗ trợ

sản xuất kinh doanh. Dư nợ của sản phẩm thấu chi cũng giảm mạnh qua các năm 2014-2016, từ chỗ dư nợ từ 5,86 tỷ đồng cuối năm 2014, giảm xuống còn 0,96 tỷ đồng năm 2016.

Cho vay hỗ trợ tiêu dùng tín chấp chiếm tỷ trọng nhỏ và dư nợ giảm dần qua các năm, cho thấy khẩu vị rủi ro của ACB ngày càng khó khăn, chiếm 0,68% tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

Các sản phẩm cho vay SXKD ít đa dạng hơn các sản phẩm cho vay tiêu dùng, nhưng cũng tăng trưởng đều qua các năm, đặc biệt sản phẩm cho vay bổ sung vốn lưu động chiếm tỷ trọng khá cao, ổn định quanh mức 30% trong dư nợ tín dụng cá nhân.

Việc đa dạng hóa sản phẩm như trên không những giúp ACB thu hút được nhiều đối tượng khách hàng, mà còn có ý nghĩa trong việc phân tán rủi ro, không tập trung nguồn vốn vào một sản phẩm, lĩnh vực nhất định, mà phải có sự phân bổ hợp lý và an toàn. Nhờ đó, mà chất lượng tín dụng tại ACB Quảng Bình ngày càng có chiều hướng tốt hơn.

2.2.4 Thu nhập từ hoạt động tín dụng cá nhân

Thu nhập từ hoạt động tín dụng chiếm hơn 90% tổng thu nhập của ACB chi nhánh Quảng Bình. Điều này là hoàn toàn phù hợp do hoạt động tín dụng luôn là nguồn thu nhập truyền thống và chủ đạo trong hệ thống NHTM Việt Nam. Riêng thu nhập từ tín dụng cá nhân chiếm trên 50% tổng thu nhập của ACB chi nhánh Quảng Bình, trở thành nguồn thu chủ yếu của chi nhánh. Thu nhập từ tín dụng cá nhân chưa cao. Do đó để hoạt động tín dụng cá nhân đóng góp nhiều hơn nữa đến tổng thu nhập của ngân hàng cần đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ tín dụng cá nhân bằng cách cải tiến sản phẩm, thay đổi chính sách lãi cho vay mang tính cạnh tranh hơn so với các ngân hàng còn lại.

Bảng 2.6 Thu nhập từ hoạt động cho vay của ACB – Chi nhánh Quảng Bình giai đoạn 2014 -2016

Đvt: Tỷ đồng

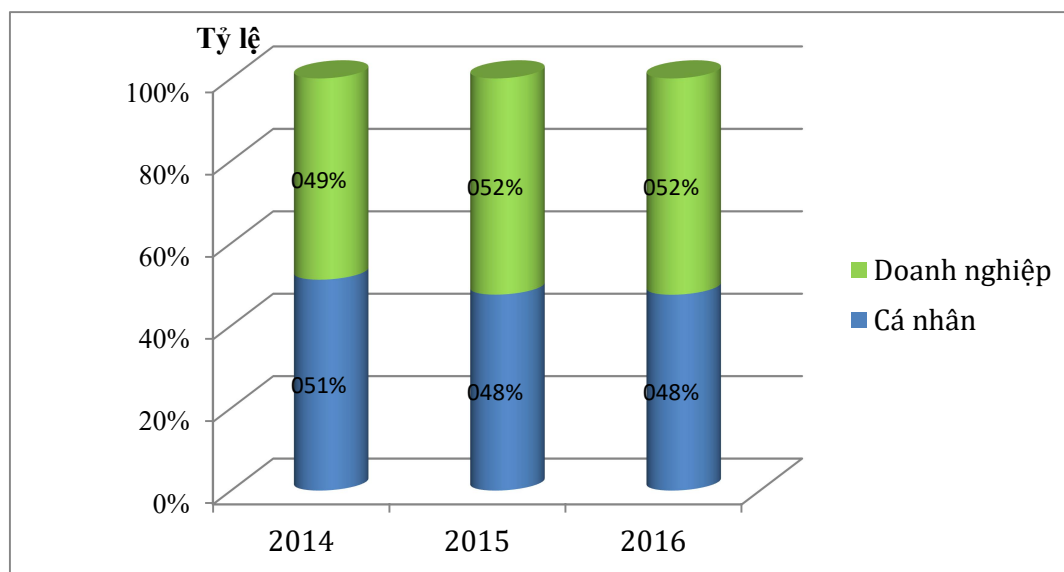
Nội dung	2014	2015	2016
Cá nhân	11,74	14,01	15,21
Doanh nghiệp	11.20	15.46	16.80
Tổng	22.93	29.47	32.01

(Nguồn ACB Quảng Bình)

Từ bảng số liệu trên trên ta có thể thấy rằng, thu nhập từ hoạt động cho vay của ACB chi nhánh Quảng Bình tăng trưởng dần qua các năm. Nếu như năm 2014, tổng thu nhập từ hoạt động cho vay là 22,93 tỷ đồng thì đến năm 2016, thu nhập từ hoạt động này đã tăng 1,5 lần lên 32,01 tỷ đồng.

Năm 2014, cơ cấu đóng góp thu nhập từ hoạt động cho vay của khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân khá cân bằng. Mặc dù dư nợ khách hàng doanh nghiệp lớn hơn dư nợ khách hàng cá nhân, nhưng thu nhập mang lại từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân lại cao hơn. Nguyên nhân là bởi vì, dư nợ tín dụng của khách hàng cá nhân phần lớn là dư nợ tín dụng dài hạn, đây là kỳ hạn có lãi suất cho vay cao hơn so với lãi suất của các kỳ hạn trung hạn và ngắn hạn. Trong khi dư nợ tín dụng của khách hàng doanh nghiệp lại chủ yếu là cho vay kỳ hạn ngắn, thêm vào đó, các sản phẩm tín dụng của khách hàng doanh nghiệp thường là các có nhiều chương trình ưu đãi và cơ chế trình giảm lãi suất linh hoạt nên lãi suất cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp thấp hơn.

Biểu đồ 2.6 Cơ cấu thu nhập từ hoạt động cho vay của ACB – Chi nhánh Quảng Bình giai đoạn 2014 -2016



(Nguồn ACB Quảng Bình)

Tuy nhiên, giai đoạn 2015-2016, do dư nợ tín dụng doanh nghiệp đã tăng cao hơn rất nhiều so với dư nợ khách hàng cá nhân, do đó cơ cấu đóng góp thu nhập từ hoạt động cho vay khách hàng doanh nghiệp đã vươn lên nhỉnh hơn khách hàng cá nhân, chênh lệch khoảng 4-5%.

2.3 Thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Quảng Bình

2.3.1 Các chỉ tiêu định lượng đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân

➤ Tỷ lệ nợ quá hạn

Tình hình nợ quá hạn tại ACB – chi nhánh Quảng Bình

Nhìn chung, mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn tại ACB – Chi nhánh Quảng Bình khá thấp và vẫn nằm trong ngưỡng an toàn (xấp xỉ 3%), nhưng tỷ lệ nợ quá hạn có sự tăng giảm không ổn định qua các năm (2014-2016). Đặc biệt, năm 2015, tỷ lệ nợ quá hạn có giảm 0,24%, từ 2,86% trong 2014 xuống 2,72%,

nguyên nhân là mặc dù dư nợ quá hạn tăng lên tốc độ tăng trưởng của dư nợ quá hạn của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp đều tăng mạnh nên làm cho tỷ lệ nợ quá hạn giảm xuống.

Bảng 2.7 Nợ quá hạn tại ACB – Chi nhánh Quảng Bình 2014 - 2016

Chỉ tiêu	2014		2015		Năm 2016	
	Dư nợ quá hạn (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	Dư nợ quá hạn (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	Dư nợ quá hạn (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)
Cá nhân	5,5	2,42	6	1,93	8,41	2,48
Doanh nghiệp	1	0,44	2,45	0,79	1,5	0,44
Tổng	6,5	2,86	8,45	2,72	9,91	2,92

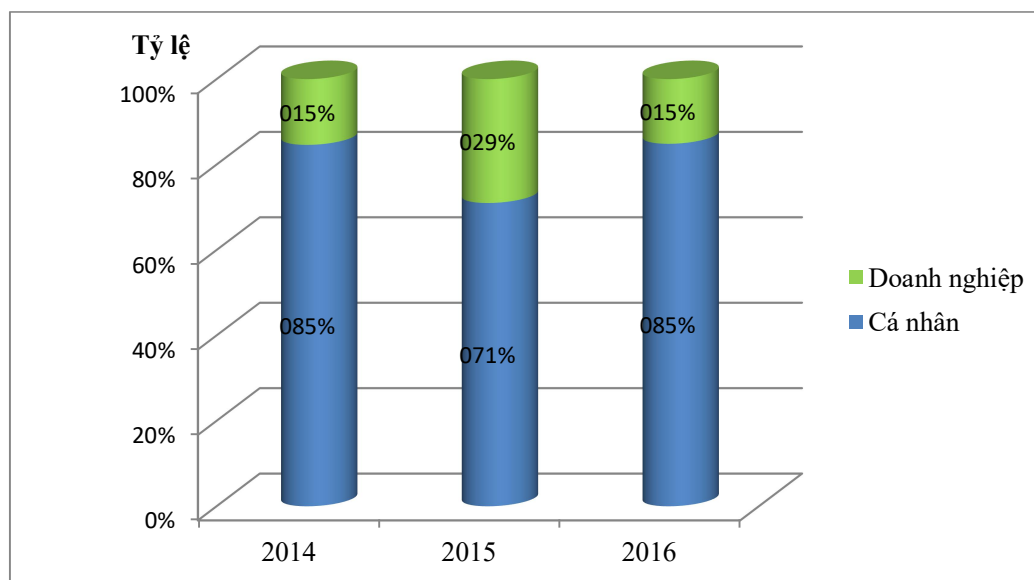
(Nguồn ACB Quảng Bình)

Năm 2016, dư nợ quá hạn của khối khách hàng doanh nghiệp đã giảm đáng kể, tuy nhiên tỷ lệ nợ quá hạn lại tăng lên so với năm 2015, do dư nợ quá hạn của khách hàng cá nhân tăng mạnh trong khi tốc độ tăng trưởng của dư nợ tín dụng có phần chững lại nên tỷ lệ nợ quá hạn tăng cao.

Cơ cấu nợ quá hạn khách cá nhân trong tổng tỷ lệ nợ quá hạn tại ACB – chi nhánh Quảng Bình

Nhìn vào biểu đồ bên dưới, ta sẽ nhìn thấy rất rõ, cơ cấu nợ quá hạn của khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng nợ quá hạn tại ACB – Chi nhánh Quảng Bình. Ngoại trừ năm 2015, tỷ lệ nợ quá hạn của khách hàng doanh nghiệp tăng vọt chiếm từ 15,38% lên 28,99% trong cơ cấu nợ quá hạn chung toàn chi nhánh do khách hàng doanh nghiệp chậm trả nợ thì năm 2014 và năm 2016, cơ cấu tỷ lệ nợ quá hạn của doanh nghiệp chỉ chiếm xấp xỉ 15%. Trong khi đó, tỷ lệ nợ quá hạn của khối khách hàng cá nhân luôn chiếm trên 70% trong cơ cấu nợ quá hạn của toàn chi nhánh.

Biểu đồ 2.7 Cơ cấu nợ quá hạn tại ACB Quảng Bình 2014-2016



(Nguồn ACB Quảng Bình)

Điều này cho thấy, khả năng thu hồi nợ quá hạn đối với khách hàng cá nhân thấp hơn nhiều so với khách hàng doanh nghiệp. Các doanh nghiệp tại ACB chi nhánh Quảng Bình chỉ là khó khăn về tài chính tạm thời, còn các cá nhân thì gặp vấn đề lớn trong việc trả nợ, cho nên tỷ lệ nợ quá hạn khách hàng cá nhân cao hơn và kéo dài từ năm này qua năm khác.

Tỷ lệ nợ quá hạn khách cá nhân phân theo lĩnh vực cho vay

Giai đoạn 2014 -2016, dư nợ quá hạn khách hàng cá nhân có sự tăng trưởng đều qua các năm từ 5,5 tỷ đồng lên 8.41 tỷ đồng năm 2016. Mặc dù vậy, tỷ lệ nợ quá hạn có sự biến động không đồng đều khi năm 2015, tỷ lệ nợ quá hạn giảm sâu so với năm 2014 và 2016.

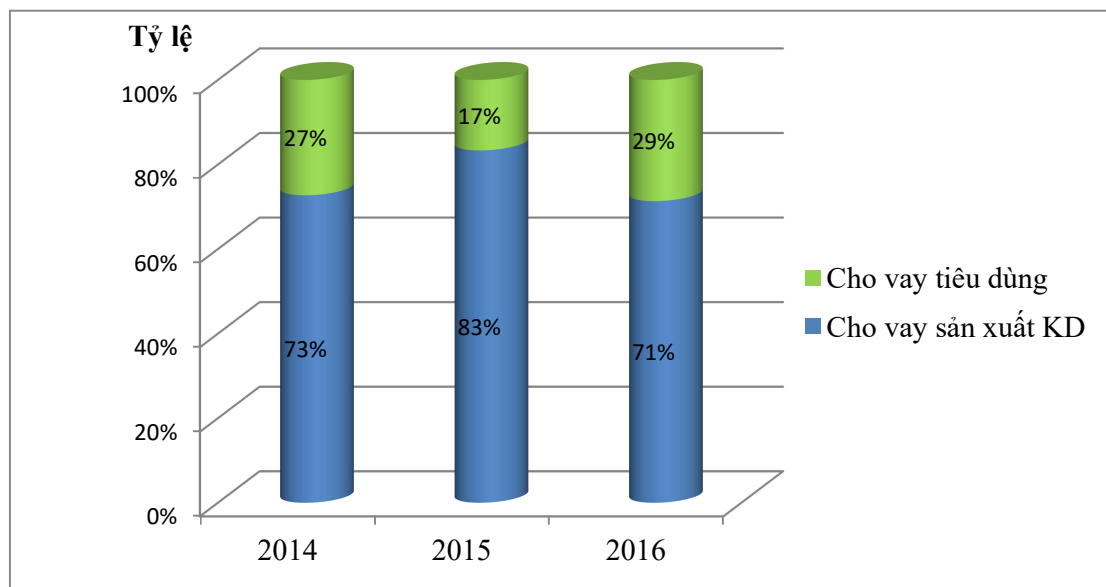
Nhìn vào bảng số liệu dưới đây, ta cũng dễ dàng nhận thấy rằng dư nợ quá hạn của khách hàng cá nhân chủ yếu tập trung vào lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh, và tỷ lệ nợ quá hạn luôn từ 1,61% đến 1,77%, trong khi đó tỷ lệ nợ quá hạn đối với lĩnh vực cho vay tiêu dùng luôn nhỏ dưới 0,7%.

Bảng 2.8 Dư nợ quá hạn phân theo lĩnh vực cho vay

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		2016	
	Dư nợ quá hạn (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	Dư nợ quá hạn (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	Dư nợ quá hạn (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)
Cho vay Sản xuất Kinh doanh	4	1,76	5	1,61	6	1,77
Cho vay tiêu dùng	1,5	0,66	1	0,32	2,41	0,71
Tổng	5,5	2,42	6	1,93	8,41	2,48

(Nguồn ACB Quảng Bình)

Biểu đồ 2.8 Cơ cấu nợ quá hạn khách hàng cá nhân phân theo lĩnh vực cho vay



(Nguồn ACB Quảng Bình)

Nhìn vào biểu đồ trên, ta thấy tỷ lệ nợ quá hạn ở lĩnh vực sản xuất kinh doanh mặc dù giảm vào năm 2015 nhưng đến 2016 đã có xu hướng tăng trở lại, tuy nhiên tỷ trọng đóng góp vào dư nợ quá hạn của khối khách hàng cá

nhân năm 2016 lại có chung xu hướng giảm. Năm 2015 tỷ lệ nợ quá hạn của lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh chiếm 83% (tăng 10% so với năm 2014) cơ cấu nợ quá hạn của khối khách hàng cá nhân. Đến năm 2016, tỷ lệ nợ quá hạn đối với lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh đã giảm xuống 71%, trong khi đó tỷ trọng đóng góp vào tỷ lệ nợ quá hạn của lĩnh vực cho vay tiêu dùng luôn dưới 30%. Điều này cho thấy, cơ cấu nợ quá hạn của khối khách hàng cá nhân đã nghiêng cán cân về lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh với tỷ trọng luôn chiếm trên 70%.

➤ Tỷ lệ nợ xấu

Tình hình nợ xấu tại ACB – chi nhánh Quảng Bình

Tỷ lệ nợ xấu tại ACB – Chi nhánh Quảng Bình khá thấp, trung bình dưới 2%, cho thấy chất lượng tín dụng tại ACB chi nhánh Quảng Bình khá tốt. Giai đoạn 2014 – 2016, tỷ lệ nợ xấu tại Acb Quảng Bình có xu hướng tăng, từ 1,19% năm 2014 lên 1,17% năm 2016, trong đó tỷ lệ nợ xấu khối khách hàng cá nhân tăng mạnh từ 0,97% năm 2014 lên 1,42% năm 2016.

Bảng 2.9 Nợ xấu tại ACB – Chi nhánh Quảng Bình 2014 – 2016

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Dư nợ xấu (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ xấu (%)	Dư nợ xấu (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ xấu (%)	Dư nợ xấu (Tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ xấu (%)
Cá nhân	2,2	0,97	3,5	1,13	4,8	1,42
Doanh nghiệp	0,5	0,22	1	0,32	1	0,29
Tổng	2,7	1,19	4,5	1,45	5,8	1,71

(Nguồn ACB Quảng Bình)

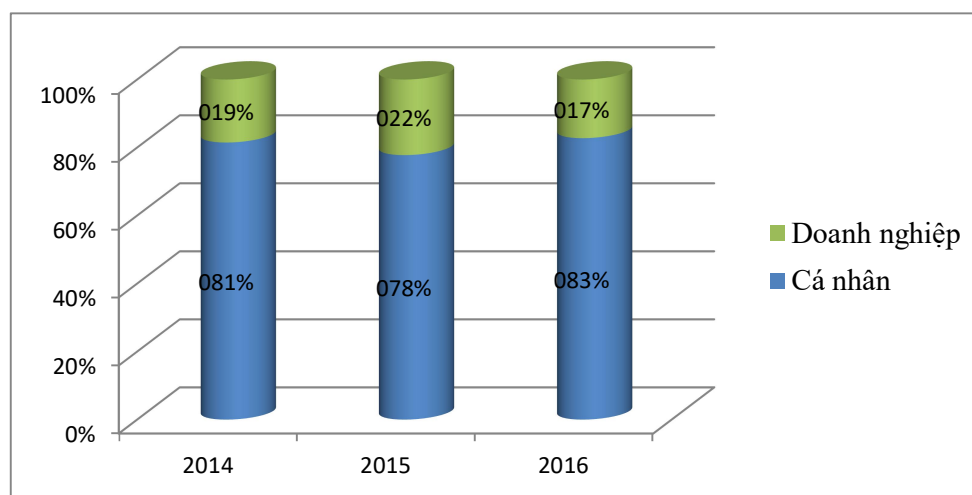
Từ bảng số liệu trên ta cũng dễ dàng nhận thấy, dư nợ xấu dành cho khách hàng doanh nghiệp qua các năm 2014 – 2016 luôn xấp xỉ quanh mức

0,3%, có nghĩa là nợ xấu tại ACB chi nhánh Quảng Bình tập trung chủ yếu ở khối khách hàng cá nhân.

Cơ cấu nợ xấu khách cá nhân trong tổng tỷ lệ nợ xấu tại ACB – chi nhánh Quảng Bình

Như đã phân tích ở trên, nợ xấu khách hàng cá nhân luôn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu nợ xấu tại ACB chi nhánh Quảng Bình. Điều này cho thấy, mặc dù tỷ lệ nợ xấu vẫn trong ngưỡng an toàn và được đánh giá khá tốt, nhưng so sánh tương quan với khách hàng doanh nghiệp thì chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân không được tốt bằng.

Biểu đồ 2.9 Cơ cấu nợ xấu khách cá nhân trong tổng tỷ lệ nợ xấu tại ACB – chi nhánh Quảng Bình



(Nguồn ACB Quảng Bình)

Mặc dù khách hàng doanh nghiệp vẫn phát sinh nợ quá xấu với dư nợ lớn vào năm 2015, nhưng công tác thu hồi nợ quá hạn tốt hơn nên tỷ lệ nợ xấu đã giảm đáng kể. Trong khi đó, nợ quá hạn của khách hàng cá nhân hầu hết đều chuyển sang nợ xấu, chỉ thu hồi được một phần rất nhỏ. Đây là điều rất đáng lưu ý trong việc đẩy mạnh công tác thu hồi nợ quá hạn, nợ xấu, và nâng

cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại ACB chi nhánh Quảng Bình.

➤ **Tỷ lệ nợ xấu khách cá nhân phân theo lĩnh vực cho vay**

Bảng 2.10 **Dư nợ xấu phân theo lĩnh vực cho vay**

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Dư nợ xấu (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ xấu (%)	Dư nợ xấu (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ xấu (%)	Dư nợ xấu (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ xấu (%)
Cho vay sản xuất kinh doanh	1,7	0,75	2,5	0,81	4	1,18
Cho vay tiêu dùng	0,5	0,22	1	0,32	0,8	0,24
Tổng	2,2	0,97	3,5	1,13	4,8	1,42

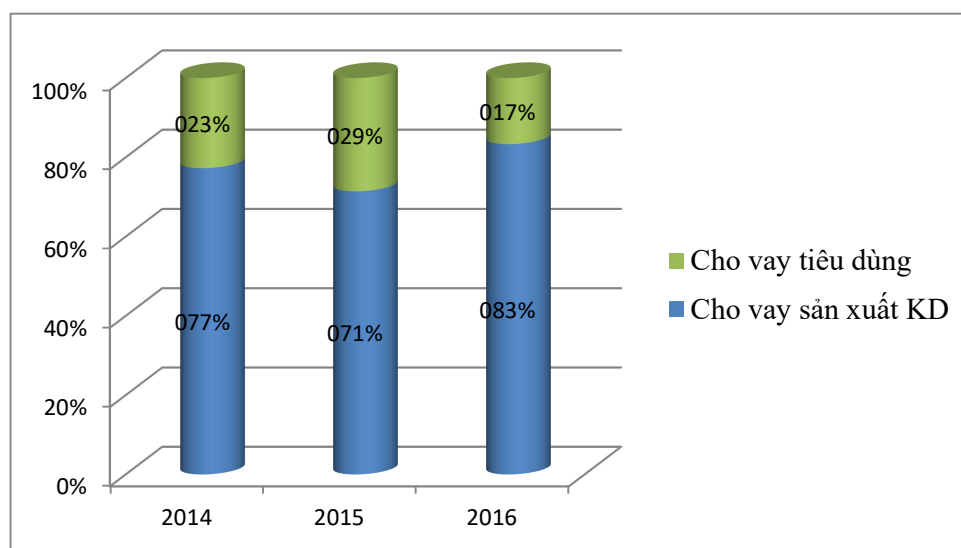
(Nguồn ACB Quảng Bình)

Bảng số liệu cho thấy, dư nợ xấu khách hàng cá nhân phần lớn xuất phát từ cho vay sản xuất kinh doanh. Nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh bắt đầu phát sinh vào năm 2014 với số dư 1,7 tỷ đồng, tăng lên 2,5 tỷ đồng năm 2015 và 4 tỷ đồng năm 2016. Trong khi đó, dư nợ xấu ở lĩnh vực cho vay tiêu dùng chủ yếu xấp xỉ quang mức 1 tỷ. tỷ lệ nợ xấu cũng theo đó tăng dần qua các năm, đặc biệt đối với lĩnh vực sản xuất kinh doanh có sự tăng mạnh từ 0,75% năm 2014 lên đến 1,18% năm 2016. Bên cạnh đó, tỷ lệ nợ xấu ở lĩnh vực cho vay tiêu dùng mặc dù năm 2016 có giảm so với năm 2015 là 0,08%, tuy nhiên vẫn còn cao hơn so với tỷ lệ nợ xấu năm 2014 là 0,02%.

Nhìn vào biểu đồ bên dưới, ta dễ dàng nhận ra, cán cân cơ cấu nợ xấu nghiêng hẳn về phía lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh với tỷ trọng trên 70%, và có xu hướng tăng mạnh năm 2016 khi chiếm đến 83,33% tỷ trọng nợ xấu của dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân, trong khi đó, tỷ trọng nợ xấu ở

lĩnh vực cho vay tiêu dùng luôn dưới 30% và có xu hướng giảm vào năm 2016 với tỷ trọng là 16,76%

Biểu đồ 2.10 Cơ cấu nợ xấu khách hàng cá nhân phân theo lĩnh vực cho vay tại ACB chi nhánh Quảng Bình 2014 - 2016



(Nguồn ACB Quảng Bình)

Trong khi đó, cho vay trung dài hạn thường là cho vay tiêu dùng với các đối tượng khách hàng chủ yếu có thu nhập chắc chắn và ổn định. Do được trả góp hàng tháng nên dù vay số với số tiền lớn nhưng chia ra kỳ hạn trả nợ dài, do đó số tiền phải trả hàng tháng ít, khách hàng có thể chủ động được nguồn tài chính để trả nợ, hoặc nếu gặp khó khăn về tài chính thì cũng chỉ là tạm thời, và phát sinh nợ quá hạn chứ thường ít khi dẫn đến nợ xấu, trừ các trường hợp rủi ro bất ngờ, bất khả kháng. Vì vậy mà tại ACB chi nhánh Quảng Bình, chưa phát sinh nợ xấu đối với các khoản vay trung dài hạn.

➤ Tỷ lệ nợ khó đòi

Bên cạnh các chỉ tiêu về nợ quá hạn và nợ xấu, nợ khó đòi cũng là một tiêu chí rất quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng tại một tổ chức tín

dụng. Tại ACB chi nhánh Quảng Bình, tỷ lệ nợ khó đòi khá thấp, dưới 1% trên tổng dư nợ toàn chi nhánh.

Bảng 2. 11 Tỷ lệ nợ khó đòi

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
	Dư nợ khó đòi (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ khó đòi(%)	Dư nợ khó đòi (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ khó đòi (%)	Dư nợ khó đòi (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ khó đòi (%)
Cá nhân	1,2	0,53	2	0,64	1,7	0,50
Doanh nghiệp	0	0,00	0,5	0,16	0,5	0,15
Tổng	1,2	0,53	2,5	0,81	2,2	0,65

(Nguồn ACB Quảng Bình)

Nhìn vào bảng số liệu trên ta có thể thấy rằng, tỷ lệ nợ khó đòi của ACB chi nhánh Quảng Bình có sự biến động không lớn qua các năm 2014-2016. Năm 2015, cả khối khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp đều có số dư nợ khó đòi cũng như tỷ lệ nợ khó đòi tăng lên so với năm 2014 làm cho tỷ lệ nợ khó đòi của ACB chi nhánh Quảng Bình cũng có sự tăng nhẹ, từ 0,53 năm 2014 lên 0,81 năm 2016. Nhưng sang năm 2016 thì tỷ lệ nợ khó đòi của ACB Quảng Bình đã có sự giảm xuống đáng kể, xuống còn 0,65%, nguyên nhân chủ yếu là do dư nợ khó đòi của khối khách hàng cá nhân đã có sự sụt giảm đáng kể từ 2 tỷ đồng năm 2015 xuống còn 1,7 tỷ đồng năm 2016. Bên cạnh đó, sự gia tăng về tổng dư nợ cũng góp phần kéo tỷ lệ nợ khó đòi của toàn chi nhánh giảm xuống.

Như đã phân tích ở trên, tỷ lệ nợ khó đòi đối với tín dụng cá nhân có biến động khá ổn định trong giai đoạn 2014-2016, xấp xỉ quanh mức 0,6%

trên tổng dư nợ toàn chi nhánh. Đối với lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh, tỷ lệ nợ khó đòi có tăng nhẹ vào năm 2015 và giảm xuống vào năm 2016. Năm 2016 mặc dù có chung số dư nợ khó đòi với năm 2014 nhưng tỷ lệ nợ khó đòi thấp hơn, nguyên nhân là do tổng dư nợ toàn chi nhánh tăng lên, làm cho tỷ lệ nợ khó đòi có sự giảm xuống đáng kể.

Bảng 2.12 Tỷ lệ nợ khó đòi theo lĩnh vực cho vay

Chi tiêu	2014		2015		Năm 2016	
	Dư nợ khó đòi (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ khó đòi (%)	Dư nợ khó đòi (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ khó đòi (%)	Dư nợ khó đòi (tỷ đồng)	Tỷ lệ nợ khó đòi (%)
Cho vay SXKD	1,2	0,53	1,7	0,55	1,2	0,35
Cho vay tiêu dùng	0	0,00	0,3	0,10	0,5	0,15
Tổng	1,2	0,53	2	0,64	1,7	0,50

(Nguồn ACB Quảng Bình)

Trong khi đó, dư nợ khó đòi trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng lại có xu hướng gia tăng trong giai đoạn 2014-2016 từ dư nợ khó đòi bằng 0 năm 2014 tăng lên 0,5 tỷ đồng năm 2016, kéo theo tỷ lệ nợ khó đòi tăng lên từ 0% lên 0,15% năm 2016.

Tuy nhiên, xét về cơ cấu, thì ta có thể thấy rằng, tỷ lệ nợ khó đòi ở lĩnh vực sản xuất kinh doanh luôn cao hơn tỷ lệ nợ khó đòi ở lĩnh vực tiêu dùng. Điều này cho thấy lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh đang ngày càng có nguy cơ gây rủi ro tín dụng cao, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân cũng như chất lượng tín dụng toàn chi nhánh.

2.3.2 Các chỉ tiêu định tính đánh giá chất lượng tín dụng cá nhân

➤ **Việc tuân thủ nguyên tắc cho vay**

Qua phân tích các chỉ tiêu định lượng ở trên, ta cũng có thể thấy rằng khẩu vị rủi ro của ACB là khá chặt chẽ. Phần lớn dư nợ tín dụng tại ACB chi nhánh Quảng Bình đều có tài sản bảo đảm, cũng như khách hàng có thiện chí tốt, dẫn đến các chỉ tiêu nợ xấu, nợ quá hạn tại ACB chi nhánh Quảng vẫn đang còn ở mức thấp.

➤ **Quy chế cho vay, quy trình thủ tục vay vốn**

Các nhân viên tín dụng tại ACB Quảng Bình luôn chú trọng tính tuân thủ quy chế cho vay, hồ sơ tín dụng được xử lý đúng quy trình, các thủ tục vay vốn cũng nhanh gọn, tạo được ấn tượng tốt cho khách hàng trong quá trình giao dịch.

➤ **Uy tín của ngân hàng**

Thông qua việc khảo sát sơ bộ, 90% khách hàng đến giao dịch với ACB hài lòng với chất lượng dịch vụ của ngân hàng, thủ tục nhanh gọn, nhân viên nhiệt tình, thân thiện và chuyên nghiệp.

ACB cũng đã ký kết với 1 đối tác độc lập để triển khai đánh giá dịch vụ khách hàng tại ACB bằng việc đưa ra các “khách hàng bí mật” giúp cho việc đánh giá được khả thi hơn và cũng cho kết quả khả quan. 100% các nhân viên tại ACB Quảng Bình khi phục vụ các “Khách hàng bí mật” đều được đánh giá là chuyên nghiệp và nắm vững chuyên môn nghiệp vụ, linh hoạt trong việc giải quyết các tình huống do “Khách hàng bí mật” đưa ra.

➤ **Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ ngân hàng**

Nguồn nhân lực tại ACB chính nhánh Quảng Bình được đánh giá là có trình độ cao và thái độ làm việc chuyên nghiệp: 100% thành viên ban giám đốc chi nhánh và các trưởng phòng, phụ trách bộ phận có trình độ thạc sỹ,

chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng tại các cơ sở đào tạo có uy tín trong nước và quốc tế, 100% các nhân viên nghiệp vụ có trình độ đại học trở lên.

ACB là ngân hàng có trung tâm đào tạo nghiệp vụ bài bản và chuyên nghiệp và liên tục. Ngoài việc ưu tiên tuyển dụng các ứng viên từ các trường đại học hàng đầu trong cả nước, ACB luôn có chính sách đào tạo và tái đào tạo, thường xuyên tổ chức các cuộc thi, kiểm tra nghiệp vụ để rèn luyện nhân viên.

Ngoài đào tạo nghiệp vụ chuyên môn, ACB Quảng Bình luôn chú trọng công tác đào tạo các kỹ năng mềm: kỹ năng bán hàng, kỹ năng đàm phán, thuyết trình, làm việc nhóm... cho các nhân viên của chi nhánh bằng cách đăng ký tham gia các khóa đào tạo kỹ năng mềm của trung tâm đào tạo ACB.

ACB Quảng Bình cũng cho phép nhân viên tự thể hiện mình trên mọi lĩnh vực thông qua việc cho phép nhân viên hoán đổi vị trí một cách liên tục và ưu tiên tuyển dụng nội bộ.

Đẩy mạnh việc truyền thông thương hiệu, truyền đạt ý đồ chiến lược sâu sắc của hội đồng quản trị đến từng nhân viên thông qua việc đẩy mạnh hệ thống truyền thông nội bộ Lotus Note, triển khai các chương trình, sự kiện nhằm quảng bá hình ảnh ACB đến các đối tượng khách hàng tiềm năng, đặc biệt là các khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Đồng Hới, cũng như các huyện lân cận.

➤Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý thông tin khách hàng

ACB luôn tự tin là Ngân hàng luôn đi đầu về công nghệ trong việc triển khai các sản phẩm mới ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả.

ACB luôn xem trọng việc quản lý rủi ro; Hiện nay, ACB đang triển khai việc đưa hệ thống Công nghệ thông tin đến chuẩn Tia 3 (chuẩn Quốc tế) đảm bảo tính sẵn sàng của hệ thống 99,99% và đang tiến tới xây dựng hệ thống đảm bảo kinh doanh liên tục. Đảm bảo khả năng phục vụ khách hàng tại bất cứ không gian và thời gian nào.

Đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, với số lượng khách hàng rất lớn và rất nhiều khoản vay từ nhỏ đến lớn. Việc có sự hỗ trợ của hệ thống công nghệ thông giúp cho công tác quản lý thông tin khách hàng, quản lý nợ vay trở nên có hệ thống và hiệu quả hơn; sự kết nối, phối hợp với các chi nhánh dễ dàng, thuận lợi hơn. Việc một khách hàng có dự nợ quá hạn, dư nợ xấu, lịch sử trả nợ tốt hay xấu, có từng bị ACB từ chối cho vay hay không... tất cả đều được cập nhật lên toàn hệ thống nội bộ của ACB. Điều này, có thể giúp các chi nhánh của ACB nắm bắt được một phần thực trạng của khách hàng trước khi ra quyết định cho vay, giúp cảnh báo được các rủi ro tiềm ẩn, khách hàng được chọn lọc kỹ hơn,...

Hiện tại, hệ thống xếp hạng nội bộ khách hàng cá nhân tại ACB đã được hoàn thiện, giúp cho nhân viên phân tích tín dụng có cái nhìn tổng quát hơn khi thẩm định tín dụng, hỗ trợ đắc lực cho chuyên viên phê duyệt hay ban tín dụng chi nhánh trong việc ra quyết định cho vay hay không.

2.3.3 So sánh chất lượng tín dụng của ACB Quảng Bình so với một số chi nhánh cùng hệ thống ACB và các ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Quảng Bình

2.3.3.1 So sánh chất lượng tín dụng của ACB Quảng Bình với các chi nhánh cùng hệ thống ACB

Bảng 2.13 So sánh nợ quá hạn của ACB Quảng Bình với các chi nhánh cùng hệ thống ACB.

TT	Chi tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
		Số dư nợ quá hạn (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ quá hạn (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ quá hạn (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
1	CN Quảng Bình	6,5	2,86	8,45	2,72	9,91	2,92
2	CN Hà Tĩnh	7,2	2,96	8,8	2,57	10,5	2,33
3	CN Huế	15,5	5,16	13,3	4,72	12,1	3,37

(Nguồn ACB)

Nhìn vào bảng số liệu ta có thể thấy rằng, mặc dù giai đoạn 2014-2016 dư nợ quá hạn của các chi nhánh Quảng Bình và Hà Tĩnh có sự gia tăng, trong khi đó chi nhánh Huế có xu hướng giảm mạnh. Tuy nhiên theo đánh giá chung thì tỷ lệ nợ quá hạn của các chi nhánh là khá thấp. ACB chi nhánh Quảng Bình và ACB chi nhánh Hà Tĩnh là hai chi nhánh có thời gian hoạt động tương đương nhau và có môi trường kinh doanh khá tương đồng. ACB Hà Tĩnh mặc dù có số dư nợ quá hạn cao, nhưng tỷ lệ nợ quá hạn thấp nhất, điều này là do dư nợ quá hạn của ACB Hà Tĩnh chỉ chiếm một phần nhỏ trong tổng dư nợ của chi nhánh này. ACB Huế có những bước tiến vượt bậc trong việc xử lý nợ quá hạn, Số dư nợ quá hạn của ACB giảm mạnh từ năm 2014 đến năm 2016. Mặc dù là chi nhánh có dư nợ quá hạn cao nhất, nhưng ACB Huế cũng là chi nhánh có quy mô tín dụng lớn nhất trong 3 chi nhánh khu vực Bắc Trung Bộ, do đó, tỷ lệ nợ quá hạn của ACB Huế khá thấp và vẫn nằm trong ngưỡng an toàn

Bảng 2.14 So sánh nợ xấu của ACB Quảng Bình với các chi nhánh cùng hệ thống ACB.

TT	Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
		Số dư nợ xấu (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ xấu (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ xấu (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
1	CN Quảng Bình	2,2	0,97	3,5	1,13	4,8	1,42
2	CN Hà Tĩnh	4,5	1,85	5,60	1,64	7,20	1,60
3	CN Huế	10,1	3,36	8,30	2,95	7,20	2,01

(Nguồn ACB)

Qua bảng số liệu ta có thể thấy rằng tỷ lệ nợ xấu của ACB Quảng Bình, Hà Tĩnh, Huế có xu hướng biến động khác nhau qua các năm từ 2014-2016. ACB Quảng Bình mặc dù tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng nhưng có tỷ lệ nợ xấu rất thấp, chỉ xấp xỉ dưới mức 1,5%. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu tại ACB Hà Tĩnh và Huế lại có xu hướng giảm. Đặc biệt là ACB Huế có sự giảm mạnh từ 3,36% năm 2014 xuống còn 2,01 năm 2016.

Nhìn chung, ACB là một trong những ngân hàng có cơ chế quản trị rủi ro tín dụng tốt, vì vậy các chi nhánh thuộc hệ thống ACB đều có tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn duy trì ở mức thấp, đảm bảo chất lượng tín dụng tốt.

2.3.3.2 So sánh chất lượng tín dụng của ACB Quảng Bình với các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

Nhìn vào bảng số liệu bên dưới ta có thể thấy rằng, tính về số dư nợ quá hạn hay tỷ lệ nợ quá hạn thì ACB chi nhánh Quảng Bình là đơn vị có số liệu thấp nhất. Các ngân hàng BIDV, Agribank, Sacombank, Vpbank đều là các ngân hàng có lịch sử hoạt động trên địa bàn tỉnh Quảng Bình trên 10 năm,

lâu hơn rất nhiều so với ACB chi nhánh Quảng Bình– một đơn vị vừa mới thành lập được 5 năm, vì vậy dư nợ cho vay của các ngân hàng này cũng lớn hơn, đối tượng khách hàng cũng đa dạng và phức tạp hơn. Do vậy, tỷ lệ nợ quá hạn của các ngân hàng này cũng cao hơn nhiều so với ACB.

Bảng 2.15 So sánh nợ quá hạn của ACB Quảng Bình với các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

TT	Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
		Số dư nợ quá hạn	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ quá hạn	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ quá hạn	Tỷ trọng (%)
1	BIDV Quảng Bình	59,3	2,26	70,2	3,31	60,2	3,00
2	Agribank	52,2	4,69	46,3	3,10	79,25	3,98
3	Sacombank	13,7	2,75	15,6	3,00	14,2	2,98
4	VPbank	90,1	34,53	47,2	16,72	23,3	8,97
5	ACB	6,5	2,86	8,45	2,72	9,91	2,92

(Nguồn: Báo cáo của ngân hàng nhà nước tỉnh Quảng Bình 2014-2016)

Tuy nhiên, xu hướng chung của các ngân hàng là dư nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn ngày càng giảm trong giai đoạn từ 2014- 2015.

Qua bảng số liệu bên dưới, ta cũng có thể thấy rằng, tỷ lệ nợ xấu của ACB so với các ngân hàng BIDV, Agribank, Sacombank, VPbank là thấp nhất. Điều này chứng tỏ, hiện tại ACB đang điều hành và quản trị rủi ro khá tốt, chất lượng tín dụng đảm bảo. Xu hướng chủ yếu của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình là tỷ lệ nợ xấu ngày càng giảm. Đối với VPbank thì số dư nợ xấu rất lớn đã được bán cho VAMC, vì vậy, từ năm 2014 cho đến nay tỷ lệ nợ xấu của Vpbank giảm rất nhanh, từ 31,5% năm 2014 xuống còn

7,8% năm 2016. Bên cạnh đó, các ngân hàng như BIDV, Và Sacombank vẫn luôn duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn (dưới 3%) và có xu hướng giảm dần qua các năm. Agribank có tỷ lệ nợ xấu khá cao, mặc dù năm 2015 tỷ lệ nợ xấu đã giảm xuống còn 3% nhưng đến năm 2016, tỷ lệ nợ xấu lại tăng lên 3,8%.

Bảng 2.16 So sánh nợ xấu của ACB Quảng Bình với các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

TT	Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016	
		Số dư nợ xấu	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ xấu	Tỷ trọng (%)	Số dư nợ xấu	Tỷ trọng (%)
1	BIDV Quảng Bình	53,0	2,1	50,0	1,9	8,9	0,3
2	Agribank	41,0	3,7	44,5	3,0	75,5	3,8
3	Sacombank	12,0	1,2	9,9	0,9	8,4	0,7
4	VPbank	82,1	31,5	43,0	15,3	20,0	7,8
5	ACB	10,1	3,36	8,30	2,95	7,20	2,01

(Nguồn: Báo cáo của ngân hàng nhà nước tỉnh Quảng Bình 2014-2016)

So với các ngân hàng khác, ACB Quảng Bình là chi nhánh mới, quy mô tín dụng còn nhỏ, tuy nhiên xét về chất lượng tín dụng, thì ACB đang cho thấy bộ mặt của một ngân hàng có chất lượng tín dụng tốt nhất khi duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức 2-3%, thấp hơn rất nhiều so với các ngân hàng khác trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

2.4 Đánh giá thực trạng chất lượng tín dụng tại ACB Quảng Bình

2.4.1 Những kết quả đạt được

Hoạt động tín dụng của ACB luôn tăng trưởng ổn định trong điều kiện nền kinh tế trong nước và ngành ngân hàng có những khó khăn trong những

năm qua. Trong đó, dư nợ cho vay cá nhân luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ cho vay và tăng dần qua các năm.

Cơ cấu cho vay được phân bổ theo từng lĩnh vực và theo từng sản phẩm đảm bảo kiểm soát chặt chẽ, phù hợp với định hướng phát triển của chi nhánh và chính sách phát triển chung của toàn hệ thống ACB, cũng như bám sát diễn biến tình hình kinh tế trong nước qua các năm. Ngoài ra, tín dụng dụng cá nhân còn đóng góp đáng kể vào thu nhập của ACB – Chi nhánh Quảng Bình.

Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu khách hàng cá nhân đang duy trì ở mức thấp và nằm trong tỷ lệ an toàn.

Công tác nhắc nợ và thúc nợ được tiến hành định kỳ, đều đặn, đa số các khách hàng đều có ý thức trả nợ tốt.

Việc chuẩn hóa các quy trình nghiệp vụ thông qua việc cải tiến liên tục các thủ tục phối hợp tác nghiệp giữa kênh phân phối và hội sở, thủ tục kiểm tra phân tích đánh giá thông tin khách hàng, xây dựng tài liệu công việc và văn bản hướng dẫn nhân viên thực hiện theo đúng quy định của ACB trong từng thời kỳ.

Ngoài ra, ACB đẩy mạnh chuyển đổi mô hình tín dụng phù hợp với thông lệ quốc tế và các khuyến cáo của Basel. Cụ thể là việc thành lập mô hình tín dụng tập trung nhằm tách biệt chức năng thẩm định và kinh doanh. Điều này đảm bảo tính khách quan trong việc thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng, nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng cá nhân thông qua các văn bản hướng dẫn thẩm định, chính sách tín dụng, sản phẩm và quy trình tín dụng liên tục được cập nhật thay đổi. Mô hình tín dụng tập trung có điểm mạnh:

- Quản lý rủi ro một cách hệ thống trên quy mô toàn ngân hàng, đảm bảo

tính cạnh tranh lâu dài. Xây dựng chính sách quản lý rủi ro thống nhất cho toàn hệ thống. Nhờ đó, ACB được xem là một trong những ngân hàng quản lý rủi ro tốt nhất trong toàn hệ thống NHTM.

- Mô hình tín dụng tập trung đã thiết lập và duy trì môi trường quản lý rủi ro đồng bộ, phù hợp với quy trình quản lý gắn với hoạt động của các bộ phận kinh doanh, nâng cao năng lực đo lường giám sát rủi ro. Điều này thể hiện qua việc ACB luôn hoàn thiện quy trình tín dụng, xây dựng hướng dẫn thực hiện công việc.

- Phù hợp với xu hướng quản trị rủi ro hiện đại và với ngân hàng có quy mô lớn ngày càng lớn như ACB

Bên cạnh việc tích cực chuyển đổi mô hình thẩm định tín dụng, ACB còn nỗ lực trong việc hiện đại hóa ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý thông tin khách hàng, đặc biệt là quản lý theo dõi khoản vay, cập nhật thông tin nhắc nợ. Theo đó, chương trình quản lý tín dụng cá nhân (CLMS – Customer Loan Management System) được triển khai đầu tiên cho khối khách hàng cá nhân vào năm 2007 và chính thức triển khai toàn hệ thống của ACB vào tháng 12/2010 theo quy định số 1234/NVCV- BCS&QLTD.10 ngày 01/12/2010. Đồng thời chuyển đổi ứng dụng theo dõi thông tin thẻ của khách hàng từ chương trình Electra thành chương trình Customer Care.

Chuyển đổi nâng cấp hệ thống quản lý thông tin khách hàng từ TCBS (The Complete Basic System) lên hệ thống DNA. Để chuẩn bị cho công tác nâng cấp hệ thống DNA, ACB đã tốn 3 năm để thử nghiệm từ năm 2011 và đưa vào áp dụng năm 2014. DNA được đánh giá là chương trình hiện đại hơn, hiệu quả hơn, giúp nhân viên tác nghiệp nhanh hơn và kết nối được nhiều thông tin khách hàng hơn.

Đội ngũ nhân viên nghiệp vụ và lãnh đạo chi nhánh thường xuyên được đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như phát triển các kỹ năng cần thiết, thể hiện là một đội ngũ giỏi nghiệp vụ và có tác phong chuyên nghiệp trong giao dịch với khách hàng.

2.4.2 Những tồn tại và nguyên nhân

Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu giảm dần qua các năm, nhưng nguyên nhân chủ yếu là do dư nợ tăng nên tỷ lệ mới giảm xuống. Số dư nợ xấu chỉ mới thu hồi được một tỷ lệ rất nhỏ, công tác thu hồi nợ xấu gặp nhiều khó khăn do khách hàng bất hợp tác.

Ngoài ra, kinh tế trong nước diễn biến khó khăn trong những năm qua ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng dẫn đến nợ quá hạn ngày càng cao. Điều này cho thấy ACB chưa có bộ phận dự báo những yếu tố bất lợi của thị trường, chu kỳ kinh tế có thể tác động lớn đến nguồn trả nợ của khách hàng, cũng như chưa có bộ phận giám sát hoạt động tín dụng một cách hiệu quả và kịp thời.

Trong bối cảnh kinh tế khó khăn chung là yếu tố khách quan ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng, còn có yếu tố chủ quan về phía khách hàng cũng như ngân hàng dẫn đến nguy cơ rủi ro tín dụng cao.

Những nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân tại ACB cụ thể như sau:

- ***Về phía ngân hàng***

- Để đạt được mục tiêu tăng trưởng tín dụng, ACB đã không ngần ngại điều chỉnh khẩu vị rủi ro để có thể mạnh tay trong việc giải ngân, thiếu đánh giá và dự báo dẫn đến việc cho vay các ngành tiềm ẩn nhiều rủi ro như bất động sản, cầm đồ, tiêu dùng tín chấp.

- Quy định sản phẩm khá thông thoáng. Một số sản phẩm được nhân viên lách để dễ dàng cho vay khách hàng. Ví dụ như sản phẩm tiêu dùng với mức cho vay 2 tỷ đồng dẫn khó khăn trong việc quản lý mục đích sử dụng vốn vay thực tế của khách hàng, việc kiểm tra mục đích sử dụng vốn thông qua bổ sung chứng từ chưa được chú trọng (chi bổ sung 50% chứng từ nhóm 1 còn lại áp dụng chứng từ nhóm 2).

- Với áp lực chỉ tiêu kinh doanh ngày càng lớn cộng thêm sự gia tăng cạnh tranh giữa các ngân hàng buộc nhân viên phải tìm tới nguồn khách hàng dưới mức tiêu chuẩn nhằm đạt được chỉ tiêu kinh doanh. Việc tìm kiếm khách hàng không có sự sàng lọc theo các tiêu chí của ngân hàng như khách hàng không có công ăn việc làm ổn định, hoạt động kinh doanh quy mô nhỏ, không ổn định hay lịch sử uy tín thanh toán không tốt trong quá khứ,...

- Bên cạnh việc theo đuổi chính sách tín dụng chứa đựng nhiều rủi ro, công tác quản lý tín dụng của ngân hàng cũng còn nhiều bất cập, đặc biệt là trong khâu giám sát và quản lý vốn vay gây nên những rủi ro tiềm ẩn trong tương lai. Ví dụ như một số cá nhân sử dụng vốn vay không đúng mục đích, đầu tư vào những lĩnh vực rủi ro cao, dẫn đến thua lỗ và mất khả năng chi trả. Việc giám sát vốn vay không được chú trọng. Nhiều nhân viên tư vấn tài chính cá nhân tự lập bảng kiểm tra mục đích sử dụng vốn, bảng kiểm tra định kỳ hoạt động kinh doanh của khách hàng tuy nhiên lại không kiểm tra cơ sở để nhằm đối phó qua mặt bộ phận hỗ trợ tín dụng, cũng như kiểm toán nội bộ của ngân hàng.

- Các khoản cấp tín dụng còn dựa vào yếu tố chủ quan cảm tính; nhân viên tín dụng cá nhân tại chi nhánh tuy đã có 4, 5 năm kinh nghiệm, nhưng các hoạt động tín dụng tại chi nhánh chưa phong phú, vẫn còn nhiều thiếu sót và tâm lý chủ quan trong công tác thẩm định tín dụng, chưa đánh giá hết

được rủi ro tiềm ẩn bên trong hoạt động kinh doanh của khách hàng.

- Với việc đẩy nhanh thời gian xử lý hồ sơ, nhân viên tín dụng chỉ được tiếp xúc khách hàng một lần nhằm thu thập thông tin cần thiết, đánh giá trước khi đề xuất cấp tín dụng. NVTĐ không thể nắm bắt và đánh giá được hết thông tin tư cách nhân thân và tình hình tài chính của khách hàng.

- Tiêu chí khoảng cách địa lý từ cơ sở ngân hàng đến địa điểm kinh doanh hay nhà của khách hàng quá xa do đó khó theo dõi sát tình hình khách hàng và kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay.

- ***Về phía khách hàng***

- Khách hàng không có kinh nghiệm dự báo những rủi ro trong hoạt động kinh doanh cũng như không có kế hoạch kinh doanh cụ thể điều tác động đến tình hình chi trả nợ vay cho ngân hàng.

- Thông tin tín dụng kém tin cậy: Khách hàng không trung thực trong việc cung cấp thông tin cho ngân hàng, thậm chí giả mạo chứng từ nhằm chiếm đoạt vốn vay. Nhận thấy ngân hàng dễ dãi trong việc cho vay nhiều khách hàng đã không ngần ngại vay vốn tuy nhiên lại không có phương án sử dụng vốn vay cụ thể. Hoặc khách hàng nắm bắt thông tin ngân hàng không cho vay các mục đích đầu cơ bất động sản, kinh doanh chứng khoán,... nên tìm cách dấu thông tin.

Những hệ lụy của nợ xấu đối với hệ thống ngân hàng và nền kinh tế là điều không phải bàn cãi, nhất là khi tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng và nền kinh tế còn nhiều khó khăn. Nợ xấu là yếu tố tất yếu trong hoạt động ngân hàng, song thực tế hoạt động ngân hàng vừa qua và diễn biến nền kinh tế được dự báo còn nhiều khó khăn thời gian tới đòi hỏi phải sớm có các giải pháp nhằm kiểm soát hiệu quả đà tăng của nợ xấu cũng như những tác động khó lường của nó đối với hệ thống ngân hàng và toàn bộ nền kinh tế.

Tiêu kết chương 2

Chương 2 phản ánh một số nội dung như tình hình hoạt động kinh doanh, quy trình cho vay và phân tích thực trạng chất lượng tín dụng cá nhân tại ACB Quảng Bình. Bên cạnh đó, đánh giá những kết quả đạt được cũng như những mặt hạn chế trong hoạt động tín dụng cá nhân. Từ thực trạng hoạt động cho vay tín dụng cá nhân của ACB và có thể biết được nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng cá nhân. Việc nắm bắt các nguyên nhân ảnh hưởng trọng yếu đến chất lượng tín dụng cá nhân từ đó đưa ra các đề xuất khắc phục nhằm góp phần cho ACB Quảng Bình hoàn thiện cơ chế chính sách, ngăn chặn cũng như giảm thiểu rủi ro trong cho vay cá nhân, hướng xử lý các khoản nợ quá hạn, nợ xấu giúp ACB hoạt động tín dụng một cách hiệu quả và bền vững.

Chương 3

GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU CHI NHÁNH QUẢNG BÌNH

3.1 Mục tiêu, định hướng phát triển tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình trong tương lai

3.1.1 Chiến lược, định hướng phát triển chung của ngân hàng TMCP Á Châu

➤ Chiến lược phát triển

Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, nhu cầu về chất lượng dịch vụ từ khách hàng liên tục thay đổi, ACB sẽ không ngừng tự hoàn thiện và đề ra hàng loạt chiến lược đột phá nhằm nâng cao vị thế trong ngành:

- Tiếp tục đẩy mạnh, phát triển toàn diện mạng ngân hàng bán lẻ.
- Triển khai chiến lược ngân hàng số (digital banking), đẩy mạnh văn hóa sáng tạo trong ACB, nghiên cứu và áp dụng các mô hình công nghệ tài chính Fintech tiên tiến.
- Tiếp tục tái sắp xếp mạng lưới kênh phân phối, mở mới các phòng giao dịch tại các thị trường nhiều tiềm năng, nâng cao vị thế ACB cũng như cải thiện quy mô và lợi nhuận tại các thị trường trọng điểm.
- Không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh toàn ngân hàng.

➤ Định hướng phát triển kinh doanh

ACB tập trung nguồn lực trong các lĩnh vực sau:

- (i) Định hướng khách hàng,

- (ii) Quản lý rủi ro,
- (iii) Kết quả tài chính bền vững,
- (iv) Năng suất và hiệu quả, và
- (v) Đạo đức kinh doanh.

Các giá trị cốt lõi của ACB đã được xác định là Chính trực, Cần trọng, Cách tân, Hòa hòa và Hiệu quả, là nền tảng cho các nguyên tắc hành động cũng như chính sách đối với các đối tượng liên quan bao gồm cổ đông, nhân viên, khách hàng, cơ quan quản lý và cộng đồng. Định hướng phát triển kinh doanh trong giai đoạn 2014 – 2018 bao gồm: Trong lĩnh vực dịch vụ tài chính bán lẻ, ACB tiếp tục tập trung vào phân đoạn khách hàng có thu nhập cao và trung bình. Các tiêu dự án chiến lược sẽ chú trọng thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện tại. Trong lĩnh vực dịch vụ tài chính cung cấp cho doanh nghiệp, ACB hướng đến khách hàng mục tiêu là doanh nghiệp nhỏ và vừa, tiếp cận có chọn lọc với các doanh nghiệp lớn. Các tiêu dự án chiến lược liên quan đến thị trường doanh nghiệp nhỏ và vừa sẽ chú trọng thu hút và gắn kết khách hàng với ACB. Trong lĩnh vực thị trường tài chính, ACB trước đây tập trung vào kinh doanh vàng và cho vay liên ngân hàng nay chuyển sang hoạt động hỗ trợ khách hàng, bao gồm quản lý tài sản nợ và tài sản có; cung cấp dịch vụ bán hàng và bảo hiểm các dịch vụ cho khách hàng; và thúc đẩy hoạt động tự doanh.

3.1.2 Mục tiêu, định hướng phát triển tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình trong tương lai

- Cho vay KHCCN là thị trường rộng, đầy tiềm năng và cũng chứa đựng không ít rủi ro. Để khai thác hết tiềm năng thị trường, ACB Quảng Bình chủ trương đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng, tiết kiệm chi phí, nâng cao hiệu quả cho vay. Ngoài ra, tăng cường cho vay KHCCN hoạt động kinh

doanh với quy mô nhỏ lẻ như kinh doanh cá thể, hộ gia đình để tiếp vốn sản xuất kinh doanh.

- Ngân hàng xây dựng định hướng chính sách tín dụng phù hợp với sự thay đổi từng giai đoạn kinh tế, thường xuyên theo dõi các diễn biến kinh tế, xã hội, pháp luật trong nước để cập nhật thay đổi các tiêu chí đánh giá, giới hạn tỷ lệ cấp tín dụng đề ra chính sách cho vay phù hợp với thực tiễn đồng thời định hướng hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng.

- Hoàn thiện quy trình tín dụng đảm bảo thực hiện tốt công tác quản lý tín dụng. Công tác quản lý rủi ro tín dụng được tăng cường theo chiều dọc, tách biệt các khâu, đảm bảo chuyên môn hóa cao, phân định rõ trách nhiệm và quyền hạn của các cá nhân, đơn vị trong việc quan hệ khách hàng, thẩm định và quyết định tín dụng. Các rủi ro được kiểm soát trong quá trình cấp, quản lý giới hạn tín dụng, khoản tín dụng cụ thể thông qua quá trình thẩm định tín dụng, thẩm định rủi ro, giám sát liên tục quá trình sử dụng vốn, tài sản bảo đảm, hợp đồng tín dụng và năng lực tài chính của khách hàng. Đồng thời, kiểm soát tính trạng danh mục tín dụng trên cơ sở phân tích, dự báo môi trường kinh tế và các giới hạn được thiết lập.

- Tăng cường công tác đánh giá rủi ro và giám sát tín dụng để rà soát việc tuân thủ các quy định của ngân hàng đối với từng hồ sơ vay vốn, xác định những rủi ro tiềm ẩn trên cơ sở đó nhằm phân tán rủi ro đối với từng khu vực, ngành nghề. Bên cạnh đó cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát chặt chẽ tính hình sử dụng vốn vay của khách hàng, ngăn chặn việc sử dụng vốn vay sai mục đích của khách hàng, kịp thời phát hiện và xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình cho vay.

- Xây dựng đội ngũ nhân viên có phẩm chất đạo đức và năng lực. Thường xuyên đào tạo bồi dưỡng cán bộ công nhân viên, có chính sách nhân sự hợp lý đảm bảo thu hút nhiều nhân tài, quản trị tốt con người.

- Bên cạnh đó cần đẩy mạnh tín dụng cá nhân bằng cách cải tiến liên tục các đặc điểm thế mạnh của chương trình và sản phẩm tín dụng, phát triển sản phẩm trọn gói bằng việc gắn sản phẩm tín dụng với các tiện ích khác của ngân hàng nhằm gia tăng tiện ích, giảm áp lực trả nợ cho khách hàng trong thời gian đầu. Qua đó, khách hàng có thể tiếp cận được các sản phẩm một cách phù hợp và hiệu quả.

3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Quảng Bình.

3.2.1 Tuân thủ quy chế và trình tự thủ tục cấp tín dụng cá nhân

Bám sát và thực hiện chính sách tín dụng một cách linh hoạt, hiệu quả, phù hợp với từng đối tượng khách hàng và nhu cầu tín dụng; thích ứng với môi trường kinh tế trên cơ sở cập nhật thông tin, phân tích và đánh giá thực trạng và dự báo triển vọng của từng ngành, sản phẩm đảm bảo góp phần gia tăng năng lực sản xuất, phát huy tiềm năng của từng thành phần kinh tế trong xã hội, đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng ổn định.

Đẩy mạnh cho vay đối với các hộ sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ, bởi đây là phân khúc cho vay khá an toàn, môi trường kinh doanh ổn định và thu nhập từ hoạt động này khá lớn. Ngoài ra, hiện tại nhu cầu xây dựng/sửa chữa nhà để ở và mua xe ô tô đi lại của người dân Quảng Bình là rất lớn, do vậy, cần tăng cường quảng bá sản phẩm xây dựng/sửa chữa nhà và cho vay mua xe ô tô thế chấp bằng chính xe mua nhằm gia tăng dư nợ tín dụng cho phân khúc này.

Tăng cường công tác đánh rủi ro tín dụng, kiểm tra đánh giá và

giám sát tín dụng

Tăng cường công tác kiểm toán, kiểm tra, kiểm soát nội bộ của ngân hàng, nhằm đảm bảo các khoản vay đều được thẩm định, phê duyệt, giải ngân theo đúng quy trình, quy định của ACB, khách hàng sử dụng vốn vay hiệu quả và đúng mục đích.

Đánh giá đúng tình trạng của bên đi vay hơn là áp dụng đúng các công thức và phương pháp tính toán tự động cụ thể như chấm điểm tín dụng. Đây là công cụ để đo lường và ước lượng xác suất rủi ro đối với khách hàng tiềm năng. Hệ thống chấm điểm tín dụng cá nhân thường thiết kế để cải tiến quy trình cho vay, đặc biệt thường được thiết kế theo sản phẩm cho vay có quy trình chuẩn.

Bên cạnh hoạt động cho vay cần đẩy mạnh hoạt động kiểm tra sử dụng vốn vay bao gồm kiểm tra trước khi cho vay, kiểm tra trong khi cho vay, kiểm tra sau khi cho vay nhằm đôn đốc khách hàng thực hiện đúng, đầy đủ các cam kết khi được cấp tín dụng. Việc kiểm tra phải được thực hiện kết hợp giữa hai hình thức là kiểm tra thực tế và kiểm tra chứng từ nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích và hiệu quả cao.

Thường xuyên cập nhật các hồ sơ tín dụng có dấu hiệu lừa đảo, trục lợi (từ phía khách hàng và nội bộ ACB) để cảnh báo cho toàn hệ thống. Đây là cảm nang cho nhân viên tín dụng xem xét nhằm giảm thiểu rủi ro trong quá trình đề xuất cấp tín dụng.

Xây dựng hệ thống theo dõi đối với từng nhóm khách hàng liên quan để đảm bảo quản lý tốt, kiểm soát tỷ lệ cho vay đối với từng nhóm khách hàng liên quan theo đúng quy định của NHNN.

Định kỳ tổng hợp danh sách các KPP, nhân viên tư vấn tài chính cá nhân có tỷ lệ nợ quá hạn cao để hạn chế quyền đề xuất thẩm định các hồ sơ

tín dụng. Hồ sơ của các nhân viên tư vấn tài chính cá nhân bị khóa quyền hoặc các đơn vị có tỷ lệ nợ quá hạn cao được chuyển qua TTTDCN xem xét và đề xuất. Điều này tạo thuận lợi cho các đơn vị và nhân viên kinh doanh trong việc tập trung xử lý hồ sơ nợ quá hạn, tạo sự khách quan trọng đánh giá hồ sơ.

Tổng hợp dữ liệu về tín dụng để theo dõi và giám sát rủi ro theo các tiêu chí có sẵn trong dữ liệu của ACB.

Thống kê dư nợ tăng trưởng của từng khu vực nhằm xác định những địa bàn với các ngành nghề đặc trưng có dư nợ cấp tín dụng cao để hạn chế xảy ra tình trạng nợ xấu, gây tổn kém chi phí trong giải quyết nợ xấu.

Đối với những khoản vay có TSDB ở vị trí tốt, tính thanh khoản cao, ACB có thể tận dụng để làm mặt bằng kinh doanh nhằm đẩy nhanh tiến độ xử lý tài sản đảm bảo khoản nợ xấu và tiết giảm chi phí hoạt động.

Hạn chế tình trạng lách phương án vay vốn của từng khoản vay đảm bảo kiểm soát tốt việc sử dụng vốn vay của khách hàng. Bên cạnh đó, cần giới hạn hạn mức cho vay đối với một số sản phẩm tín dụng tiêu dùng, cho vay hợp tác góp vốn vào doanh nghiệp/công ty.

Thực hiện chính sách tái tài trợ các khoản vay tại các TCTD khác một cách thận trọng nhằm đảm bảo phát triển khách hàng tốt. Trong đó đề cao kiểm soát tốt việc đánh giá đúng thông tin nhóm nợ khoản vay, uy tín thanh toán, năng lực tài chính và tài sản đảm bảo của khách hàng tại TCTD khác.

Rà soát khoản vay nhằm phát hiện sớm các khoản vay có khả năng diễn biến xấu. Từ đó đưa ra các biện pháp xử lý giảm dần dư nợ theo lộ trình hay đẩy nhanh tiến độ bán tài sản đảm bảo thu hồi nợ vay, tiết giảm chi phí xử lý.

3.2.2 Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

Luôn chú trọng phát triển đội ngũ nhân sự theo hướng chuyên nghiệp hóa, phát triển hài hòa giữa chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp và kỹ năng phục vụ khách hàng.

Tạo mối quan hệ lâu dài với khách hàng để gia tăng bán chéo sản phẩm nhằm thúc đẩy khách hàng sử dụng tiện ích các bó sản phẩm. Đồng thời từ đó nắm bắt tình hình tài chính để kịp thời hỗ trợ khắc phục trong trường hợp diễn biến tình hình kinh tế khó khăn.

Xây dựng lòng tin của khách hàng thông qua các chương trình cảm ơn, tri ân khách hàng tạo mối liên kết bền vững nhằm giữ chân khách hàng tốt.

Đẩy mạnh liên kết với các đối tác bên ngoài nhằm cung cấp các dịch vụ sản phẩm phụ trợ như bảo hiểm, chăm sóc sức khỏe, sắc đẹp, quần áo... đem đến lợi ích gộp cho khách hàng hay phát triển liên kết với các đối tác công ty uy tín trong nước thông qua các chương trình cho vay xây dựng/sửa chữa nhà, mua xe ô tô, du học, bảo hiểm gia tăng sự lựa chọn cho khách hàng.

Xác định phân khúc khách hàng mục tiêu thông qua các tiêu chí như thời gian quan hệ tín dụng, uy tín thanh toán, năng lực tài chính... đẩy mạnh việc bán hàng và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thích hợp. Đồng thời có chính sách chăm sóc khách hàng hiện hữu thông qua các chương trình tặng quà, khuyến mãi ưu đãi lãi suất phí.

Nâng cao năng lực cạnh tranh, chất lượng, năng suất và hiệu quả hoạt động. Với công nghệ hiện đại sẽ giúp ACB đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ và các dịch vụ ngân hàng điện tử như internet banking, home banking, phone banking và mobile banking từ đó mang đến cho khách

hàng nhiều tiện ích.

3.2.3 Tăng cường công tác đánh giá, xử lý nợ xấu

Định kỳ rà soát hồ sơ tín dụng nhằm phát hiện sớm các dấu hiệu cảnh báo nợ xấu từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục nhằm tiết giảm chi phí xử lý nợ xấu.

Xây dựng lộ trình giảm dần dư nợ đối với từng khoản nợ xấu phù hợp với từng đặc điểm khách hàng. Bên cạnh đó nên có sự phối hợp chặt chẽ trong đánh giá, rà soát các khoản vay giữa chi nhánh và trung tâm xử lý nợ để đẩy nhanh tiến độ xử lý nợ xấu, đảm bảo chủ trương chính sách của ngân hàng.

Thực hiện chính sách tái tài trợ các khoản vay tại các TCTD khác một cách thận trọng nhằm đảm bảo phát triển khách hàng tốt. Trong đó đề cao kiểm soát tốt việc đánh giá đúng thông tin nhóm nợ khoản vay, uy tín thanh toán, năng lực tài chính và tài sản đảm bảo của khách hàng tại TCTD khác.

Định kỳ rà soát tài sản đảm bảo, phản ánh đúng giá trị thị trường, đánh giá khả năng thanh khoản. Yêu cầu khách hàng bổ sung tài sản thế chấp trong trường hợp biến động sụt giảm nhiều nhằm giảm thiểu rủi ro khoản vay, gia tăng sức ép trong việc trả nợ của khách hàng.

3.2.4 Tăng cường nâng cao năng lực toàn diện nguồn nhân lực

Chất lượng tín dụng được phản ánh nhiều qua trình độ năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên tín dụng. Do vậy biện pháp tăng cường quản lý và đào tạo thường xuyên để nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng là biện pháp lâu dài và quan trọng đối với ngân hàng.

Thống kê và cập nhật các lỗi vi phạm trong quy trình cho vay để

nhân viên có thể tiếp cận, giảm thiểu rủi ro trong quá trình đánh giá phân tích hồ sơ tín dụng.

Giáo dục đạo đức nghề nghiệp, tránh tình trạng nhân viên phân tích tín dụng móc nối hồ sơ với khách hàng cá nhân gây rủi ro cho hoạt động tín dụng, ảnh hưởng xấu đến hình ảnh của ngân hàng.

Thường xuyên huấn luyện đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên nhằm nâng cao năng lực cũng như kinh nghiệm trong việc đánh giá, phân tích khách hàng, đề xuất cho vay phù hợp với nhu cầu, đảm bảo khả năng chi trả nợ vay và kiểm soát tốt khoản vay. Định kỳ đào tạo/tái đào tạo sản phẩm tín dụng, quy định thẩm định và cảnh báo các yếu tố rủi ro cho nhân viên.

Điều chuyển hoặc thay thế nhân sự giữa các đơn vị theo từng địa bàn trong một thời gian nhất định nhằm gia tăng kiểm soát chéo, tránh tình trạng lạm quyền hay cấu kết giữa các cá nhân trong một đơn vị.

Yêu cầu các nhân viên tín dụng thường xuyên trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm xử lý các tình huống rủi ro phát sinh trong hồ sơ tín dụng cũng như cập nhật các quy định, chính sách của ngân hàng.

Cấp quản lý thường xuyên sâu sát nhân viên để nắm bắt đời sống sinh hoạt, tình hình công việc cũng như tâm tư nguyện vọng. Qua đó đánh giá tư cách đồng thời tạo môi trường làm việc thân thiện, mối liên hệ giữa các đồng nghiệp, quản lý tốt về mặt con người. Bên cạnh đó, cần chú trọng chế độ lương thưởng, phúc lợi tạo điều kiện cho nhân viên đảm bảo cuộc sống, tránh phát sinh tiêu cực và gắn bó lâu dài với tổ chức.

Định kỳ hàng năm giám sát hoạt động, theo dõi cách làm việc của nhân viên thông qua việc buộc nhân viên nghỉ phép. Điều này giảm thiểu rủi ro nghiệp vụ phát sinh trong một thời gian dài, tiết kiệm chi phí xử lý trong trường hợp phát sinh.

3.3 Kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân

3.3.1 Kiến nghị đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu

3.3.1.1 Xây dựng định hướng chính sách tín dụng

Xây dựng chính sách tín dụng riêng cho mảng khách hàng cá nhân nhằm tạo sự linh hoạt, hiệu quả, phù hợp với từng đối tượng khách hàng và nhu cầu tín dụng; thích ứng với môi trường kinh tế trên cơ sở cập nhật thông tin, phân tích và đánh giá thực trạng và dự báo triển vọng của từng ngành, sản phẩm đảm bảo góp phần gia tăng năng lực sản xuất, phát huy tiềm năng của từng thành phần kinh tế trong xã hội, đảm bảo hoạt động kinh doanh của ngân hàng ổn định.

Với tình hình biến động của nền kinh tế như thời gian vừa qua, ACB đã nhạy bén kịp thời điều chỉnh chính sách tín dụng cho phù hợp với chỉ đạo của NHNN, tuy nhiên cũng đảm bảo việc duy trì phát triển tín dụng cá nhân nhằm giữ vững chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ đã đặt ra. Cụ thể là hạn chế cho vay các nhu cầu vốn mua bất động sản để đầu tư, đầu cơ; chỉ giải quyết nhu cầu vốn vay xây nhà/mua nhà ở thiết yếu; đẩy mạnh cho vay hộ kinh doanh cá thể để kích thích sản xuất.

3.3.1.2 Hoàn thiện quy trình tín dụng đảm bảo thực hiện tốt công tác quản lý tín dụng

Hồ sơ xét cấp tín dụng được chuyên môn hóa, giải quyết theo nhiều khâu riêng biệt, có sự chia tách giữa các bộ phận phân tích tín dụng, đơn vị kinh doanh, pháp lý chứng từ hay tài sản đảm bảo,... Điều này nhằm giảm thiểu rủi ro phát sinh trong quá trình xét cấp tín dụng và thống nhất trong việc đánh giá, quản lý theo dõi hồ sơ. Bên cạnh đó, giữa các bộ phận, phòng ban cần xây dựng quy trình chặt chẽ, hỗ trợ lẫn nhau để bộ máy ngân hàng vận hành trơn tru, đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ, tạo hình

ảnh chuyên nghiệp của ngân hàng.

Phân quyền hạn mức thẩm định cho nhân viên kinh doanh tại kênh phân phối và hạn mức phê duyệt theo thẩm quyền của trưởng đơn vị (phân cấp chuyên viên tại kênh phân phối) nhằm tạo sự linh động trong giải quyết hồ sơ, đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng.

Xây dựng quy trình phê duyệt nhanh đối với các sản phẩm tín dụng nhỏ lẻ, hoặc các sản phẩm tín dụng ít chịu rủi ro. Thiết lập luân chuyển tài liệu, hồ sơ điện tử để giảm thiểu thời gian giải quyết các khoản tín dụng vượt cấp.

Phân chia hạn mức phê duyệt đối với từng cấp bậc đảm bảo công tác phê duyệt nhanh gọn, chia nhỏ rủi ro phê duyệt. Đồng thời hạn chế quyền phê duyệt đối với một số trường hợp đặc biệt như ngoại lệ các quy định sản phẩm, ngoại lệ quy định chính sách... đảm bảo năng lực phê duyệt theo các cấp bậc thông qua sự đồng thuận cao của những cán bộ phê duyệt có kinh nghiệm và đẩy nhanh tiến độ thông báo kết quả hồ sơ tín dụng cho khách hàng.

Thành lập bộ phận quản lý nghiệp vụ phân tích tín dụng cá nhân để xây dựng các quy trình thủ tục đồng thời hướng dẫn công văn nghiệp vụ cho nhân viên.

3.3.1.3 Cải tiến sản phẩm

Tiềm năng thị trường cho vay tiêu dùng ở Việt Nam được các chuyên gia đánh giá vẫn còn rất lớn. Với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt từ khối ngân hàng ngoại, thị phần tín dụng được chia sẻ giữa các ngân hàng đòi hỏi phát triển đa dạng các sản phẩm tín dụng phong phú về phương thức, loại tiền, kỳ hạn..., sản phẩm kết hợp tín dụng, bảo hiểm, có tính chuyên biệt cao phù hợp nhu cầu khách hàng và cải tiến các sản phẩm hiện có. ACB là

ngân hàng đầu tiên triển khai chương trình cho vay cá nhân tiêu dùng tín chấp tuy nhiên hiện tại dư nợ cho vay tiêu dùng tín chấp cá nhân đang được khống chế ở mức 2% tổng dư nợ.

Sản phẩm cho vay mua xe thế chấp chính xe mua cũng là một loại sản phẩm sẽ tăng trưởng nhanh chóng trong thời gian tới. Hiện Techcombank đã và đang tập trung vào thị trường này và có gói sản phẩm cạnh tranh rất nhiều so với ACB. Do đó ACB cần xây dựng và điều chỉnh sản phẩm cho vay mua xe thế chấp chính xe mua có thể mang tính cạnh tranh so với đối thủ.

Đối với sản phẩm cho vay mua nhà hiện tại cần gia tăng thời hạn cho vay tối đa lên 12 -15 năm vì mua nhà đất là mục tiêu quan trọng của mỗi người do đó cần có thời gian dài để giảm bớt số tiền trả nợ vay mỗi kỳ nhằm đảm bảo khả năng chi tiêu cho cuộc sống hàng ngày. Mặt khác gia tăng thời hạn cho vay giúp ACB có thể cạnh tranh hơn so với sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh khác.

Tập trung phát triển các sản phẩm cho vay mang tính đặc thù đối với từng địa nhằm tăng trưởng dư nợ tín dụng, phù hợp với điều kiện kinh tế của vùng địa phương, thực hiện theo chủ trương đường lối phát triển kinh tế của nhà nước đồng thời giúp ngân hàng phân bổ rủi ro kiểm soát tỷ lệ cho vay đối với từng ngành, từng vùng kinh tế.

Thiết kế các bó sản phẩm phù hợp để thay đổi hành vi của khách hàng và đẩy mạnh tăng doanh số tín dụng thông qua công tác bán chéo sản phẩm tín dụng, sản phẩm thẻ, tiền gửi thanh toán, thấu chi,... Việc sử dụng bó sản phẩm giúp khách hàng sử dụng đa dạng tiện ích dịch vụ, sản phẩm của ngân hàng và tiếp cận nhiều ưu đãi về lãi suất, phí hơn so với sử dụng các sản phẩm dịch vụ đơn lẻ.

Bên cạnh việc tăng trưởng doanh số tín dụng thông qua đội ngũ bán hàng thì việc áp dụng chương trình khách hàng giới thiệu khách hàng, đơn vị môi giới cũng là kênh thông tin cần được chú trọng. Tuy nhiên cần hài hòa lợi ích đôi bên vì các đơn vị môi giới không có động cơ để đem lại các khoản vay có chất lượng cao hơn do họ được trả không căn cứ vào chất lượng khoản vay.

3.3.1.4 Tăng cường công tác đánh giá, xử lý nợ xấu

Rà soát các khoản nợ xấu đủ điều kiện cơ cấu theo quy định 780 của NHNN và thông tư 02 để cơ cấu nợ, gia hạn nợ, miễn giảm lãi quá hạn, tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận vốn vay để ổn định hoạt động kinh doanh, có nguồn vốn để trả nợ cho ngân hàng cũng như giảm nợ xấu cho ngân hàng.

Đối với từng trường hợp nợ xấu khác nhau, cần tìm ra nguyên nhân nợ xấu để có hướng giải quyết phù hợp với từng trường hợp khách hàng cụ thể. Tuy nhiên, ngân hàng cũng nên có kịch bản xử lý nợ xấu chung đối với những địa bàn, khu vực có nhiều khoản nợ xấu nhằm đẩy nhanh tiến độ xử lý nợ xấu, đảm bảo tính đồng nhất trong thực hiện.

Tăng cường công tác kiểm soát nội bộ của ngân hàng, kiểm soát chặt chẽ quá trình kiểm tra trước, trong và sau khi giải ngân.

3.3.1.5 Hoàn thiện hệ thống công nghệ thông tin nội bộ:

Xây dựng các diễn đàn giải đáp công văn nghiệp vụ, chính sách quy định của ngân hàng tạo thuận tiện trong việc trao đổi các tình huống rủi ro phát sinh trong hồ sơ tín dụng cũng như hướng dẫn các đơn vị thực hiện các quy định, chính sách của ngân hàng.

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 để quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng, hỗ trợ hoạt động xét duyệt tín dụng, giúp nhân viên ngân hàng xử lý tốt thông tin khách hàng trên hệ thống, tra dữ liệu tại trung tâm tín dụng và rút ngắn thời gian lập tờ trình, đẩy nhanh tiến độ trả lời kết quả phê duyệt cho khách hàng.

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước Việt Nam

3.3.2.1 Xây dựng hệ thống thanh tra giám sát

Sự bất ổn của hệ thống tài chính trong nước những năm gần đây gây ra nhiều thiệt hại cho nền kinh tế. Điều này đòi hỏi NHNN cần xây dựng mô hình giám sát ngân hàng để đảm bảo cho sự ổn định của hệ thống ngân hàng nói riêng và ổn định của hệ thống tài chính nói chung. Mục đích của việc giám sát là chú trọng đến sự bất ổn và những nguyên nhân gây ra bất ổn của hệ thống tài chính để từ đó có biện pháp khắc phục một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn. Bên cạnh việc kiểm soát có hiệu quả, có thể tiếp cận hệ thống của ngành ngân hàng một cách sâu rộng hơn đồng thời ra quyết định một cách nhanh chóng hơn.

Hệ thống tài chính ngân hàng luôn hoạt động trong điều kiện ràng buộc nhất định với những mối liên kết, hợp tác chặt chẽ với nhau và chịu sự tác động đa chiều của nhiều yếu tố. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với cơ quan quản lý ngân hàng cũng như bản thân các ngân hàng và các định chế tài chính trên toàn thế giới cần tăng cường khả năng nhận biết, phân tích, đánh giá, phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý rủi ro mang tính hệ thống để bảo vệ sự an toàn của hệ thống tài chính ngân hàng.

Xây dựng triển khai các bước tiến mạnh mẽ nhằm chuẩn hóa, đồng bộ hệ thống hạ tầng ngân hàng cho phù hợp với các tiêu chuẩn thế giới...

để giảm thiểu rủi ro cho các tổ chức tín dụng, sẵn sàng đối phó với các thách thức.

Cần có chính sách giảm thiểu hoạt động tín dụng đen, tạo điều kiện thông thoáng cho người dân trong việc tiếp cận với v!n vay của ngân hàng.

3.3.2.2 Hoàn thiện và minh bạch hệ thống thông tin

Hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng. Thông tin báo cáo tín dụng càng chi tiết, minh bạch thì ngân hàng sẽ có cái nhìntoàn diện về uy tín thanh toán, khả năng trả nợ vay từ đó càng có cơ sở trong việc xét duyệt, đánh giá mức độ rủi ro của từng khoản vay. Bên cạnh đó giúp ngân hàng tạo sự lành mạnh thị trường vốn, có sự chia sẻ thông tin bình đẳng giữa các tổ chức tín dụng.

Trung tâm tín dụng CIC cung cấp thông tin kịp thời và cập nhật chính xác tại thời điểm hỏi tin. Khi ngân hàng lập các phiếu hỏi tin tại trang web của Trung tâm tín dụng CIC thì thời gian xử lý của trung tâm thường rất lâu, có những tin phải 2- 3 ngày sau mới có trả lời. Trên phiếu trả lời của trung tâm CIC, số liệu về dư nợ của khách hàng thường được cập nhật không kịp thời, cách thời điểm gửi tin khoảng trên 3 tuần. Cán bộ ngân hàng thường xuyên phải gọi điện thoại hỏi thúc do thông tin cung cấp muộn không thể đánh giá kịp thời về uy tín thanh toán, lịch sử quan hệ tín dụng của khách hàng vay vốn.

Cho phép các NHTM tự giải quyết nợ xấu thông qua việc đánh giá lại chất lượng và khả năng thu hồi nợ để từ có áp dụng các biện pháp như cơ cấu nợ cho khách hàng hay bán nợ xấu cho các công ty quản lý tài sản.

3.3.3 Kiến nghị đối với chính phủ Việt Nam

➤ ***Đảm bảo ổn định kinh tế - chính trị - xã hội***

Do tình hình khó khăn trong nước cũng như trên thế giới ngày càng có nhiều doanh nghiệp lâm vào tình cảnh khó khăn trong tiêu thụ hàng hóa, giải phóng lượng hàng tồn kho, mức cầu của xã hội thấp kéo theo hệ lụy là nhiều công nhân, nhân viên mất việc. Điều này đòi hỏi Chính Phủ cần có nhiều gói hỗ trợ doanh nghiệp vay vốn đầu tư tái mở rộng sản xuất, chính sách kích cầu tiêu dùng cho vay ngành nghề ưu tiên đảm bảo an sinh xã hội, tạo công ăn việc làm, tháo gỡ khó khăn cho hoạt động sản xuất kinh doanh, khơi thông dòng vốn cho thị trường, giải quyết nợ xấu.

Chuyển đổi cơ cấu tín dụng theo hướng tập trung vốn phục vụ lĩnh vực sản xuất và các dự án, phương án có hiệu quả, kiểm soát dư nợ cho vay các lĩnh vực không khuyến khích ở mức hợp lý. Những giải pháp chủ yếu tập trung kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, bảo đảm an sinh xã hội, thực hiện mạnh mẽ các biện pháp điều hành nhằm kiểm soát tốc độ tăng trưởng tín dụng dưới 20%. Điều chỉnh cơ cấu tín dụng theo hướng tập trung vốn cho sản xuất nông nghiệp, nông thôn, xuất khẩu, công nghiệp hỗ trợ, doanh nghiệp nhỏ và vừa; hạn chế cho vay lĩnh vực phi sản xuất để đảm bảo tỷ trọng hợp lý đối với lĩnh vực phi sản xuất.

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát thị trường tiền tệ và hoạt động ngân hàng, kiểm soát chặt chẽ chất lượng hoạt động của các TCTD, đảm bảo an toàn hệ thống tránh rủi ro và giảm nợ xấu, ổn định và lành mạnh hóa thị trường tiền tệ.

➤ ***Tháo gỡ khó khăn thị trường bất động sản***

Cần có giải pháp tháo gỡ khó khăn cho thị trường bất động sản bằng cách đẩy mạnh phát triển ưu tiên nhà ở phân khúc trung bình, đặc biệt xây dựng cơ chế chính sách tín dụng phù hợp để phát triển nhà ở xã hội phù

hợp, nhằm quản lý điều phối thị trường theo định hướng phát triển của nhà nước.

Ưu tiên phát triển nhà ở, đất nền ở phân khúc trung bình xã hội. Cho vay đúng đối tượng có nhu cầu mua nhà ở. Đối tượng được vay vốn theo chương trình này là các cá nhân, cán bộ công chức, lực lượng vũ trang, hộ gia đình có thu nhập thấp với sự hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước cho vay để mua, thuê nhà ở xã hội, cho vay để mua nhà ở.

Cần có các giải pháp xử lý nợ xấu, hỗ trợ khó khăn cho thị trường bất động sản. Theo đó cho phép các NHTM nhận thế chấp các tài sản đảm bảo là các căn hộ, dự án hình thành trong tương lai. Tuy nhiên điều này đòi hỏi hoàn thiện cơ chế chính sách, hệ thống pháp luật về nhà ở, công chứng đăng ký đảm bảo việc nhận tài sản đảm bảo hình thành trong tương lai không gây rủi ro cho các NHTM.

Giá bất động sản trong thời gian qua liên tục giảm. Tuy nhiên, nguồn vốn đổ vào thị trường bất động sản chưa có dấu hiệu khả quan. Vốn nhàn rỗi ở trong dân còn khá nhiều với tâm lý chờ đợi thị trường khởi sắc. Bên cạnh đó, Chính phủ cần kiểm soát giá bất động sản nhằm đưa bất động sản về đúng giá trị thực từ đó kích thích nhu cầu của người dân

➤ *Tái cấu trúc hệ thống ngân hàng và doanh nghiệp nhà nước*

Tái cấu trúc hệ thống NHTM và các TCTD theo hướng sáp nhập, hợp nhất thành các NHTM, TCTD có quy mô lớn tăng tính thanh khoản và đảm bảo an toàn hệ thống. Triển khai đồng bộ các giải pháp cơ cấu lại hoạt động ngân hàng theo đề án được Chính phủ phê duyệt với nguyên tắc không để xảy ra đổ vỡ ngoài tầm kiểm soát. Kiên quyết xử lý dứt điểm những ngân hàng yếu kém, tạo điều kiện thuận lợi cho các TCTD hoạt động an toàn, hiệu quả phát triển.

Việc sắp xếp, đổi mới và cơ cấu lại các doanh nghiệp nhà nước, tập đoàn kinh tế và tổng công ty nhà nước cũng cần phải gắn với việc xử lý nợ xấu và lành mạnh hóa tài chính của các doanh nghiệp nhà nước.

Song song với việc tái cấu trúc hệ thống ngân hàng, chính phủ đẩy nhanh quá trình cổ phần hóa các doanh nghiệp nhà nước nhằm xóa bỏ độc quyền kinh doanh đối với đối với một số ngành nghề đặc biệt, chuyển đổi mô hình để tăng tính cạnh tranh trong nền kinh tế thị trường.

➤ *Hoàn thiện hệ thống pháp luật*

Việc xử lý TSĐB để thu hồi nợ vay của các NHTM gặp nhiều khó khăn, tốn nhiều thời gian và chi phí xử lý. Cần có sự phối hợp và thống nhất giữa các cơ quan thi hành án để xử lý tài sản thế chấp được giải quyết nhanh gọn và hiệu quả. Điều này giúp các NHTM giải quyết nợ xấu, rủi ro trong thu hồi vốn đồng thời quay vòng vốn nhanh để đảm bảo hoạt động kinh doanh.

Thủ tục đăng ký giao dịch bảo đảm còn nhiều hạn chế, thủ tục kéo dài, thời gian giải quyết hồ sơ chậm, ứng dụng công nghệ thông tin còn kém, chỉ đăng ký bằng giấy rất mất thời gian ... Do vậy Nhà nước nên nâng cao năng lực cho đội ngũ đăng ký giao dịch bảo đảm hiện tại, đơn giản thủ tục giao dịch bảo đảm nhằm tránh mất nhiều thời gian của khách hàng và ngân hàng. Đồng thời đẩy nhanh việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thủ tục chuyển quyền sử dụng đất để khách hàng có thể dễ dàng thế chấp vay vốn ngân hàng.

Nhà nước đảm bảo việc cung cấp thông tin về giao dịch bảo đảm được công khai, minh bạch, có hệ thống để người dân, doanh nghiệp và ngân hàng yên tâm đầu tư, cho vay vốn. Điều đó sẽ giúp cho thị trường tín dụng an toàn hơn, bởi nếu không có thông tin, sẽ rất khó để biết tài sản

thuộc về ai, đã thế chấp ở đâu hay chưa, tránh được tình trạng tài sản đã thế chấp rồi lại được tiếp tục mang đi thế chấp ở ngân hàng khác. Cơ quan đăng ký giao dịch bảo đảm cần nhanh chóng đổi mới cơ chế cung cấp thông tin về giao dịch bảo đảm theo hướng cho phép cá nhân, tổ chức đã đăng ký được tra cứu thông tin trực tuyến về giao dịch bảo đảm.

Nhiều quy định của pháp luật được cho là chưa bảo vệ quyền chủ nợ hợp pháp của TCTD/VAMC, cản trở việc tạo lập và phát triển thị trường mua bán nợ xấu như việc mua bán khoản nợ xấu có TSĐĐ là quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất...; Các quy định của pháp luật về xử lý TSĐĐ không bảo đảm quyền xử lý TSĐĐ của bên nhận bảo đảm như về quyền thu giữ tài sản; Thời gian xử lý nợ, TSĐĐ qua tòa án không hiệu quả, thời gian giải quyết khoảng 400 ngày, nhưng thực tế khoảng 2 năm, chi phí chiếm khoảng 29% giá trị đòi nợ...

➤ *Xử lý nợ xấu*

Việc thành lập VAMC mang nhiều ý nghĩa hỗ trợ các ngân hàng trong việc giải quyết nợ xấu trong giai đoạn hiện nay. Đưa nợ xấu của ngành ngân hàng vào mức kiểm soát được, giúp khơi thông dòng tiền, hoạt động ngân hàng, từ đó hỗ trợ cho nền kinh tế và gián tiếp giúp nợ xấu giảm xuống. Thông thường xử lý nợ xấu có 2 cách: Thứ nhất, bán tài sản thế chấp đảm bảo, thu hồi nợ xấu. Thứ hai, cơ cấu lại nợ giúp khách hàng vay phục hồi, tăng khả năng trả nợ

Việc xử lý nợ xấu là cần thiết, tuy nhiên, nhiều TCTD hiện vẫn còn nghi ngờ năng lực xử lý nợ và lợi ích bán nợ cho VAMC. Bên cạnh đó, VAMC cũng chỉ mua các khoản nợ có khả năng bán cao (thường là có tài sản đảm bảo). Điều này đồng nghĩa với việc, bản thân các NH cũng có thể phát mại các tài sản đảm bảo này dù khả năng rất khó bán trong năm nay

do thị trường bất động sản đi xuống. Với định hướng mua nợ như trên, bản thân các ngân hàng lớn cũng khó bán nợ cho VAMC và dễ hiểu tại các NH yếu kém, những khoản nợ có thể bán cho VAMC càng ít. Ngược lại, nếu nợ xấu không được

VAMC xử lý được trong vòng 5 năm sẽ quay trở lại các TCTD sẽ gây khó khăn trong xử lý nợ xấu một cách triệt để.

Trong bối cảnh thị trường bất động sản đóng băng kéo dài, giá bất động sản giảm mạnh và các khó khăn, phức tạp trong thủ tục pháp lý liên quan đến xử lý TSĐB gây khó khăn cho TCTD trong việc xử lý TSĐB và thu nợ. Vì vậy, chính phủ cần có giải pháp phá băng thị trường bất động sản, giảm bớt áp lực cho cả doanh nghiệp và ngân hàng.

Chính phủ cần có các biện pháp thúc đẩy thị trường mua bán nợ phát triển, khuyến khích việc phát hành, mua bán trái phiếu doanh nghiệp và mua bán nợ. Bên cạnh đó cần xây dựng hành lang pháp lý cho thị trường chứng khoán nợ vận hành một cách hiệu quả.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở phân tích chất lượng tín dụng cá nhân tại ACB Quảng Bình trình bày trong chương 2 với những mặt đạt được và hạn chế. Chương 3 đề xuất các giải pháp và kiến nghị để góp phần nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ACB Quảng Bình. Các giải pháp đề xuất đối với ACB chi nhánh Quảng Bình bao gồm: (1) Tuân thủ quy chế và trình tự thủ tục cấp tín dụng cá nhân, (2) Tăng cường công tác đánh rủi ro tín dụng, kiểm tra đánh giá và giám sát tín dụng, (3) Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, (4) Tăng cường công tác đánh giá, xử lý nợ xấu, (5) Tăng cường nâng cao năng lực toàn diện nguồn nhân lực. Ngoài ra, tác giả cũng đưa ra một vài kiến nghị đối với ACB, kiến nghị đối với ngân hàng nhà nước, kiến nghị đối với chính phủ Việt Nam nhằm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân nói riêng và chất lượng tín dụng toàn hệ thống ngân hàng nói chung.

Tất cả các giải pháp đề xuất và kiến nghị như trên nhằm mục tiêu là nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ACB Quảng Bình. Bên cạnh đó góp phần vào chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ của ACB trước các đối thủ cạnh tranh trong nước và khu vực trong giai đoạn hội nhập kinh tế quốc tế.

KẾT LUẬN

Với xu thế hội nhập hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt. Bên cạnh đó, tình hình kinh tế trong nước cũng như trên thế giới có những diễn biến thiếu thuận lợi khiến cho hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp trong nước gặp khó khăn trong tìm kiếm đầu ra, giải phóng hàng tồn kho và cả khó khăn trong việc tiếp cận vốn vay để đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh. Điều này có mối liên hệ tương quan đến mức cầu nền kinh tế thấp, đời sống người dân trong nước khó khăn ảnh hưởng đến tình hình trả nợ của các khoản vay.

Ngoài ra, tăng trưởng tín dụng của hệ thống ngân hàng luôn nằm ở mức cao trong nhiều năm trở lại đây. Việc tăng trưởng tín dụng nóng gây rủi ro tín dụng càng cao. Hậu quả là tình trạng nợ xấu ngày càng gia tăng bộc lộ rõ nét nhất từ cuối năm 2011 với tốc độ gia tăng ở mức cao.

Để tồn tại và phát triển các ngân hàng buộc phải chuyển hướng đẩy mạnh phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của mình đồng thời kiểm soát tốt chất lượng tín dụng cá nhân. Rủi ro tín dụng có thể xuất phát từ nguyên nhân chủ quan và khách quan do đó cần đề xuất các giải pháp thiết thực nhằm giảm nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân.

Đây là đề tài không mới nhưng là nội dung quan tâm của ACB Quảng Bình. Đề tài được thực hiện trên cơ sở kiến thức thu thập trong quá trình học tập, những vấn đề phát sinh tại ACB Quảng Bình trong quá trình hoạt động. Mong rằng những giải pháp đề xuất trong đề tài sẽ đóng góp cải thiện quy trình cho vay, khắc phục rủi ro giúp ACB hoạt động ổn định, an toàn và hiệu quả. Trong quá trình nghiên cứu không tránh khỏi sai sót do thời gian và kiến thức còn hạn chế. Tôi rất mong được sự đóng góp quý báu của các nhà khoa

học, quý thầy cô, các anh chị và các bạn để những khiếm khuyết và hạn chế của luận văn được bổ sung hoàn chỉnh hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thị Phương Thảo, 2016, *Chất lượng tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Bình*, Luận văn thạc sỹ, Học viện hành chính Quốc gia.
2. Minsky, S. (2011), *The Economics of Money, Banking and Financial Market*, Addison Wesley Longman
3. Ngân hàng TMCP Á Châu (2014, 2015, 2016), *Báo cáo thường niên*
4. Ngân hàng TMCP Á Châu, *Định hướng chiến lược phát triển 2016 - 2020 và tầm nhìn 2025 của ACB*.
5. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ Quyết định số 876/NVQĐ-KHCN.14 ngày 11/06/2014 ban hành “Quy định sản phẩm cho vay mua xe ô tô”*.
6. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 105/NVCV - CSQLTD.14 ngày 30/01/2014 về việc ban hành “Định hướng chính sách và hoạt động tín dụng”*.
7. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 117/NVQĐ-KHCN.13 ngày 31/01/2013 về việc “Quy định sản phẩm cho vay xây dựng sửa chữa nhà”*.
8. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 120/NVQĐ-KHCN.13 ngày 31/01/2013 về việc ban hành “Quy định sản phẩm cho vay thanh toán chi phí du học”*.
9. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 565/NVQĐ - KHCN.14 ngày 17/04/2014 về việc ban hành “Quy định sản phẩm cho vay hợp tác kinh doanh/góp vốn với doanh nghiệp thế chấp bằng bất động sản”*.
10. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 730/NVQĐ-KHCN.15 ngày 16/05/2015 về việc “Quy định sản phẩm cho vay mua nhà ở, đất để xây dựng nhà ở”*.
11. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 912/NVQĐ-KHCN.15 ngày 17/06/2015 về việc ban hành “Thủ tục phối hợp tác nghiệp tín dụng khách hàng cá nhân” QP - 7.25*.
12. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 554/NVQĐ - KHCN.13 ngày 16/04/2013*

về việc ban hành “Quy định sản phẩm cho vay bổ sung vốn lưu động trả vốn cuối kỳ”.

13. Ngân hàng TMCP Á Châu, *QĐ số 555/NVQĐ - KHCN.13 ngày 16/04/2013 về việc ban hành “Quy định sản phẩm cho vay hỗ trợ vốn kinh doanh”*.
14. Ngô Thị Vĩnh Phương, 2014, *Nâng cao chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu*, Luận văn thạc sỹ, Đại học kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
15. Nguyễn Minh Kiều, 2006. *Tín dụng và thẩm định tín dụng Ngân hàng*, Nhà xuất bản tài chính.
16. Nguyễn Minh Kiều, 2009. *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản thống kê.
17. Nguyễn Nhật Minh, 2016, *Chất lượng tín dụng cá nhân tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Thừa Thiên Huế*, Luận văn thạc sỹ, Học viện hành chính Quốc gia.
18. Peter Rose, 2004, *Quản trị ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Tài chính – Đại học Quốc Gia Hà Nội.
19. Phạm Thu Hiền, 2016, *Chất lượng tín dụng tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Quảng Bình*, Luận văn thạc sỹ, Học viện hành chính Quốc gia.

II. CÁC WEBSITES

1. Website Bách khoa toàn thư mở, Tiếng việt, <https://vi.wikipedia.org>
2. Website Bộ Tài Chính, <https://www.mof.gov.vn>
3. Website Google Việt Nam, <https://www.google.com.vn>
4. Website Hiệp Hội Ngân hàng Việt Nam, <https://www.vnba.org.vn>
5. Website Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, <https://www.sbv.gov.vn>
6. Website Ngân hàng TMCP Á Châu, <https://www.acb.com.vn>