

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



NGUYỄN VĂN PHONG

CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK
CHI NHÁNH HÀ NỘI

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN LÝ KINH TẾ

Hà Nội - 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



NGUYỄN VĂN PHONG

CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK
CHI NHÁNH HÀ NỘI

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế và chính sách
Mã ngành: 8340410

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Người hướng dẫn khoa học:
TS. NGUYỄN ĐÌNH HÙNG

Hà Nội - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các tài liệu tham khảo và thông tin, số liệu mà tác giả sử dụng trong khi thực hiện đề tài đều có nguồn gốc rõ ràng, đảm bảo tính chính xác; Kết quả nghiên cứu chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

Tác giả đề án

Nguyễn Văn Phong

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin trân trọng gửi lời cảm ơn tới Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh tế Quốc dân cùng Quý thầy, cô giáo đã tham gia giảng dạy đã cung cấp những kiến thức cơ bản, sâu sắc và đã giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập nghiên cứu.

Đặc biệt tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Đình Hưng, thầy là người trực tiếp hướng dẫn khoa học, đã tận tâm giúp đỡ và chỉ dẫn cho tác giả những kiến thức cũng như phương pháp luận trong suốt thời gian nghiên cứu và hoàn thành đề án.

Tác giả xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc GPBank Chi nhánh Hà Nội đã tạo điều kiện cho tác giả tiếp xúc tài liệu, số liệu phục vụ cho nghiên cứu.

Tác giả xin cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tác giả trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành đề án này.

Xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC BẢNG, HÌNH.....	vi
TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐỀ ÁN.....	viii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI...5	
1.1. Tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại.....5	
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của khách hàng cá nhân vay vốn tại Chi nhánh ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại	6
1.1.3. Các hình thức tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại	8
1.2. Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại...12	
1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại	12
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại	13
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại.....	18
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK CHI NHÁNH HÀ NỘI.....22	
2.1. Giới thiệu về GPBank Chi nhánh Hà Nội	22
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	22
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự	22

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020- 2023.....	26
2.2. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023	29
2.2.1. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo mục đích cho vay ..	30
2.2.2. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn cho vay....	32
2.2.3. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo hình thức cho vay..	32
2.2.4. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo doanh số thu nợ.....	33
2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.....	33
2.3.1. Đánh giá kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh...	33
2.3.2. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh.....	43
2.4. Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.....	45
2.4.1. Điểm mạnh trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội	45
2.4.2. Điểm yếu trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội	46
2.4.3. Nguyên nhân của điểm yếu trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.....	47
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK CHI NHÁNH HÀ NỘI	51
3.1. Phương hướng nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội đến năm 2030	51
3.1.1. Phương hướng phát triển của GPBank Chi nhánh Hà Nội.....	51
3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân	52
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội	52
3.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng	52

3.2.2. Giải pháp xây dựng chiến lược khách hàng đúng đắn, hiệu quả	54
3.2.3. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động marketing tín dụng.....	54
3.2.4. Giải pháp hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng theo thông lệ quốc tế ...	56
3.2.5. Giải pháp đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ.....	56
3.2.6. Giải pháp hoàn thiện chính sách về tài sản đảm bảo	57
3.2.7. Giải pháp về hệ thống thông tin tín dụng	58
3.3. Một số kiến nghị.....	59
3.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	59
3.3.2. Đối với GPBank Hội sở chính	60
3.3.3. Đối với chính quyền thành phố Hà Nội.....	61
KẾT LUẬN	62
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC BẢNG, HÌNH

Bảng

Bảng 2.1:	Cơ cấu nhân sự của GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023..	25
Bảng 2.2:	Kết quả huy động vốn của GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020-2023 theo thành phần kinh tế.....	26
Bảng 2.3:	Kết quả huy động vốn của GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020-2023 theo đối tượng sản phẩm.....	27
Bảng 2.4:	Kết quả cho vay của GPBank Chi nhánh Hà Nội 2020- 2023	28
Bảng 2.5:	Kết quả kinh doanh của GPBank Chi nhánh Hà Nội 2020- 2023	28
Bảng 2.6:	Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023 phân theo mục đích vay.....	31
Bảng 2.7:	Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023 phân theo thời hạn cho vay.....	32
Bảng 2.8:	Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023 phân theo hình thức cho vay.....	32
Bảng 2.9:	Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023 phân theo doanh số thu nợ.....	33
Bảng 2.10:	Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023.....	34
Bảng 2.11:	Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân và Tỷ lệ thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023	35
Bảng 2.12:	Dư nợ các nhóm trong hoạt động tín dụng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023	37
Bảng 2.13:	Nợ quá hạn và nợ xấu trong hoạt động tín dụng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023.....	39
Bảng 2.14:	Tình hình cho vay khách hàng cá nhân có tài sản bảo đảm tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023.....	40

Bảng 2.15:	Tình hình trích lập dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023	42
Bảng 2.16:	Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân / Dư nợ khách hàng cá nhân có khả năng mất vốn tại GPBank Chi nhánh Hà Nội 2020- 2023.....	43
Bảng 2.17:	Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội	44

Hình

Hình 2.1:	Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của GPBank Chi nhánh Hà Nội.....	23
-----------	--	----

TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐỀ ÁN

Đề án này tập trung đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng GPBank Chi nhánh Hà Nội trong giai đoạn 2020- 2023. Đề án đã sử dụng dữ liệu thứ cấp thu thập từ báo cáo tài chính, báo cáo tín dụng và các tài liệu liên quan của GPBank. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng gồm: (1) Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại (gồm có: Các chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại (Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân; Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân; Tỷ lệ thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân); Các chỉ tiêu phản ánh mức độ an toàn của hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại (Dự nợ các nhóm; Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân; Tỷ lệ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản bảo đảm; Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân; Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân / Dự nợ khách hàng cá nhân có khả năng mất vốn); và (2) Các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong giai đoạn 2020- 2023, GPBank Chi nhánh Hà Nội đã đạt được một số tiến bộ đáng kể trong việc nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân. Tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức dưới 3%, doanh số cho vay và thu nợ đều tăng trưởng ổn định. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế, đặc biệt là trong việc quản lý rủi ro tín dụng, khi tỷ lệ nợ quá hạn vẫn chưa giảm đáng kể. Bên cạnh đó, các dịch vụ hỗ trợ sau vay vẫn chưa được tối ưu hóa, gây ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng cá nhân.

Đề án đề xuất một số giải pháp cải thiện, bao gồm việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng; xây dựng chiến lược khách hàng đúng đắn, hiệu quả; đẩy mạnh hoạt động marketing tín dụng; hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng theo thông lệ quốc tế; đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ; hoàn thiện chính sách về tài sản đảm bảo; hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng. Đó đều là các yếu tố quan trọng giúp cải thiện lòng tin của khách hàng cá nhân đối với GPBank Chi nhánh Hà Nội.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Tín dụng là một trong những hoạt động kinh doanh cốt lõi của các ngân hàng thương mại. Chất lượng tín dụng là yếu tố quan trọng hàng đầu quyết định đến hiệu quả hoạt động và sự phát triển bền vững của ngân hàng. Một ngân hàng có chất lượng tín dụng cao sẽ có khả năng thu hồi nợ tốt, giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Một ngân hàng thương mại có chất lượng tín dụng cao sẽ được khách hàng tin tưởng, từ đó thu hút được nhiều khách hàng mới và mở rộng thị trường.

Trong những năm gần đây, hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và GPBank Chi nhánh Hà Nội nói riêng đã có những bước phát triển mạnh mẽ. Điều này được thể hiện qua quy mô dư nợ tín dụng tăng trưởng nhanh chóng, đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội vẫn còn một số tồn tại, hạn chế. Cụ thể: Mức độ đa dạng hóa khách hàng, ngành hàng, thị trường kinh doanh trong danh mục tín dụng, sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân là chưa cao; Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu tuy thấp nhưng chưa đảm bảo vững chắc, còn tình trạng gia hạn thiếu căn cứ thực tế, chưa tổ chức theo dõi được số nợ thực chất đã gia hạn trong năm nên chưa xác định được mức độ tiềm ẩn rủi ro thực tế; Chi phí trên một món vay còn cao nhất là đối với món vay nhỏ của khách hàng. Mức lãi suất cho vay định ra chưa linh hoạt; Việc định thời hạn cho vay và kỳ hạn nợ chưa hợp lý, chưa căn cứ vào chu kỳ sản xuất, kinh doanh của khách hàng. Việc thu nợ gốc vào cuối kỳ hạn nợ không tạo cho khách hàng thói quen trả nợ. Nguyên nhân của tình trạng này là do nhiều yếu tố, trong đó có các nguyên nhân xuất phát từ chính sách tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng, xuất phát từ quy trình tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng, xuất phát từ công tác kiểm soát nội bộ của ngân hàng, từ sự thay đổi của điều kiện kinh tế- xã hội, sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng, sự thiếu hiểu biết của khách hàng về các sản phẩm tín dụng,...

Về mặt lý luận, đã có khá nhiều các luận án tiến sĩ, luận văn/đề án thạc sĩ lựa chọn chủ đề về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại để nghiên cứu. Ví dụ: Luận án tiến sĩ “Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam” của Nguyễn Văn Tuấn (2015); Luận án tiến sĩ “Chất lượng tín dụng hộ sản xuất tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam” của Nguyễn Văn Thanh (2015); Luận án tiến sĩ “Nâng cao

chất lượng tín dụng tại các Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam” của tác giả Dương Thị Hoàn (2020); v.v... Đó là những tài liệu có giá trị tham khảo chủ yếu về mặt lý luận. Đối với GPBank Chi nhánh Hà Nội, hiện vẫn chưa có nghiên cứu nào lựa chọn vấn đề chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh làm đối tượng nghiên cứu.

Trước những thách thức trên, việc nghiên cứu đề tài: “**Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội**” là cần thiết và cấp bách. Do đó, học viên đã lựa chọn đề tài này làm đối tượng nghiên cứu Đề án thạc sĩ chuyên ngành Quản lý kinh tế và chính sách.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Xác định khung nghiên cứu về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội trong giai đoạn 2020- 2023. Từ đó, đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu và lý giải nguyên nhân của những điểm yếu trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.

- Đề xuất một số phương hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội cho giai đoạn 2025- 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.

Đề tài giới hạn nghiên cứu hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân trong phạm vi hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội. Bởi vì, hoạt động cho vay là hoạt động chủ đạo trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh trong giai đoạn nghiên cứu 2020- 2023. Các hoạt động khác như: bao thanh toán, bảo lãnh, chiết khấu có tỷ trọng rất nhỏ trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

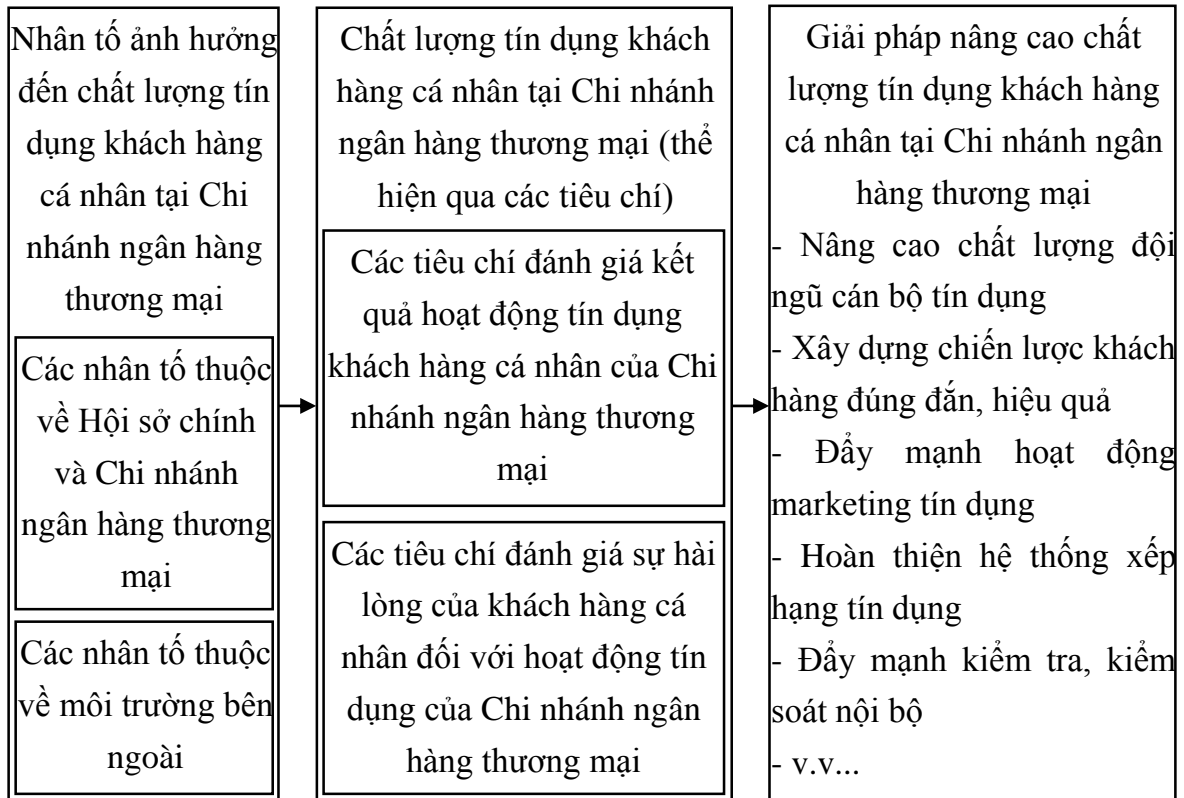
- Về nội dung: Đề án tập trung nghiên cứu về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội tiếp cận theo hệ thống các tiêu chí phản ánh chất lượng tín dụng, bao gồm 02 nhóm tiêu chí: (1) Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại; và (2) Các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại.

- Về không gian: Nghiên cứu tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.

- Về thời gian: Số liệu thứ cấp được thu thập trong giai đoạn từ năm 2020- 2023; Số liệu sơ cấp được thu thập trong các tháng 02, 03/2024; Những phương hướng và giải pháp được đề xuất cho giai đoạn 2025- 2030.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Khung nghiên cứu



Khung nghiên cứu đề án

Nguồn: Tác giả xây dựng

4.2. Quy trình và phương pháp nghiên cứu

- Bước 1: Nghiên cứu các tài liệu có liên quan nhằm xây dựng khung nghiên cứu về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại. Các phương pháp chủ yếu được sử dụng ở bước này là tổng hợp, mô hình hóa.

- Bước 2: Thu thập thông tin, số liệu thứ cấp từ các báo cáo của GPBank Chi nhánh Hà Nội về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội trong giai đoạn 2020- 2023. Các phương pháp chủ yếu được sử dụng ở bước này là thống kê, phân tích, so sánh.

- Bước 3: Thu thập thông tin, số liệu sơ cấp thông qua khảo sát bằng phiếu hỏi đối với khách hàng vay vốn tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.

Mẫu khảo sát là 150 người. Số phiếu phát ra là 150 phiếu, số phiếu thu về là 150 phiếu, số phiếu hợp lệ là 146 phiếu.

Hình thức phát, thu phiếu là trực tiếp.

Thời gian thực hiện khảo sát là tháng 02, 03/2024.

Bảng hỏi được thiết kế dưới dạng những câu hỏi đóng, sử dụng thang đo likert 5 bậc.

Nội dung khảo sát tập trung vào đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đối với những vấn đề như: Khả năng tiếp cận thông tin về các chính sách tín dụng của ngân hàng; Khả năng tiếp cận nguồn vốn của ngân hàng; Giao tiếp với nhân viên ngân hàng; Quy trình tín dụng; thủ tục thẩm định, cho vay; Mức độ giải quyết khiếu nại của ngân hàng; v.v...

Số liệu khảo sát sau khi thu thập sẽ được xử lý bằng phần mềm Excel. Điểm trung bình có được đối với các tiêu chí sẽ được quy ước đánh giá như sau:

$0 < \text{Điểm bình quân} < 2,5$: Tiêu chí được đánh giá ở mức yếu;

$2,5 \leq \text{Điểm bình quân} < 3,5$: Tiêu chí được đánh giá ở mức trung bình;

$3,5 \leq \text{Điểm bình quân} \leq 5$: Tiêu chí được đánh giá ở mức tốt.

(Dựa trên nghiên cứu “Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS” tập 1, 2 của Hoàng trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc)

- Bước 4: Tiến hành phân tích thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội trong giai đoạn 2020- 2023. Đánh giá các điểm mạnh, điểm yếu, giải thích nguyên nhân cơ bản dẫn đến những điểm yếu trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội. Các phương pháp chủ yếu sử dụng ở bước này là phân tích, tổng hợp.

- Bước 5: Đề xuất một số định hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội cho giai đoạn 2025- 2030. Phương pháp chủ yếu sử dụng ở bước này là dự báo, tổng hợp.

5. Nội dung các chương

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của đề án được kết cấu thành 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại.

Chương 2: Phân tích thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.

Chương 3: Phương hướng và giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của khách hàng cá nhân vay vốn tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

- Khái niệm:

Khách hàng cá nhân vay vốn tại Chi nhánh ngân hàng thương mại là những cá nhân có đủ năng lực hành vi dân sự, có nhu cầu vay vốn và đáp ứng được các điều kiện cho vay của ngân hàng để thực hiện các mục đích tiêu dùng, kinh doanh hoặc sản xuất.

Trong đó:

+ Theo Bộ Luật Dân sự năm 2015: *Năng lực hành vi dân sự của cá nhân là khả năng của cá nhân bằng hành vi của mình xác lập, thực hiện quyền, nghĩa vụ dân sự.* Năng lực hành vi dân sự của cá nhân cùng với năng lực pháp luật tạo thành tư cách chủ thể của cá nhân. Để có thể tham gia các giao dịch dân sự và trở thành chủ thể của quan hệ pháp luật dân sự, mỗi cá nhân phải có tư cách chủ thể, nghĩa là, ngoài năng lực pháp luật dân sự, cá nhân phải có năng lực hành vi cần thiết khi tham gia quan hệ pháp luật dân sự thích ứng. Theo quy định của Bộ Luật Dân sự năm 2015, những người từ đủ 18 tuổi trở lên (ngoại trừ các trường hợp mất năng lực hành vi dân sự; người có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi; hạn chế năng lực hành vi) là người có đủ năng lực hành vi dân sự. (Quốc hội, 2015)

+ Các điều kiện cho vay của ngân hàng thông thường bao gồm: các điều kiện chung (như: có đầy đủ năng lực hành vi dân sự; có mục đích vay vốn hợp pháp; có khả năng trả nợ; có tài sản bảo đảm (tùy trường hợp)); và các điều kiện cụ thể (đối với từng sản phẩm cho vay).

- Đặc điểm:

Khách hàng cá nhân vay vốn tại Chi nhánh ngân hàng thương mại có một số đặc điểm như sau:

+ Tính chất cá nhân: Khách hàng cá nhân thường có nhu cầu vay vốn để đáp ứng các mục đích cá nhân như mua nhà, mua ô tô, chi tiêu tiêu dùng, đầu tư, hoặc trang trải chi phí học phí.

+ Thu nhập và khả năng trả nợ: Chi nhánh ngân hàng thương mại sẽ đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân dựa trên thu nhập, lịch sử tín dụng, và tài sản bảo đảm của họ.

+ Lịch sử tín dụng: Lịch sử tín dụng của khách hàng cá nhân là một yếu tố quan trọng đối với việc xác định khả năng trả nợ. Chi nhánh ngân hàng thường xem xét các hồ sơ vay trước đó và điểm tín dụng của khách hàng cá nhân.

+ Tài sản bảo đảm: Trong một số trường hợp, khách hàng cá nhân có thể được yêu cầu cung cấp tài sản bảo đảm như nhà đất, ô tô, hoặc tài sản giá trị khác để đảm bảo khoản vay.

+ Tính linh hoạt của khoản vay: Ngân hàng thương mại thường cung cấp các gói vay linh hoạt phù hợp với nhu cầu cụ thể của khách hàng cá nhân, bao gồm cả vay theo kỳ hạn ngắn hạn hoặc dài hạn.

+ Lãi suất và điều kiện vay: Lãi suất và các điều kiện vay thường được cá nhân hóa dựa trên tình hình tài chính và nhu cầu cụ thể của khách hàng.

1.1.2. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

- Khái niệm:

Luật các Tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 đưa ra định nghĩa về cấp tín dụng, theo đó: Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh NH, thư tín dụng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác (Quốc hội, 2024).

Căn cứ vào chủ thể cho vay vốn, tín dụng có thể được chia làm 03 loại gồm: tín dụng doanh nghiệp (tín dụng buôn bán), tín dụng cá nhân (tín dụng bán lẻ) và tín dụng cho các tổ chức tài chính. Trong đó, tín dụng cá nhân, hay tín dụng cá nhân có thể được hiểu như sau: *Tín dụng cá nhân hay tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại là một phạm trù kinh tế phản ánh mối quan hệ giữa hai đối tượng gồm: Chi nhánh ngân hàng thương mại và khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng thương mại đó. Mối quan hệ này được công nhận dựa trên hợp đồng tín dụng, trong đó Chi nhánh ngân hàng thương mại chuyển giao một lượng tiền tệ nhất định cho khách hàng cá nhân được sử dụng trong một thời gian nhất định, đồng thời cam kết hoàn trả lại theo thời gian đã thỏa thuận.*

- Đặc điểm:

Tín dụng khách hàng cá nhân có những đặc điểm như:

+ Dựa trên cơ sở lòng tin của Chi nhánh ngân hàng thương mại vào khả năng thanh toán của khách hàng cá nhân. Điều này có nghĩa là Chi nhánh ngân hàng thương mại sẽ cân nhắc và đánh giá khả năng thanh toán của khách hàng dựa trên lịch sử tín dụng, thu nhập và các yếu tố khác để quyết định việc cấp tín dụng cho khách hàng đó. Dựa vào cơ

sở lòng tin này, Chi nhánh ngân hàng thương mại có thể cung cấp các sản phẩm tín dụng như thẻ tín dụng, vay tiêu dùng, vay mua nhà hay ô tô cho khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, việc cung cấp tín dụng dựa trên cơ sở lòng tin cũng đồng nghĩa với việc Chi nhánh ngân hàng thương mại sẽ chịu rủi ro cao nếu khách hàng không thể trả nợ đúng thời hạn. Để duy trì cơ sở lòng tin, Chi nhánh ngân hàng thương mại cần thường xuyên cập nhật thông tin về khách hàng và theo dõi việc thanh toán nợ của họ. Đồng thời, ngân hàng thương mại cũng cần xây dựng các chính sách và quy trình công bằng và minh bạch để xử lý các trường hợp nợ xấu và đảm bảo quyền lợi của cả hai bên.

+ Là sự chuyển nhượng một tài sản có thời hạn hay có tính hoàn trả, dựa trên nguyên tắc không chỉ hoàn trả gốc mà phải trả lãi và cam kết hoàn trả vô điều kiện. Điều này đảm bảo tính minh bạch, công bằng và bền vững của mô hình tín dụng của ngân hàng thương mại.

+ Là hoạt động tiềm ẩn rủi ro cao cho ngân hàng, như: (1) Rủi ro tín dụng: Đây là rủi ro chính khi Chi nhánh ngân hàng thương mại cho vay tiền mà khách hàng không trả nợ đúng hạn hoặc không trả nợ. Nếu khách hàng không thể trả nợ, ngân hàng có thể phải gánh chịu mất mát tài chính, đặc biệt nếu khoản vay không được bảo đảm bằng tài sản bảo đảm. (2) Rủi ro hợp đồng: Các hợp đồng vay vốn có thể chứa các điều khoản và điều kiện phức tạp, và nếu khách hàng không tuân thủ các điều khoản này, có thể gây ra mất mát cho ngân hàng. (3) Rủi ro thị trường: Sự biến động của thị trường tài chính có thể ảnh hưởng đến khả năng của khách hàng trong việc trả nợ. (4) Rủi ro lãi suất: Sự thay đổi của lãi suất có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng, đặc biệt là đối với các khoản vay có lãi suất biến động hoặc điều chỉnh lãi suất theo thị trường. (5) Rủi ro hồ sơ tín dụng không chính xác: Nếu thông tin trong hồ sơ tín dụng của khách hàng không chính xác hoặc không đầy đủ, ngân hàng có thể đưa ra quyết định cho vay không chính xác, dẫn đến rủi ro tín dụng không cần thiết. Chính vì những rủi ro đó mà ngân hàng cần có chính sách cẩn trọng trong việc cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân.

- Vai trò:

+ Đối với hoạt động kinh doanh của Chi nhánh ngân hàng thương mại: (1) Tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng; (2) Tạo ra mối quan hệ gắn bó giữa ngân hàng và khách hàng; (3) Tạo uy tín, danh tiếng cho ngân hàng; (4) Nợ cho vay làm tăng khả năng cạnh tranh và mở rộng quy mô hoạt động của ngân hàng.

+ Đối với khách hàng cá nhân: Hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng giúp khách hàng có được nguồn tài chính kịp thời cho các hoạt động tiêu dùng, sản xuất, kinh doanh của mình.

+ Đối với nền kinh tế: (1) Thúc đẩy quá trình tích tụ tập trung vốn nhàn rỗi trong xã hội và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn; (2) Góp phần thúc đẩy nhanh quá trình tái sản

xuất mở rộng, đẩy mạnh đầu tư phát triển; (3) Vai trò quan trọng trong việc tổ chức điều hòa lưu thông tiền tệ; (4) Góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

1.1.3. Các hình thức tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

Ngoài ra còn một số hoạt động khác được áp dụng tùy trường hợp theo quy định của pháp luật, thì tín dụng cá nhân do các ngân hàng thương mại gồm những hoạt động sau đây:

1.1.3.1. Cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại là việc NH chuyển nhượng cho khách hàng cá nhân (cá nhân, hộ gia đình) quyền sử dụng một lượng giá trị từ nguồn vốn huy động và vốn chủ sở hữu (chủ yếu bằng tiền) với những điều kiện và trong một thời gian nhất định mà hai bên đã thoả thuận dựa trên nguyên tắc có hoàn trả (Quốc hội, 2024).

Tùy theo yêu cầu của khách hàng và mục tiêu quản lý của NH, cho vay khách hàng cá nhân được phân loại theo những cách khác nhau:

- Phân loại theo mục đích cho vay:

+ Cho vay tiêu dùng: Khoản vay cá nhân cho mục đích này trực tiếp phục vụ cho nhu cầu chi tiêu cho cuộc sống như: mua nhà đất, mua ô tô, mua sắm vật dụng trang thiết bị gia đình, xây dựng, sửa chữa nhà, du học...

+ Cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh: khoản vay này đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn lưu động và vốn cố định thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân, hộ gia đình.

- Phân loại theo phương thức cho vay:

+ Cho vay từng lần: mỗi lần vay vốn khách hàng cá nhân và ngân hàng thương mại thực hiện thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng tín dụng.

+ Cho vay theo hạn mức tín dụng: ngân hàng và khách hàng cá nhân xác định và thoả thuận một hạn mức tín dụng duy trì trong một khoảng thời gian nhất định.

+ Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: ngân hàng chấp thuận cho khách hàng cá nhân được sử dụng số vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của ngân hàng thương mại. Khi cho vay phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, ngân hàng thương mại và khách hàng cá nhân phải tuân theo các quy định của Chính phủ và NHNN về phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.

+ Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là việc cho vay mà ngân hàng thương mại thoả thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng cá nhân chi vượt số tiền có trên tài khoản

thanh toán của khách hàng cá nhân phù hợp với các quy định của Chính phủ và NHNN về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

- Phân loại theo phương thức hoàn trả:

+ Cho vay trả góp: Là hình thức cho vay trong đó khách hàng cá nhân trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho NH nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay. Phương thức này được áp dụng cho những khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập định kỳ của khách hàng cá nhân không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay.

+ Cho vay phi trả góp: Các khoản cho vay phi trả góp chỉ được cấp cho các khoản vay khách hàng cá nhân có giá trị nhỏ, với thời hạn không dài. Theo phương pháp này tiền vay được khách hàng cá nhân thanh toán một lần khi đến hạn.

+ Cho vay tuần hoàn: Là các khoản cho vay khách hàng cá nhân trong đó NH cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai.

- Phân loại theo biện pháp bảo đảm khoản vay:

+ Cho vay không có tài sản bảo đảm (Cho vay tín chấp): là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh mà chỉ dựa vào uy tín của bản thân của khách hàng cá nhân vay vốn để quyết định cho vay. Đây là phương thức cho vay chủ yếu áp dụng đối với các khách hàng truyền thống, lâu năm và có uy tín.

+ Cho vay có tài sản bảo đảm: là loại cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm cho tiền vay như cầm cố, thế chấp tài sản của khách hàng vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

1.1.3.2. Bao thanh toán cho khách hàng cá nhân

Ở Việt Nam, có một số NH cung cấp dịch vụ bao thanh toán cho khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, dịch vụ này thường chỉ dành cho những khách hàng cá nhân có hoạt động kinh doanh hoặc có nhu cầu thanh toán các khoản tiền lớn.

Bao thanh toán cho khách hàng cá nhân là hình thức cấp tín dụng cho bên bán hàng (khách hàng cá nhân) hoặc bên mua hàng (khách hàng cá nhân) thông qua việc mua lại có bảo lưu quyền truy đòi các khoản phải thu hoặc các khoản phải trả phát sinh từ việc mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ theo hợp đồng mua, bán hàng hoá, cung ứng dịch vụ. (Quốc hội, 2024)

- Thông tư số 02/2017/TT-NHNN có đưa ra 04 loại hình bao thanh toán:

+ Bao thanh toán bên bán hàng là việc đơn vị bao thanh toán (ngân hàng thương mại) mua lại có bảo lưu quyền truy đòi các khoản phải thu của khách hàng (bên bán hàng) thông qua việc ứng trước tiền để được nhận quyền và lợi ích hợp pháp liên quan đến khoản phải thu theo thỏa thuận.

+ Bao thanh toán bên mua hàng là việc đơn vị bao thanh toán (ngân hàng thương mại) mua lại có bảo lưu quyền truy đòi các khoản phải trả của khách hàng (bên mua hàng) thông qua việc ứng trước tiền thanh toán cho bên bán hàng và được khách hàng hoàn trả tiền ứng trước, lãi và phí theo thỏa thuận.

+ Bao thanh toán trong nước là việc bao thanh toán dựa trên hợp đồng mua, bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ. Trong đó, bên bán hàng và bên mua hàng là người cư trú trong nước.

+ Bao thanh toán quốc tế là việc bao thanh toán dựa trên hợp đồng mua, bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ giữa bên xuất khẩu và bên nhập khẩu, trong đó, một bên là người cư trú, một bên là người không cư trú.

- Thông tư số 02/2017/TT-NHNN cũng xác định các phương thức bao thanh toán bao gồm:

+ Bao thanh toán từng lần: Mỗi lần bao thanh toán, đơn vị bao thanh toán (ngân hàng thương mại) và khách hàng thực hiện thủ tục bao thanh toán và ký kết hợp đồng bao thanh toán.

+ Bao thanh toán theo hạn mức: Đơn vị bao thanh toán (ngân hàng thương mại) xác định và thỏa thuận với khách hàng một mức nợ bao thanh toán tối đa được duy trì trong một khoảng thời gian nhất định và việc sử dụng hạn mức này. Mỗi năm ít nhất một lần, ngân hàng thương mại xem xét xác định lại hạn mức và thời gian duy trì hạn mức này.

+ Bao thanh toán hợp vốn: Hai hay nhiều đơn vị bao thanh toán (ngân hàng thương mại) cùng thực hiện bao thanh toán đối với một hoặc một số khoản phải thu hoặc khoản phải trả của khách hàng, trong đó một đơn vị bao thanh toán (ngân hàng thương mại) làm đầu mối thực hiện việc tổ chức bao thanh toán hợp vốn.

1.1.3.3. Bảo lãnh ngân hàng cho khách hàng cá nhân

Bảo lãnh ngân hàng cho khách hàng cá nhân là việc ngân hàng thương mại cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc NH sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng cá nhân của mình khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng cá nhân phải nhận nợ và hoàn trả cho NH theo thỏa thuận. (Quốc hội, 2024)

Thông tư số 07/2015/TT-NHNN và Thông tư số 11/2022/TT-NHNN quy định các hình thức bảo lãnh NH bao gồm:

- Bảo lãnh đối ứng là việc bên bảo lãnh đối ứng (ngân hàng thương mại) cam kết với bên bảo lãnh về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với bên bảo lãnh trong trường hợp bên bảo lãnh phải thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho bên được bảo lãnh

là khách hàng của bên bảo lãnh đối ứng; bên được bảo lãnh phải nhận nợ và hoàn trả cho bên bảo lãnh đối ứng.

- Xác nhận bảo lãnh là việc bên xác nhận bảo lãnh (ngân hàng thương mại) cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc bảo đảm khả năng thực hiện nghĩa vụ của bên bảo lãnh đối với bên nhận bảo lãnh. Bên xác nhận bảo lãnh sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho bên bảo lãnh nếu bên bảo lãnh không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ; bên bảo lãnh phải nhận nợ và hoàn trả cho bên xác nhận bảo lãnh, đồng thời bên được bảo lãnh phải nhận nợ và hoàn trả cho bên bảo lãnh.

- Đồng bảo lãnh là hình thức cấp tín dụng hợp vốn, theo đó có từ 02 (hai) tổ chức tín dụng, chi nhánh NH nước ngoài trở lên cùng thực hiện bảo lãnh; hoặc tổ chức tín dụng, chi nhánh NH nước ngoài và tổ chức tín dụng ở nước ngoài cùng thực hiện bảo lãnh.

1.1.3.4. Chiết khấu cho khách hàng cá nhân

Chiết khấu là việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của người thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán (Quốc hội, 2024). Nói cách khác, chiết khấu NH là một nghiệp vụ tín dụng ngắn hạn của ngân hàng thương mại, trong đó khách hàng (ở đây là khách hàng cá nhân) chuyển nhượng quyền sở hữu những giấy tờ có giá chưa đến hạn thanh toán cho ngân hàng thương mại để nhận lấy một khoản tiền bằng giá trị đến hạn trừ đi lợi tức chiết khấu và hoa hồng phí.

Trong chiết khấu, tỷ lệ chiết khấu giữa giá phải trả và giá trị danh nghĩa của những giấy tờ có giá (như hối phiếu hay trái phiếu) là lãi suất nhận được về khoản cho vay để đổi lấy vật đảm bảo là giấy tờ có giá.

- Các loại giấy tờ được thực hiện chiết khấu:

Thông tư 04/2013/TT-NHNN quy định các loại giấy tờ có giá mà tổ chức tín dụng và chi nhánh NH nước ngoài được lựa chọn chiết khấu cụ thể như sau:

+ Các công cụ chuyển nhượng phát hành ở Việt Nam hoặc phát hành ở nước ngoài được chuyển nhượng ở Việt Nam, bao gồm: Hối phiếu đòi nợ; Hối phiếu nhận nợ; Séc; Các loại công cụ chuyển nhượng khác được chiết khấu theo quy định của pháp luật.

+ Các loại giấy tờ có giá khác gồm: Tín phiếu NHNN; Trái phiếu Chính phủ; Trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh; Trái phiếu Chính quyền địa phương; Kỳ phiếu, tín phiếu, chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu do tổ chức tín dụng, chi nhánh NH nước ngoài phát hành theo quy định của NHNN Việt Nam; Kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu do tổ chức khác phát hành và được chiết khấu theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Các hình thức chiết khấu:

Trong hoạt động tín dụng NH, chiết khấu được thực hiện chủ yếu theo 02 hình thức sau đây:

+ Mua có kỳ hạn giấy tờ có giá: Hình thức này được hiểu là việc NH mua và nhận chuyển nhượng quyền sở hữu giấy tờ có giá chưa đến hạn thanh toán từ khách hàng. Khách hàng cam kết sẽ mua lại giấy tờ có giá đó sau một khoảng thời gian xác định tại hợp đồng chiết khấu.

+ Mua có bảo lưu quyền truy đòi giấy tờ có giá: Tức là NH mua và nhận quyền sở hữu giấy tờ có giá chưa đến hạn thanh toán từ khách hàng, khách hàng có trách nhiệm hoàn trả đối với số tiền chiết khấu, lãi chiết khấu và các chi phí hợp pháp khác có liên quan đến hoạt động chiết khấu.

Trong nghiên cứu này, đề tài chỉ tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các hoạt động còn lại không được nghiên cứu.

1.2. Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

Chất lượng tín dụng có vai trò quan trọng đối với hoạt động của ngân hàng thương mại: (1) Nó ảnh hưởng đến mức độ an toàn của ngân hàng: Nợ xấu cao có thể dẫn đến mất vốn và ảnh hưởng đến khả năng hoạt động của ngân hàng; (2) Nó ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng: Ngân hàng có chất lượng tín dụng tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng vay vốn, từ đó tăng doanh thu và lợi nhuận; (3) Nó ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng: Ngân hàng có chất lượng tín dụng tốt sẽ được khách hàng tin tưởng và lựa chọn.

Nguyễn Văn Tuấn (2015) cho rằng, chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại được xem xét trên 03 góc độ: ngân hàng, khách hàng và kinh tế- hội. Theo tác giả, chất lượng tín dụng là một chỉ tiêu tổng hợp, nó phản ánh mức độ thích nghi của ngân hàng với sự phát triển của môi trường bên ngoài và thể hiện sức mạnh của một ngân hàng trong quá trình cạnh tranh để tồn tại.

Nguyễn Văn Nhật (2021) đưa ra 03 quan điểm về chất lượng tín dụng tại ngân hàng thương mại, đó là: (1) Chất lượng tín dụng là chỉ tiêu tổng hợp quan trọng phản ánh việc vừa đảm bảo gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng nhưng đồng thời kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng. Đảm bảo tuân thủ chặt chẽ các quy định của Nhà nước và của ngân hàng về hoạt động kinh doanh ngân hàng. Qua đó góp phần vào gia tăng tính cạnh tranh và sự phát triển bền vững của ngân hàng; (2) Chất lượng tín

dụng là thước đo phản ánh mức độ đáp ứng nhu cầu về vốn cho khách hàng và đảm bảo quá trình sử dụng vốn của khách hàng có hiệu quả kinh tế, thu hồi đủ vốn và có lãi; (3) Chất lượng tín dụng còn được thể hiện qua vai trò là công cụ góp phần thực hiện hiệu quả các chính sách phát triển kinh tế- xã hội của Nhà nước trong từng thời kỳ.

Qua đó, đề tài cho rằng: *Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại là một khái niệm tổng hợp, phản ánh mức độ an toàn và hiệu quả của hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân. Nó thể hiện khả năng thu hồi nợ gốc và lãi của ngân hàng, mức độ rủi ro tiềm ẩn trong danh mục cho vay, mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân, mức độ góp phần vào sự phát triển kinh tế- xã hội.* Trong đề tài này, chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại được tiếp cận nghiên cứu thông qua các tiêu chí đánh giá.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

Việc đóng góp của hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại một Chi nhánh ngân hàng thương mại cho sự phát triển kinh tế- xã hội là rất khó để có thể đo lường được. Do đó trong nghiên cứu này, đề tài xem xét chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại trên các góc độ: ngân hàng và khách hàng cá nhân.

Theo đó, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại sẽ được chia làm 02 nhóm: (1) Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại và (2) Các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại.

1.2.2.1. Các tiêu chí đánh giá kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

Để đánh giá kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại, có thể sử dụng rất nhiều nhóm tiêu chí khác nhau tùy thuộc vào mục đích đánh giá của người nghiên cứu. Trong khuôn khổ nghiên cứu này, đề tài sử dụng một số nhóm tiêu chí cơ bản sau:

a) Các chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

- Tiêu chí: *Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân.*

Mục tiêu cuối cùng của ngân hàng là lợi nhuận đạt được. Trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân thì lợi nhuận từ hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng chủ yếu trong hoạt động kinh doanh của Chi nhánh ngân hàng thương mại. Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân không thể nói là tốt nếu tỷ trọng lợi nhuận từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là thấp.

Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân = Doanh thu từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân - Chi phí cung cấp dịch vụ tín dụng khách hàng cá nhân.

Chỉ tiêu lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân đạt được càng cao thì càng chứng tỏ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng thương mại có chất lượng càng tốt và ngược lại.

- Tiêu chí: *Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân.*

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân} = \frac{\text{Lãi từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân}}{\text{Tổng thu nhập từ cho vay của Chi nhánh ngân hàng}} \times 100$$

Chỉ tiêu này giúp Chi nhánh ngân hàng thương mại đánh giá được khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân; qua đó thấy được tầm quan trọng của nó để có biện pháp nâng cao chất lượng của hoạt động cho vay. Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân càng cao thì càng chứng tỏ chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân càng cao và ngược lại.

- Tiêu chí: *Tỷ lệ thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân.*

$$\text{Tỷ lệ thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng} = \frac{\text{Lãi từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân}}{\text{Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng}} \times 100$$

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời của các khoản tín dụng khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng thương mại. Chỉ tiêu này phản ánh một đồng dư nợ thì tạo được bao nhiêu đồng thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân. Tỷ lệ càng cao tức lợi nhuận tín dụng khách hàng cá nhân càng lớn cho thấy chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân càng cao và ngược lại.

b) *Các chỉ tiêu phản ánh mức độ an toàn của hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại*

- Tiêu chí: *Dư nợ các nhóm.*

Tại Thông tư số 11/2021/TT-NHNN, Ngân hàng nhà nước đã phân loại tổng cộng nhóm nợ thành 05 nhóm, cụ thể:

+ Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn):

Đây là nhóm nợ có khả năng trả nợ cao nhất, khi khoản nợ của các nhóm này đều chưa đến hạn thanh toán. Và điều kiện kinh tế của các bên nợ trong nhóm này được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi.

Ngoài ra, trường hợp bên nợ thanh toán quá hạn dưới 10 ngày, nhưng được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả lãi quá hạn và nợ gốc cũng sẽ được phân loại là nhóm nợ đủ tiêu chuẩn.

+ Nhóm 2 (Nợ cần chú ý):

Đây là nhóm nợ đã chậm thanh toán khoản nợ đến 90 ngày theo nội dung hợp đồng tín dụng, hoặc khoản nợ của nhóm này đã được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ (là việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng chấp thuận kéo dài thêm một khoảng thời gian trả nợ đối với một phần/hoặc toàn bộ nợ gốc và lãi tiền vay khi đến thời hạn trả nợ nhưng bên nợ không có khả năng trả nợ đúng hạn).

Ngoài ra, một số khoản nợ thuộc nhóm nợ cao hơn, hoặc thấp hơn nhưng đáp ứng đủ các điều kiện như: Bên vay đã trả đầy đủ phần nợ gốc và lãi quá hạn và nợ gốc và lãi của các kỳ hạn trả nợ tiếp theo kể từ ngày bắt đầu trả đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn; hoặc có đầy đủ tài liệu, hồ sơ chứng minh bên nợ đã trả nợ; hoặc Tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, chi nhánh chi nhánh ngân hàng nước ngoài có đủ cơ sở thông tin, tài liệu đánh giá khách hàng có khả năng trả đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn.

+ Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn):

Đây là nhóm nợ đã chậm thanh toán khoản nợ từ 91 ngày đến 180 ngày, và khoản nợ của nhóm này đã được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ nhưng khoản nợ được gia hạn lần đầu vẫn còn trong hạn.

Đối với nhóm này, bên nợ có thể thuộc trường hợp được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo thỏa thuận, trừ các khoản nợ thuộc phân loại vào nhóm nợ có rủi ro cao hơn trong các trường hợp sau: (1) Các chỉ tiêu về khả năng sinh lời, khả năng thanh toán, tỷ lệ nợ trên vốn, dòng tiền, khả năng trả nợ của khách hàng suy giảm liên tục qua 03 lần đánh giá, phân loại nợ liên tục; (2) Bên nợ không cung cấp đầy đủ, kịp thời và trung thực các thông tin theo yêu cầu của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài để đánh giá khả năng trả nợ; (3) Khoản nợ mà hành vi cấp tín dụng bị xử phạt vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

+ Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ):

Đây là nhóm nợ có độ tín nhiệm rất thấp khi đã quá hạn trả nợ từ 181 ngày đến 360 ngày. Các bên nợ thuộc nhóm này đã được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu, tuy nhiên tiếp tục quá hạn trả nợ đến 90 ngày đối với thời gian trả nợ đã được cơ cấu lần đầu. Ngoài ra, nhóm nợ tiếp tục được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần 2 nhưng vẫn chưa quá hạn cũng sẽ được phân loại vào Nhóm 4.

Một số khoản nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra đến 60 ngày mà chưa thu hồi được cũng sẽ được phân loại vào Nhóm 4.

Ngoài ra, khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do khách hàng vi phạm thỏa thuận với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi cũng sẽ được phân loại vào nhóm 4.

+ Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn):

Đây là nhóm nợ có khả năng thu hồi nợ rất thấp, được đánh giá khi bên nợ không thể được phân loại vào 04 nhóm còn lại khi nhiều lần liên tục không thực hiện việc thanh toán, các đặc điểm của nhóm 5 gồm: (1) Khoản nợ đã quá hạn trên 360 ngày; (2) Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 91 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu; (3) Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai nhưng tiếp tục quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai; (4) Khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên; (5) Một số khoản nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra trên 60 ngày mà chưa thu hồi được cũng sẽ được phân loại vào Nhóm 5; (6) Khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do khách hàng vi phạm thỏa thuận với tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài chưa thu hồi được trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi.

Trong đó: Nợ quá hạn là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã quá hạn; Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4, 5.

- Tiêu chí: Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân} = \frac{\text{Nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân}}{\text{Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng}} \times 100$$

Tỷ lệ nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng thương mại, nó phản ánh những rủi ro tín dụng mà ngân hàng phải đối mặt. Nếu chỉ tiêu này cao, ngân hàng sẽ bị đánh giá là có chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân thấp và ngược lại. Tuy nhiên, nợ xấu là một vấn đề khó tránh khỏi trong hoạt động chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng, do đó điều quan trọng là Chi nhánh ngân hàng thương mại cần duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp nhất là có thể chấp nhận được. Theo Ngân hàng Thế giới, tỷ lệ này ở mức dưới 5% là có thể chấp nhận được, tốt ở mức 1-3%.

- Tiêu chí: *Tỷ lệ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản bảo đảm.*

$$\text{Tỷ lệ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản bảo đảm} = \frac{\text{Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản bảo đảm}}{\text{Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng}} \times 100$$

Tỷ lệ này phản ánh mức độ bù đắp tổn thất cho ngân hàng khi khoản thu thứ nhất gặp rủi ro, khách hàng cá nhân không trả được nợ và lãi đúng kỳ hạn. Tỷ lệ này càng cao thì mức độ rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân càng giảm. Hiện nay theo thông lệ quốc tế tỷ lệ này tối thiểu đạt trên 75% mới đảm bảo an toàn.

Tỷ lệ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản đảm bảo thường phụ thuộc vào nhiều yếu tố, bao gồm chính sách của ngân hàng, loại tài sản đảm bảo, điều kiện tài chính cá nhân của khách hàng, và các yếu tố khác.

Thường thì, ngân hàng sẽ xem xét giá trị của tài sản đảm bảo so với số tiền mà khách hàng muốn vay. Tỷ lệ này thường được tính dựa trên một phần trăm của giá trị tài sản đảm bảo.

Tuy nhiên, đối với các khoản vay lớn hoặc tài sản đặc biệt, ngân hàng có thể yêu cầu tỷ lệ cho vay thấp hơn để giảm rủi ro. Điều này có thể dẫn đến việc các tỷ lệ cho vay thay đổi tùy theo trường hợp cụ thể và chiến lược kinh doanh của ngân hàng.

- Tiêu chí: *Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.*

Dự phòng rủi ro tín dụng là một khoản tiền mà ngân hàng hoặc tổ chức tài chính phải dành ra để bảo vệ chính mình khỏi các khoản nợ không trả được từ phía khách hàng. Đối với khách hàng cá nhân, dự phòng rủi ro tín dụng thường được tính toán dựa trên các yếu tố như lịch sử tín dụng của khách hàng, thu nhập, tài sản và các yếu tố khác với các tỷ lệ trích lập theo quy định của Ngân hàng Nhà nước tương ứng.

Cụ thể, khi một ngân hàng cấp một khoản vay cho một khách hàng, họ có thể dành ra một phần của doanh thu hoặc lợi nhuận để tạo ra dự phòng rủi ro. Số tiền dành ra này sẽ được quản lý trong tài khoản dự phòng và sẵn sàng sử dụng để bù đắp các khoản nợ không trả được nếu cần.

Việc tính toán dự phòng rủi ro thường là một phần quan trọng của việc quản lý rủi ro của ngân hàng và giúp bảo vệ tài sản và lợi nhuận của họ khỏi những biến động không lường trước trong việc thu hồi nợ.

- Tiêu chí: *Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân / Dư nợ khách hàng cá nhân có khả năng mất vốn.*

Tỷ lệ này cho biết quỹ dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân có khả năng bù đắp bao nhiêu cho các khoản nợ xấu khi chúng chuyển thành các khoản nợ mất vốn.

Nếu tỷ lệ này cao, có thể xuất phát từ các nguyên nhân chính: (1) các khoản vay có rủi ro cao; (2) ngân hàng có đủ khả năng tài chính để phòng hộ rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân. Theo hệ thống PEARLS của Hiệp hội tín dụng thế giới về đánh giá tình hình tài chính của ngân hàng thì một ngân hàng được coi là hoạt động với độ an toàn cao nếu ngân hàng đó phân bổ đủ dự phòng cho 100% nợ quá hạn trên 12 tháng và cho 35% nợ quá hạn từ 1-12 tháng.

1.2.2.2. Các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

Sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân của Chi nhánh ngân hàng thương mại là một tiêu chí định tính. Tiêu chí này được phản ánh thông qua một số vấn đề:

- Việc tiếp cận thông tin về các chính sách tín dụng của ngân hàng đối với khách hàng cá nhân.
- Khả năng khách hàng cá nhân có thể tiếp cận nguồn vốn vay của ngân hàng.
- Trải nghiệm giao tiếp với nhân viên ngân hàng.
- Hoạt động tư vấn, hỗ trợ khách hàng của ngân hàng.
- Quy trình tín dụng; thủ tục thẩm định, cho vay.
- Hoạt động kiểm soát cho vay khách hàng của ngân hàng.
- Việc giải quyết khiếu nại khách hàng của ngân hàng.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh ngân hàng thương mại

1.2.3.1. Các nhân tố thuộc về Hội sở chính và Chi nhánh ngân hàng thương mại

- *Chiến lược kinh doanh tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng:* Chiến lược kinh doanh tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc định hình chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân của một ngân hàng thông qua việc xác định các vấn đề như: Tiêu chuẩn cho vay; Loại sản phẩm tín dụng; Phân loại khách hàng; Hoạt động quản lý rủi ro; Thu hồi nợ;...

- *Chính sách tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng:* Chính sách tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng có thể có ảnh hưởng lớn đến chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân bằng cách quy định các tiêu chuẩn cho vay, tỷ lệ cho vay, lãi suất và phí dịch vụ, cũng như quản lý rủi ro. Nếu chính sách này có khả năng cạnh tranh tốt với các ngân hàng khác, duy trì được khách hàng hiện tại và thu hút được các khách hàng mới thì chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng sẽ được nâng cao hơn và ngược lại.

- *Quy trình tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng*: Quy trình tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng phân rõ chức năng, nhiệm vụ của từng đối tượng tham gia thực hiện hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân, đề ra cụ thể từng công việc cần phải thực hiện từ khâu tìm kiếm khách hàng, xử lý hồ sơ vay vốn, cấp tín dụng, kiểm soát sau khi thu hồi nợ vay. Nếu ngân hàng thực hiện chuẩn các bước của quy trình tín dụng thì chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân sẽ được nâng cao và ngược lại.

- *Công tác kiểm soát nội bộ của ngân hàng*: Công tác kiểm soát nội bộ đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính minh bạch, công bằng và đáng tin cậy trong quá trình cung cấp tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng, từ đó ảnh hưởng tích cực đến chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân. Để thực hiện tốt công tác này, ngân hàng cần sắp xếp một đội ngũ cán bộ giỏi chuyên môn nghiệp vụ, trung thực, đạo đức tốt; đồng thời có chế độ thưởng phạt nghiêm minh.

- *Hệ thống công cụ đánh giá tín nhiệm đối với khách hàng cá nhân*: Các ngân hàng trước khi quyết định cho vay thường đánh giá mức độ tín nhiệm khách hàng cá nhân thông qua hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ. Đánh giá mức độ tín nhiệm nội bộ nhằm phản ánh khả năng trả nợ của khách hàng. Khả năng trả nợ của khách hàng thấp thì mức độ xếp hạng giảm và đồng nghĩa với tăng rủi ro tín dụng cho ngân hàng và ngược lại. Do đó, chất lượng của hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ ảnh hưởng tới tính chính xác của việc xếp loại khách hàng cá nhân vay vốn, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng của các quyết định cấp tín dụng.

- *Hệ thống thông tin tín dụng của ngân hàng*: Nếu ngân hàng có hệ thống thông tin tín dụng tốt sẽ bảo đảm việc cung cấp thông tin và dữ liệu tín dụng chính xác, giúp tăng cường quyết định về tín dụng và đồng thời giảm thiểu rủi ro tín dụng cho cả khách hàng cá nhân và ngân hàng. Ngược lại, nếu ngân hàng không có hệ thống thông tin tín dụng tốt sẽ làm giảm khả năng đánh giá rủi ro, phát hiện gian lận của khách hàng, từ đó làm giảm chất lượng của các quyết định về cho vay.

- *Công nghệ ngân hàng*: Hệ thống công nghệ thông tin hiện đại sẽ đáp ứng yêu cầu về độ chính xác, khối lượng giao dịch của khách hàng, tìm kiếm thông tin khách hàng, giúp ngân hàng ra các quyết định và xử lý khoản vay...

- *Tổ chức bộ máy quản lý tín dụng khách hàng cá nhân*: Tại Chi nhánh ngân hàng thương mại có cơ cấu tổ chức được sắp xếp khoa học, sự phân công công việc một cách cụ thể, rõ ràng có sự gắn kết giữa các bộ phận thì việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng sẽ được thực hiện kịp thời, công tác quản lý tín dụng khách hàng cá nhân trở nên hiệu quả và an toàn hơn; những quyết định đúng đắn của cấp lãnh đạo sẽ giúp hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân phù hợp với khách hàng và nền kinh tế hơn, và ngược lại.

- *Chất lượng nguồn nhân lực của Chi nhánh ngân hàng thương mại:* Nếu Chi nhánh ngân hàng có đội ngũ nhân viên có chuyên môn và kỹ năng chuyên ngành tốt sẽ thực hiện các quy trình tín dụng khách hàng cá nhân một cách chính xác và hiệu quả. Họ có khả năng đánh giá đúng đắn khả năng trả nợ và rủi ro của các khoản vay, từ đó giúp tăng cường chất lượng tín dụng của khách hàng cá nhân, và ngược lại. Ngoài ra, đội ngũ nhân viên ngân hàng có khả năng tương tác và xây dựng quan hệ tốt với khách hàng sẽ hiểu rõ nhu cầu và tình hình tài chính của họ. Điều này giúp đưa ra các sản phẩm và dịch vụ tín dụng phù hợp, từ đó tăng cường khả năng trả nợ và chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân.

1.2.3.2. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài

- *Pháp luật, chính sách của Nhà nước đối với hoạt động tín dụng ngân hàng:* Một hệ thống pháp lý càng hoàn chỉnh, đồng bộ thì sẽ càng đem lại hiệu quả hoạt động cao cho các ngân hàng, đồng thời đảm bảo được chất lượng tín dụng ngân hàng, trong đó có chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân, và ngược lại.

- *Thực trạng phát triển kinh tế:* Môi trường kinh tế ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các khách hàng của ngân hàng. Nếu hoạt động trong môi trường kinh tế phát triển tốc độ cao, ổn định, cạnh tranh lành mạnh, giá cả ổn định,... sẽ tác động tích cực đến hoạt động kinh doanh. Ngược lại trong tình hình kinh tế suy thoái, lạm phát cao, giá cả bất ổn định sẽ tác động xấu tới hoạt động sản xuất kinh doanh ảnh hưởng xấu tới chất lượng cho vay của ngân hàng, lạm phát cao thì lãi suất thực của ngân hàng giảm, lãi suất cao ngân hàng gặp khó khăn trong cho vay, chất lượng cho vay giảm.

- *Môi trường tự nhiên:* Môi trường tự nhiên tác động trực tiếp đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của khách hàng. Nếu yếu tố này thuận lợi thì sản xuất, kinh doanh của khách hàng gặp nhiều thuận lợi, giúp khách hàng có khả năng đảm bảo tài chính ổn định từ đó khoản tín dụng được đảm bảo và ngược lại.

- *Cạnh tranh giữa các ngân hàng:* Khi tính chất cạnh tranh trong nội bộ ngành ngày càng lớn, các ngân hàng phải đương đầu không chỉ với những ngân hàng trong nước mà còn có cả các đối thủ cạnh tranh đến từ nước ngoài. Do đó, nâng cao chất lượng tín dụng, nâng cao năng lực cạnh tranh và linh hoạt hóa chính sách huy động vốn hiệu quả là yếu tố sống còn đối với các ngân hàng.

- *Ảnh hưởng của khách hàng:*

Tình hình tài chính cá nhân: Khách hàng có tình hình tài chính ổn định và thu nhập đều đặn có khả năng trả nợ tốt hơn. Ngược lại, nếu khách hàng đang gặp khó khăn tài chính, có thể gây ra rủi ro cho chất lượng tín dụng của họ.

Mục đích sử dụng vốn: Mục đích sử dụng vốn cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng. Ví dụ, vay vốn để mua nhà hoặc đầu tư vào giáo dục có thể được coi là một mục đích đầu tư lâu dài và có thể tạo ra giá trị gia tăng, trong khi vay vốn để tiêu xài hoặc đầu cơ có thể tạo ra rủi ro không cần thiết.

Năng lực sản xuất, kinh doanh: Thể hiện thông qua quy mô sản xuất, hệ thống mạng lưới tiêu thụ sản phẩm, hệ thống khách hàng của hộ.

Đạo đức của khách hàng: Đạo đức của khách hàng cá nhân khi vay vốn đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì chất lượng tín dụng cá nhân cũng như quan hệ với ngân hàng. Điều này bao gồm việc trung thực, tuân thủ cam kết, quản lý tài chính cá nhân, hiểu biết về sản phẩm và dịch vụ tài chính, cũng như tích cực giải quyết vấn đề khi gặp khó khăn.

CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK CHI NHÁNH HÀ NỘI

2.1. Giới thiệu về GPBank Chi nhánh Hà Nội

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

GPBank chuyển đổi mô hình hoạt động từ Ngân hàng thương mại cổ phần Dầu Khí Toàn Cầu thành Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu vào ngày 07/07/2015. Hiện nay, GPBank có mạng lưới kinh doanh không ngừng được mở rộng với 01 Hội sở chính và gần 80 chi nhánh/ phòng giao dịch/ quỹ tiết kiệm trên toàn quốc cùng đội ngũ hơn 1.400 cán bộ, nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp.

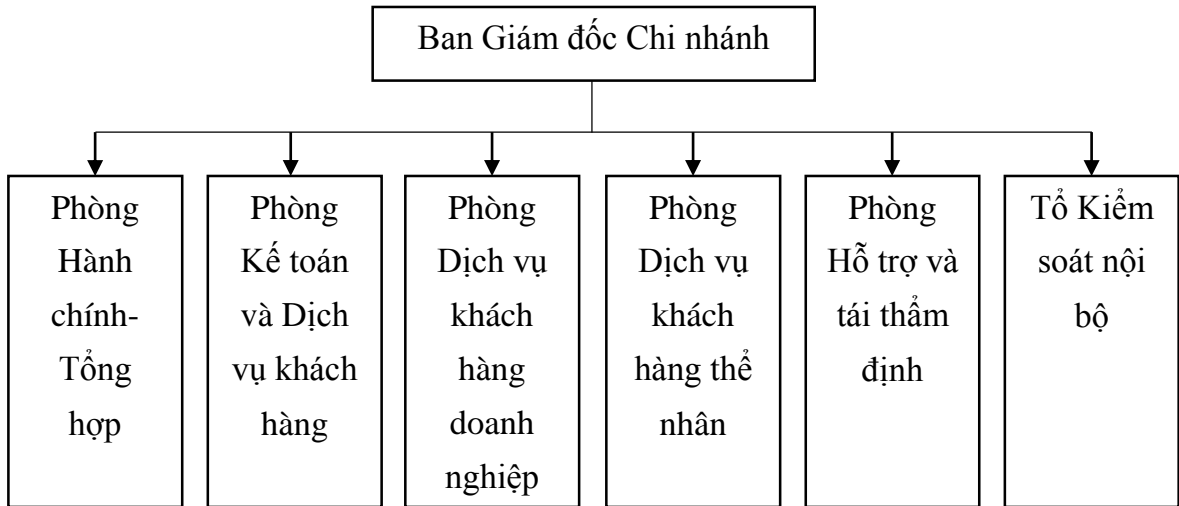
GPBank cung cấp đầy đủ các loại hình dịch vụ tài chính- ngân hàng tầm cỡ quốc tế như: tiết kiệm- tiền gửi, tín dụng bảo lãnh, thanh toán quốc tế, dịch vụ tài chính- du học, kinh doanh ngoại tệ, dịch vụ thẻ, dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ Internet Banking, Mobile Banking,... và nhiều dịch vụ ngân hàng khác dựa trên nền tảng công nghệ tiên tiến nhằm tối đa hóa lợi ích của khách hàng.

Hiện đại hoá hệ thống Công nghệ thông tin là một trong những ưu tiên hàng đầu của GPBank nhằm tăng sức cạnh tranh và hơn thế là mang lại cho khách hàng những dịch vụ và tiện ích ngân hàng hàng đầu. GPBank là một trong những ngân hàng đầu tiên ứng dụng thành công phần mềm Hệ thống Ngân hàng lõi T24 (Core Banking) của hãng Temenos của Thụy Sĩ, với khả năng xử lý trên 10.000 giao dịch/giây, giúp cho ngân hàng tối ưu hóa được các quy trình hoạt động trong khi vẫn duy trì được sự linh hoạt trước các thay đổi trong kinh doanh.

GPBank Chi nhánh Hà Nội được thành lập vào năm 2006; năm 2007 Chi nhánh chuyển địa điểm đến số 180 Triệu Việt Vương; năm 2011: Chi nhánh được nâng cấp lên chi nhánh hạng 1; năm 2015: Chi nhánh được đổi tên thành Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn Một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu- Chi nhánh Hà Nội. Chi nhánh Hà Nội là một trong những chi nhánh lớn nhất của GPBank với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, năng động và nhiệt tình. Chi nhánh cung cấp đầy đủ các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự

Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của GPBank Chi nhánh Hà Nội như sau:



Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của GPBank Chi nhánh Hà Nội

Nguồn: GPBank Chi nhánh Hà Nội

GPBank Chi nhánh Hà Nội có cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý theo mô hình tập trung, với Ban Giám đốc chi nhánh là bộ phận cao nhất, chịu trách nhiệm trước Hội sở chính về hoạt động kinh doanh của toàn chi nhánh; Các phòng, bộ phận được phân công nhiệm vụ rõ ràng, đảm bảo hiệu quả hoạt động.

Chức năng, nhiệm vụ của các cá nhân, bộ phận như sau:

- Ban Giám đốc: Giám đốc chi nhánh là người thuộc Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc trực tiếp giao trách nhiệm tổ chức, quản lý và điều hành ổn định toàn bộ các lĩnh vực hoạt động của chi nhánh nhằm thực hiện công tác kế hoạch kinh doanh định kỳ và chiến lược phát triển của GPBank. Phó Giám đốc chi nhánh là người giúp Giám đốc thực hiện các mảng nghiệp vụ nhất định trong hoạt động của chi nhánh.

- Phòng Hành chính- Tổng hợp, chịu trách nhiệm: tổ chức thực hiện các công việc hỗ trợ các phòng ban chuyên môn nhằm đảm bảo điều kiện vật chất, kỹ thuật, quản lý tài sản, văn thư lưu trữ, đảm bảo an ninh, nội quy lao động,... nhằm phục vụ công tác quản lý và tổ chức hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

- Phòng Kế toán và Dịch vụ khách hàng, chịu trách nhiệm: tham mưu cho Giám đốc chi nhánh và tổ chức thực hiện hoạt động kinh doanh ngân hàng tại chi nhánh trong các lĩnh vực: hạch toán kế toán, thống kê, quản lý tài chính, quản lý tiền lương, huy động tiết kiệm, cân đối nguồn vốn, quản lý kho quỹ và cung cấp các dịch vụ tài khoản, thanh toán cho khách hàng.

- Phòng Dịch vụ khách hàng doanh nghiệp, chịu trách nhiệm: tham mưu cho Giám đốc chi nhánh và tổ chức thực hiện hoạt động kinh doanh ngân hàng tại chi nhánh trong các lĩnh vực: khai thác nguồn vốn, cho vay ngắn hạn, trung, dài hạn; khai thác các loại

hình dịch vụ ngân hàng khác như thanh toán, bảo lãnh đối với các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế; thẩm định hoặc tái thẩm định các khoản cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp vượt thẩm quyền của các đơn vị trực thuộc.

- Phòng Dịch vụ khách hàng thể nhân, chịu trách nhiệm: tham mưu cho Giám đốc chi nhánh và tổ chức thực hiện hoạt động kinh doanh ngân hàng tại chi nhánh trong các lĩnh vực: cho vay kinh doanh, tiêu dùng và cung cấp các dịch vụ ngân hàng bán lẻ đối với các hộ gia đình, cá nhân. Thẩm định hoặc tái thẩm định các khoản cấp tín dụng cho khách hàng vượt thẩm quyền của các đơn vị trực thuộc.

- Phòng Hỗ trợ và Tái thẩm định, chịu trách nhiệm: tổ chức thực hiện công việc tại chi nhánh trong các lĩnh vực: tái thẩm định các khoản cấp tín dụng, thanh toán quốc tế hoàn thiện hồ sơ cấp tín dụng và xử lý, hạch toán các giao dịch trực tiếp với khách hàng có quan hệ cấp tín dụng với ngân hàng.

- Tổ kiểm soát nội bộ, chịu trách nhiệm: giúp Giám đốc chi nhánh tổ chức thực hiện tại chi nhánh (kể cả các phòng giao dịch) các lĩnh vực: kiểm tra mọi nghiệp vụ kinh doanh và quản lý tài chính tại chi nhánh nhằm thực hiện đúng các quy định hiện hành của pháp luật, các quy chế quản lý của ngành, các quy định, quy trình nghiệp vụ của GPBank.

GPBank Chi nhánh Hà Nội đội ngũ cán bộ quản lý dày dặn kinh nghiệm, trình độ chuyên môn cao và năng lực lãnh đạo; đội ngũ nhân viên có cơ cấu trẻ, nhiệt huyết với công việc.

Bảng 2.1: Cơ cấu nhân sự của GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023*Đơn vị: Người*

Stt	Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
	Tổng số	33	36	36	41
I	Phân theo bộ phận				
1	Ban Giám đốc	3	3	3	3
2	Phòng Hành chính- Tổng hợp	4	4	5	5
3	Phòng Kế toán và Dịch vụ khách hàng	12	14	13	16
4	Phòng Dịch vụ khách hàng doanh nghiệp	5	6	6	7
5	Phòng Dịch vụ khách hàng thể nhân	4	4	4	5
6	Phòng Hỗ trợ và tái thẩm định	2	2	2	2
7	Tổ Kiểm soát nội bộ	3	3	3	3
II	Phân theo trình độ chuyên môn				
1	Trên đại học	1	1	3	4
2	Đại học	31	35	33	37
3	Dưới đại học	0	0	0	0
III	Phân theo độ tuổi				
1	Trên 50 tuổi	4	4	4	4
2	Từ 41 đến 50 tuổi	6	6	7	9
3	Từ 31 đến 40 tuổi	8	9	8	8
4	Từ 30 tuổi trở xuống	15	17	17	20
IV	Phân theo kinh nghiệm công tác				
1	Trên 10 năm	10	10	11	13
2	Từ trên 05 năm đến 10 năm	20	21	20	21
3	Từ trên 01 năm đến 05 năm	3	5	5	7
4	Từ 01 năm trở xuống	0	0	0	0

Nguồn: GPBank Chi nhánh Hà Nội

Bảng 2.1 cho thấy, trình độ nhân sự của chi nhánh được đánh giá cao khi mà tỷ lệ nhân sự có trình độ chuyên môn từ đại học trở lên gần như chiếm tuyệt đối. Những năm gần đây, công tác tuyển dụng, bố trí sử dụng và đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực luôn được GPBank và GPBank Chi nhánh Hà Nội quan tâm đầy mạnh; chất lượng nhân sự của chi nhánh ngày cao hơn, ngày càng đáp ứng yêu cầu phát triển của chi nhánh trong giai đoạn hội nhập kinh tế quốc tế và hiện đại hóa ngành ngân hàng ở nước ta hiện nay.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020- 2023

2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn nhân rộng trong xã hội từ các tổ chức, từ các tầng lớp dân cư là một trong những hoạt động chủ yếu của chi nhánh. Huy động vốn nhằm tạo ra nguồn lực để GPBank thực hiện hoạt động tín dụng, đầu tư,... Trong những năm vừa qua, GPBank Chi nhánh Hà Nội luôn xác định thu hút vốn là khâu quan trọng, là nền tảng để tiến hành các hoạt động kinh doanh của ngân hàng thông qua nhiều cách thức thu hút nguồn vốn vào ngân hàng. Ban Giám đốc Chi nhánh đã tập trung chỉ đạo thực hiện tốt công tác huy động vốn bằng nhiều hình thức tiền gửi để khách hàng lựa chọn. Bên cạnh đó, chi nhánh đã thực hiện tốt khâu giao dịch và tiếp thị đối với khách hàng, đồng thời còn thường xuyên tiến hành khảo sát lãi suất huy động vốn trên thị trường và các tổ chức tín dụng khác để đề xuất Hội sở chính.

Bảng 2.2: Kết quả huy động vốn của GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020-2023 theo thành phần kinh tế

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Tổng nguồn vốn huy động	2.370,8	100	2.542,7	100	2.402,4	100	2.537,1	100
1. Tiền gửi tổ chức tín dụng	2,3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,14	0,0
2. Tiền gửi tổ chức kinh tế	68,1	2,9	50,4	2,0	37,8	1,6	68,9	2,7
3. Tiền gửi dân cư	2.300,4	97,0	2.492,3	98,0	2.364,6	98,4	2.468,06	97,3

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.2 cho thấy trong giai đoạn nghiên cứu, nguồn vốn huy động của chi nhánh bao gồm: tiền gửi của tổ chức tín dụng khác, từ các tổ chức kinh tế và dân cư. Trong giai đoạn này chứng kiến sự gia tăng đáng kể của nguồn vốn huy động của chi nhánh các năm 2022, 2023 so với 02 năm trước, đây là 02 năm hậu đại dịch Covid-19. Tuy nhiên trong giai đoạn này, mức tăng trưởng tín dụng của chi nhánh là không quá cao, do ảnh hưởng một phần lớn từ chính sách của Ngân hàng nhà nước. Chính sách tiền tệ trong giai đoạn này được điều hành cẩn trọng, linh hoạt, phối hợp tốt với chính sách tài khóa và các chính sách kinh tế vĩ mô khác. Lãi suất huy động vốn được duy trì ở mức thấp, tỷ giá và thị trường vàng được duy trì ổn định, giúp tháo gỡ các khó khăn cho hoạt động của doanh nghiệp, đặc biệt là khu vực tư nhân.

Bảng 2.2 cũng cho thấy rằng, cơ cấu tiền gửi huy động tại GPBank Chi nhánh Hà Nội không được cân đối. Trong đó, nguồn vốn được huy động chủ yếu từ tiền gửi của dân cư, chiếm tới gần 100% so với tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh.

Bảng 2.3: Kết quả huy động vốn của GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020-2023 theo đối tượng sản phẩm

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
Tổng nguồn vốn huy động	2.363,0	100	2.537,0	100	2.396,6	100	2.533,1	100
1. Tiền gửi thanh toán	490,2	20,7	546,1	21,5	455,7	19,0	503,2	19,9
- Không kỳ hạn	100,9	-	117,4	-	109,5	-	107,5	-
- Có kỳ hạn	389,3	-	428,7	-	346,2	-	395,7	-
2. Tiền gửi tiết kiệm	1.872,8	79,3	1.990,9	78,5	1.940,9	81,0	2.029,9	80,1
- Không kỳ hạn	10,6	-	18,4	-	12,6	-	26,4	-
- Có kỳ hạn	1.862,2	-	1.972,5	-	1.928,3	-	2.003,5	-

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.3 cho thấy:

- Về tiền gửi thanh toán:

Đối tượng sử dụng tiền thanh toán tại GPBank Chi nhánh Hà Nội chủ yếu là các công ty, doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh. Họ gửi tiền vào ngân hàng chủ yếu để phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng ngày như chi trả tiền hàng hóa dịch vụ cho đối tác, tiền lương của cán bộ công nhân viên, chi trả các chi phí cho các bên liên quan,... Các doanh nghiệp luôn cần quay vòng vốn nên không để nhiều vốn trong ngân hàng. Mục đích sử dụng tiền gửi thanh toán của ngân hàng là nhằm đảm bảo an toàn về tài sản, chi trả lương cho nhân viên đồng thời hạn chế được chi phí tổ chức thanh toán, bảo quản tiền và vận chuyển tiền. Nằm rõ được những lợi ích đó mà lượng tiền gửi này đều có xu hướng tăng lên qua các năm trong giai đoạn nghiên cứu.

Trong đó, tiền gửi không kì hạn chiếm tỷ trọng cao hơn và có xu hướng tăng lên qua các năm trong tổng vốn huy động tiền gửi thanh toán của chi nhánh.

- Về tiền gửi tiết kiệm:

Đây là tiền nhàn rỗi của người dân, các đơn vị kinh tế gửi vào GPBank Chi nhánh Hà Nội nhằm mục đích chính là hưởng phần lãi suất mà ngân hàng trả cho khách hàng

khi họ gửi tiền vào, vì lẽ đó mà tiền gửi tiết kiệm luôn chiếm một tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh. Tỷ trọng tiền gửi tiết kiệm tại chi nhánh không cao so với mặt bằng chung của các ngân hàng khác là do tình hình nợ xấu của ngân hàng trước năm 2015 và việc bị mua lại 0 đồng từ phía Ngân hàng Nhà nước khiến nhiều khách hàng vẫn còn tâm lý khá dè dặt khi gửi tiền tiết kiệm tại GPBank.

2.1.3.2. Hoạt động sử dụng vốn

Trong giai đoạn 2020- 2023, với việc thừa hưởng những chính sách duy trì khách hàng truyền thống như: ưu đãi cho các khách hàng khi khó khăn, chính sách mở rộng thu hút các khách hàng mới, khách hàng tiềm năng trong đó chủ yếu là doanh nghiệp nhỏ và vừa, mà GPBank Chi nhánh Hà Nội đã đạt được những kết quả rất khả quan trong hoạt động sử dụng vốn.

Bảng 2.4: Kết quả cho vay của GPBank Chi nhánh Hà Nội 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	
Tổng doanh số cho vay	2.150,9	1.896,1	-11,8	2.116,5	11,6	2.287,2	8,1	
1. Cho vay tổ chức	724,4	680,5	-6,1	744,2	9,4	751,6	1,0	
2. Cho vay cá nhân	1.426,5	1.215,6	-14,8	1.372,3	12,9	1.535,6	11,9	

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.4 cho thấy, doanh số cho vay của GPBank Chi nhánh Hà Nội những năm vừa qua có sự tăng trưởng đáng kể. Duy chỉ có năm 2021 là doanh số cho vay giảm do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19.

2.1.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

Kết quả kinh doanh của Chi nhánh được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.5: Kết quả kinh doanh của GPBank Chi nhánh Hà Nội 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	
1. Tổng thu nhập	378,7	314,6	-16,9	339,4	8,0	374,9	10,3	
2. Tổng chi phí	316,3	289,2	-8,5	279,6	-3,5	316,4	13,3	
3. Tổng lợi nhuận	62,4	25,3	-59,7	59,8	140,0	58,5	-3,3	
4. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,78	2,02	13,5	1,34	-33,7	1,18	-11,9	

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Trong giai đoạn nghiên cứu, GPBank Chi nhánh Hà Nội đã đẩy mạnh hoạt động kinh doanh dựa trên nền tảng đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ hiện đại vào xử lý tự động các dịch vụ ngân hàng và không ngừng đưa ra các sản phẩm dịch vụ điện tử nhằm đưa ngân hàng tới gần khách hàng... khiến cho hoạt động kinh doanh giai đoạn này có sự tăng trưởng tốt.

Nguồn thu nhập của chi nhánh bao gồm nguồn thu từ hoạt động tín dụng, hoạt động dịch vụ và đầu tư, hoạt động kinh doanh ngoại tệ. Trong đó, nguồn thu từ các hoạt động tín dụng là chủ yếu. Tổng thu nhập của chi nhánh tăng lên qua các năm thể hiện sự phát triển của ngân hàng trong việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao hoạt động tín dụng của ngân hàng. Bên cạnh đó cũng phải kể đến sự nỗ lực nhiệt tình của đội ngũ cán bộ, nhân viên của toàn chi nhánh. Ngoài hoạt động chính là hoạt động cho vay thì ngân hàng còn tham gia kinh doanh ngoại tệ và các loại hình dịch vụ khác và đầu tư, tuy nhiên chúng còn chiếm tỷ lệ rất nhỏ trong cơ cấu hoạt động. Do đó, nguồn thu từ các dịch vụ gia tăng này nhìn chung là không đáng kể nhưng cũng rất đáng khích lệ. Đi đôi với thu nhập tăng thì chi phí của chi nhánh cũng tăng lên, trong đó chi phí cho hoạt động tín dụng là cao nhất. Chi phí cho hoạt động tín dụng luôn chiếm trên 99% tổng chi phí hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Chi phí này tăng lên hàng năm theo sự tăng lên của doanh thu từ hoạt động tín dụng.

Trong thời gian gần đây, hoạt động kinh doanh chi nhánh cũng như hoạt động kinh doanh của toàn hệ thống ngân hàng GPBank gặp nhiều khó khăn và thách thức do những vấn đề liên quan đến nợ xấu còn tồn đọng và đang trong quá trình tái cơ cấu. Tuy nhiên, lợi nhuận trước thuế trong các năm nghiên cứu là tương đối tốt, có xu hướng gia tăng đã thể hiện được phần nào sự cải thiện trong hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

2.2. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023

Giai đoạn 2020- 2023, đặc biệt là các năm sau Covid-19 là 2022, 2023 được đánh giá là khá thuận lợi cho hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân của GPBank Chi nhánh Hà Nội phát triển. Chính sách tiền tệ được duy trì ổn định, cùng với việc triển khai gói kích cầu hỗ trợ lãi suất đã góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp, các hộ sản xuất ổn định kinh doanh lâu dài. Tuy nhiên trong các năm này, những diễn biến phức tạp của mặt bằng lãi suất, sự tăng trưởng nóng của một số kênh đầu tư hấp dẫn những có độ rủi ro cao như vàng, ngoại tệ, bất động sản đã có ảnh hưởng không nhỏ tới hoạt động tín dụng của GPBank Chi nhánh Hà Nội. Việc GPBank lựa chọn chiến lược thận trọng, tăng trưởng nhưng đảm bảo an toàn, các chi nhánh trong toàn hệ thống trong đó có GPBank Chi nhánh Hà Nội đã chủ động lựa chọn đối tượng khách hàng, chỉ tiến hành cho vay

những khách hàng có độ an toàn cao, phương án trả nợ rõ ràng. Kết quả tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại chi nhánh trong giai đoạn nghiên cứu như sau:

2.2.1. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo mục đích cho vay

Trong giai đoạn 2020- 2023, nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng cá nhân tăng mạnh, đặc biệt là vay mua nhà, vay mua xe và vay trả góp; nhu cầu vay vốn kinh doanh cũng tăng cao do sự phát triển của các ngành dịch vụ, thương mại điện tử,...

Bảng 2.6 phía dưới cho thấy, doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh có sự sụt giảm vào năm 2021 (do tác động của dịch Covid-19), nhưng các năm sau đó đã có sự tăng trưởng tốt trở lại. Điều này cho thấy các chính sách đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của GPBank đã phát huy tác dụng tốt.

Trong cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân, các sản phẩm cho vay mua nhà, mua ô tô luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh; các sản phẩm cho vay khác cơ bản vẫn giữ một tỷ lệ nhất định trong tổng doanh số cho vay. Nhìn chung, cơ cấu sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh hiện nay là phù hợp với đặc điểm, nhu cầu của nhóm khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Hà Nội.

**Bảng 2.6: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội
giai đoạn 2020- 2023 phân theo mục đích vay**

Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)
Tổng doanh số cho vay	2.150,9	1.896,1	-11,8	2.116,5	11,6	2.287,2	8,1
1. Cho vay mua ô tô	333,4	295,9	-11,2	328,2	10,9	359,1	9,4
2. Cho vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở	574,3	504,4	-12,2	565,1	12,0	613,0	8,5
3. Cho vay có bảo đảm đầy đủ bằng sổ dư tiền gửi, sổ/ thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá	251,7	223,7	-11,1	247,6	10,7	263,0	6,2
4. Thấu chi tiêu dùng	146,2	127,0	-13,1	143,9	13,3	155,4	8,0
5. Cho vay kinh doanh tại chợ	6,5	7,6	16,9	6,3	-17,1	6,9	9,5
6. Cho vay mua nhà dự án	318,3	278,7	-12,4	313,2	12,4	331,6	5,9
7. Cho vay tiêu dùng thế chấp bất động sản, ô tô	178,5	159,3	-10,8	175,7	10,3	185,3	5,5
8. Cho vay kinh doanh nhỏ lẻ dành cho khách hàng cá nhân	197,9	176,3	-10,9	194,7	10,4	221,9	14,0
9. Cho vay ngắn hạn phục vụ nhu cầu đời sống	144,1	123,2	-14,5	141,8	15,1	151,0	6,5

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

2.2.2. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn cho vay

Thời gian qua, việc cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội thực hiện theo chủ trương của Hội sở chính, theo đó thời hạn cho vay chủ yếu là ngắn hạn (chiếm trên 70%) tổng doanh số cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh.

Bảng 2.7: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023 phân theo thời hạn cho vay

Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)
Tổng doanh số cho vay	2.150,9	1.896,1	-11,8	2.116,5	11,6	2.287,2	8,1
1. Ngắn hạn	1.571,8	1.403,9	-10,7	1.579,6	12,5	1.756,6	11,2
2. Trung hạn và dài hạn	579,1	492,2	-15,0	536,9	9,1	530,6	-1,2

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.7 cho thấy, doanh số cho vay trong ngắn hạn tăng dần hàng năm, doanh số cho vay trung và dài hạn tăng giảm theo từng năm. Nguyên nhân của sự khác biệt này là do nhiều khách hàng cá nhân không xây dựng được các phương án kinh doanh hợp lý cho các khoản vay trung và dài hạn, do đó chi nhánh cũng hạn chế phần nào hoạt động cho vay trung và dài hạn và thay vào đó là tập trung vào những khoản vay tốt hơn trong ngắn hạn.

2.2.3. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo hình thức cho vay

Trong giai đoạn nghiên cứu, chi nhánh chỉ tổ chức cho vay bằng tiền mặt, những hình thức cho vay khác chưa được thực hiện tại chi nhánh.

Bảng 2.8: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023 phân theo hình thức cho vay

Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)
Tổng doanh số cho vay	2.150,9	1.896,1	-11,8	2.116,5	11,6	2.287,2	8,1
1. Cho vay bằng tiền	2.150,9	1.896,1	-11,8	2.116,5	11,6	2.287,2	8,1
2. Cho vay hình thức khác	0	0	0	0	0	0	0

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Doanh số cho vay bằng tiền chiếm 100% tổng doanh số cho vay đối với khách hàng cá nhân. Hình thức cho vay đối với khách hàng cá nhân bằng tiền có ích rất lớn cho khách hàng vì tiền có tính lỏng rất cao, khách hàng sẽ sử dụng linh hoạt tiền để sử dụng cho mục đích vay vốn, đồng thời cũng giúp cho chi nhánh dễ dàng xác định giá trị thu hồi khi đến hạn, không như tài sản định giá rất khó do tác động thị trường.

2.2.4. Thực trạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân theo doanh số thu nợ

Thời gian qua, chi nhánh đã đạt được kết quả khá tốt về doanh số thu nợ khách hàng cá nhân. Chi nhánh rất sự chú trọng vào công tác thu nợ nhằm đạt được hiệu quả cho vay cao nhất, mang lại nguồn thu lớn cho ngân hàng, góp phần mở rộng phát triển hơn nữa hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Bảng 2.9: Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023 phân theo doanh số thu nợ

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	
Tổng doanh số cho vay	2.150,9	1.896,1	-11,8	2.116,5	11,6	2.287,2	8,1	
Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân trong năm	1.868,4	1.649,1	-11,7	1.857,7	12,6	2.015,8	8,5	

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.9 cho thấy, doanh số thu nợ khách hàng cá nhân của chi nhánh tăng qua các năm. Điều này cho thấy hoạt động thu nợ của ngân hàng diễn ra khá tốt, tỷ trọng thu nợ ở mức cao, góp phần tích cực vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh. Tuy nhiên thực tế cho thấy, hoạt động thu nợ khách hàng cá nhân tại chi nhánh trong thời gian qua còn gặp khá nhiều khó khăn. Nguyên nhân là do nhiều khách hàng cá nhân kinh doanh trì trệ và thua lỗ do ảnh hưởng của đại dịch, dẫn đến việc trả nợ vay ngân hàng của một số khách hàng bị chậm, cho nên hoạt động thu nợ cũng gặp khó khăn phần nào.

2.3. Thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội

2.3.1. Đánh giá kết quả hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh

2.3.1.1. Đánh giá khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân

a) Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân

Sau năm chịu ảnh hưởng của đại dịch 2021, thì đến năm 2022, nhu cầu vay vốn để phục hồi kinh tế gia tăng đã giúp tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh tăng mạnh

ngay từ những tháng đầu năm. Lợi nhuận trước thuế trong năm 2022 của chi nhánh đã tăng mạnh so với cùng kỳ năm 2021 và tiếp tục duy trì đà tăng trưởng trong năm 2023. Đặc biệt, mảng bán lẻ của các ngân hàng Việt Nam nói chung, của GPBank và của Chi nhánh Hà Nội nói riêng được dự báo tăng theo cấp số nhân trong 5- 10 năm tới. Những ngân hàng tiên phong trong từng phân khúc thị trường, phân khúc khách hàng, giải quyết tốt nhất nhu cầu tài chính cá nhân của khách hàng,... sẽ có nhiều lợi thế giành thị phần.

Trong giai đoạn nghiên cứu, GPBank Chi nhánh Hà Nội có hướng đi mới, tích cực các hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân, không ngừng hoàn thiện các sản phẩm để phục vụ khách hàng cá nhân, tạo lòng trung thành đối với khách hàng.

Bảng 2.10: Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	
1. Lợi nhuận từ toàn bộ hoạt động tại chi nhánh (tỷ đồng)	62,4	25,3	-59,7	59,8	140,0	58,5	-3,3	
2. Lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân (tỷ đồng)	42,7	17,1	-60,0	40,6	137,4	40,5	-0,2	
3. Tỷ lệ lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân trong tổng lợi nhuận từ toàn bộ hoạt động của chi nhánh (%)	68,5	67,7	-1,2	67,9	0,3	69,3	2,1	
4. NIM cho vay khách hàng cá nhân (%)	2,16	2,12	-1,9	2,21	4,2	2,23	0,9	

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Đà tăng trưởng lợi nhuận từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh bị đứt quãng vào năm 2020, 2021 khi dịch bệnh Covid-19 bắt đầu bùng phát, ảnh hưởng đến phần lớn hoạt động học tập, sản xuất, đời sống, sinh hoạt của người dân kéo theo sản xuất và tiêu dùng trì trệ, tâm lý thất vọng buộc bụng để qua giai đoạn dịch bệnh, bên cạnh đó GPBank đã có những động thái hỗ trợ khách hàng như cơ cấu nợ, giảm lãi suất vay đã kéo theo tỷ trọng lợi nhuận mảng cá nhân giảm xuống so với những năm trước đó. Tuy nhiên trong các năm 2022 và 2023 mảng cá nhân đã chuyển biến tích cực với những đóng góp hết sức tích cực trong lợi nhuận tổng thể của chi nhánh khi đóng góp đến 67,9% và 69,3% trong các năm 2022 và 2023.

NIM (sự chênh lệch phần trăm giữa thu nhập lãi và chi phí lãi phải trả) cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh cũng có sự biến động tương tự lợi nhuận cho vay khách hàng cá nhân hàng năm. NIM cho vay khách hàng cá nhân nhìn chung cao hơn NIM bình quân cho vay khách hàng doanh nghiệp và bình quân chung của chi nhánh. Qua số liệu này cho biết hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân mang lại hiệu quả cao, ngoài yếu tố lãi suất cho vay khách hàng cá nhân cao hơn khách hàng doanh nghiệp, khách hàng cá nhân còn là tập khách hàng mang đến nguồn tiền gửi không kỳ hạn cũng như nguồn vốn đáng kể khi ngân hàng biết tận dụng và bán chéo sản phẩm tốt.

b) Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân và Tỷ lệ thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân

GPBank định hướng phát triển tín dụng khách hàng cá nhân trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, theo đó, sự gia tăng đáng kể dư nợ tín dụng cá nhân trong tổng dư nợ tín dụng của hệ thống (trong đó có chi nhánh Hà Nội) là một kết quả đáng ghi nhận. Tuy nhiên bối cảnh nền kinh tế Việt Nam trong các năm sau đại dịch với xu hướng phục hồi mạnh mẽ, làm cho lạm phát tăng trở lại, Ngân hàng Nhà nước có chính sách điều tiết bằng cách hạn chế tín dụng phi sản xuất và tập trung vào tín dụng sản xuất khiến cho việc tăng trưởng dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân không mấy thuận lợi. Do đó mức tăng trưởng không thực sự mạnh mẽ.

Bảng 2.11 (phía sau) cho thấy, tỷ lệ thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân trong thời gian qua là khá thấp và không có xu hướng tăng trưởng rõ ràng. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh là chưa thật sự tốt do hiệu quả đồng vốn cho vay khách hàng cá nhân chưa cao.

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong hoạt động kinh doanh, đem lại nguồn thu nhập lớn trong tổng thu nhập của GPBank Chi nhánh Hà Nội. Do đó, chi nhánh cần đa dạng lĩnh vực cho vay và khách hàng cho vay, không tập trung đầu tư vào một lĩnh vực nhất định, nhằm hạn chế rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân, giảm chi phí dự phòng rủi ro tín dụng, từ đó góp phần tăng lợi nhuận cho vay khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó, chi nhánh cần tăng tỷ trọng thu nhập từ hoạt động phi tín dụng và phát triển các dịch vụ đi kèm trong cho vay với khách hàng góp phần nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân.

Bảng 2.11: Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân và Tỷ lệ thu nhập thuần từ hoạt động tín dụng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
	Giá trị	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)
1. Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân (tỷ đồng)	739,2	674,6	-8,7	711,8	5,5	726,3	2,0
2. Tổng thu nhập hoạt động tín dụng của chi nhánh (tỷ đồng)	378,7	314,6	-16,9	339,4	7,9	374,9	10,5
3. Lãi từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (tỷ đồng)	42,7	17,1	-60,0	40,6	137,4	40,5	-0,2
4. Lãi từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân / Tổng thu nhập hoạt động tín dụng của chi nhánh (%)	11,3	5,4	-52,2	12,0	122,2	10,8	-10,0
5. Tỷ lệ lãi từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân / Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân (%)	5,8	2,5	-56,9	5,7	128,0	5,6	-1,8

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Hiện nay tại GPBank Chi nhánh Hà Nội, do điều kiện kinh doanh không được thuận lợi do sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ cùng ngành trên địa bàn quận Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội và rủi ro do dịch bệnh đã chi phối không nhỏ đến mọi các ngành nghề kinh doanh và mọi tầng lớp dân cư. Do đó, chi nhánh cần có sự tập trung có những kế hoạch dài hạn phát triển tín dụng, đặc biệt là tín dụng cá nhân. Để mở rộng tín dụng cá nhân, chi nhánh cần đẩy mạnh sử dụng các thế mạnh nội lực của mình như:

- Phát triển cho vay nhà dự án do nhu cầu nhà ở của đối tượng người lao động ở thành phố là rất lớn và ngoài ra cần mở rộng địa bàn cho vay sang các địa bàn lân cận khi mà giá cả nhà ở cũng như quỹ đất ở khu vực thành phố Hà Nội ngày càng ít, đẩy giá cả lên cao, nên khách có xu hướng chuyển sang mua nhà ở các địa bàn lân cận với chi phí và khoảng cách di chuyển nằm trong mức có thể chấp nhận được.

- Phát triển hoạt động liên kết các cửa hàng kinh doanh ô tô để phục vụ nhu cầu đi lại ngày một tăng của nhân dân, bằng cách xây dựng tốt các chính sách hoa hồng mô giới đánh mạnh vào thu nhập của lực lượng bán hàng liên kết với ngân hàng, từ đó lực

lượng bán hàng sẽ hỗ trợ tích cực hơn cho chi nhánh để sàng lọc khách hàng có nhu cầu và nội lực tốt, có năng lực hoàn trả tốt.

- Phát triển chính sách bán kèm các sản phẩm thẻ tín dụng cho các khách hàng hiện hữu có uy tín giao dịch tốt.

- Xây dựng nền khách hàng mới nhờ vào sự hỗ trợ của các khách hàng hiện hữu.

2.3.1.2. Đánh giá mức độ an toàn của hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân

a) Dư nợ các nhóm

Theo quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước, nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 đều được coi là nợ xấu, thậm chí nợ trong nhóm 2 cũng phải trích lập dự phòng rủi ro. Nếu như trước đây, khi khách hàng không có khả năng trả nợ đúng kỳ hạn nợ gốc và/ hoặc lãi vốn vay trong phạm vi thời hạn vay, ngân hàng sẽ gia hạn nợ và khoản nợ này vẫn được coi là nợ trong hạn. Tuy nhiên hiện nay, số nợ trên sẽ được phân vào từ nhóm 2 đến nhóm 4, tùy theo khả năng trả nợ trong tương lai của khách hàng. Theo đó, ngân hàng sẽ phải trích thêm một khoản vào quỹ dự phòng rủi ro.

Việc phân loại nợ thành 05 nhóm cho phép các ngân hàng đánh giá đúng hơn về chất lượng các khoản cho vay, từ đó có mức trích lập dự phòng hợp lý. Tuy nhiên, điều này sẽ khiến cho khoản trích lập dự phòng rủi ro của các ngân hàng tăng lên nhiều lần, từ đó ảnh hưởng tới lợi nhuận của ngân hàng.

Bảng 2.12 (phía sau) cho thấy, dư nợ có khả năng mất vốn (nợ nhóm 5) đang có xu hướng giảm trong giai đoạn nghiên cứu; Các nhóm nợ dưới tiêu chuẩn (nợ nhóm 3) và nợ nghi ngờ (nợ nhóm 4) trong giai đoạn này có diễn biến lên, xuống không theo quy luật nhất định, nhưng đang thể hiện xu hướng giảm trong 02 năm gần đây là năm 2022 và năm 2023.

Qua đó cho thấy rằng, công tác quản lý hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh còn nhiều bất cập, trong đó có thể kể đến như: đẩy mạnh cho vay không có tài sản bảo đảm; khả năng thu thập thông tin về khách hàng; định giá tài sản bảo đảm trước khi quyết định cho vay chưa phù hợp với giá thị trường dẫn đến khó khăn khi phát mại tài sản; trình độ chuyên môn của cán bộ tín dụng còn hạn chế, thiếu kinh nghiệm nên khi thẩm định không đánh giá đúng mức độ hiệu quả đem lại từ phương án kinh doanh của khách hàng để thực hiện nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng.

Bảng 2.12: Dư nợ các nhóm trong hoạt động tín dụng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023

Chi tiêu	2020	2021		2022		2023	
	Giá trị	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)
Tổng dư nợ tín dụng cá nhân	739,2	674,6	-8,7	711,8	5,5	726,3	2,0
1. Nợ nhóm 1	529,9	451,2	-14,9	499,3	10,7	519,7	4,1
2. Nợ nhóm 2	196,2	209,8	6,9	202,8	-3,3	198,0	-2,4
3. Nợ nhóm 3	10,6	10,8	1,9	7,6	-29,6	6,5	-14,5
4. Nợ nhóm 4	1,8	2,0	11,1	1,5	-25,0	1,6	6,7
5. Nợ nhóm 5	0,7	0,8	14,3	0,6	-25,0	0,5	-16,7

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Hiện tại, GPBank Chi nhánh Hà Nội đã thực hiện phân loại nợ và trích lập dự phòng theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước và quy định của Hội sở chính, không có trường hợp xử lý kỹ thuật để giữ nhóm nợ và trích lập dự phòng sai quy định. Định kỳ hàng tháng, Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ của Hội sở chính thực hiện rà soát các khoản nợ đến hạn, quá hạn và gửi thông báo về chi nhánh và gửi về email từng cán bộ quản lý khách hàng, song song với việc giám sát phân loại nợ, trích lập dự phòng của chi nhánh đã tuân thủ đúng quy định chưa và có chế tài xử phạt ngay lập tức nếu có sai phạm.

b) Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân

Nợ quá hạn và nợ xấu trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân của GPBank Chi nhánh Hà Nội được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2.13: Nợ quá hạn và nợ xấu trong hoạt động tín dụng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
	Giá trị	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)
1. Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân (tỷ đồng)	739,2	674,6	-8,7	711,8	5,5	726,3	2,0
2. Nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân (tỷ đồng)	209,3	223,4	6,7	212,5	-4,9	206,6	-2,8
3. Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân (%)	28,3	33,1	17,0	29,9	-9,7	28,4	-5,0
4. Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân (tỷ đồng)	13,1	13,6	3,8	9,7	-28,7	8,6	-11,3
5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân (%)	1,8	2,0	11,1	1,4	-30,0	1,2	-14,3

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.13 cho thấy, tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân của chi nhánh trong giai đoạn nghiên cứu đều nằm ở mức an toàn. Tại chi nhánh, vấn đề nợ quá hạn và nợ xấu luôn được quan tâm theo dõi và thường xuyên nắm bắt kịp thời, từ đó đưa ra biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn và xử lý nó một cách hiệu quả nhất nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động cho vay đặc biệt trong lĩnh vực tín dụng khách hàng cá nhân.

Tuy nhiên thực tế cho thấy, vẫn còn một số lượng khách hàng cá nhân cố tình không chịu trả nợ ngân hàng, mặc dù cán bộ tín dụng của chi nhánh đến đôn đốc nhiều lần họ thường trốn tránh không gặp và gây khó khăn cho cán bộ tín dụng. Nguyên nhân của tình hình nợ quá hạn và nợ xấu trong giai đoạn này là do nhiều khách hàng cá nhân trên địa bàn cũng chịu tác động từ khó khăn chung của nền kinh tế vào các năm 2020, 2021 dẫn đến làm ăn thua lỗ và chậm trả nợ ngân hàng. Hiện nay, chi nhánh đã và đang đẩy mạnh thực hiện cho vay khách hàng cá nhân có trọng điểm, đầu tư vào phương án sản xuất, kinh doanh mới phù hợp với xu thế phát triển công nghệ thông tin trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0. Bên cạnh đó, chi nhánh cũng đôn đốc thu nợ, hạn chế cho vay dàn trải nhằm giảm rủi ro cho ngân hàng xuống mức thấp.

Trong thời gian tới, để cải thiện tình hình nợ quá hạn, nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân, chi nhánh cần chú trọng hơn nữa vào công tác thẩm định khách hàng ngay

từ giai đoạn đầu khi lập hồ sơ vay vốn, bởi vì với số lượng khách hàng cá nhân nhỏ lẻ đông đảo thì công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay là rất khó khăn, mất nhiều chi phí, thời gian và công sức của cán bộ tín dụng.

c) Tỷ lệ cho vay khách hàng cá nhân có tài sản bảo đảm

Trong giai đoạn nghiên cứu, GPBank Chi nhánh Hà Nội đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân không tài sản bảo đảm với đối tượng khách hàng là cán bộ, công chức; viên chức, người lao động có hợp đồng lao động không xác định thời hạn hoặc người làm việc theo hợp đồng lao động có xác định thời hạn nhưng còn hiệu lực tối thiểu bằng thời gian vay vốn, đang làm việc tại các đơn vị hành chính sự nghiệp hưởng lương từ ngân sách nhà nước (riêng lực lượng vũ trang chỉ cho vay đối với sĩ quan và quân nhân chuyên nghiệp thuộc khối y tế và giáo viên), doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp nhà nước cổ phần hóa thuộc các ngành: ngân hàng, bưu điện, điện lực, bảo hiểm, hàng không, hóa chất, xăng dầu, đường sắt và các tổng công ty nhà nước có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự.

Tuy nhiên trong tình hình kinh tế nước ta hiện nay, môi trường pháp lý về chế độ kế toán, kiểm toán tài chính đang trong quá trình hoàn thiện, vì thế tính minh bạch, trung thực của báo cáo tài chính, các thông tin của khách hàng cung cấp nhiều khi chưa đủ tin cậy theo đúng quy chế cho vay, thì tài sản bảo đảm của khách hàng trở lên cần thiết để hạn chế rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Cho vay có đảm bảo là hình thức cấp tín dụng truyền thống của GPBank với tài sản đảm bảo thường là các bất động sản, động sản thuộc quyền sở hữu của bên đi vay được phép giao dịch đúng theo quy định của pháp luật. Tuy nhiên, để có thể cạnh tranh tốt khi mở rộng hoạt động cho vay, các chi nhánh trong hệ thống (trong đó có Chi nhánh Hà Nội) đã mạnh dạn áp dụng chính sách cho vay không tài sản bảo đảm. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân không có tài sản bảo đảm chiếm tỷ lệ ngày càng cao trong tổng doanh số cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh trong thời gian qua (trung bình giai đoạn 2020- 2023 là 16%). So sánh với một số chi nhánh ngân hàng thương mại trên địa bàn quận Hai Bà Trưng cho thấy, tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân không có tài sản bảo đảm tại GPBank Chi nhánh Hà Nội là lớn (các ngân hàng khác chỉ khoảng xấp xỉ 10%).

Bảng 2.14: Tình hình cho vay khách hàng cá nhân có tài sản bảo đảm tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
	Giá trị	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)
1. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân (tỷ đồng)	2.150,9	1.896,1	-11,8	2.116,5	11,6	2.287,2	8,1
2. Cho vay có tài sản bảo đảm (tỷ đồng)	1.817,5	1.598,4	-12,1	1.780,1	11,4	1.921,0	7,9
3. Tỷ lệ cho vay có tài sản bảo đảm (%)	84,5	84,3	-0,2	84,1	-0,2	84,0	-0,1
4. Cho vay không có tài sản bảo đảm (tỷ đồng)	333,4	297,7	-10,7	336,4	13,0	366,2	8,9
5. Tỷ lệ cho vay không có tài sản bảo đảm (%)	15,5	15,7	1,3	15,9	1,3	16,0	0,6

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Tuy nhiên, chính sách cho vay không tài sản bảo đảm của GPBank Chi nhánh Hà Nội cũng được đánh giá là tương đối chặt chẽ khi chỉ cho cá nhân là cán bộ công nhân viên thuộc các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp vay và phải cam kết các điều kiện như: Nhu cầu vay vốn để sử dụng vào mục đích hợp pháp; Có phương án sử dụng vốn khả thi; có khả năng tài chính để trả nợ. Nguồn vốn tham gia của khách hàng tối thiểu bằng 30% tổng nhu cầu vốn của tổng nguồn vốn cần sử dụng; Cam kết dùng thu nhập từ tiền lương, trợ cấp hoặc các hình thức thu nhập khác do đơn vị công tác trả thường xuyên, ổn định trong một thời hạn nhất định để đảm bảo khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ; Được Thủ trưởng cơ quan và Chủ tịch công đoàn nơi khách hàng vay công tác chấp thuận với cam kết của khách hàng vay dùng thu nhập từ lương, thưởng, các khoản trợ cấp và thu nhập hợp pháp khác của khách hàng trả nợ cho ngân hàng trong trường hợp khách hàng vay không trả nợ ngân hàng đúng hạn.

d) Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân

Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân được trích lập và hạch toán vào chi phí hoạt động để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra đối với các khoản tín dụng (nợ) của ngân hàng. Trên bảng cân đối kế toán của ngân hàng, dự phòng là một khoản mục thuộc tài sản và làm giảm giá trị của tài sản Có, nhằm phản ánh sự suy giảm của tài sản trước những tổn thất có khả năng xảy ra. Trong khi đó, trong bảng kết quả kinh

doanh, dự phòng là một khoản chi phí phi tiền mặt (non cash), được ghi nhận làm giảm lợi nhuận/vốn chủ sở hữu của ngân hàng.

DPRR tín dụng gồm dự phòng chung và dự phòng cụ thể:

- Dự phòng chung được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra, nhưng chưa xác định được khi trích lập dự phòng cụ thể. Theo quy định tại Thông tư số 11/2021/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước, số tiền dự phòng chung phải trích được xác định bằng 0,75% tổng số dư các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 4 (trừ: tiền gửi tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo quy định của pháp luật và tiền gửi tại tổ chức tín dụng ở nước ngoài; Khoản cho vay, mua có kỳ hạn giấy tờ có giá giữa các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam; Khoản mua kỳ phiếu, tín phiếu, chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu do tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài khác phát hành trong nước; Khoản mua bán lại trái phiếu Chính phủ theo quy định).

- Dự phòng cụ thể được trích lập để dự phòng cho những tổn thất có thể xảy ra đối với từng khoản nợ cụ thể. Công thức tính: Dự phòng cụ thể = Tỷ lệ trích lập x (Số dư khoản nợ - Giá trị khấu trừ của tài sản bảo đảm). Tỷ lệ trích lập dự phòng đối với các nhóm nợ từ 1 đến 5 tương ứng là: 0%; 5%; 20%; 50%; 100%. Giá trị khấu trừ của tài sản bảo đảm và tỷ lệ trích lập dự phòng đối với từng nhóm nợ được Ngân hàng Nhà nước quy định theo từng thời kỳ.

Bảng 2.15: Tình hình trích lập dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội giai đoạn 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị (tỷ đồng)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị (tỷ đồng)	Tỷ lệ tăng (%)	
1. Dự phòng chung	5,5	5,1	-7,3	5,3	3,9	5,4	1,9	
2. Dự phòng cụ thể	12,9	13,7	6,2	12,4	-9,5	11,9	-4,0	
3. Tổng dự phòng rủi ro tín dụng cá nhân	18,4	18,8	2,2	17,7	-5,9	17,3	-2,3	

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.15 cho thấy, dự phòng chung đối với tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh tăng theo sự phát triển của tổng dư nợ khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, khoản dự phòng này là bắt buộc đối với mọi khoản vay theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, do đó, đề tài sẽ không phân tích ảnh hưởng của khoản dự phòng này đối với hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

Đối với khoản dự phòng cụ thể: năm 2021 tăng 6,2% so với năm 2020, tuy nhiên, năm 2022 và 2023 khoản dự phòng này lại có sự giảm do các nhóm nợ của khách hàng cá nhân từ 2 đến 5 giảm. So sánh với tốc độ tăng trưởng của tổng dư nợ khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội qua các năm có thể nhận thấy, tốc độ tăng dự phòng cụ thể lớn hơn tốc độ tăng của tổng dư nợ.

e) Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân / Dư nợ khách hàng cá nhân có khả năng mất vốn

Các chỉ tiêu này thể hiện ở bảng 2.16 sau đây:

Bảng 2.16: Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân / Dư nợ khách hàng cá nhân có khả năng mất vốn tại GPBank Chi nhánh Hà Nội 2020- 2023

Chỉ tiêu	2020		2021		2022		2023	
	Giá trị	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	Giá trị	Tỷ lệ tăng (%)	
1. Tổng dự phòng rủi ro tín dụng cá nhân (tỷ đồng)	18,4	18,8	2,2	17,7	-5,9	17,3	-2,3	
2. Dư nợ khách hàng cá nhân có khả năng mất vốn (tỷ đồng)	0,7	0,8	14,3	0,6	-25,0	0,5	-16,7	
3. Dự phòng rủi ro tín dụng/ Dư nợ có khả năng mất vốn (-)	26,3	23,5	-10,6	29,5	25,5	34,6	17,3	

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội các năm 2020- 2023

Bảng 2.16 cho thấy, tiêu chí Dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân / Dư nợ khách hàng cá nhân có khả năng mất vốn tại chi nhánh giai đoạn nghiên cứu là tương đối lớn. Việc trích lập dự phòng rủi ro tín dụng lớn làm tăng mức độ an toàn của các khoản vay, tuy nhiên cũng gia tăng áp lực cho lợi nhuận trong cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh.

2.3.2. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại Chi nhánh

Sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội được phản ánh qua một số tiêu chí định tính. Do đó, đề tài sử dụng phương pháp điều tra xã hội học (được mô tả ở phần mở đầu) để đánh giá. Kết quả có được sau cùng như sau:

Bảng 2.17: Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội

Stt	Nội dung đánh giá	Mẫu	Điểm đánh giá					Điểm bình quân	Đánh giá
			1	2	3	4	5		
1	Thông tin về các sản phẩm, dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng	146	0	12	70	60	4	3,38	Trung bình
2	Các sản phẩm, dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng	146	0	12	52	69	13	3,57	Tốt
3	Quy trình, thủ tục cung cấp các dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng so với các ngân hàng khác	146	0	14	62	68	2	3,40	Trung bình
4	Lãi suất cho vay cá nhân của ngân hàng so với các ngân hàng khác	146	0	9	45	89	3	3,59	Tốt
5	Bảo mật thông tin khách hàng sử dụng các dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng	146	0	5	36	81	24	3,85	Tốt
6	Sự chính xác của các giao dịch với ngân hàng	146	0	7	39	79	21	3,78	Tốt
7	Tác phong làm việc của nhân viên ngân hàng	146	0	9	49	75	13	3,63	Tốt
8	Việc giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách hàng	146	0	14	63	68	1	3,38	Trung bình
9	Cơ sở vật chất của ngân hàng	146	0					3,94	Tốt
10	Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng	146	0	11	45	67	23	3,70	Tốt

Nguồn: Kết quả điều tra xã hội học của tác giả

Bảng 2.17 cho thấy, 146 khách hàng tham gia khảo sát đã có đánh giá tương đối tốt đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh, điều đó được thể hiện ở 7/10 nội dung đưa ra được đánh giá ở mức tốt. Tuy nhiên bên cạnh đó, vẫn còn có 3/10 nội dung chỉ được đánh giá ở mức trung bình, đó là: thông tin về sản phẩm dịch vụ; quy trình, thủ tục cung cấp các dịch vụ tín dụng cá nhân; việc giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách hàng. Như vậy, đó là những vấn đề cần có giải pháp cải thiện trong thời gian tới nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

2.4. Đánh giá chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội

2.4.1. Điểm mạnh trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội

Trong giai đoạn 2020- 2023 khi nền kinh tế còn chịu nhiều ảnh hưởng bất lợi từ đại dịch Covid-19, sức ép tăng giá nhiều loại hàng hóa làm cho chỉ số giá tiêu dùng tăng cao, lĩnh vực tài chính ngân hàng có nhiều diễn biến phức tạp, GPBank và GPBank Chi nhánh Hà Nội đã không ngừng hoàn thiện, đạt mục tiêu đề ra trong hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân. Trong đó, một số điểm mạnh điển hình trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại như sau:

- Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân ngày càng tăng: Thời gian qua, chi nhánh đã tạo điều kiện cho các khách hàng được vay vốn của ngân hàng một cách dễ dàng hơn, thuận tiện hơn.

- Lợi nhuận tăng; rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân được kiểm soát tương đối tốt; trích lập dự phòng rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân đầy đủ.

- Chi nhánh đã thực hiện đúng, đầy đủ các quy định về cấp tín dụng khách hàng cá nhân do Ngân hàng Nhà nước và GPBank ban hành như: tuân thủ nghiêm các quy định về giới hạn cấp tín dụng, thẩm quyền quyết định giới hạn cấp tín dụng, quy chế Hội đồng tín dụng cơ sở, quy định phân loại nợ, trích lập và xử lý nợ, các quy định về đảm bảo tiền vay,... Ưu tiên đáp ứng vốn cho các cá nhân có khả năng trả nợ tốt, đặc biệt là đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan nhà nước.

- Mô hình quản lý cấp tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh phù hợp với thực tiễn. GPBank tiến hành quản lý điều hành tập trung bằng cơ chế, chính sách, quy trình cấp tín dụng, thực hiện phân quyền cho các cá nhân, đơn vị trong quá trình thực hiện. Vì vậy, hoạt động cấp tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội cũng được diễn ra thống nhất trong toàn chi nhánh, đảm bảo các giới hạn chấp nhận rủi ro thông qua các điều kiện, hạn mức cũng như các biện pháp quản lý tín dụng. Cán bộ tín

dụng của chi nhánh thường xuyên theo dõi, đánh giá và quản lý tài sản bảo đảm, nhắc nhở khách hàng về thời hạn trả nợ, theo dõi khả năng trả nợ để kịp thời xử lý những tình huống phát sinh, giúp cho tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh luôn được quản lý tốt.

- Chi nhánh đã áp dụng chính sách lãi suất cho vay theo mức độ rủi ro của khách hàng; củng cố quan hệ khách hàng. Bên cạnh đó, tăng trưởng tín dụng cũng thường xuyên được kiểm soát, đảm bảo cân đối giữa cho vay với khả năng nguồn vốn nhằm đảm bảo khả năng thanh khoản, tối đa hóa lợi nhuận.

- Chi nhánh đã thực hiện tốt công tác phục vụ khách hàng vay vốn, có chính sách khách hàng hợp lý nên số lượng khách hàng đến giao dịch ngày càng nhiều, góp phần tăng doanh số cho vay.

- Chi nhánh đã chú trọng vào công tác quản trị rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân. Chi nhánh đã áp dụng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của GPBank; Định kỳ thông qua hệ thống đánh giá xếp hạng tín dụng khách hàng giúp khách hàng có thể cập nhật một cách nhanh chóng tình hình khách hàng. Qua đó đã giúp ngân hàng đưa ra những chính sách mà ngân hàng sẽ áp dụng đối với khách hàng.

- Chi nhánh đã thực hiện đầy đủ, đúng chế độ công tác kiểm tra, giám sát trong hoạt động cấp tín dụng đã mang lại hiệu quả cao trong hoạt động cấp tín dụng khách hàng cá nhân. Định kỳ hàng năm ban lãnh đạo chi nhánh đã chỉ đạo tổ chức các đợt kiểm tra tín dụng nội bộ. Các thành phần tham gia công tác kiểm tra, giám sát bao gồm: lãnh đạo chi nhánh, cán bộ quản lý tín dụng và cán bộ Tổ Kiểm soát nội bộ. Trong đó, cán bộ tín dụng tại các phòng kiểm tra chéo khách hàng của phòng khác. Qua đó, phát hiện những khoản vay khách hàng không sử dụng đúng mục đích, nguồn trả nợ không ổn định hoặc tài sản thế chấp bị suy giảm giá trị,... để có phương án thu hồi nợ nhanh, tránh thất thoát vốn.

2.4.2. Điểm yếu trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội

Bên cạnh những điểm mạnh, chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh còn tồn tại một số điểm yếu như sau:

- Mức độ đa dạng hóa khách hàng, ngành hàng, thị trường kinh doanh trong danh mục tín dụng, sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân là chưa cao.

- Tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu tuy thấp nhưng chưa đảm bảo vững chắc, còn tình trạng gia hạn thiếu căn cứ thực tế, chưa tổ chức theo dõi được số nợ thực chất đã gia hạn trong năm nên chưa xác định được mức độ tiềm ẩn rủi ro thực tế.

- Chi phí trên một món vay còn cao nhất là đối với món vay nhỏ của khách hàng. Mức lãi suất cho vay định ra chưa linh hoạt.

- Việc định thời hạn cho vay và kỳ hạn nợ chưa hợp lý, chưa căn cứ vào chu kỳ sản xuất, kinh doanh của khách hàng. Việc thu nợ gốc vào cuối kỳ hạn nợ không tạo cho khách hàng thói quen trả nợ.

- Cán bộ tín dụng của chi nhánh rất ít tư vấn cho khách hàng trong khi nhu cầu tư vấn từ phía khách hàng là rất lớn. Cán bộ tín dụng vẫn chịu tâm lý nặng nề việc phải chịu rủi ro tín dụng, do đó cán bộ tín dụng không phát huy hết năng lực và khả năng tín dụng của mình. Mặt khác, năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ tín dụng chi nhánh còn hạn chế, kỹ năng giao tiếp, tư vấn, thuyết phục khách hàng chưa tốt.

2.4.3. Nguyên nhân của điểm yếu trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội

2.4.3.1. Các nguyên nhân thuộc về Hội sở chính và Chi nhánh

- Xuất phát từ chính sách tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng:

Có một số vấn đề trong chính sách tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng, trong đó, một số điển hình có thể kể đến như:

+ Chính sách lãi suất và phí không cạnh tranh: Ngân hàng áp dụng lãi suất cho vay còn ở mức cao hơn so với các đối thủ cạnh tranh, điều này khiến khách hàng e ngại tiếp cận dịch vụ.

+ Sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân chưa đa dạng và phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng.

+ Thiếu chính sách hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn: Trong các giai đoạn khó khăn kinh tế, ngân hàng không có chính sách hỗ trợ khách hàng trả nợ hoặc cơ cấu lại khoản vay, điều này dễ dẫn đến tình trạng khách hàng mất khả năng trả nợ, gây ảnh hưởng đến danh mục tín dụng.

- Xuất phát từ quy trình tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng:

Việc xét duyệt hồ sơ còn khá phức tạp và qua nhiều giai đoạn: hoạt động định giá mất nhiều thời gian do hiện tại lực lượng định giá tài sản tại khu vực thành phố Hà Nội hoàn toàn phụ thuộc vào bộ phận định giá ở Hội sở chính; hoạt động phê duyệt của tất cả khoản vay sau khi cán bộ đề xuất đều phải thực hiện tái thẩm định và phê duyệt tập trung ở Hội sở chính; việc đăng ký thế chấp tài sản hiện nay các cán bộ tín dụng không thể trực tiếp xử lý công việc và phải do nhân viên bộ phận hỗ trợ tín dụng là đầu mối giải quyết dẫn đến việc dồn hồ sơ, tốc độ xử lý chậm,...

- Xuất phát từ công tác kiểm soát nội bộ của ngân hàng:

Việc kiểm tra chéo của các đoàn kiểm tra do Hội sở chính thành lập về hoạt động tín dụng của chi nhánh được thực hiện được thực hiện với tần suất quá ít, 01 đến 02 cuộc kiểm tra/năm, hoặc 02 năm mới có 01 cuộc kiểm tra. Và cán bộ kiểm tra cũng chỉ tập

chung vào bắt lỗi chi nhánh một cách máy móc chứ không chú trọng vào cảnh báo rủi ro cho chi nhánh, nên hiệu quả ngăn ngừa rủi ro gần như là không có.

- Xuất phát từ hệ thống công cụ đánh giá tín nhiệm đối với khách hàng cá nhân:

Việc xác định giá trị tài sản bảo đảm còn chưa chuyên nghiệp; việc kiểm tra, giám sát và đánh giá lại giá trị tài sản chưa được thực hiện thường xuyên. Công tác kiểm tra sau khi cho vay còn hạn chế: chưa thực hiện thường xuyên, vì vậy không nắm bắt kịp thời tình hình khách hàng, không phát hiện sớm được những rủi ro của khách hàng để có biện pháp xử lý kịp thời hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

- Xuất phát từ hệ thống thông tin tín dụng của ngân hàng:

Hoạt động truyền thông, marketing đưa thông tin về các sản phẩm dịch vụ tín dụng, lãi suất phí đến khách hàng chưa phát huy hiệu quả.

Công tác mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh chưa được chú tâm phát triển, khi đa số việc phát triển dư nợ là khai thác nền dữ liệu hiện có, người đi vay mới được giới thiệu thông qua các khách hàng đang có quan hệ giao dịch và một phần hiện tại là phát triển thông qua các mô giới ở các sàn bán các dự án liên kết. Các nguồn khách hàng từ cách showroom ô tô, các mô giới bất động sản nhà phố, nguồn nhân viên tại các công ty đồ lương,... chưa được khai thác, tận dụng tốt.

Thông tin thu thập cho quá trình thẩm định quyết định cấp tín dụng, giám sát sử dụng vốn vay còn thụ động, chủ yếu do khách hàng cung cấp, cán bộ tín dụng chưa thực sự dành thời gian để thẩm định khách hàng bằng việc tìm hiểu từ các nguồn thông tin khác như từ xã hội, thị trường,...

- Xuất phát từ tổ chức bộ máy quản lý tín dụng khách hàng cá nhân và công nghệ ngân hàng:

Chi nhánh chưa có bộ phận chuyên trách thu thập thông tin tín dụng: Ngoài ra, trong việc khai thác thông tin tín dụng, chi nhánh chưa áp dụng được những phương tiện, công cụ hiện đại và tiện ích, theo kịp sự phát triển của công nghệ. Từ đó, hệ thống thông tin tín dụng chưa có được sự nhạy bén, hiệu quả để có thể phục vụ đắc lực cho việc nâng cao hiệu quả tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

- Xuất phát từ chất lượng nguồn nhân lực của Chi nhánh ngân hàng thương mại:

Đội ngũ nhân viên của chi nhánh còn tương đối trẻ nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc tiếp xúc khách hàng, xử lý các nghiệp vụ phát sinh: Một số nhân viên còn lúng túng trong công việc do mới được tuyển dụng, chưa qua đào tạo lại một cách bài bản để cập nhật kiến thức thực tế. Yêu cầu đối với cán bộ tín dụng là phải hiểu biết về lĩnh vực chuyên môn mà khách hàng của mình đang hoạt động. Khả năng tiếp xúc với khách hàng còn kém, kinh nghiệm thực tế về chuyên môn chưa hoàn chỉnh nên vấn đề

tư vấn tín dụng cũng như thẩm định tín dụng vẫn chưa đáp ứng được hết mong muốn của khách hàng và yêu cầu của công việc.

GPBank Chi nhánh Hà Nội thực hiện phân công cán bộ tín dụng được dựa theo địa bàn hoặc thành phần kinh tế, điều này gây khó khăn cho cán bộ tín dụng trong việc thu thập và xử lý thông tin tín dụng: Một cán bộ tín dụng vừa phải cho vay khách hàng kinh doanh dịch vụ, vừa cho vay khách hàng doanh nghiệp, vừa cho vay tiêu dùng thì không thể hiểu biết sâu sắc về mỗi lĩnh vực trong số đó được, vì một người khó có thể am hiểu mọi lĩnh vực kinh doanh của nền kinh tế.

2.4.3.2. Các nguyên nhân thuộc về môi trường bên ngoài

- Xuất phát từ pháp luật, chính sách của Nhà nước đối với hoạt động tín dụng ngân hàng:

Thời gian qua, việc điều hành chính sách tiền tệ và tài chính của Chính phủ gây ra nhiều áp lực cho ngân hàng, khi phải điều chỉnh kịp thời lãi suất cho phù hợp (giá cả mua bán vốn hợp lý đảm bảo tính cạnh tranh), dẫn đến GPBank Chi nhánh Hà Nội phải tiến hành thương lượng lại với khách hàng gây ra tâm lý khá khó chịu ở người đi vay khi phải thay đổi phương án tính toán lại phương án vay, dự toán chi phí.

Thông tư số 08/2020/TT-NHNN quy định ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải tuân thủ tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được sử dụng để cho vay trung hạn và dài hạn theo lộ trình: từ thời điểm 01/10/2022 tới 30/9/2023: 34%, đã tác động mạnh đến kế hoạch phát triển kinh doanh và chính sách điều chỉnh tỷ tăng quy mô tín dụng lõi, nguyên nhân là phần lớn khách hàng hiện đang vay để chuyển nhượng bất động sản/ kinh doanh bất động sản.

Luật cư trú ban hành ngày 13/01/2020, có hiệu lực từ ngày 01/07/2021 quy định thì sổ hộ khẩu, sổ tạm trú giấy sẽ hết hiệu lực từ 01/01/2023 vì thế những quy định thủ tục khi thực hiện thẩm định cần được điều chỉnh hợp lý phù hợp với thực tiễn, các chuyên viên quan hệ khách hàng và các bộ phận thẩm định, phê duyệt khá lúng túng khi thực hiện thẩm định hồ sơ. Mặt khác người vay phải thực hiện xác nhận thông tin về cư trú để tiến hành vay vốn và giấy xác nhận chỉ có giá trị 30 ngày kể từ ngày cấp và người dân phải chủ động sắp xếp công việc hoàn thiện trước để tiết kiệm thời gian.

- Xuất phát từ thực trạng phát triển kinh tế:

Trong giai đoạn nghiên cứu 2020- 2023, nền kinh tế trong nước có nhiều biến động, đặc biệt là giai đoạn 2020- 2022 do ảnh hưởng từ đại dịch Covid-19 khiến cho thu nhập của một bộ phận không nhỏ khách hàng cá nhân của chi nhánh bị sụt giảm, điều này dẫn đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân bị suy giảm, làm gia tăng rủi ro tín dụng và tỷ lệ nợ xấu khách hàng cá nhân. Cùng với đó, việc ứng dụng công nghệ ngân

hàng mới, xu hướng chuyển giao công nghệ trong lĩnh vực ngân hàng ngày càng cao, tạo ra nhiều áp lực cho công tác quản lý tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank chi nhánh Hà Nội.

- Xuất phát từ cạnh tranh giữa các ngân hàng:

Thành phố Hà Nội nói chung, quận Hai Bà Trưng nói riêng là trung tâm kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội, vì thế đây là nơi tập trung tất cả các tổ chức tín dụng trong nước và rất nhiều các tổ chức nước ngoài, nên bên cạnh nền khách hàng, nhu cầu rất lớn và còn rất nhiều dư địa phát triển thì áp lực cạnh tranh từ các đối thủ là rất lớn. Ngoài chịu áp lực cạnh tranh về giá cả, thời gian giải quyết công việc,... từ những tổ chức lớn trong nước thì trong thời gian gần đây những ngân hàng quốc tế như: CitiBank, ShinhanBank, Standard Charter,... cũng gia nhập thị trường vô cùng mạnh mẽ đầu tiên là ở mảng cho vay không có tài sản bảo đảm, mở thẻ tín dụng, hiện nay đã lấn sân sang cho vay mua nhà đất, mua ô tô,... với lãi suất vô cùng cạnh tranh.

- Xuất phát từ khách hàng cá nhân:

Một số khách hàng cá nhân sử dụng vốn vay sai mục đích, không nỗ lực sử dụng vốn vay có hiệu quả, thậm chí thiếu thiện chí cung cấp thông tin định kỳ cần thiết theo yêu cầu, cố ý hạch toán, báo cáo sai sự thật, giấu tình hình thua lỗ, lừa dối ngân hàng, thiếu thiện chí trong việc trả nợ gốc và lãi khi đến hạn. Điều đó gây ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân của chi nhánh, gia tăng nợ xấu, ảnh hưởng đến an toàn hệ thống ngân hàng.

CHƯƠNG 3

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI GPBANK CHI NHÁNH HÀ NỘI

3.1. Phương hướng nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội đến năm 2030

3.1.1. Phương hướng phát triển của GPBank Chi nhánh Hà Nội

- Tiếp tục công tác tái cấu trúc cho phù hợp với quy mô của ngân hàng, đặc biệt ưu tiên tái cấu trúc công tác quản trị và đào tạo nhân sự, nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng phát triển của chi nhánh trong thời kỳ hội nhập, tạo môi trường làm việc hấp dẫn, thân thiện, gia tăng năng suất lao động và nâng cao năng lực cạnh tranh.

- Tăng khả năng thích ứng trong điều hành kinh doanh nhằm biến những thách thức của thị trường thành cơ hội kinh doanh; nâng cao vai trò phân tích, dự báo, nhận định cơ hội kinh doanh để tận dụng và cảnh báo rủi ro tiềm ẩn, từ đó có giải pháp giảm thiểu, đồng thời luôn có phương án dự phòng trong điều hành kinh doanh.

- Tập trung khai thác thế mạnh của corebanking, triển khai nhanh các dự án hậu hiện đại hóa nhằm gia tăng tiện ích phục vụ khách hàng và tăng cường công cụ quản trị ngân hàng.

- Tận dụng tối đa lợi thế so sánh về hệ thống mạng lưới nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, nhất là tăng cường lực lượng bán hàng (cả về lượng và chất) tại hệ thống các điểm giao dịch, đặc biệt tại phòng giao dịch.

- Cơ cấu lại sản phẩm, dịch vụ theo nhu cầu, thị hiếu, xu hướng của thị trường và theo đặc thù của địa phương. Nhanh chóng đưa các sản phẩm ngân hàng điện tử (e-banking) một cách sâu rộng vào thị trường để khai thác nhằm gia tăng lượng khách hàng, tăng tiện ích sản phẩm và chất lượng dịch vụ để đẩy mạnh nguồn thu.

- Tiết giảm chi phí trên cơ sở phân loại và đề ra phương thức xây dựng và quản lý từng loại một cách phù hợp từ đó xác định các hoạt động cần tăng cường, các hoạt động cần triệt để thực hành tiết kiệm chống lãng phí.

- Thực hiện đổi mới về công tác quản lý chất lượng; tích cực nghiên cứu, phân tích và áp dụng thành quả công nghệ hiện đại ngân hàng vào công tác quản lý chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Quán triệt và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Ngân hàng Nhà nước và hướng đến các chuẩn mực theo thông lệ quốc tế; tích cực kiểm tra giám sát chặt chẽ tất cả các hoạt động của các đơn vị cơ sở nhằm hạn chế đến mức thấp nhất các rủi ro thiệt hại có thể xảy ra.

3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân

- Tuân thủ quy định và luật pháp: Luôn tuân thủ các quy định và luật pháp liên quan đến việc cung cấp và quản lý tín dụng, đảm bảo rằng mọi hoạt động được thực hiện một cách công bằng và minh bạch.

- Xây dựng quy trình xác minh thông tin khách hàng chặt chẽ: Để đảm bảo tính đáng tin cậy của thông tin khách hàng, chi nhánh cần phải thiết lập các quy trình xác minh thông tin khách hàng chặt chẽ. Điều này bao gồm việc thu thập các thông tin cá nhân của khách hàng một cách đầy đủ và chính xác, đồng thời cũng cần kiểm tra và xác minh thông tin này một cách cẩn thận trước khi cấp tín dụng.

- Thúc đẩy việc đào tạo nhân viên: Đào tạo nhân viên về quy trình xác minh thông tin khách hàng và các nguyên tắc cơ bản về tín dụng là một yếu tố chìa khóa để nâng cao chất lượng tín dụng. Nhân viên của chi nhánh cần được đào tạo về cách xác định khả năng thanh toán của khách hàng, phân tích rủi ro và đánh giá khách hàng một cách công bằng và chính xác.

- Áp dụng công nghệ mới: Sử dụng công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo và phân tích dữ liệu để đánh giá khách hàng một cách tự động và chính xác. Công nghệ cũng có thể được sử dụng để tăng cường bảo mật thông tin và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

- Đánh giá và theo dõi tín dụng định kỳ: Để đảm bảo chất lượng tín dụng, chi nhánh cần thường xuyên đánh giá và theo dõi tín dụng của khách hàng. Điều này giúp phát hiện kịp thời các vấn đề tiềm ẩn và đưa ra các biện pháp khắc phục.

- Tăng cường tư vấn cho khách hàng về tài chính: Bên cạnh việc cung cấp tín dụng, chi nhánh cũng cần có chính sách tư vấn tài chính để hỗ trợ khách hàng quản lý tài chính cá nhân một cách hiệu quả, giúp họ có thể thanh toán nợ đúng hạn và tránh những rủi ro tín dụng.

- Tăng cường phản hồi và hỗ trợ khách hàng: Xây dựng một hệ thống phản hồi và hỗ trợ khách hàng mạnh mẽ để giúp khách hàng hiểu rõ hơn về tình hình tài chính của họ và cách cải thiện chất lượng tín dụng.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội

3.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng

Thời gian tới, GPBank Chi nhánh Hà Nội cần thực hiện một số giải pháp sau để nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng:

- Xây dựng hệ thống quy chuẩn đạo đức và hành vi của cán bộ tín dụng: Quy định rõ những chuẩn mực đạo đức cần phải có của một cán bộ tín dụng như: cán bộ tín dụng phải trung thực, minh bạch, rõ ràng và công khai trong mọi quan hệ và quyết định của

mình; tuyệt đối chấp hành các quy định, hướng dẫn trong hoạt động tín dụng, đặc biệt là tuân thủ các hạn mức tín dụng và các giới hạn rủi ro tín dụng;... Các ứng xử trong hoạt động tín dụng của ngân hàng như: nghệ thuật khai thác thông tin khách hàng, nghệ thuật đề từ chối, nghệ thuật đề thuyết phục khách hàng trả nợ đúng hạn, nghệ thuật thu hút khách hàng,...

- Chi nhánh cần phối hợp chặt chẽ với Hội sở chính trong việc xây dựng chính sách đào tạo để nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng. Công tác đào tạo cần tập trung vào một số vấn đề như:

+ Tăng cường hình thức đào tạo tập trung, kết hợp hình thức tập huấn tại chỗ, hình thức đào tạo này nhằm làm cho cán bộ tín dụng nắm bắt được một số nghiệp vụ nhất định trong thời gian ngắn như: Tổ chức các buổi sinh hoạt nghiệp vụ theo định kỳ, thảo luận các vướng mắc trong công tác tín dụng, văn bản, quy trình nghiệp vụ. ngân hàng thương mại thường xuyên định kỳ tối thiểu 11 lần/năm, tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, hiểu biết các chế độ văn bản pháp luật, chính sách, quy trình nghiệp vụ có liên quan đến công tác tín dụng.

+ Tổ chức thi tay nghề hàng năm và có khen thưởng hợp lý để khuyến khích những cán bộ tín dụng giỏi, có nhiều cống hiến. Cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn về phòng chống rủi ro, các lớp công nghệ thông tin để ứng dụng khoa học kỹ thuật vào công tác tín dụng. Mỗi chi nhánh của Chi nhánh tổ chức nhiều hơn những lớp học ngay tại NH để nâng cao trình độ như khi áp dụng những sản phẩm tín dụng mới, nâng cao kỹ năng thẩm định, quản trị rủi ro, định giá tài sản bảo đảm, kỹ năng giao tiếp.

+ Bên cạnh kiến thức chuyên môn, cán bộ tín dụng phải được thường xuyên tự trang bị thêm hiểu biết về tình hình an ninh-xã hội, thị trường, ngoại ngữ, tin học..., rèn luyện kỹ năng giao tiếp với khách hàng.

- Đi đôi với việc đào tạo, thì việc tuyển dụng cán bộ lao động phải thực hiện tốt, đúng quy định của ngành và cần tuyệt đối có sự công bằng trong khâu tuyển dụng. Tiêu chuẩn tuyển dụng cán bộ tín dụng mới cần có là: tiêu chuẩn đạo đức, tư cách, tiêu chuẩn chuyên môn, tiêu chuẩn về thể chất. Có chính sách sàng lọc, sử dụng có hiệu quả đội ngũ cán bộ tín dụng. Trong công tác tuyển dụng cán bộ làm công tác tín dụng cần quan tâm lựa chọn đúng chuyên ngành đào tạo, có khả năng thực hiện công tác phân tích, đánh giá năng lực khách hàng, đánh giá tình hình tài chính khách hàng, sử dụng tốt các phần mềm phân tích, có khả năng ứng xử tốt.

- Tăng cường tính kỷ luật, tính kỷ cương đối với cán bộ tín dụng. Tính kỷ luật; kỷ cương của cán bộ tín dụng được thể hiện trên các mặt như chấp hành nghiêm mọi chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, nhà nước, của Ngành của cơ quan đề ra. Những

cán bộ tín dụng vi phạm quy chế, quy trình nghiệp vụ tín dụng, làm thất thoát vốn phải xử lý nghiêm khắc.

3.2.2. Giải pháp xây dựng chiến lược khách hàng đúng đắn, hiệu quả

- Nghiên cứu thành lập phòng chức năng Marketing trong cơ cấu tổ chức, để phối hợp với các phòng khác xây dựng chiến lược marketing tổng hợp. Đây là định hướng trong tương lai của chi nhánh ngân hàng. Bên cạnh đó, cần xây dựng “quỹ chăm sóc khách hàng”, như trích quỹ mua thiệp mừng sinh nhật khách hàng, điều này tuy nhỏ bé về mặt vật chất song nó lại thể hiện sự quan tâm của ngân hàng đến khách hàng của mình, từ đó thiết lập các mối quan hệ tin tưởng vững chắc lẫn nhau.

- Tiếp tục tổ chức các cuộc hội nghị khách hàng nhằm giới thiệu sâu rộng về Chi nhánh thông qua đó khẳng định uy tín, vị trí của mình. Chỉ cho khách hàng hiểu rằng lợi ích của chi nhánh luôn gắn liền và đi sau cùng lợi ích của khách hàng, do vậy, mục tiêu hoạt động của chi nhánh đó là thoả mãn nhu cầu của khách hàng, tư vấn cho khách hàng, và vì lợi ích của khách hàng.

- Phải chủ động tìm kiếm khách hàng. Tuy nhiên, việc chủ động tìm kiếm phải có định hướng phù hợp với chiến lược của ngân hàng, tìm kiếm khách hàng trên cơ sở lựa chọn đúng đắn. Thông qua các khách hàng truyền thống mà ngân hàng có thể thiết lập và duy trì các mối quan hệ với các bạn hàng, với đối tác của nhóm khách hàng này. Cán bộ tín dụng cũng phải có sự am hiểu thị trường thì mới có thể nắm bắt được thời cơ, tư vấn chính xác cho khách hàng và gợi mở nhu cầu mở rộng sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp.

- Xây dựng chiến lược khách hàng được tiến hành trên cơ sở phân loại khách hàng theo ngành nghề kinh doanh, theo thành phần kinh tế... từ đó có thể tiến hành phân công lao động hợp lý, nhằm thực hiện chuyên môn hoá công tác tín dụng. Việc chuyên môn hoá tín dụng có ý nghĩa thực tiễn rất cao tuy nhiên để thực hiện được đòi hỏi phải có một quá trình lâu dài để tích lũy về trình độ nhân lực cũng như khả năng tài chính.

3.2.3. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động marketing tín dụng

- Hoàn thiện phong cách giao tiếp với khách hàng: Với phương châm hoạt động của hầu hết các ngân hàng thương mại là “hướng tới khách hàng”, việc hoàn thiện chính sách giao tiếp với khách hàng sẽ giúp một phần đáng kể vào việc làm hài lòng, thoả mãn nhu cầu của khách hàng, tạo điều kiện nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Do đó, việc giao tiếp với khách hàng có ý nghĩa quan trọng trong việc thu hút khách hàng, góp phần tạo nên hình ảnh tốt đẹp về ngân hàng trong lòng khách hàng, đây chính là phương thức quảng cáo tốt nhất cho ngân hàng với một chi phí thấp nhất. Dưới con mắt của khách hàng, nhân viên chính là hình ảnh của ngân hàng. Do vậy, thái độ phục vụ

tận tình, chu đáo, cùng với tác phong chuyên nghiệp nhanh chóng, chính xác, nhân viên ngân hàng sẽ tạo nên ấn tượng tốt đẹp với khách hàng, góp phần xây dựng hình ảnh của ngân hàng.

- Hoàn thiện chính sách chăm sóc đối với từng đối tượng khách hàng: Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt trên thị trường, chăm sóc khách hàng được xem như một trong những phương tiện hữu hiệu đảm bảo cho ngân hàng đạt được hiệu quả kinh doanh. Một ngân hàng thương mại xây dựng và thực hiện tốt chính sách chăm sóc cho từng đối tượng khách hàng là hình thức quảng cáo miễn phí nhưng mang lại hiệu quả cao cho ngân hàng. Từ đó, khách hàng của ngân hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ, giúp làm giảm chi phí kinh doanh, tăng lợi nhuận, giúp tạo ra các khách hàng trung thành, là vũ khí cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Tùy theo từng loại đối tượng khách hàng mà ngân hàng thực hiện các hoạt động chăm sóc phù hợp nhằm kích thích nhu cầu, thu hút, giữ vững khách hàng, mở rộng và chiếm lĩnh thị phần.

+ Đối với khách hàng tiềm năng: Đối với khách hàng chưa sử dụng sản phẩm dịch vụ tín dụng của Chi nhánh và khách hàng đang sử dụng sản phẩm dịch vụ của các TCTD khác. Chi nhánh căn cứ vào đặc điểm của mỗi sản phẩm dịch vụ, khảo sát thị trường, đánh giá kết quả kiểm tra, xác định thị trường mục tiêu cho mỗi sản phẩm dịch vụ trên từng địa bàn. Tùy theo kết quả phân định thị trường mục tiêu, Chi nhánh xây dựng chương trình tuyên truyền, quảng cáo sản phẩm dịch vụ phù hợp hướng đến thị trường mục tiêu.

+ Đối với khách hàng ngừng sử dụng sản phẩm dịch vụ của Chi nhánh: Chi nhánh thường xuyên theo dõi biến động về khách hàng, tìm hiểu nguyên nhân, lý do khách hàng chấm dứt sử dụng sản phẩm dịch vụ. Thực hiện các hoạt động chăm sóc, khuyến khích khách hàng tiếp tục sử dụng sản phẩm dịch vụ của mình.

+ Đối với khách hàng mục tiêu: Thực hiện các hình thức khuyến mãi riêng; tặng quà nhân dịp các sự kiện lớn; ưu tiên giải quyết nhanh các yêu cầu, ý kiến góp ý của khách hàng. Chủ động liên hệ trực tiếp khách hàng theo định kỳ (hàng tháng) để tìm hiểu nhu cầu và mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm dịch vụ. Định kỳ, có thể tổ chức Hội nghị để giới thiệu, hướng dẫn sử dụng sản phẩm dịch vụ hoặc trưng cầu ý kiến góp ý.

- Đẩy mạnh chính sách khuyến khích trưng: Hiện nay vẫn còn có nhiều khách hàng kể cả tổ chức kinh tế cũng như cá nhân nghĩ rằng việc quan hệ tín dụng với ngân hàng là khó khăn, thủ tục rườm rà và mất nhiều thời gian,... Vì thế, Chi nhánh cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quảng cáo để khách hàng nắm bắt chủ trương, chính sách, và các dịch vụ của ngân hàng.

3.2.4. Giải pháp hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng theo thông lệ quốc tế

Để nâng cao chất lượng tín dụng và từng bước chuẩn hoá công tác quản trị rủi ro theo thông lệ quốc tế thì việc xây dựng và áp dụng một quy trình chấm điểm tín dụng và phân loại khách hàng khoa học đóng vai trò quan trọng.

Với hệ thống các chỉ tiêu tài chính, phi tài chính khá chi tiết đánh giá năng lực, hoạt động kinh doanh của khách hàng và đánh giá đến từng khoản vay, thì về mặt nguyên tắc xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng của Chi nhánh đã đảm bảo theo thông lệ quốc tế. Tuy nhiên so với thông lệ quốc tế cần khắc phục một số vấn đề sau:

- Áp dụng hệ thống công nghệ thông tin trong việc hỗ trợ Hệ thống xếp hạng, như phát triển các chỉ tiêu định lượng nhờ sử dụng các chương trình phần mềm kết nối với hệ thống ngân hàng cốt lõi. Tuy nhiên, các chương trình phần mềm kết hợp với các chỉ tiêu định lượng và chỉ tiêu định tính để thực hiện đánh giá tự động chưa hạn chế những sự can thiệp trực tiếp của người sử dụng vào quá trình xếp hạng và phân loại khách hàng.

- Hệ thống đánh giá còn nhiều chỉ tiêu định tính phụ thuộc vào ý chí chủ quan của các cấp độ đánh giá (cán bộ tín dụng tại chi nhánh đánh giá từng khoản vay, cán bộ quản lý đánh giá danh mục khoản vay của chi nhánh, cán bộ quản lý tín dụng tại Hội Sở chính đánh giá cấp độ toàn danh mục..). Hiện nay, việc đánh giá đang được cán bộ tín dụng trực tiếp quan hệ khách hàng thực hiện. Vì vậy, việc đánh giá có những ý chí chủ quan rất lớn, phụ thuộc vào mối quan hệ khách hàng với cán bộ tín dụng. Trong thời gian tới việc thực hiện đánh giá tại chi nhánh phải do bộ phận chuyên trách thực hiện mà không phải là cán bộ tín dụng trực tiếp quan hệ với khách hàng để đảm bảo tính khách quan trong đánh giá.

- Hạn chế lớn nhất đó là việc chấm điểm dựa trên báo cáo tài chính của khách hàng trong khi số liệu trên báo cáo tài chính chỉ mang tính lịch sử, không còn tính kịp thời. Bên cạnh đó các khách hàng chưa thực hiện tốt, tính công khai minh bạch về tình hình tài chính chưa cao. Vì vậy các văn bản pháp luật của Nhà nước cần phải có những quy định cụ thể và chặt chẽ hơn về vấn đề tính minh bạch trong các báo cáo tài chính theo chuẩn mực kế toán, chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế, đồng thời thiết lập các cơ sở pháp lý cho việc trao đổi thông tin giữa ngân hàng và các cơ quan nhà nước.

3.2.5. Giải pháp đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ

- Hoạt động kiểm tra nội bộ phải thực hiện định kỳ và đột xuất nhằm phát hiện các dấu hiệu sai phạm. Hằng năm phải kiểm tra toàn bộ các chi nhánh trong hệ thống để phát hiện, ngăn chặn kịp thời, tránh để xảy ra hậu quả nghiêm trọng mới xử lý. Việc giám sát rủi ro tín dụng cần thực hiện giám sát từng khoản vay và danh mục tín dụng. Việc xây dựng hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ dùng để đánh giá hiện trạng của

khách hàng vay, từng khoản vay. Nó là công cụ giám sát quan trọng, nhằm phát hiện và nhận thấy khả năng diễn biến xấu đi của khoản vay, tình trạng khách hàng. Việc giám sát từng khoản vay, được thực hiện như: (1) rà soát và phân tích báo cáo tài chính được tiến hành thường xuyên; (2) thăm thực địa khách hàng để xác định được sự tồn tại và tình trạng thực tế của tài sản đảm bảo. Qua đó kiểm chứng lại chất lượng và tính chính xác thông tin tín dụng của khách hàng.

- Tăng cường những cán bộ tín dụng có trình độ, đã qua nghiệp vụ tín dụng để bổ sung cho phòng kiểm tra nội bộ. Đồng thời, đòi hỏi cán bộ kiểm tra nội bộ phải có kiến thức nhất định về ngân hàng nói chung, hoạt động tín dụng nói riêng, kiến thức pháp luật, tín học, ngoại ngữ và đồng thời nắm kiến thức chuyên môn về kiểm toán.

- Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra, áp dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra Tùy thuộc vào từng thời điểm, từng đối tượng và mục đích kiểm tra cho cán bộ làm công tác kiểm tra, kiểm soát.

3.2.6. Giải pháp hoàn thiện chính sách về tài sản đảm bảo

- Chi nhánh nên thành lập bộ phận chuyên định giá tài sản bảo đảm: Bộ phận này gồm những cán bộ tín dụng có kinh nghiệm, được đào tạo chuyên môn, thường xuyên được bổ sung nguồn kiến thức về mọi vấn đề có liên quan. Họ phải định giá các tài sản đảm bảo có cấu trúc phức tạp như công trình xây dựng, cơ sở hạ tầng,... Sau đó, phải thông báo bằng văn bản cho từng cán bộ tín dụng đã trực tiếp nhận hồ sơ của chính khách hàng đó. Một khi bộ phận này thành lập tại mỗi Chi nhánh thì khắc phục tâm lý e ngại của cán bộ tín dụng khi đề xuất tín dụng, bởi hiện nay cán bộ tín dụng định giá tài sản đảm bảo cũng chính là cán bộ thực hiện cho vay nên cán bộ tín dụng dễ bị quy trách nhiệm và bị xem là thông đồng với khách hàng về việc định giá tài sản, nâng giá trị định giá cao hơn giá trị thực để cho vay nhiều. Trong trường hợp có phát sinh vấn đề định giá tài sản đảm bảo thì cán bộ tín dụng sẽ không còn có trách nhiệm, không bị đổ lỗi do giá trị tài sản đảm bảo đã được bộ phận chuyên định này. Do đó, một yêu cầu rất khắc khe cho bộ phận này là phải làm việc mang tính chất khách quan, không chịu sự chi phối của những đối tượng khác. Có như vậy sẽ làm giảm chi phí cho khách hàng khi phải thuê tổ chức chuyên định giá tài sản cũng như góp phần đem lại hiệu quả cao trong hoạt động tín dụng của ngân hàng.

- Nâng cao chất lượng công tác thẩm định: Chuyển sang nền kinh tế thị trường, các thành phần kinh tế được tự do, bình đẳng, các doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn, các doanh nghiệp liên doanh, doanh nghiệp nước ngoài xuất hiện ngày càng nhiều và tập trung chủ yếu tại các thành phố lớn, các trung tâm kinh tế trọng yếu của đất nước. Chính vì vậy, cạnh tranh giữa các doanh nghiệp trên địa bàn rất mạnh mẽ,

và rất nhạy cảm với những biến động từ môi trường bên trong cũng như môi trường bên ngoài nên rủi ro hoạt động của doanh nghiệp lớn, kéo theo rủi ro trong hoạt động tín dụng của ngân hàng ngày càng tăng. Để đảm bảo an toàn trong kinh doanh của mình, ngân hàng cần lựa chọn những khách hàng tốt trên cơ sở tiến hành thẩm định trước, trong và sau quá trình cho vay. Bởi chất lượng công tác thẩm định với chất lượng tín dụng có quan hệ nhân quả: chất lượng công tác thẩm định càng tốt bao nhiêu thì chất lượng tín dụng càng cao bấy nhiêu. Công tác thẩm định trước khi cho vay là rất quan trọng bao gồm thẩm định khách hàng và thẩm định dự án sản xuất kinh doanh. Trong đó, thẩm định khách hàng là một công việc rất khó khăn, đôi khi còn mang tính trìu tượng. Việc thẩm định khách hàng bao gồm thẩm định về tư cách pháp lý, về khả năng tài chính, thẩm định về uy tín, trách nhiệm, tư cách đạo đức cũng như cả về trình độ, năng lực quản lý của doanh nghiệp. Công việc này không có một chuẩn mực, chỉ tiêu cụ thể rõ ràng nào, không có một thước đo nào... Vì vậy đối với một số cán bộ tín dụng sẽ gặp nhiều khó khăn.

Bên cạnh đó, thẩm định tính khả thi của dự án về nội dung kinh tế tài chính là một yếu tố quyết định trực tiếp đến việc lựa chọn dự án đầu tư của ngân hàng. Có một số phương pháp thẩm định chung mà cả doanh nghiệp và ngân hàng vẫn thường áp dụng như phương pháp dựa theo chỉ tiêu giá trị hiện tại ròng NPV, tỷ suất hoàn vốn nội bộ IRR; phương pháp phân tích theo chỉ số doanh lợi, thời gian hoàn vốn, độ nhạy cảm của dự án với lãi suất, với cầu,... Tuy nhiên đối với cán bộ tín dụng ngân hàng không chỉ đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn mà còn phải có khả năng nhạy bén, nắm được thị trường hiện tại - dự báo những biến động của thị trường trong tương lai để có thể đánh giá chính xác hiệu quả của một dự án đầu tư.

Công tác kiểm soát, quản lý của ngân hàng trong và sau khi cho vay có chặt chẽ thì ngân hàng sẽ nắm rõ dòng vốn cho vay của mình hiện được sử dụng như thế nào, có đúng mục đích không, có hiệu quả không. Điều khó là cán bộ tín dụng phải tiến hành kiểm soát món vay như thế nào cho khoa học, đảm bảo chất lượng tín dụng an toàn, bền vững.

Để nâng cao chất lượng công tác thẩm định, cần phải chuẩn hoá hệ thống các chỉ tiêu, phương pháp thẩm định; bên cạnh đó tiến hành công tác nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ tín dụng.

3.2.7. Giải pháp về hệ thống thông tin tín dụng

Để các thông tin phục vụ cho công tác hoạt động tín dụng có thể phát huy hiệu quả cao nhất, có thể truy cập dễ dàng cho các mục đích sử dụng khác nhau của các cán bộ tín dụng hay các cấp phê duyệt, hệ thống thông tin của chi nhánh cần phải được sắp xếp phân loại một cách khoa học theo những tiêu thức khác nhau như:

- Các thông tin pháp lý cập nhật có liên quan đến hoạt động tín dụng: Các văn bản, quy chế của ngân hàng, các văn bản hướng dẫn chỉ đạo của GPBank, Ngân hàng Nhà nước.

- Thông tin về khách hàng: Hiện nay cán bộ tín dụng khai thác thông tin về khách hàng dựa trên báo cáo tài chính, trong khi báo cáo tài chính do khách hàng lập thường không qua kiểm toán, không có cơ quan chức năng xác định tính trung thực của báo cáo. Do đó, Chi nhánh cũng phải có đối sách thích hợp để đảm bảo thông tin thu nhận được từ doanh nghiệp là chính xác.

- Thông tin về thị trường: cán bộ tín dụng còn phải khai thác thông tin mang tính chất thị trường về sản phẩm khách hàng kinh doanh như: tình hình cung cầu, giá cả, cạnh tranh, đặc biệt là thị trường bất động sản, thị trường các mặt hàng xuất nhập khẩu... Thông tin trong nước và thị trường quốc tế, sự ổn định hay thay đổi về chính sách xuất nhập khẩu nói chung.

- Thông tin về các khách hàng có quan hệ với ngân hàng.

- Thông tin về thực trạng và dự báo xu hướng phát triển của các ngành kinh tế: thương mại, dịch vụ, công nghiệp, xây dựng, nông nghiệp, lâm nghiệp...

Chi nhánh xây dựng hệ thống thông tin quản lý rủi ro tín dụng, đảm bảo cung cấp thông tin, cơ sở dữ liệu về hoạt động tín dụng chính xác và thường xuyên cập nhật giúp cho nhà lãnh đạo ngân hàng quản lý hiệu quả hoạt động tín dụng, hạn chế tổn thất. Vì vậy, hệ thống thông tin quản lý rủi ro tín dụng bao gồm hai loại thông tin: (1) Thông tin vĩ mô gồm: môi trường kinh tế, chính sách kinh tế nhà nước, văn bản quy phạm pháp luật; (2) Thông tin phục vụ quản lý hoạt động tín dụng của ngân hàng bao gồm: báo cáo trực trạng tín dụng (từng chi nhánh), dự báo xu hướng phát triển tín dụng, báo cáo tổng kết hoạt động tín dụng..

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

- Kiến nghị Ngân hàng Nhà nước tiến hành rà soát các văn bản chồng chéo, thiếu tính đồng bộ, tạo sự ổn định trong việc ban hành và thực thi các văn bản pháp luật, phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế.

- Kiến nghị Ngân hàng Nhà nước hoàn thiện môi trường pháp luật theo hướng minh bạch, thông thoáng, ổn định, đảm bảo sự bình đẳng, an toàn cho các chủ thể tham gia vào thị trường hoạt động có hiệu quả.

- Kiến nghị Ngân hàng Nhà nước tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành quy định của pháp luật về hoạt động tín dụng, kịp thời phát hiện và có biện pháp xử lý ngay, kiên quyết đối với mọi hành vi vi phạm nhằm ngăn chặn ngay sai phạm và định hướng hoạt động cho các ngân hàng thương mại khác. Tiếp tục triển khai mạnh mẽ

việc đổi mới công tác thanh tra, giám sát ngân hàng. Thanh tra tại chỗ sẽ nâng cao hiệu lực cho việc xử lý các vi phạm. Dựa trên các tài liệu chứng minh không tuân thủ các quy định của pháp luật do nguyên nhân chủ quan hay khách quan để cơ quan thanh tra có cơ sở áp dụng các chế tài cụ thể. Thanh tra ngân hàng thông qua nghiệp vụ giám sát từ xa, cảnh báo kịp thời những sai phạm để các ngân hàng thương mại có biện pháp ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động tín dụng nói riêng.

- Kiến nghị trung tâm thông tin tín dụng của ngân hàng nhà nước CIC tiếp tục đẩy mạnh nâng cao chất lượng thông tin tín dụng, theo hướng cập nhật chính xác, đầy đủ thông tin về khách hàng quan hệ tín dụng với ngân hàng, đồng thời đa dạng hóa nguồn thông tin để các ngân hàng thương mại tham khảo trong quá trình xét duyệt cho vay, nâng cao chất lượng thẩm định cho vay. Ngân hàng Nhà nước cần mở rộng địa bàn, mở rộng thành viên được tham gia hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng nhằm tạo điều kiện cho các ngân hàng thực hiện hiệu quả các dịch vụ thanh toán cho khách hàng, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

3.3.2. Đối với GPBank Hội sở chính

- Kiến nghị Hội sở chính xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ phù hợp trong từng thời kỳ, xem xét cả ưu nhược điểm của từng loại sản phẩm, trên cơ sở đó tư vấn cho khách hàng tiếp cận sản phẩm theo cách có hiệu quả nhất. Ngoài ra, đối với các sản phẩm tín dụng truyền thống, GPBank cần duy trì và nâng cao chất lượng theo hướng hoàn thiện quá trình cung cấp sản phẩm đảm bảo tính công khai, minh bạch, đơn giản hóa thủ tục cho vay,...

- Kiến nghị Hội sở chính đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng cá nhân. Hiện nay, GPBank Chi nhánh Hà Nội đang thực hiện cho vay số lượng sản phẩm tín dụng cá nhân cung cấp tương đối đa dạng nhưng nhìn chung do nhiều lý do khác nhau mà sản phẩm cung cấp chủ yếu chỉ mới dừng lại ở sản phẩm truyền thống. Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng và nâng cao sự hài lòng của khách hàng cá nhân, một trong những giải pháp quan trọng đó là Hội sở chính cần phải đưa ra nhiều sản phẩm tín dụng đáp ứng được càng nhiều nhu cầu đa dạng của khách hàng.

- Kiến nghị Hội sở chính nâng cao chất lượng tuyển dụng và đào tạo cán bộ: Hội sở chính cần có chính sách bồi dưỡng thường xuyên và đào tạo nâng cao trình độ cán bộ nghiệp vụ, đặc biệt là cán bộ làm công tác tín dụng. Có như vậy chất lượng cán bộ luôn được nâng cao, sẽ là nền tảng góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

- Kiến nghị Hội sở chính hoàn thiện mô hình quản lý tại các chi nhánh, phòng ban, giám sự quản lý chéo chéo giữa các phòng, cung cấp thông tin thường xuyên cho các chi nhánh.

- Kiến nghị Hội sở chính định kỳ hoặc đột xuất đưa ra các báo cáo chuyên ngành về các lĩnh vực kinh tế khi cơ chế chính sách thay đổi không thuận lợi đến ngành, lĩnh vực có thể dẫn đến rủi ro. Định kỳ sáu tháng hoặc hàng năm, thậm chí đột xuất, Hội sở chính cần có những báo cáo phân tích xu hướng vận động và phát triển của từng ngành, từng địa phương và định hướng tín dụng từng thời kỳ cho các chi nhánh, có như thế hoạt động tín dụng sẽ đi đúng hướng và góp phần nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

3.3.3. Đối với chính quyền thành phố Hà Nội

- Kiến nghị chính quyền thành phố tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc mở rộng mạng lưới phòng giao dịch và phát triển dịch vụ tài chính trên địa bàn, giúp địa phương phát triển kinh tế và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

- Kiến nghị chính quyền thành phố tăng cường hỗ trợ về thông tin và đào tạo cho ngân hàng về quy định pháp lý và chính sách tín dụng mới, giúp ngân hàng hoạt động hiệu quả và an toàn.

- Kiến nghị chính quyền thành phố xây dựng môi trường làm việc cởi mở và minh bạch giữa chính quyền địa phương và ngân hàng, tạo điều kiện cho việc hợp tác và giao lưu thông tin để phát triển kinh tế địa phương.

KẾT LUẬN

Trong giai đoạn 2020- 2023, công tác quản lý tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội đã đạt được nhiều kết quả tốt, chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh dần được nâng lên. Tuy nhiên bên cạnh đó là những khó khăn, hạn chế vẫn còn tồn tại trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân.

Sau quá trình nghiên cứu, đề án đã đạt được các kết quả cơ bản sau:

- Đề án đã khái quát thành công khung nghiên cứu về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của chi nhánh ngân hàng thương mại. Trong đó, các vấn đề đã được luận giải rõ ràng gồm: khái niệm, các tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân của chi nhánh ngân hàng thương mại.

- Đề án đã phân tích thành công thực trạng chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội trong giai đoạn 2020- 2023 theo 02 nhóm tiêu chí đánh giá, gồm: các tiêu chí đánh giá khả năng sinh lời từ hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân và các tiêu chí sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân. Trong đó, hệ thống thông tin, số liệu cả sơ cấp và thứ cấp đã được sử dụng linh hoạt. Từ đó, đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu cùng các nguyên nhân dẫn đến những điểm yếu trong chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội.

- Đề án đã đề xuất được các phương hướng và một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội cho giai đoạn 2025- 2030. Những giải pháp được đề xuất đã bám sát vào kết quả nghiên cứu thực trạng và các điều kiện nguồn lực thực tế tại chi nhánh.

Trong khuôn khổ đề tài đề tài đề án, với kinh nghiệm thực tế của bản thân tôi chưa nhiều, những đề xuất chỉ là đóng góp nhỏ trong tổng thể các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội. Tác giả rất mong nhận được sự quan tâm, góp ý của các nhà khoa học, quý Thầy Cô giáo, anh chị và các bạn để bài đề án được hoàn thiện hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Dương Thị Hoàn (2020), Nâng cao chất lượng tín dụng tại các Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam, Luận án tiến sĩ, Học viện Tài chính, Hà Nội.
2. GPBank Chi nhánh Hà Nội (2020), Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội năm 2020, Hà Nội.
3. GPBank Chi nhánh Hà Nội (2021), Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội năm 2021, Hà Nội.
4. GPBank Chi nhánh Hà Nội (2022), Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội năm 2022, Hà Nội.
5. GPBank Chi nhánh Hà Nội (2023), Báo cáo kết quả hoạt động GPBank Chi nhánh Hà Nội năm 2023, Hà Nội.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS Tập 1, Nxb Hồng Đức, Hà Nội.
7. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS Tập 2, Nxb Hồng Đức, Hà Nội.
8. Hồ Diệu (2012), Giáo trình Tín dụng ngân hàng, Nxb Thống kê, Hà Nội.
9. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2019), Thông tư số 22/2019/TT-NHNN ngày 15/11/2019 quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Hà Nội.
10. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2020), Thông tư số 08/2020/TT-NHNN ngày 14/08/2020 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 22/2019/TT-NHNN ngày 15 tháng 11 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Hà Nội.
11. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021), Thông tư số 11/2021/TT-NHNN ngày 30/07/2021 quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, Hà Nội.
12. Nguyễn Văn Nhật (2021), Nâng cao chất lượng tín dụng đối với ngành công nghiệp hỗ trợ tại các Ngân hàng thương mại Việt Nam, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Hồ Chí Minh.
13. Nguyễn Văn Tuấn (2015), Giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Hồ Chí Minh.

14. Nguyễn Văn Thanh (2015), Chất lượng tín dụng hộ sản xuất tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh.
15. Phan Thị Cúc (chủ biên) (2009), Giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại, Nxb Giao thông vận tải, Hà Nội.
16. Phan Thị Thu Hà (2012), Ngân hàng thương mại, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
17. Quốc hội (2010), Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010, Hà Nội.
18. Quốc hội (2015), Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015, Hà Nội.
19. Quốc hội (2017), Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng số 17/2017/QH14 ngày 20/11/2017, Hà Nội.
20. Trần Thị Hồng Nhung (2017), Chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu- Chi nhánh Quảng Bình, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội.
21. Trần Thị Lương (2022), Hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Hợp tác xã Việt Nam- Chi nhánh Hà Tĩnh, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Đại Nam, Hà Nội.

PHỤ LỤC
PHIẾU ĐIỀU TRA KHÁCH HÀNG

Kính thưa Quý Ông/ Bà:

Tôi là Nguyễn Văn Phong - Học viên Cao học của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Hiện nay tôi đang thực hiện một đề tài khoa học nghiên cứu về chất lượng tín dụng khách hàng cá nhân tại GPBank Chi nhánh Hà Nội. Để cho việc nghiên cứu được khách quan, chính xác, làm cơ sở để đề xuất những kiến nghị phù hợp, trân trọng kính mời Quý Ông/ Bà trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Kết quả trả lời chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

Tôi cam kết bảo mật thông tin cá nhân, thông tin riêng của Quý Ông/ Bà.

Phần 1: Thông tin về khách hàng

Họ và tên khách hàng:

Tuổi:

Trình độ học vấn:

Điện thoại liên hệ:

Email:

Phần 2: Phần câu hỏi khảo sát

Quý Ông/ Bà trả lời các câu hỏi khảo sát bằng cách đánh dấu (X) vào lựa chọn cho mỗi câu hỏi với quy ước: 1 là *Rất không hài lòng*; 2 là *Không hài lòng*; 3 là *Trung bình*; 4 là *Hài Lòng*; 5 là *Rất Hài lòng*.

Stt	Nội dung đánh giá	Điểm				
		1	2	3	4	5
1	Thông tin về các sản phẩm, dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng					
2	Các sản phẩm, dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng					
3	Quy trình, thủ tục cung cấp các dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng so với các ngân hàng khác					
4	Lãi suất cho vay cá nhân của ngân hàng so với các ngân hàng khác					
5	Bảo mật thông tin khách hàng sử dụng các dịch vụ tín dụng cá nhân của ngân hàng					
6	Sự chính xác của các giao dịch với ngân hàng					

7	Tác phong làm việc của nhân viên ngân hàng					
8	Việc giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách hàng					
9	Cơ sở vật chất của ngân hàng					
10	Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ tín dụng khách hàng cá nhân của ngân hàng					

Xin trân trọng cảm ơn Quý Ông/ Bà!