

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN TUẤN MINH

KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM  
HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU  
(GPBANK) – CHI NHÁNH THỦ ĐÔ

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ  
NGÀNH QUẢN LÝ KINH TẾ

Hà Nội - 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN TUẤN MINH

KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM  
HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU  
(GPBANK) – CHI NHÁNH THỦ ĐÔ

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

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

*Người hướng dẫn khoa học:*  
TS. PHÙNG MINH THU THỦY


Hà Nội - 2024

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết rằng Đề án tốt nghiệp này do bản thân tôi thực hiện, chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong bản báo cáo này được thực hiện tại Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ đô hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ. Tôi đã đọc và hiểu các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu sự trung thực trong học thuật.

Hà Nội, ngày 11 tháng 11 năm 2024

**Học viên thực hiện**



**Nguyễn Tuấn Minh**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành đề án “*Kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu (GPBank) – Chi nhánh Thủ Đức*”, không chỉ là thành quả công sức của cá nhân mà còn là sự giúp đỡ, hỗ trợ từ thầy cô, đồng nghiệp, bạn bè.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới TS. Phùng Minh Thu Thủy và các thầy cô trong Trường Đại học Kinh tế Quốc dân đã tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành đề án.


Em xin chân thành cảm ơn Ngân hàng Thương mại Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu - Chi nhánh Thủ Đức tạo điều kiện thuận lợi để em thực hiện đề án. Em xin cảm ơn các anh chị các phòng ban đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt Đề án tốt nghiệp này.

Trong quá trình thực tập và hoàn thành Đề án, do trình độ, thời gian có hạn nên không thể tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Vì vậy, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô để bản Đề án tốt nghiệp của em được hoàn thiện hơn và bổ sung thêm các kiến thức thực tế cho bản thân mình.

Cuối cùng, em kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý.

Hà Nội, ngày 11 tháng 11 năm 2024

**Học viên thực hiện**



**Nguyễn Tuấn Minh**

# MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	I
LỜI CẢM ƠN .....	II
MỤC LỤC.....	III
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	VI
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HỘP .....	VII
TÓM TẮT ĐỀ ÁN.....	VIII
LỜI MỞ ĐẦU .....	1
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>6</b>
1.1.1. <i>Khái niệm rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....</i>	<i>6</i>
1.1.2. <i>Phân loại rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.....</i>	<i>6</i>
<b>1.2. KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>7</b>
1.2.1. <i>Khái niệm về kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân .....</i>	<i>7</i>
1.2.2. <i>Mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.....</i>	<i>7</i>
1.2.3. <i>Nguyên tắc kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân.....</i>	<i>7</i>
1.2.4. <i>Bộ máy kiểm soát rủi ro tín dụng cho vay khách hàng cá nhân.....</i>	<i>8</i>
1.2.5. <i>Công cụ, hình thức, nội dung và quy trình công cụ kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh của ngân hàng thương mại.....</i>	<i>9</i>
<b>1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b>	<b>12</b>
1.3.1. <i>Các nhân tố bên trong chi nhánh ngân hàng thương mại.....</i>	<i>12</i>
1.3.2. <i>Các nhân tố bên ngoài chi nhánh ngân hàng thương mại .....</i>	<i>12</i>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU (GPBANK) – CHI NHÁNH THỦ ĐỘ.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU – CHI NHÁNH THỦ ĐỘ.</b>	<b>14</b>
2.1.1. <i>Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....</i>	<i>14</i>
2.1.2. <i>Chức năng, nhiệm vụ .....</i>	<i>14</i>
2.1.3. <i>Cơ cấu tổ chức quản lý.....</i>	<i>15</i>

2.1.4. Quy trình cấp tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức..	17
2.1.5. Kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức..	20
<b>2.2. THỰC TRẠNG KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU – CHI NHÁNH THỦ ĐỨC.....</b>	<b>22</b>
2.2.1. Thực trạng bộ máy kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	22
2.2.2. Thực trạng công cụ, hình thức, quy trình và nội dung kiểm soát rủi ro tín dụng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí toàn cầu – chi nhánh Thủ Đức.....	26
<b>2.3. ĐÁNH GIÁ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU – CHI NHÁNH THỦ ĐỨC.....</b>	<b>36</b>
2.3.1. Đánh giá thực hiện mục tiêu kiểm soát của Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	36
2.3.2. Điểm mạnh trong kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	39
2.3.3. Những hạn chế trong kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	39
2.3.4. Nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cho ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức	41

<b>CHƯƠNG 3: PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU – CHI NHÁNH THỦ ĐỨC.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1. MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU – CHI NHÁNH THỦ ĐỨC.....</b>	<b>43</b>
3.1.1. Mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	43

3.1.2. Phương hướng hoàn thiện kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	43
<b>3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU – CHI NHÁNH THỦ ĐỨC.</b>	<b>44</b>
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện bộ máy kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức .....	44
3.2.2. Giải pháp hoàn thiện nội dung, hình thức, quy trình, công cụ kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	45
3.2.2.1. Giải pháp hoàn thiện công cụ kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	45
3.2.2.2. Giải pháp hoàn thiện hình thức và quy trình kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.....	46
<b>3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ</b> .....	<b>47</b>
3.3.1 Đối với Ngân hàng Nhà Nước.....	47
3.3.2. Đối với ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu.....	48
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>50</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>12</b>
<b>PHỤ LỤC 2</b> .....	<b>14</b>
<b>DANH SÁCH CÁ NHÂN THAM GIA PHÒNG VẤN</b> .....	<b>14</b>
<b>PHỤ LỤC 01</b> .....	<b>15</b>

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

<b>TT</b>	<b>CHỮ VIẾT TẮT</b>	<b>NGHĨA ĐẦY ĐỦ</b>
1	CBQHKH	Cán bộ quan hệ khách hàng
2	CBTD	Cán bộ thẩm định
3	CN	Chi nhánh
4	GPBANK	Ngân hàng TNHH MTV Dầu khí toàn cầu
5	HTTD	Hỗ trợ tín dụng
6	KHCN	Khách hàng cá nhân
7	MTV	Một thành viên
8	NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
9	NHTM	Ngân hàng thương mại
10	PGD	Phòng Giao dịch
11	PKD	Phòng Kinh doanh
12	TSC	Trụ sở chính



## DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HỘP

Bảng 2.1: Báo cáo tỷ trọng khách hàng tại CN Thủ đô giai đoạn năm 2021-2023 .....	20
Bảng 2.2: Báo cáo dư nợ GPBank – CN Thủ đô giai đoạn năm 2021-2023 ....	21
Bảng 2.3: Báo cáo lợi nhuận kinh doanh tại ngân hàng GPBank – CN Thủ Đô	22
Bảng 2.4: Cơ cấu nhân lực kiểm soát cho vay KHCN tại GPBank – CN Thủ đô .....	24
Bảng 2.5: Tình hình đào tạo bồi dưỡng nhân lực kiểm soát cho vay KHCN tại GPBank – CN Thủ Đô .....	25
Bảng 2.6: Quy định danh mục đánh giá đối với KHCN.....	28
Bảng 2.7: Thang điểm và xếp hạng đối với khách hàng cá nhân.....	31
Bảng 2.9: Báo cáo về dư nợ KHCN tại CN Thủ Đô .....	37
Bảng 2.10: Báo cáo về hoạt động xử lý dư nợ xấu KHCN tại CN Thủ Đô .....	38
Sơ đồ 1.1: Sơ đồ quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay tại chi nhánh ngân hàng thương mại .....	8
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức thuộc GPBank – CN Thủ Đô .....	15
Hộp 2.1. Kết quả phỏng vấn về thực trạng bộ máy kiểm soát tại CN Thủ đô - GPBank.....	25
Hộp 2.2: Kết quả phỏng vấn về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN trước khi giải ngân tại chi nhánh Thủ Đô - GPBank .....	32
Hộp 2.3: Kết quả phỏng vấn về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN trong khi giải ngân tại chi nhánh Thủ Đô - GPBank .....	34
Bảng 2.8: Kết quả thực hiện các hình thức kiểm soát sau khi cấp tín dụng KHCN (lũy kế) tại GPBank – Chi nhánh Thủ Đô.....	35
Hộp 2.4: Kết quả phỏng vấn về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN sau khi giải ngân tại chi nhánh Thủ Đô - GPBank .....	36

## TÓM TẮT ĐỀ ÁN

Đề án tốt nghiệp với đề tài “Kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên dầu khí toàn cầu – chi nhánh thủ đô” gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về kiểm soát rủi ro tín dụng trong khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu – Chi nhánh Thủ Đô.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu – Chi nhánh Thủ Đô.

Trong chương 1, tác giả nêu rõ cơ sở lý luận liên quan đến rủi ro tín dụng KHCN, kiểm soát từ đó đề xuất khái niệm liên quan đến kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN. Sau đó, trình bày cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng thương mại (bộ máy kiểm soát, hình thức, công cụ, quy trình)

Ở chương 2, tác giả phân tích về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN của Ngân hàng TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ đô trong giai đoạn 2021-2023. Qua đó, đánh giá về hoạt động tại chi nhánh, bộ máy kiểm soát, hình thức, quy trình, nội dung và công cụ được áp dụng hiện tại để thực hiện các mục tiêu nhằm xác định, chỉ rõ các điểm mạnh, điểm yếu còn tồn tại và đề xuất các giải pháp.

Trong chương 3, thông qua việc đánh giá để đề xuất các giải pháp cần thiết đối với Ngân hàng TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ đô và Hội sở cũng như NHNN. Trong đó, Ngân hàng TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ đô cần thực hiện các giải pháp nhằm thúc đẩy, nâng cao chất lượng liên quan đến chất lượng đội ngũ, cán bộ và mở các lớp đào tạo chuyên môn sâu, tách biệt chức năng của phòng kinh doanh. Đối với hình thức, quy trình và nội dung cần phải kiểm soát sau khi giải ngân phải được đề cao nhằm phát hiện các rủi ro phát sinh trong giải ngân và sau giải ngân; còn công cụ công nghệ thông tin cần phải nâng cấp hệ thống thông tin dữ liệu. Bên cạnh đó, các cơ quan cấp trên là Hội sở và NHNN cần tạo điều kiện, giúp đỡ và đồng hành cùng Ngân hàng TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ đô để nâng cao kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN.

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Hoạt động tín dụng được xem là hoạt động mang lại lợi nhuận lớn nhất và cũng là hoạt động có nhiều rủi ro nhất trong các hoạt động của các ngân hàng. Hậu quả của rủi ro tín dụng thường ảnh hưởng nặng nề đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng vì các khoản tín dụng thường chiếm đến từ 70 – 90% lợi nhuận cho ngân hàng, nếu phát sinh rủi ro tín dụng ngân hàng phải trích lập dự phòng rủi ro cao hơn theo từng mức nhóm nợ hoặc không thu được số tiền gốc sẽ làm giảm lợi nhuận kinh doanh và cơ cấu tài sản. Do đó, đối với 1 khoản tín dụng thì rủi ro tín dụng là khả năng xảy ra tổn thất khi khách hàng không còn đủ khả năng hoàn trả hoặc không hoàn trả theo hợp đồng tín dụng đã ký giữa ngân hàng và khách hàng.

Trong hoạt động cấp tín dụng (bao gồm hoạt động cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp,...), tỷ lệ cấp tín dụng khách hàng cá nhân thường chiếm tỷ lệ không hề nhỏ trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Năm 2023, là khoảng thời gian phục hồi của nền kinh tế sau thời gian chịu sự tác động từ đại dịch Covid – 19 năm 2021 – 2022 gây ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng hoạt động của doanh nghiệp toàn ngành, tỷ lệ cho vay khách hàng doanh nghiệp giảm. Từ đó, xu hướng chuyển sang ngành tín dụng bán lẻ đang ngày càng trở thành xu hướng của các ngân hàng thương mại nhằm tăng trưởng hoạt động kinh doanh. Nhưng hoạt động cấp tín dụng luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, nhất là khi nền kinh tế Việt Nam hiện nay đang chịu nhiều tác động từ bên ngoài, hoạt động sản xuất kinh doanh giảm có thể ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập của khách hàng gây ra nợ xấu.

Như vậy, ngân hàng cần nghiên cứu đề xuất nhằm kiểm soát được rủi ro tín dụng nhằm đo lường các mức rủi ro có thể có do các nhân số khách quan hay chủ quan gây ra, trên cơ sở đó tiến hành các hoạt động kinh doanh để đảm bảo rủi ro không vượt quá mức cho phép. Như vậy, mới góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng trong thời gian tới. Từ sự nhận thức trên đây, là cán bộ đang công tác tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ đô, với mong muốn sau khi hoàn thành lớp thạc sĩ Quản lý Kinh tế này, cá nhân em có thể đóng góp ý kiến để xây dựng hoạt động rủi ro tín dụng an toàn, khiến cho nó thực sự là công cụ để kiểm soát hoạt động của ngân hàng. Đó chính là lý do em chọn đề tài: “*Kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) Chi nhánh Thủ Đô.*”

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Xây dựng khung nghiên cứu về kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.

- Đề xuất giải pháp cần thực thi nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

**3.1. Đối tượng nghiên cứu:** Hoạt động kiểm soát rủi ro tín khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng thương mại.

**3.2. Phạm vi nghiên cứu:**

- *Nội dung:* Nghiên cứu hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân bao gồm hình thức, quy trình, công cụ.

- *Không gian:* Ngân hàng thương mại Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) – Chi nhánh Thủ Đức.

- *Thời gian:*

+ Số liệu thứ cấp về thực trạng hoạt động kiểm soát rủi ro cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) – Chi nhánh Thủ Đức thu nhập từ năm 2021-2023.

+ Số liệu sơ cấp về thực trạng hoạt động kiểm soát rủi ro cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại Trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) – Chi nhánh Thủ Đức thu nhập từ tháng 3/2024 đến tháng 6/2024.

## **4. Khung nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu**

**4.1. Khung nghiên cứu:**

<p><b>Nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trong khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Các yếu tố chủ quan</li> <li>+ Các yếu tố khách quan</li> </ul>	<p><b>Hoạt động soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh Ngân hàng thương mại:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bộ máy kiểm soát</li> <li>+ Nội dung kiểm soát</li> <li>+ Công cụ kiểm soát</li> <li>+ Hình thức và quy trình kiểm soát</li> </ul>	<p><b>Mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh Ngân hàng thương mại:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bảo vệ vốn và hỗ trợ thúc đẩy hoạt động tín dụng phát triển.</li> <li>+ Tăng doanh thu và giảm thiểu nợ quá hạn, nợ xấu thông qua việc quản lý, giám sát chặt chẽ</li> <li>+ Đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, bền vững và tuân thủ đúng theo các quy định của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật</li> </ul>
---	---	--

#### **4.2. Quy trình và phương pháp nghiên cứu**

**Bước 1:** Nghiên cứu cơ sở lý luận nhằm xác định khung nghiên cứu về kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng thương mại.

**Bước 2:** Thu nhập tổng hợp dữ liệu thứ cấp thông qua các số liệu báo cáo giai đoạn 2021-2023 và dữ liệu sơ cấp thông qua phỏng vấn các thành viên tham gia hoạt động kiểm soát rủi ro khách hàng cá nhân tại chi nhánh.

**Bước 3:** Trên cơ sở dữ liệu thu nhập được, xử lý và phân tích dữ liệu, tìm ra những nguyên nhân, các nhân tố ảnh hưởng, để tìm ra điểm mạnh và những tồn tại hạn chế trong việc kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng thương mại.

**Bước 4:** Dựa trên những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân phát hiện được để đề xuất một số giải pháp và kiến nghị để nhằm nâng cao hoạt động kiểm soát rủi ro tại chi nhánh ngân hàng thương mại.

#### **4.3. Phương pháp nghiên cứu**

##### *a) Phương pháp thu nhập số liệu thứ cấp*

- Tìm hiểu các thông tin về bộ máy, nội dung, công cụ, hình thức và quy trình kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) – Chi nhánh Thủ Đức.

- Nguồn thông tin: Thu nhập từ nguồn báo cáo cuối năm của Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) – Chi nhánh Thủ Đô; các quy định, văn bản của Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank); các luận văn, luận án, các bài báo trên các tạp chí, các hội thảo khoa học.

- Thời gian: giai đoạn 2021-2023.

- Mục đích: phân tích thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) – Chi nhánh Thủ Đô; xác định điểm mạnh, điểm yếu và nguyên nhân của điểm yếu.

*b) Phương pháp thu nhập số liệu sơ cấp (phương pháp phỏng vấn)*

+ Mục đích: Thu nhập thông tin, tìm hiểu sâu và đánh giá khách quan về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu – chi nhánh Thủ đô.

+ Đối tượng và nội dung phỏng vấn: tác giả phỏng vấn trực tiếp những người đại diện các phòng ban tham gia quá trình giải ngân cho vay khách hàng cá nhân (gồm Phòng KD, Phòng HTTD, các Phòng giao dịch) bằng những câu hỏi đã soạn sẵn và ghi chép nội dung trả lời của đối tượng tham gia phỏng vấn về các vấn đề thực tại đang diễn ra trong hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng KHCCN tại GPBank – Chi nhánh Thủ Đô (bao gồm về bộ máy kiểm soát, nội dung, quy trình, hình thức, công cụ)

+ Thời gian: Từ tháng 3/2024 đến tháng 6/2024.

+ Địa điểm: GPBank – chi nhánh Thủ Đô (75 Phương Mai, Giải Phóng, Hà Nội).

#### **4.4. Phương pháp xử lý số liệu**

Phân tích xử lý nguồn thông tin sơ cấp: Thông qua các ghi chép nội dung trả lời của đối tượng tham gia phỏng vấn, sẽ đánh giá và nhận diện tìm hiểu khách quan những vấn đề, nguyên nhân trong hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng tại chi nhánh.

Phân tích xử lý thông tin thứ cấp: Sau khi thu nhập đầy đủ cá thông tin liên quan tới nội dung nghiên cứu, luận văn sử dụng các phương pháp so sánh, phương pháp biểu mẫu, kết hợp với các nguồn tham khảo từ thực tế tại đơn vị để đưa ra kết luận, đề xuất đạt được mục đích nghiên cứu.

### **5. Kết cấu đề án**

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

*Chương 1: Cơ sở lý luận về kiểm soát rủi ro tín dụng trong khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.*

*Chương 2: Thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu - Chi nhánh Thủ Đức.*

*Chương 3: Giải pháp hoàn thiện kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu - Chi nhánh Thủ Đức.*

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. Rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân của chi nhánh ngân hàng thương mại

#### 1.1.1. Khái niệm rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân

*Tín dụng cá nhân là hình thức tín dụng mà trong đó NHTM đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho khách hàng cá nhân hoặc hộ gia đình sử dụng trong một thời hạn nhất định phải hoàn trả cả gốc và lãi với mục đích phục vụ đời sống hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh dưới hình thức hộ kinh doanh cá thể.* (Phạm Văn Dũng, 2020)

Theo Phan Thị Thu Hà (2023) “*Rủi ro tín dụng là khả năng xảy ra tổn thất đối với ngân hàng khi khách hàng không hoàn trả hoặc hoàn trả không đầy đủ theo hợp đồng tín dụng đã ký giữa ngân hàng và khách hàng*”

Trên cơ sở định nghĩa khái niệm về “Tín dụng cá nhân” và “Rủi ro tín dụng” và trong phạm vi của luận văn này. Có thể hiểu rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân là *khả năng xảy ra tổn thất đối với ngân hàng khi khách hàng cá nhân không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ được một phần hoặc toàn bộ nợ với khoản vốn đã được cấp theo hợp đồng tín dụng đã được ký kết giữa ngân hàng và khách hàng.*

#### 1.1.2. Phân loại rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân

Rủi ro tín dụng KHCN có thể phân loại theo căn cứ theo nguyên nhân phát sinh rủi ro có thể chia thành như sau:

- *Rủi ro khách quan*: là những rủi ro xuất phát từ nguyên nhân nằm ngoài phạm vi và kiểm soát của ngân hàng, có thể là những rủi ro bất khả kháng (thiên tai, chiến tranh,...) trực tiếp gây thiệt hại tài sản, nguồn tài chính của người vay vốn làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, chất lượng tín dụng của ngân hàng thương mại.

- *Rủi ro chủ quan*: là những rủi ro xuất phát từ (1) Phía khách hàng khi vay vốn: khách hàng sử dụng vốn sai mục đích; khả năng quản lý kinh doanh kém; cố tình cung cấp thông tin sai; thiếu thiện chí, không hợp tác trong việc trả nợ,....gây rủi ro trong hoạt động cho vay (2) Phía ngân hàng bao gồm: những hoạt động như đạo đức, trình độ



của cán bộ trong quá trình đánh giá, phân tích, kiểm tra để phân loại và đánh giá rủi ro các khoản vay; nơi lỏng quản lý, kiểm soát rủi ro,...

Rủi ro tín dụng KHCN theo quy trình cấp tín dụng khách hàng cá nhân:

- *Rủi ro trước khi cấp tín dụng khách hàng cá nhân*: rủi ro liên quan đến quá trình thẩm định, đánh giá và phân tích tín dụng theo hồ sơ và thông tin khách hàng thu nhập được, trước khi ra quyết định cho vay.

- *Rủi ro trong khi cấp tín dụng khách hàng cá nhân*: rủi ro phát sinh từ các tiêu chuẩn đảm bảo phải thực hiện đúng tiêu chuẩn theo quy định nội bộ và các văn bản quy phạm pháp luật (như: điều khoản hợp đồng, tài sản bảo đảm,...)

- *Rủi ro sau khi cấp tín dụng khách hàng cá nhân*: rủi ro liên quan đến hoạt động quản lý, giám sát khoản vay.

## **1.2. Kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân của chi nhánh ngân hàng thương mại**

### **1.2.1. Khái niệm về kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân**

Theo Nguyễn Thị Ngọc Huyền, Đoàn Thị Thu Hà và Đỗ Thị Hải Hà (2016) “*Kiểm soát là quá trình giám sát, đo lường, đánh giá và điều chỉnh hoạt động nhằm đảm bảo sự thực hiện theo kế hoạch.*”

Vậy có thể hiểu định nghĩa kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân là thông qua quá trình giám sát, đo lường, đánh giá và điều chỉnh trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nhằm hạn chế rủi ro và đảm bảo hoạt động của các ngân hàng thương mại thực hiện theo kế hoạch.

### **1.2.2. Mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân**

Mục tiêu của kiểm soát rủi ro cho vay KHCN là bảo vệ lợi ích của ngân hàng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nhằm:

- Bảo vệ vốn và hỗ trợ thúc đẩy hoạt động tín dụng phát triển là mục tiêu quan trọng nhất trên cơ sở kiểm soát được rủi ro, giảm thiểu tổn thất phát sinh từ RRTD.

- Tăng doanh thu và giảm thiểu nợ quá hạn, nợ xấu thông qua việc quản lý, giám sát chặt chẽ để đảm bảo rằng các khoản vay đều được thu hồi đầy đủ và an toàn.

- Đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, bền vững và tuân thủ đúng theo các quy định của NHNN và pháp luật.

### **1.2.3. Nguyên tắc kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân**

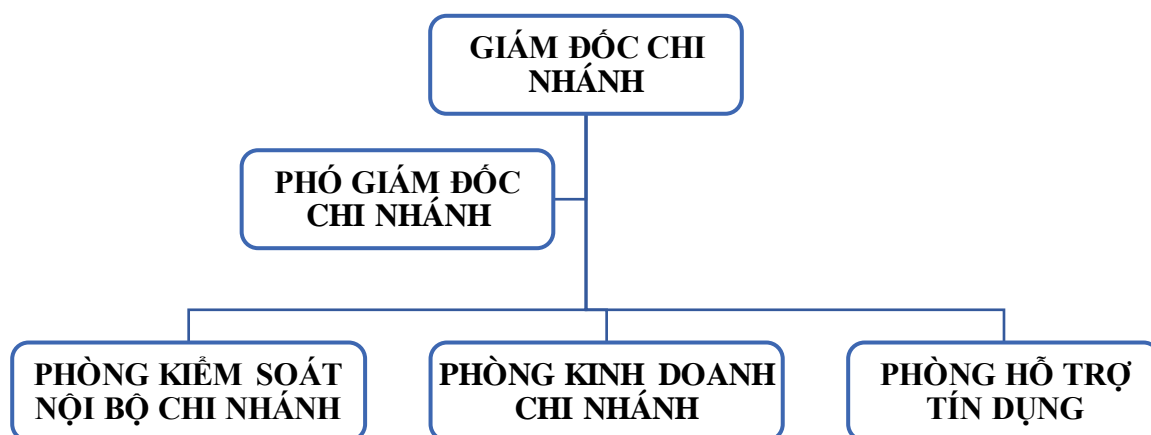
Để đảm bảo hiệu quả hoạt động cho vay KHCN đạt hiệu quả, ngân hàng cần tuân

thủ các nguyên tắc sau:

- Kiểm soát RRTD được đảm bảo thực hiện trong suốt quá trình từ tìm kiếm khách hàng, xem xét, thẩm định và phê duyệt quyết định cấp tín dụng, quản lý sau cấp tín dụng đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, quy định của NHNN và quy định nội bộ của ngân hàng
- Các chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận liên quan đến quản lý RRTD phải được xác định tách bạch, rõ ràng, tránh chồng chéo; tránh xung đột lợi ích hoặc tiềm ẩn nguy cơ xung đột lợi ích theo các quy định của pháp luật;
- Tất cả các hoạt động tín dụng có khả năng phát sinh rủi ro đều phải được quy định bằng văn bản, thiết kế các chốt kiểm soát rủi ro, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và quy định của NHNN.

#### **1.2.4. Bộ máy kiểm soát rủi ro tín dụng cho vay khách hàng cá nhân**

Hiện nay, cấu trúc kiểm soát trong hoạt động cho vay KHCN tại các NHTM thường được phân theo 03 tuyến bảo vệ độc lập theo đúng quy định tại thông tư số 13/2018/TT-NHNN ngày 18/5/2018. Tại các CN, thực hiện chức năng nhận dạng, kiểm soát, giảm thiểu rủi ro là các đơn vị kinh doanh, phòng hỗ trợ tín dụng đều thuộc tuyến bảo vệ thứ nhất và tùy theo từng quy mô NHTM cụ thể sẽ chia thành như sau:



**Sơ đồ 1.1: Sơ đồ quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay tại chi nhánh ngân hàng thương mại**

*(Nguồn: tác giả tự tổng hợp)*

- *Giám đốc chi nhánh:* Là người thực hiện chỉ đạo và đưa ra chủ trương, chính sách và là người chịu trách nhiệm cao nhất trong hoạt động kiểm soát rủi ro trong cho vay KHCN.

- *Phó Giám đốc chi nhánh:* Tham mưu cho giám đốc về hoạt động kiểm soát rủi

ro tín dụng KHCN, trực tiếp chỉ đạo theo phân công của Giám đốc, và chịu trách nhiệm trước Giám đốc về những lĩnh vực mình được phân công trong hoạt động kiểm soát rủi ro trong cho vay KHCN.

- *Phòng kiểm soát nội bộ (nếu có)*: thực hiện hoạt động kiểm tra tại các bộ phận cho vay KHCN đảm bảo thực hiện và tuân thủ đúng theo quy định, quy trình nội và và văn bản pháp luật của NHNN có liên quan để phát hiện các rủi ro phát sinh và báo cáo LĐ chi nhánh để có biện pháp khắc phục và hạn chế các rủi ro phát sinh.

- *Phòng kinh doanh*: chịu trách nhiệm quản lý rủi ro ở tầm vi mô, là bộ phận đầu mối thu nhận và tiếp xúc với khách hàng thường xuyên, nên bộ phận này thường tiếp nhận các rủi ro và phải đảm bảo rủi ro phải được kiểm soát rủi ro một cách hiệu quả trong phạm vi trách nhiệm của mình.

- *Phòng hỗ trợ tín dụng*: hỗ trợ hoạt động kinh doanh, kiểm soát tính đầy đủ, chính xác, hợp lệ của khoản vay trước khi hạch giải ngân khoản vay KHCN, giúp Ban Giám đốc thực hiện kiểm soát rủi ro và dưới sự hướng dẫn, giám sát của phòng rủi ro tại trụ sở chính.

#### ***1.2.5. Công cụ, hình thức, nội dung và quy trình công cụ kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh của ngân hàng thương mại***

Đối với công cụ kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân có thể chia thành như sau:

- *Công cụ pháp luật và quy định, chính sách của NHTM* : bao gồm Luật các Tổ chức tín dụng, những nghị định, thông tư hướng dẫn của NHNN về hoạt động cho vay và kiểm soát cho vay là những căn cứ buộc các TCTD phải tuân thủ. Ngoài ra, mỗi NHTM sẽ có các quy trình, quy định về cho vay và kiểm soát rủi ro cho vay KHCN được ban hành bởi TSC mà các bộ phận tham gia trong hoạt động kinh doanh.

- *Công cụ kế hoạch, báo cáo, cảnh báo sớm*: nếu xây dựng các mục tiêu, kế hoạch về hoạt động kiểm soát các chi tiết có thể giúp định hướng hoạt động và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

- *Công cụ kỹ thuật, công nghệ*: Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và kiểm soát rủi ro cho vay KHCN đều cần có máy móc, thiết bị, hệ thống phần mềm chuyên ngành hỗ trợ giúp cho hoạt động giải ngân, kiểm soát đạt hiệu quả cao hơn.

<b>Quy trình, hình thức</b>	<b>Nội dung</b>
Kiểm soát trước khi cấp tín dụng	<p><b>Nội dung trước khi cấp tín dụng:</b> giai đoạn sàng lọc khách hàng, quyết định việc cho vay hay không không đối với từng KHCN</p> <p>Nội dung kiểm soát là kiểm soát các thông tin liên quan đến khách hàng, tình hình tài chính, tài sản bảo đảm và các hồ sơ liên quan đến mục đích sử dụng vốn đảm bảo phù hợp, đầy đủ, hợp lý, hợp lệ và tuân thủ theo đúng danh mục hồ sơ quy định của từng NHTM và quy định của pháp luật.</p> <p>Để kiểm soát RRTD, các ngân hàng thương mại thường sẽ tiến hành đánh giá thông qua việc:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Thực hiện thu nhập và thẩm định theo đúng danh mục quy định</i></li> <li>- <i>Thông tin đánh giá từ Xếp hạng tín dụng nội bộ</i></li> <li>- <i>Tra cứu CIC</i></li> <li>- <i>Thông qua nhận diện rủi ro khách hàng qua việc thẩm định thực tế về tài sản bảo đảm, hoạt động kinh doanh,....</i></li> </ul>
Kiểm soát trong khi cấp tín dụng	<p><b>Quy trình và nội dung trong khi cấp tín dụng:</b> giai đoạn kiểm soát một lần nữa để đối chứng lại thông tin khách hàng, và đảm bảo đủ các điều kiện giải ngân.</p> <p>Nội dung kiểm soát tại đây các thông tin hồ sơ giải ngân, bao gồm: Giấy nhận nợ, các chứng từ mục đích vay vốn, hợp đồng tín dụng, đăng ký giao dịch đảm bảo,.. và các căn cứ để đảm bảo nguyên tắc giải ngân đúng mục đích để hạn chế rủi ro chủ quan về phía ngân hàng và đăng ký đảm bảo khoản vay thực hiện đúng theo quy định.</p> <p>Trước khi thực hiện giải ngân, ngân hàng sẽ đánh giá lại tính hợp lệ của hồ sơ: thông qua hồ sơ khách hàng, đánh giá tính chính xác, đầy đủ qua việc so sánh với danh mục hồ sơ vay vốn do ngân hàng quy định, và thực hiện đi đăng ký nghĩa vụ đảm bảo tài sản.</p>

<p>Kiểm soát sau khi cấp tín dụng</p>	<p><b>Quy trình và nội dung sau khi cấp tín dụng:</b> ngân hàng thực hiện giám sát khoản vay, đôn đốc để thu nợ, đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích, thu hồi nợ khoản vay và phát hiện sớm các rủi ro có thể phát sinh đối với khoản vay.</p> <p>Sau khi giải ngân, hoạt động sử dụng vốn vay của khách hàng chịu tác động từ nhiều yếu tố khách quan và chủ quan ảnh hưởng đến khả năng tài chính của khách hàng. Do đó, nội dung kiểm soát rủi ro là các nội dung là tình hình sử dụng vốn vay, tình hình tài chính, TSBĐ cho khoản vay, các giấy tờ liên quan khác liên quan đến mục đích vay vốn và giải ngân.</p> <p>Ngân hàng sẽ chủ động thực hiện thu nhập thông tin từ hoạt động thông qua kiểm tra định kỳ, đột xuất, theo dõi từ hệ thống phân loại nợ, đảm bảo khách hàng thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ nhằm phát hiện sớm các rủi ro phát sinh</p> <p><i>Các hình thức kiểm soát trong hoạt động sau cho vay:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hình thức kiểm soát định kỳ theo kế hoạch: là hoạt động theo kế hoạch của TSC, của ban lãnh đạo CN với mục tiêu nâng cao chất lượng cho vay, rà soát lại các quy trình thủ tục cho vay nhằm phát hiện các rủi ro đảm bảo chất lượng, hiệu quả cho vay KHCN.</li> <li>+ Hình thức kiểm soát đột xuất: là hoạt động thực hiện không theo kế hoạch, mà diễn ra khi TSC, BGD chi nhánh, phòng ban phát hiện được những rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay KHCN gây ảnh hưởng đến hoạt động và cần phải can thiệp nhằm hạn chế rủi ro với từng tình huống phát sinh.</li> </ul>
---------------------------------------	---

### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại chi nhánh ngân hàng thương mại**

#### **1.3.1. Các nhân tố bên trong chi nhánh ngân hàng thương mại**

- *Quan điểm của lãnh đạo chi nhánh NHTM*: là quan điểm của ban lãnh đạo chi nhánh trong hoạt động kiểm soát cho vay KHCN. Theo đó, các lãnh đạo nhận thức được tầm quan trọng trong hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN sẽ có những chỉ đạo, chủ trương, chính sách, biện pháp để tăng cường kiểm soát rủi ro trong cho vay KHCN sẽ tác động, ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN đến từng bộ phận tham gia và góp phần giảm thiểu rủi ro.

- *Đạo đức và năng lực, phẩm chất của đội ngũ nhân viên*: trong từng khâu trong hoạt động cho vay KHCN, đội ngũ nhân viên kinh doanh rất quan trọng vì là những người trực tiếp tiếp nhận rủi ro nên nếu đội ngũ được đào tạo và nắm vững quy trình nghiệp vụ và luôn đặt tinh thần kiểm soát rủi ro cao thì hoạt động KSRRTD đạt được các mục đích kiểm soát mà ngân hàng đã đề ra và ngược lại.

- *Ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng*: Nhờ áp dụng các hệ thống thông tin, công nghệ hiện đại như các ứng dụng phần mềm quản lý hồ sơ, cảnh báo sớm, ... có thể giúp hoạt động kiểm soát rủi ro cho vay KHCN hiệu quả hơn cũng như hoạt động quản lý, thu nhập, xây dựng thông tin về hoạt động cho vay đơn giản, nhanh chóng, Hệ thống công nghệ thông tin càng được đầu tư hiện đại, nhất là theo xu hướng ngày nay việc số hóa sẽ giúp cho việc giám sát, đo lường, phát hiện các rủi ro tốt hơn so với hoạt động lưu văn bản truyền thống.

#### **1.3.2. Các nhân tố bên ngoài chi nhánh ngân hàng thương mại**

- *Quy định pháp luật, quy định nội bộ ngân hàng*: Hoạt động kinh doanh của các NHTM chịu ảnh hưởng, giám sát, và thực hiện thông qua các quy định văn bản pháp luật nói chung và các quy định nội bộ nói riêng. Do đó, nếu các quy định phải đồng bộ, ổn định, rõ ràng, chi tiết thì hoạt động kiểm soát rủi ro trong cho vay KHCN tại các chi nhánh NHTM sẽ diễn ra đồng bộ hơn, hiệu quả cao. Ngược lại, nếu các quy định còn nhiều lỗ hổng nhất là các chính sách về hoạt động tín dụng, giao dịch đảm bảo, ... sẽ gây ảnh hưởng bất lợi đến hoạt động kiểm soát cho vay KHCN.

- *Ảnh hưởng xuất phát từ tình hình kinh tế - chính trị - xã hội*: Tình hình chính trị - kinh tế - xã hội trong nước ổn định tạo môi trường cho các chủ thể trong nền kinh tế thị trường phát huy tính sáng tạo để tăng trưởng, các hoạt động đầu tư sản xuất, kinh doanh tăng, có thể đảm bảo cho thu nhập, tài chính của KHCN và tạo thuận lợi trong việc kiểm soát rủi ro tín dụng. Ngược lại, nếu bất ổn về kinh tế - chính trị - xã hội có thể

ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất của các chủ thể kinh tế thu hẹp kinh doanh hoặc giảm lợi nhuận có thể ảnh hưởng đến thu nhập, tài chính của KHCN từ đó có thể tác động tiêu cực và gây rủi ro đối với khoản vay đó.

*- Nhân tố thuộc về khách hàng vay vốn*

Trong hoạt động cấp tín dụng KHCN, nếu được khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin một cách trung thực, chính xác cho NHTM thì bộ phận kinh doanh có thể kiểm soát rủi ro dễ dàng và xác định được các rủi ro tiềm ẩn, giám sát rủi ro khoản vay hiệu quả hơn. Ngược lại, nếu khách hàng không trung thực và cố tình che giấu thông tin về mục đích sử dụng vốn, tình hình thu nhập, tài chính hiện nay... có thể gây ra bất lợi trong hoạt động kiểm soát.

## **CHƯƠNG 2**

# **THỰC TRẠNG KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU (GPBANK) – CHI NHÁNH THỦ ĐÔ**

### **2.1. Khái quát về Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

#### **2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

Ngân Hàng Thương Mại Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên Dầu Khí Toàn Cầu (GPBank) là một ngân hàng thuộc 100% vốn nhà nước, với tiền thân là ngân hàng Thương mại nông thôn Ninh Bình và chuyển sang mô hình hoạt động là Ngân Hàng Thương Mại Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên Dầu Khí Toàn Cầu do Nhà nước sở hữu vào ngày 7/7/2015. Ngân hàng hiện tại có 1 hội sở chính, 80 chi nhánh, phòng giao dịch và 1.400 cán bộ, nhân viên trên khắp cả nước với mục tiêu phấn đấu trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng, hiệu quả, tin cậy.

GPBank thực hiện các hoạt động cơ bản bao gồm nhận tiền gửi, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán. Với nhiều năm hoạt động GPBank có tổng vốn điều lệ của ngân hàng GPBank là 3.018 tỷ đồng tính đến hết năm 2020 và gia tăng đều theo các năm.

Được sự đồng ý và chấp thuận của Ngân hàng nhà nước, GPBank đã thành lập CN Thủ Đô và đi vào hoạt động được gần 10 năm tại địa chỉ Tầng 1 và tầng 8 số 75 phố Phương Mai, Phường Phương Mai, Quận Đống Đa, Hà Nội. CN Thủ đô được đầu tư hiện đại, thân thiện theo chuẩn hệ thống nhận diện thương hiệu mới của GPBank để phục vụ mọi đối tượng khách hàng và luôn là chi nhánh dẫn đầu toàn hệ thống.

#### **2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ**

Chức năng, nhiệm vụ của ngân hàng GPBank – CN Thủ đô là đảm bảo thực hiện các nghiệp vụ được giao theo quyết định và được GPBank uỷ quyền hoạt động trên địa bàn, các nghiệp vụ chủ yếu được hoạt động là:

- *Huy động vốn*: tiếp nhận tiền gửi tiết kiệm dưới nhiều hình thức như tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn, và các loại tiền gửi khác trong nước và nước ngoài bằng Đồng



và các ngoại tệ khác, phát hành chứng chỉ tiền gửi và nhiều hình thức huy động vốn và lãi suất khác theo quy định GPBank.

- *Cho vay*: cung cấp các sản phẩm tín dụng, cấp tín dụng bằng nội tệ và ngoại tệ với các hình thức ngắn, trung và dài hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho các tổ chức, cá nhân hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam.

- *Thanh toán*: cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế theo quy định của ngân hàng.

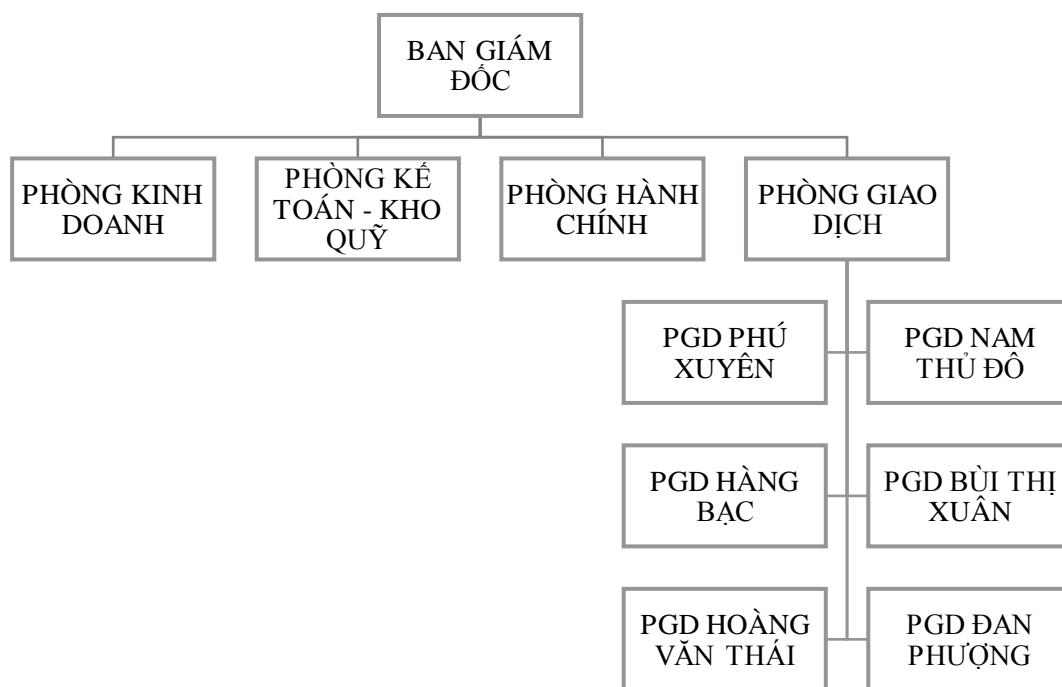
- *Bảo lãnh*: Phát hành thư bảo lãnh, tái bảo lãnh xác nhận bảo lãnh và một số hình thức khác theo quy định của ngân hàng.

- *Và một số dịch vụ khác*: thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ, tư vấn tài chính, phát hành thẻ ATM, mở tài khoản thanh toán, thu hộ,.....

Ngoài hoạt động nghiệp vụ được giao trên địa bàn, chi nhánh sẽ thực hiện một số các chức năng, nhiệm vụ khác như tham mưu, báo cáo cho Ban Giám đốc thực hiện về các hoạt động kinh doanh, quản lý tài chính, kiểm soát nội bộ, công tác kho quỹ,.... nhằm đưa ra các chính sách huy động vốn, cho vay, quản lý phù hợp với từng thời kỳ.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý

GPBank – CN Thủ Đô được tổ chức theo quy định của GPBank và tuân theo quy chế của NHNN và được thể hiện theo sơ đồ dưới đây:



**Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức thuộc GPBank – CN Thủ Đô**

(Nguồn: Phòng Hành chính chi nhánh)

Đội ngũ cán bộ, nhân viên CN Thủ Đô có hơn 80 cán bộ, công nhân viên với đầy

đủ năng lực được đào tạo bài bản, cùng với phong cách làm việc chuyên nghiệp, nghiêm túc được bố trí hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ như sau:

- *Ban giám đốc*: là người điều hành và chịu trách nhiệm chung về mọi hoạt động của chi nhánh trước Tổng Giám Đốc, NHNN. Các Phó Giám đốc được Giám đốc uỷ quyền một số nhiệm vụ và có quyền hạn nhất định. Trong cơ cấu ban giám đốc thì có 01 giám đốc và 02 phó giám đốc mỗi người phụ trách một mảng chính gồm kinh doanh tín dụng và kế toán – kho quỹ.

- *Phòng kinh doanh*: thực hiện như phòng kinh doanh trung tâm của CN Thủ Đô thực hiện các nhiệm vụ như thẩm định tín dụng, cho vay, bảo lãnh các khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và đầu mối trực tiếp thực hiện về các hoạt động như lập và quản lý kế hoạch kinh doanh, tìm kiếm khách hàng vay, xem xét, thẩm định và tư vấn cho Giám đốc trong việc cấp tín dụng cho khách hàng đảm bảo đúng quy định, chất lượng và xem xét nhưng khoản nợ phải xử lý rủi ro theo quy định, thực hiện phân loại nợ, trích lập, sử dụng dự phòng rủi ro, tổ chức thực hiện thu hồi nợ, kiểm tra thường xuyên tình hình khách hàng vay.

- *Phòng Kế Toán – Kho Quỹ*: (i) thực hiện hạch toán kế toán, quản lý chứng từ, lập các BCTC ngày, tháng, quý, năm; lập kế hoạch tài chính, thực hiện các hoạt động như giải ngân, thu lãi vay, thu nợ, hạch toán chi phí, thực hiện các hoạt động quản lý chi tiêu nội bộ, quản lý kho tài sản, (ii) thực hiện nghiệp vụ và các công việc liên quan như theo dõi các hoạt động tiền gửi, mở tài khoản khách hàng và chịu trách nhiệm quản lý hoạt động huy động vốn từ khách hàng, cung cấp dịch vụ thanh toán, xử lý hạch toán giao dịch và là đầu mối thanh toán quốc tế.

- *Phòng Hành Chính*: thực hiện các hoạt động tổ chức công tác hành chính, quản lý nhân sự, làm các hoạt động công tác tuyển dụng nhân sự, bố trí, phân công, bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật và thực hiện các lớp đào tạo nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, thực hiện các hoạt động theo chỉ đạo của Ban Giám Đốc và thực hiện mua sắm và quản lý trang thiết bị cho toàn chi nhánh và một số nhiệm vụ khác.

- *Phòng Hỗ trợ tín dụng*: Mặc dù hoạt động tại chi nhánh nhưng các cán bộ của phòng hỗ trợ được quản lý bởi Trung tâm HTTD tại Hội sở ngân hàng thực hiện công việc hỗ trợ kinh doanh để đảm bảo tuân thủ các quy định và kiểm soát rủi ro trước khi cấp tín dụng tại chi nhánh.

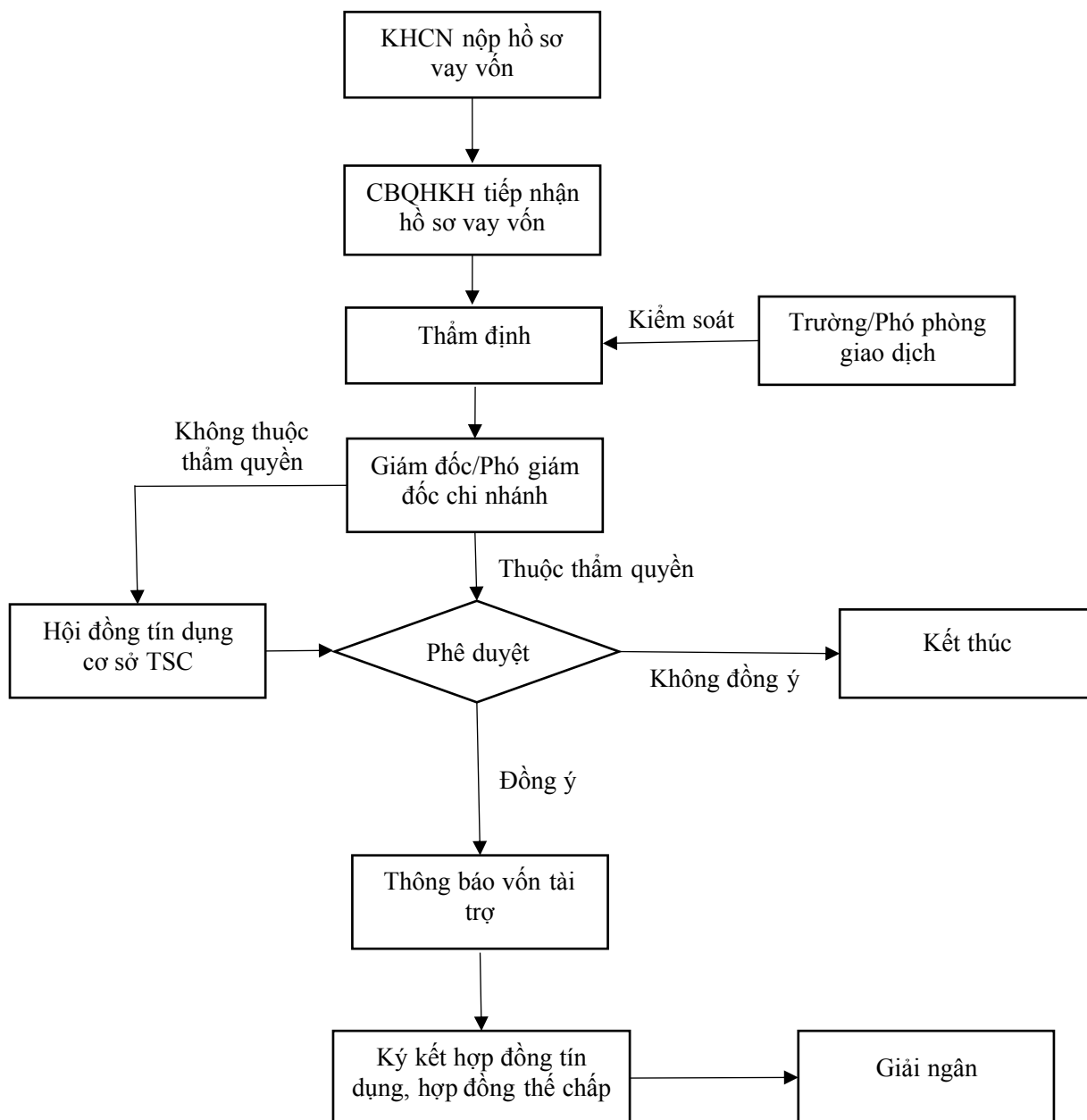
- *Các PGD trực thuộc chi nhánh, gồm 6 PGD*:

- PGD Phú Xuyên
- PGD Nam Thủ Đô
- PGD Đan Phượng
- PGD Hàng Bạc
- PGD Hoàng Văn Thái
- PGD Bùi Thị Xuyên

Địa bàn kinh doanh và KHCN của chi nhánh chủ yếu tại khu vực Hà Nội, thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn, cho vay, và các nghiệp vụ khác. Một PGD sẽ có 1 trưởng phòng và 1 phó phòng quản lý chịu trách nhiệm hoạt động trước Ban Giám đốc.

**2.1.4. Quy trình cấp tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

Quy trình cho vay KHCN tại GPBank – CN Thủ Đô được diễn ra thông qua các bước như sau:



**Sơ đồ 2.2: Lưu đồ quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng GPBank – CN Thủ đô**

*Nguồn: Phòng kinh doanh CN Thủ đô*

### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng:**

- CB QHKH sẽ tiếp nhận nhu cầu và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ đề nghị cấp tín dụng theo danh mục hồ sơ theo quy định.

- Khi tiếp nhận hồ sơ của khách hàng, CB QHKH kiểm tra hồ sơ khách hàng cung cấp; đối chiếu thông tin với các nguồn thông tin khác thu thập được để so sánh và kiểm tra tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ, trung thực của hồ sơ. Nếu có sự khác biệt/hoặc phát hiện có dấu hiệu nghi ngờ về hồ sơ thì yêu cầu khách hàng giải thích và/hoặc trực tiếp điều tra lại. Khi hồ sơ không đáp ứng được yêu cầu, CB QHKH cần tập hợp gửi khách hàng và yêu cầu bổ sung, sửa đổi cho phù hợp trong một lần sửa đổi, tránh đề nghị khách hàng yêu cầu bổ sung, sửa đổi lại nhiều lần.

### **Bước 2: Thẩm định khách hàng vay vốn**

- CBTĐ sẽ thẩm định chi tiết khách hàng về các nội dung (i) Xác định năng lực hồ sơ pháp lý, tài chính, mục đích sử dụng vốn, tính khả thi, nguồn và khả năng tài chính, kế hoạch sản xuất, kinh doanh dùng để trả nợ (ii) Đánh giá dựa trên lợi ích rủi ro khách hàng mang lại nếu cấp tín dụng cho KHCN (iii) Định giá TSBĐ và thẩm định tài sản bảo đảm có phù hợp với quy định của nội bộ về nhận TSBĐ, so sánh giá trị TSBĐ có đủ giá trị để đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng (iv) Thực hiện nhập liệu và xếp hạng tín dụng khách hàng theo quy định (iv) Soạn thảo và đề xuất cấp tín dụng, chuyển hồ sơ cho CBTĐ để đánh giá lại khoản vay trước khi trình cấp kiểm soát, phê duyệt.

### **Bước 3: Kiểm soát hồ sơ cấp tín dụng KHCN và đệ trình cấp phê duyệt**

Tiếp nhận hồ sơ CBTĐ trình, cấp kiểm soát (Trường hoặc Phó Phòng giao dịch/ Trường Phòng kinh doanh phụ trách mảng tín dụng) sẽ thực hiện đánh giá: (i) Thông tin chấm điểm do CB TĐ nhập theo quy định về chấm điểm và xếp hạng tín dụng hiện hành của GPBank, (ii) Thông tin thẩm định KHCN, mục đích vay vốn, kế hoạch kinh doanh để thực hiện phương án/dự án (đối với khách hàng vay kinh doanh) theo đề nghị cấp tín dụng tại Tờ trình thẩm định và phê duyệt quyết định cấp tín dụng, đảm bảo tính đầy đủ, phù hợp với hồ sơ, thông tin khách hàng cung cấp (iii) Xem xét các nhận định mà CB QHKH đưa ra về lợi ích/ rủi ro đối với khoản vay, đánh giá, đề xuất với cấp phê duyệt về việc cấp tín dụng để phù hợp với các quy định cấp tín dụng của pháp luật và nội bộ GPBank. (iv) Trao đổi lại với CB QHKH/CBTĐ để yêu cầu bổ sung, giải trình thông tin khách hàng nếu cần hoặc từ chối hồ sơ khách hàng nếu thấy việc cấp tín dụng không hợp lý, không hợp lệ. (v) Đồng ý đề xuất cấp tín dụng tại tờ trình thẩm định và đệ trình

cấp phê duyệt nếu chấp thuận cấp tín dụng khoản vay KHCN.

#### **Bước 4: Phê duyệt cấp tín dụng KHCN**

Sau khi kiểm soát khoản vay, nếu phê duyệt tại chi nhánh, BGD sẽ thực hiện các nội dung sau (i) Thực hiện phê duyệt chấm điểm xếp hạng tín dụng nội bộ theo quy định sau khi đã nhận hồ sơ trình của PGD/Phòng kinh doanh (ii) Xem xét đề xuất cấp tín dụng của Phòng KD CN/PGD và phê duyệt cấp tín dụng đối với khoản vay KHCN. Nếu phát hiện nội dung đề xuất phê duyệt cấp tín dụng không phù hợp với quy định của GPBank và/hoặc pháp luật, hoặc không kiểm soát được rủi ro, Giám đốc/Phó Giám đốc CN có quyền trả lại hồ sơ và yêu cầu thẩm định lại hoặc từ chối cấp

#### **Bước 5: Ký hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay (Các thủ tục sau khi phê duyệt khoản vay).**

Sau khi được cấp phê duyệt đồng ý cấp tín dụng cho KHCN, CB QHKH sẽ thông báo tới khách hàng và chuẩn bị hồ sơ khách hàng đầy đủ (bao gồm các hồ sơ theo danh mục như: hồ sơ pháp lý, tài chính, tài sản bảo đảm,..) cùng các hồ sơ khác theo đúng quy định của ngân hàng chuyển sang bộ phận HTTF để rà soát, kiểm soát và đánh giá khách quan lại khoản vay.

Phòng HTTD sẽ căn cứ vào nội dung được phê duyệt (số tiền cho vay, lãi suất, chương trình ưu đãi áp dụng,...) và hồ sơ thông tin của khách hàng để soạn hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp và sau đó cùng CBQHKH đi ký kết hợp đồng tại văn phòng công chứng và thực hiện đăng ký giao dịch đảm bảo khoản vay.

#### **Bước 6: Giải ngân**

Khi thực hiện các bước đầy đủ, khi khách hàng yêu cầu rút vốn cùng với hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp đã ký kết và có kết quả giao dịch đảm bảo của cơ quan có thẩm quyền. CB QHKH sẽ tiếp nhận hồ sơ giải ngân của khách hàng và chuyển cho phòng HTTD để rà soát và kiểm tra mục đích khoản rút vốn, tính hoàn chỉnh của hợp đồng/hồ sơ vay vốn, giải ngân (trong trường hợp được các cấp kiểm soát, phê duyệt đồng ý đề xuất giải ngân) rồi hạch toán đi tiền vào tài khoản.

#### **Bước 7: Giám sát và thu hồi nợ khoản vay**

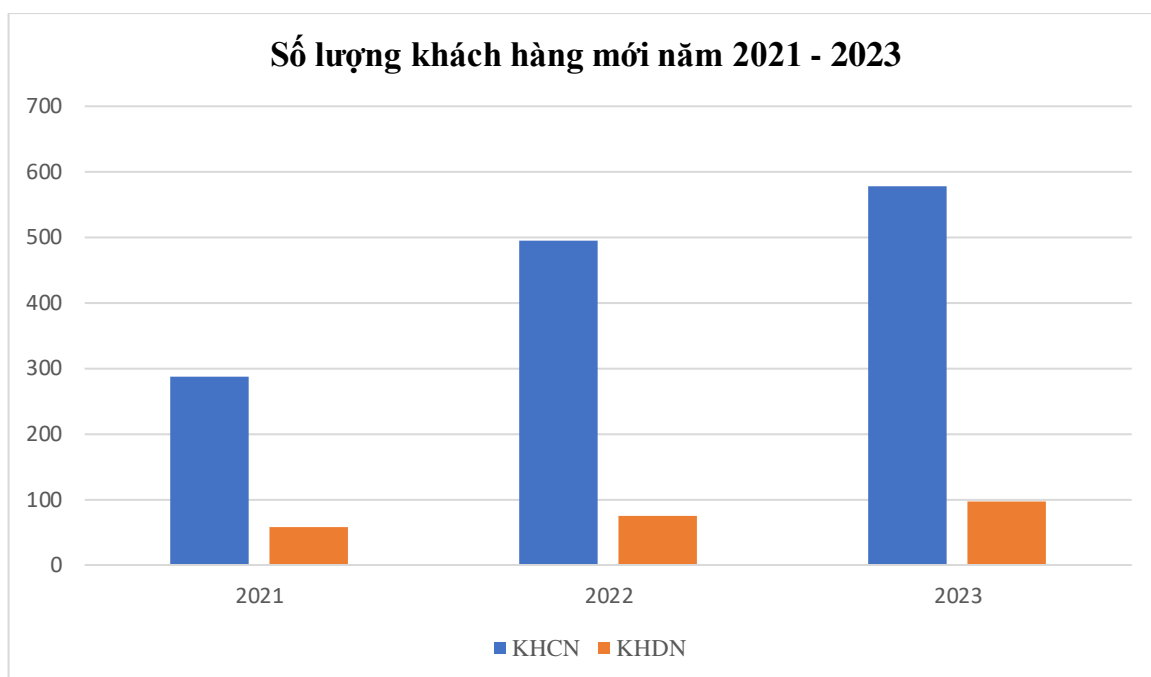
Sau khi giải ngân cho khách hàng, CBQHKH phải thực hiện đúng quy định là kiểm tra/ giám sát khoản vay nhằm đảm bảo giải ngân đúng người, đúng mục đích. Định kỳ hàng quý/ hàng năm, CBQHKH phải chủ động kiểm tra và có biên bản báo cáo về tình trạng tài sản bảo đảm, tình hình tài chính và tình trạng sử dụng vốn của khách hàng và đánh giá lại khách hàng để đảm bảo khả năng thu nợ hoặc có biện pháp xử lý kịp thời

khi phát sinh những dấu hiệu bất thường.

### **2.1.5. Kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

#### **2.1.5.1. Hoạt động cho vay KHCN**

**Bảng 2.1: Báo cáo tỷ trọng khách hàng tại CN Thủ đô giai đoạn năm 2021-2023**



Chỉ tiêu đánh giá	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Tỷ trọng KHCN/KH mới	68,31%	79,96%	81,27%%

*Nguồn: Phòng kinh doanh tại chi nhánh*

Với số lượng khách hàng tại chi nhánh cũng tăng trưởng từ 344 khách hàng năm 2021 đạt mức tăng trưởng 65,4% điều này đạt được vì nhu cầu tín dụng tăng nhanh trong quý 3,4/2022 và các ngân hàng lớn đều hết hạn mức tín dụng, ngân hàng đã thực hiện nhiều chính sách nhằm thu hút khách hàng. Năm 2023, mức tăng khách hàng tín dụng mới tăng 104 khách hàng tương ứng mức tăng 18,2% thấp hơn so với mức tăng 2022 nhưng vẫn đạt được mục tiêu 2023 khách hàng mới lũy kế là 480 khách hàng mới.

Nhìn vào chi tiết, số lượng KHCN mới đều có sự tăng trưởng ổn định và chiếm tỷ trọng cao trong số lượng khách hàng mới tại chi nhánh. Sự tăng trưởng mạnh đến từ năm 2022 đạt 445 KHCN mới chiếm tỷ trọng 79,96% (so với 235 KHCN mới và tỷ trọng 68,31% vào năm 2021). Tính đến 2023, số lượng KHCN mới tiếp tục tăng 20,22% đạt 547 khách hàng và tỷ trọng đạt 81,27% chiếm tỷ trọng khá cao trong danh mục khách hàng cho vay.

**Bảng 2.2: Báo cáo dư nợ GPBank – CN Thủ đô giai đoạn năm 2021-2023**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ Trọng	Số tiền	Tỷ Trọng	Số tiền	Tỷ Trọng
<b>KHCN</b>	589,86	85%	757,24	88%	924,25	88%
<b>KHDN</b>	105,48	15%	101,44	12%	120,17	12%
<b>Tổng</b>	695,34	100%	858,68	100%	1.044,42	100%

*Nguồn: Phòng kinh doanh chi nhánh*

Nhìn vào tổng quát, tổng dư nợ cho vay tại chi nhánh có tốc độ tăng trưởng cao tăng từ 695,36 tỷ đồng trong năm 2021 đạt đến con số 858,67 tỷ đồng vào năm 2022 (tương ứng mức tăng 23,5%) và vượt con số 1.000 tỷ đồng (là 1.044 tỷ đồng tương ứng mức tăng 21,6%) vượt kế hoạch cho vay năm 2023 đã đề ra là 914 tỷ đồng. Mặc dù chịu ảnh hưởng từ môi trường kinh tế xã hội, hoạt động cho vay của chi nhánh Thủ đô vẫn tăng trưởng tốt điều này đến từ các chương trình ưu đãi lãi suất hấp dẫn thu hút khách hàng, khả năng tiếp cận và duy trì mối quan hệ tốt.

Số lượng dư nợ KHCN tăng ròng liên tục qua các năm thể hiện chi nhánh đang ngày càng phát triển hoạt động cho vay KHCN trong giai đoạn 2021-2023. Trong giai

đoạn này, tình hình kinh tế- xã hội đang chịu ảnh hưởng từ đại dịch Covid -19 nhưng hoạt động cho vay KHCN tại chi nhánh GPBank Thủ đô vẫn tăng trưởng từ 589,86 tỷ đồng chiếm 85% tổng dư nợ năm 2021 và tăng 28,37% tương ứng 757,24 tỷ đồng dư nợ và đạt được mức dư nợ khá cao vào năm 2023 với kết quả là 924,25 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 88% trong tổng dư nợ toàn chi nhánh.

#### 2.1.5.2. Kết quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh

**Bảng 2.3: Báo cáo lợi nhuận kinh doanh tại ngân hàng GPBank – CN Thủ Đô**

*Đơn vị: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2021/2022		2022/2023	
				Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	19,21	29,23	13,51	10,02	51,21%	-15,72	-53,78%

*Nguồn: Phòng kinh doanh tại CN tổng hợp*

Từ bảng trên ta nhận thấy tổng thu nhập của chi nhánh có xu hướng giảm sau khi có tăng trưởng cao vào năm 2022. Cụ thể, lợi nhuận sau thuế đạt 29,23 tỷ đồng trong năm 2022 tăng 10,02 tỷ đồng so với năm 2021 tương ứng mức tăng trưởng là 51,21%. Sự tăng trưởng này đến sự phát triển cao dư nợ tín dụng cùng với nhu cầu vay lớn vào cuối năm 2022. Đến năm 2023, lợi nhuận giảm do tăng trưởng dư nợ thấp hơn so với năm 2022 cũng như nhu cầu giảm, lãi suất cho vay giảm, nhưng nguồn vốn huy động cao làm gia tăng chi phí nên lợi nhuận sau thuế sụt giảm còn 13,51 tỷ đồng tương ứng tỷ lệ giảm là 53,78%.

## 2.2. Thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô

### 2.2.1. Thực trạng bộ máy kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô

Căn cứ theo mô hình cơ chế quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng theo quy định nội bộ của chi nhánh được hoạt động theo mô hình quản lý rủi ro phân tán và GPBank – chi nhánh Thủ Đô là đơn vị thuộc tuyến bảo vệ thứ nhất có chức năng nhận dạng, đo



lượng, theo dõi, kiểm soát, giảm thiểu RRTD đối với từng khoản cấp tín dụng. Các đơn vị thuộc tuyến bảo vệ thứ nhất gồm: Ban lãnh đạo chi nhánh, các đơn vị kinh doanh và trung tâm HTTD (bao gồm cả Phòng HTTD tại các ĐVKD).

Trong hoạt động kiểm soát cho vay KHCN, các cá nhân và bộ phận sẽ có chức năng nhiệm vụ như sau:

- *Giám đốc chi nhánh*: chịu trách nhiệm trước TSC đối với hoạt động kiểm soát cho vay KHCN tại chi nhánh, là người có quyết định phê duyệt khoản vay, chỉ đạo và giám sát các phòng ban về hoạt động kiểm soát khoản vay.

- *Phó giám đốc phụ trách*: hỗ trợ, tham mưu cho Giám đốc chi nhánh trong công tác kiểm soát hoạt động cho vay KHCN, chịu trách nhiệm về hoạt động kiểm soát với các bộ phận mà Phó Giám đốc phụ trách quản lý.

- *Phòng kinh doanh*: đầu mối trong hoạt động cho vay tại chi nhánh, thực hiện kiểm soát bằng cách theo dõi; thực hiện phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro và báo cáo Ban giám đốc về các rủi ro phát sinh với các khoản nợ có vấn đề để có các biện pháp ứng xử phù hợp nhằm phòng ngừa và giảm thiểu RRTD trong hoạt động cho vay KHCN.

- *Phòng HTTD tại chi nhánh*: là bộ phận thuộc quản lý tại Phòng HTTD tại TSC chịu chỉ đạo trực tiếp của Tổng Giám đốc và khối Quản lý rủi ro thực hiện chức năng xử lý nghiệp vụ hỗ trợ tín dụng (soạn thảo hợp đồng, công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo,..); thực hiện nghiệp vụ kiểm soát (kiểm soát tính tuân thủ trong việc lập hồ sơ tín dụng, điều kiện giải ngân, kiểm soát trong khi giải ngân), thực hiện đánh giá báo cáo hoạt động kiểm soát cấp tín dụng KHCN tại chi nhánh và đưa ra kiến nghị cho ban lãnh đạo CN và TSC.

- *Các phòng giao dịch*: thực hiện cho vay và kiểm soát rủi ro đối với các khoản vay KHCN thuộc dư nợ quản lý tại phòng. Chủ động rà soát, kiểm tra, theo dõi khoản cấp tín dụng và báo cáo ban lãnh đạo nếu phát sinh rủi ro.

**Bảng 2.4: Cơ cấu nhân lực kiểm soát cho vay KHCN tại GPBank – CN Thủ đô***Đơn vị: người*

STT	Phân loại	2021	2022	2023
	<b>Tổng số</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>45</b>
<b>I.</b>	<b>Phân theo bộ phận</b>			
1	Ban giám đốc	2	2	2
2	Phòng Kinh doanh	10	9	12
3	Phòng Hỗ trợ tín dụng	6	7	7
4	Các phòng giao dịch	21	25	24
<b>II.</b>	<b>Theo thời gian làm việc lĩnh vực ngân hàng</b>			
1	Dưới 1 năm	8	6	12
2	Từ 1-3 năm	7	10	11
3	Trên 3 năm	17	21	22
<b>III.</b>	<b>Phân theo trình độ chuyên môn</b>			
1	Cử nhân	28	32	33
2	Thạc sĩ	8	11	12

*Nguồn: Phòng Hành chính GPBank – chi nhánh Thủ Đô*

Nhìn vào bảng ta có thể thấy, đội ngũ kiểm soát cho vay KHCN tại chi nhánh luôn đảm bảo về mặt trình độ chuyên môn, tất cả cán đều 100% có trình độ đại học trở lên, tuy nhiên tỷ lệ cận bộ được cử đi đào tạo hoặc tự nguyện tham gia đào tạo thạc sĩ còn khá khiêm tốn.

Ngoài ra, có thể thấy nhân lực tại chi nhánh khá biến động, nên cán bộ có thời gian làm việc từ dưới 1 năm đến 3 năm có xu hướng tăng và cao hơn các cán bộ làm việc trên 3 năm ( 24 người > 22 người). Tại chi nhánh, có nhiều cán bộ mới vào năm

2023 nên kinh nghiệm chưa phong phú không lường trước, nhận diện được các rủi ro phát sinh gây ảnh hưởng hoạt động kiểm soát rủi ro đối với các khoản vay KHCN nhất là quá trình thẩm định và giám sát khoản vay.

**Bảng 2.5: Tình hình đào tạo bồi dưỡng nhân lực kiểm soát cho vay KHCN tại GPBank – CN Thủ Đô**

STT	Phân loại	ĐVT	2021	2022	2023
1	Số lớp tập huấn kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ của Hội sở, CN tổ chức	Lớp	1	1	2
2	Số lượt cán bộ, nhân viên tham gia tập huấn	Người	39	43	45
3	Số cán bộ, nhân viên được cử đi, đăng ký các lớp đào tạo, chuyên môn	Người	0	0	2

*Nguồn: Phòng Hành chính GPBank – CN Thủ Đô*

Mặc dù số lượng người tham gia các lớp tập huấn là 100% nhưng số lượng lớp đào tạo tập huấn, hay các lớp đào tạo chuyên môn vẫn còn khá sơ sài, chưa được đề ý và thường được tổ chức bởi Ban lãnh đạo chi nhánh và mới dừng ở các nội dung vào hoạt động kinh doanh chưa có chương trình tập huấn cụ thể với hoạt động kiểm soát, thẩm định và đánh giá khách hàng.

**Hộp 2.1. Kết quả phỏng vấn về thực trạng bộ máy kiểm soát tại CN Thủ đô - GPBank**

Số lượng những cán bộ trẻ làm việc tại chi nhánh trong công tác hoạt động cấp tín dụng còn mới trẻ, kinh nghiệm còn hạn chế và thường được phân công về làm việc và được đào tạo qua kinh nghiệm của người cũ, người trước chỉ cho người sau. Do đó, các cán bộ trẻ không tập trung ngồi nghiên cứu các quy định để đến khi phát sinh vấn đề mới sửa gây nên rủi ro trong quá trình kiểm soát cũng như giải ngân khoản vay.

Các lớp đào tạo tại TSC, cũng như tại CN Thủ Đô còn hạn chế hầu hết chỉ tổ chức hoạt động chia sẻ kinh nghiệm chứ không có đào tạo chuyên sâu. Do đó, cần cải thiện hoạt động đào tạo để nâng cao nghiệp vụ cho vay KHCN, kiểm soát rủi ro trong cho vay KHCN đối với các cán bộ để nâng cao nghiệp vụ.

*Nguồn: Kết quả phỏng vấn, 2024*

### **2.2.2. Thực trạng công cụ, hình thức, quy trình và nội dung kiểm soát rủi ro tín dụng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí toàn cầu – chi nhánh Thủ Đức**

Về công cụ, hình thức, quy trình và nội dung kiểm soát rủi ro cho vay KHCN tại chi nhánh, tác giả thực hiện phương pháp phỏng vấn thông qua các câu hỏi với các cán bộ tham gia quá trình cấp tín dụng KHCN để có được góc nhìn khách quan và danh sách tham gia và câu hỏi sẽ trong Phụ lục của luận văn.

*- Công cụ pháp luật và các quy trình, chính sách tín dụng của ngân hàng thương mại GPBank – CN Thủ Đức*

Ngân hàng GPBank cũng như GPBank – chi nhánh Thủ Đức luôn tuân thủ các quy định về hoạt động tín dụng của các NHTM hiện tại đã được ban hành và sẽ được ban hành trong tương lai. Các luật quy định và ban hành hiện tại là:

- + Luật các TCTD 2017.
- + Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 31/12/2016 Quy định về hoạt động cho vay của TCTD, CN NH nước ngoài đối với khách hàng.
- + Thông tư 14/2023/TT-NHNN ngày 20/11/2023 quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của tổ chức tín dụng phi ngân hàng.
- + Thông tư 23/2020/TT-NHNN ngày 31/12/2020 quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng phi ngân hàng

Đối với các quy định về hoạt động cho vay KHCN, GPBank – CN Thủ Đức thực hiện theo quy định 1393/2018/QĐ-TGD ngày 10/12/2018 về Quy trình cấp tín dụng đối với Khách hàng tại Ngân hàng thương mại TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu (Quyết định 1393) tại quy trình đã nêu rõ các trình tự, thủ tục thực hiện cấp tín dụng đối với khách hàng và xác định trách nhiệm, nhiệm vụ của các đơn vị, cá nhân liên quan trong việc thực hiện cấp tín dụng và Quyết định số 1335/2018/QĐ-HĐTV ngày 29/11/2018 của Hội đồng thành viên Ngân hàng Thương mại TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu về việc ban hành Quy định chi tiết hoạt động cho vay đối với Khách hàng cá nhân (Quyết định 1335) trong đó quy định chi tiết các hoạt động trước, trong và sau khi cho vay.

Về quy trình kiểm soát rủi ro tín dụng, GPBank ban hành Quy định 1361/2018/QĐ-HĐTV về khung quản lý rủi ro tín dụng trong hệ thống Ngân hàng Thương mại TNHH MTV Dầu Khí Toàn Cầu ban hành các quy định chung trong việc quản lý, kiểm soát rủi ro tín dụng.

*- Công cụ kế hoạch, báo cáo, cảnh báo sớm:* Hiện nay, GPBank – CN Thủ Đức thực

hiện hoạt động theo kế hoạch đúng theo quyết định 1335 là kiểm tra đối với các khoản vay KHCN và thực hiện đánh giá lại 6 tháng/ lần. Các nội dung đánh giá lại gồm mục đích, hiệu quả sử dụng vốn vay, giá trị tài sản bảo đảm cho vay, đánh giá tình hình tài chính khách hàng, xếp hạng khách hàng và gửi lại báo cáo cho phòng HTTD tại CN để nhập liệu vào hệ thống của TSC.

Các đơn vị trong toàn hệ thống GPBank tuân thủ đúng, đầy đủ các quy định về báo cáo quản lý RRTD trong hoạt động theo quy định của GPBank, NHNN và các cơ quan quản lý trong từng thời kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các báo cáo sau:

- + Báo cáo năm: Báo cáo hàng năm về QLRR gửi NHNN.
- + Báo cáo quý: Báo cáo nội bộ về RRTD.
- + Các Báo cáo định kỳ khác: Báo cáo biến động DMTD hàng ngày, báo cáo phân tích
  - + DMTD hàng tháng, báo cáo suy giảm hạng tín dụng khách hàng.
  - + Các Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của NHNN/BLĐ hoặc khi có phát sinh bất thường.

- *Công cụ kỹ thuật, công nghệ*: Hiện nay các hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, chưa được thực hiện số hoá và quy trình này vẫn phải chuyển hồ sơ bằng cách giao trực tiếp, thông qua thư từ do hệ thống ngân hàng GPBank chưa xây dựng hệ thống dữ liệu lớn nhằm trao đổi thông tin qua mạng nội bộ khiến các CB QHKH phải in hồ sơ thông tin khách hàng thành văn bản giấy và vận chuyển cho CBTD gây ảnh hưởng đến quá trình thẩm định nhất là trong quá trình vận chuyển hồ sơ có thể thất lạc gây ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình đánh giá rủi ro khoản vay khách hàng cá nhân.

Ngoài ra, các thiết bị máy tính tại chi nhánh đều cũ và sử dụng các hệ điều hành máy tính thấp thường thấp dẫn đến quá trình soạn thảo văn bản, hay giải ngân đôi khi bị tình trạng, giật, lag máy hoặc hệ thống tổng của GPBank quá tải dẫn đến việc giải ngân bị chậm lại gây ra rủi ro lớn trong việc xác thực số tiền đã giải ngân hay chưa.

*Thực trạng nội dung, quy trình, hình thức kiểm soát rủi ro khi cho vay KHCN tại GPBank – CN Thủ Đức*

*Đối với nội dung, quy trình, hình thức kiểm soát rủi ro trước khi cấp tín dụng KHCN*

Tại CN Thủ Đức, trong hoạt động kiểm soát thẩm định trước khi cho vay thì luôn phải đảm bảo thông tin khách hàng cung cấp luôn được xác minh, đối chiếu. Thực tế hoạt động này diễn ra thông qua việc trao đổi từ CB QHKH, CBTD với khách hàng để nhận hồ sơ, lưu hồ sơ, đưa CB TD thẩm định lại thông tin và trình cấp kiểm soát, cấp phê duyệt để đưa ra quyết định thiết lập quan hệ tín dụng đối với KHCN, việc thu nhập thông tin phải đảm bảo tối thiểu các nội dung sau:

**Bảng 2.6: Quy định danh mục đánh giá đối với KHCN**

TT	NỘI DUNG	TẠI GPBANK			
		CB QHKH	CB TĐ	Cấp kiểm soát	Cấp phê duyệt
<b>1</b>	<b>Pháp lý khách hàng và các yếu tố phi tài chính</b>				
	Thuộc đối tượng cho vay	x	x	x	x
	Lịch sử quan hệ tín dụng	x	x	x	x
	Tình trạng hôn nhân	x	x	x	x
	Khách hàng liên quan	x	x	x	x
	Hộ khẩu thường trú, đăng ký tạm trú	x	x	x	x
	Tình trạng sức khỏe	x	x	x	x
	Trình độ học vấn	x	x	x	x
	Kinh nghiệm trong lĩnh vực công tác	x	x	x	x
	Các nội dung khác	x	x	x	x
<b>2</b>	<b>Phương án vay vốn</b>				
	Mục đích vay vốn	x	x	x	x
	Phương án sử dụng vốn	x	x	x	x
	Vốn tự có tham gia vào phương án	x	x	x	x
	Các nội dung khác	x	x	x	x
<b>3</b>	<b>Tình hình tài chính</b>				

	Nguồn thu nhập để trả nợ	x	x	x	x
	Thu nhập sau khi trừ đi chi phí	x	x	x	x
	Các nội dung khác	x	x	x	x
<b>4</b>	<b>Tài sản bảo đảm</b>				
	Đối tượng nhận làm TSBĐ	x	x	x	x
	Chủ sở hữu TSBĐ	x	x	x	x
	Điều kiện nhận TSBĐ	x	x	x	x
	Tình hình thanh khoản, hiện trạng TSBĐ	x	x	x	x
	Tính pháp lý của TSBĐ	x	x	x	x
	Giá trị cấp tín dụng tối đa	x	x	x	x
	Nghĩa vụ đảm bảo	x	x	x	x
	Khả năng quản lý TSBĐ	x	x	x	x
	Khả năng thu hồi TSBĐ	x	x	x	x
	Các nội dung khác	x	x	x	x

*Nguồn: Pháp chế GPBank*

Đối với công tác nhận dạng rủi ro, tại quy trình cũng chỉ ra các trách nhiệm của các bộ phận tham gia tại quá trình vay vốn, được cụ thể như sau:

+ CB QHKH: (i) nỗ lực trao đổi với khách hàng để thu nhập đầy đủ hồ sơ, tài liệu, thông tin, để nắm rõ thực tế khách hàng để đánh giá mức độ tin cậy (ii) Bảo đảm tính chính xác, chân thực của thông tin, hồ sơ do khách hàng cung cấp (iii) đề xuất phê duyệt cấp tín dụng và đánh giá khả năng trả nợ, rủi ro đối với khoản vay KHCN.

+ CBTĐ: Thực hiện rà soát, hồ sơ, thẩm định, lập tờ trình thẩm định KHCN

+ Trưởng/phó phòng kinh doanh/PGD: (i) Rà soát thông tin theo đánh giá của CB

QHKKH, CB TĐ; (ii) đưa ra ý kiến đối với đề xuất của cán bộ QHKKH, CBTĐ và trình cấp phê duyệt đối với khoản vay.

+ Trách nhiệm của CN/GĐ: Có trách nhiệm trực tiếp, đầy đủ, toàn diện đối với hoạt động cấp tín dụng tại đơn vị mình, thẩm định và quyết định cấp tín dụng theo đề xuất; quản lý khách hàng.

Về quy trình đảm bảo nguyên tắc minh bạch, rõ ràng mỗi bộ hồ sơ đều được đánh giá qua 02 người và được trình qua các cấp nhằm phát hiện sớm và nhận dạng các rủi ro:

- *Nhận diện rủi ro thông qua thẩm định thực tế*: Dựa theo các thông tin khách hàng cung cấp cho bộ phận kinh doanh, và qua khảo sát tình hình tại địa phương và hoạt động kiểm tra thực tế nhằm có cái nhìn đánh giá khách quan để đánh giá thực trạng kinh doanh, hoạt động thu nhập của khách hàng. Việc đi thực tế giúp xác minh lại thông tin khách hàng cung cấp từ đó nhận diện được các rủi ro có thể xảy ra. Việc thẩm định thực tế rất quan trọng nhiều trường hợp khách hàng thực hiện làm giấy tờ, chứng từ mục đích vay vốn không đúng mục đích vay theo đề nghị. CB QHKKH, CBTĐ thực hiện đánh giá mức độ rủi ro có thể xảy ra và ghi nhận trong tờ trình thẩm định nhằm đề xuất cho Trưởng/phó PGD và Ban lãnh đạo nắm được rủi ro bao gồm định tính và định lượng để đưa ra các giải pháp, biện pháp theo quy định nhằm bảo vệ nguồn vốn tại ngân hàng.

- *Nhận diện thông qua thông tin của hệ thống ngân hàng (CIC) và hệ thống xếp hạng tín dụng*

Thông qua các thông tin do khách hàng cung cấp, khách hàng sẽ dựa vào hồ sơ pháp lý để tra cứu thông tin tín dụng của NHNN để xác định uy tín trả nợ của khách hàng và lịch sử tín dụng khách hàng trong quá khứ nhất là phải kiểm tra xem khách hàng có nợ xấu trong quá khứ hay không nhằm xác định các nguyên nhân trong quá khứ để nhận định khả năng phát triển trong tương lai, dự báo tổn thất có thể xảy ra. Ngoài ra, việc tiếp nhận thông tin CIC giúp sàng lọc khách hàng do hiện tại theo quy định sẽ không nhận KH thuộc nhóm nợ 3-5 và hạn chế nhận đối với KH thuộc nhóm nợ số 2.

Hoạt động đo lường rủi ro tại CN thường sử dụng là CBQHKKH đánh giá và nhập liệu trong Hệ thống Xếp hạng tín dụng nội bộ để đánh giá rủi ro tín dụng từng khoản vay và xếp hạng khách hàng khách hàng, CBTĐ, cấp kiểm soát tại chi nhánh sẽ thực hiện đánh giá quá trình nhập liệu và phê duyệt nội dung. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ sử dụng phương pháp chấm điểm theo thang điểm đảm bảo các yêu cầu của Hội sở về các chỉ tiêu định lượng, định tính khác nhau và tùy vào mục đích vay vốn (vay tiêu dùng hoặc vay kinh doanh) quả bảng sau:



**Bảng 2.7: Thang điểm và xếp hạng đối với khách hàng cá nhân**

<b>Điểm</b>	<b>Xếp loại</b>	<b>Mức độ rủi ro</b>	
Từ 91 đến 100	AAA	Thấp	Cấp tín dụng ở mức tối đa
Từ 81 đến dưới 91	AA	Thấp	Cấp tín dụng ở mức tối đa
Từ 75 đến dưới 81	A	Thấp	Cấp tín dụng ở mức tối đa
Từ 70 đến dưới 75	BBB	Trung bình	Cấp tín dụng theo phương án đảm bảo tiền vay
Từ 65 đến dưới 70	BB	Trung bình	Tập trung thu hồi nợ
Từ 60 đến dưới 65	B	Cao	Từ chối cấp tín dụng
Từ 55 đến dưới 60	CCC	Cao	Từ chối cấp tín dụng
Từ 50 đến dưới 55	CC	Cao	Từ chối cấp tín dụng
Từ 40 đến dưới 50	C	Cao	Từ chối cấp tín dụng
Dưới 40	D	Cao	Từ chối cấp tín dụng

*Nguồn: Ngân hàng TM TNHH MTV Dầu khí Toàn cầu*

Trên cơ sở thông tin của khách hàng cung cấp với mỗi khoản vay, khách hàng được xếp loại hạng tín dụng xác định tương ứng với các mức độ rủi ro theo hệ thống đánh giá. Trên cơ sở xác định kết quả xếp hạng và được thể hiện thông qua một bản báo cáo xếp hạng tín dụng, các cán bộ và các bộ phận sẽ dựa trên thông tin đó để đánh giá mức độ rủi ro của khách hàng.

*- Nhận diện thông qua xác định pháp lý, tài sản bảo đảm*

Hiện nay, chủ yếu TSBD mà GPBank – chi nhánh Thủ Đô tập trung nhận tài sản quyền sử dụng đất, tài sản trên đất, và các phương tiện (xe ô tô, xe tải,..). Hiện nay, việc định giá lần đầu cũng như đánh giá thực tế TSBD được thực hiện thông qua Phòng định giá của TSC nhằm đảm bảo rủi ro cũng như chuyên môn và giảm áp lực cho CB QHKH, các cán bộ định giá Trụ sở chính sẽ đánh giá độc lập tài sản của khách hàng và đưa ra các kiến nghị đối với chi nhánh nhằm đảm bảo tài sản đủ pháp. Nhờ đó, GPBank – CN

Thủ đô dựa vào báo cáo thẩm định TSBD để đánh giá, so sánh với quy định để lựa chọn khoản vay và không lựa chọn những tài sản bảo đảm không đảm bảo được khoản vay.

## **Hộp 2.2: Kết quả phỏng vấn về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN trước khi giải ngân tại chi nhánh Thủ Đô - GPBank**

Trong số các câu trả lời của những người nhận phỏng vấn đều đánh giá cao với ý kiến cho rằng chi nhánh đã đảm bảo thực hiện thu nhập, thẩm định đúng quy trình đầy đủ, áp dụng đúng các công cụ, quy trình để nhận dạng những khoản vay không phù hợp với quy định của TSC cũng như pháp luật. Như vậy có thể thấy rằng chi nhánh hiện tại đảm bảo có tỷ lệ cao trong việc tuân thủ những quy định đặt ra của TSC trong hoạt động nhận dạng rủi ro trước khi cho vay KHCN

Tuy nhiên, những người phỏng vấn đều chỉ ra hoạt động thu nhận hồ sơ và đánh giá hồ sơ khách hàng vẫn xuất hiện tình trạng một số CB QHKH, CBTĐ đôi khi chưa thu nhập đủ hồ sơ khách hàng đã soạn hồ sơ như tờ trình thẩm định và đánh giá mang tính “hình thức” hoặc chưa đánh giá đầy đủ tổng thể khoản vay nhất là những cán bộ mới dẫn đến tình trạng đánh giá sai lệch, thiếu tính khách quan dẫn đến rủi ro trong việc lựa chọn khách hàng. Ví dụ điển hình nhất là tình trạng soạn hồ sơ cho vay khách hàng và trình ban kiểm soát mới tra CIC và phát hiện khách hàng nợ xấu nhóm 2 hoặc tài sản không đủ để đảm bảo khoản vay thông qua báo cáo thẩm định tài sản bảo đảm.

Ngoài ra, có ý kiến cho rằng đối với hoạt động nhập liệu vào hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ tại chi nhánh chưa thực sự chặt chẽ và còn có tính “hình thức”, vì dữ liệu đầu vào của hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ bao gồm các chỉ tiêu định lượng (thông tin về pháp lý, tài sản bảo đảm, nguồn trả nợ và tài chính) và định tính (do đánh giá chủ quan của CB QHKH theo câu hỏi trong hệ thống xếp hạng tín dụng) đều do khách hàng cung cấp cho CB QHKH. Nên đôi khi CB QHKH nhập dữ liệu chỉ mang tính chất hình thức nhất là các chỉ tiêu định tính thường không được chú trọng có thể ảnh hưởng đến cách tính điểm và thay đổi kết quả.

*Nguồn: Kết quả phỏng vấn đội ngũ tham gia hoạt động cho vay KHCN*

*Đối với nội dung, quy trình, hình thức kiểm soát rủi ro trong khi cấp tín dụng KHCN*

*- Đánh giá tính hợp lệ của hồ sơ*

Sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt, CB QHKH sẽ gửi hồ sơ tín dụng cho chuyên viên HTTD theo biên bản bàn giao hồ sơ và ký nhận. Danh mục hồ sơ được quy định tại quyết định 1335. Chuyên viên HTTD kiểm soát hồ sơ KHCN, đảm bảo sự tuân thủ các điều kiện phê duyệt tín dụng và soạn thảo hồ sơ thể chấp, tín dụng và các văn

bản, sửa đổi bổ sung, Phụ lục cho khách hàng đảm bảo theo (i) nội dung phê duyệt quyết định cấp tín dụng của cấp có thẩm quyền (ii) Áp dụng theo mẫu hiện hành của GPBank và quy định pháp luật có liên quan. Trưởng/Phó phòng HTTD kiểm tra hồ sơ do chuyên viên HTTD soạn, ký kiểm soát và gửi cấp phê duyệt đồng ý.

Nếu cấp phê duyệt đồng ý với hồ sơ trên, sẽ thực hiện đi ký hồ sơ tại văn phòng công chứng và chuyên viên HTTD sẽ đi đăng ký giao dịch đảm bảo. Sau khi đăng ký giao dịch đảm bảo thành công theo giấy hẹn, khách hàng sẽ gửi yêu cầu chi nhánh NH rút vốn. CB QHKH soạn hồ sơ giải ngân và gửi CBTĐ, cấp kiểm soát rà soát cho ý kiến đảm bảo giải ngân đúng mục đích theo phê duyệt tại hồ sơ đề nghị cấp tín dụng và bàn giao toàn bộ hồ sơ vật lý cho phòng Hỗ trợ tín dụng để rà soát tính pháp lý, đầu đủ, hợp lý của hồ sơ tín dụng, bảo đảm tiền vay, các điều kiện phê duyệt tín dụng/ điều kiện giải ngân nhằm đảm bảo bảo tuân thủ nội dung theo phê duyệt tín dụng và các quy định hiện hành của GPBank.

*- Thẩm quyền phê duyệt và ký hồ sơ và giới hạn kiểm soát rủi ro*

Ngoài việc kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ chuyên viên HTTD thực hiện xác định thẩm quyền phê duyệt, ký hồ sơ và kiểm tra giới hạn kiểm soát rủi ro

Về thẩm quyền ký kết và phê duyệt tại chi nhánh được thể hiện tại Quyết định số 1333/2018/QĐ-HĐTV ngày 29/11/2018 về việc ban hành Quy định cấp quản lý giới hạn tín dụng đối với KHCN. Hiện nay, tại chi nhánh Thủ Đô thẩm quyền phê duyệt tại chi nhánh 3 tỷ đồng đối với KHCN, 5 tỷ đồng đối với KHDN. Trong trường hợp vượt thẩm quyền, thì khoản vay sẽ được chuyển lên kiểm soát tại Phòng Kinh doanh Hội sở chính để thẩm định lại và được Hội đồng tín dụng phê duyệt. Ngoài ra, tại chi nhánh cũng ban hành quyết định số 25/2023/QĐ-TDO ngày 24/8/2023 quy định thẩm quyền PGĐ phụ trách là 1,5 tỷ đồng.

Đối với giới hạn kiểm soát rủi ro tại GPBank, tỷ lệ nợ xấu tối đa không vượt quá 3% tổng dư nợ, chỉ tiêu này đặt ra và thay đổi hằng năm tùy theo tình hình kinh tế. Khi tỷ lệ nợ xấu cao phản ánh chất lượng hoạt động cho vay tại chi nhánh và Trụ sở chính sẽ có các biện pháp buộc các chi nhánh phải thay đổi hành vi để đạt được mục tiêu tỷ lệ mà trụ sở chính đề ra.

Đối với giải ngân, tỷ lệ nợ xấu đối với mỗi sản phẩm cho vay không quá 3%, chỉ số này có thể thay đổi theo từng thời kỳ. Nếu chi nhánh để dư nợ tại 01 sản phẩm cho vay nợ xấu vượt 3% (Dư nợ xấu tại sản phẩm/ Tổng dư nợ xấu sản phẩm) sẽ dừng cấp tín dụng đối với sản phẩm đó cho đến khi các chi nhánh thực hiện các biện pháp nhằm đưa tỷ lệ nợ xấu sản phẩm dưới 3%.

### **Hộp 2.3: Kết quả phỏng vấn về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN trong khi giải ngân tại chi nhánh Thủ Đô - GPBank**

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, mỗi cán bộ thực hiện trong khâu cấp tín dụng đều thực hiện đúng quy trình, khoản vay trước khi giải ngân đều thực hiện đều được kiểm soát bởi phòng HTTD trước khi giải ngân để đảm bảo tính tuân thủ.

Tuy nhiên, liên quan đến hoạt động phê duyệt, đối với Giám đốc khoản vay KHCN được giải ngân tối đa là 3 tỷ đồng và Phó giám đốc phụ trách được phê duyệt với khoản vay KHCN là 1,5 tỷ đồng. Tuy nhiên, khi Giám đốc trong quá trình thẩm định đã có phê duyệt trên tờ trình thẩm định uỷ quyền cho Phó giám đốc xử lý tiếp khiến những khoản vay trên 1,5 tỷ đồng mặc dù vượt thẩm quyền nhưng vẫn ký giải ngân khoản vay. Điều này, gây nên rủi ro tác nghiệp và đã có văn bản điều chỉnh tại TSC về vấn đề trên khi áp dụng sai quy trình, thẩm quyền trong hoạt động phê duyệt.

Ngoài ra, trong quá trình thực hiện lỗi sai thường thấy tại hoạt động này là hồ sơ vay vốn chưa đảm bảo tuân thủ, đầy đủ các quy định về danh mục hồ sơ tại ngân hàng do và hồ sơ trong quá trình soạn thường dính lỗi tác nghiệp, chính tả,... do hồ sơ khách hàng phần lớn theo quy định GPBank hiện nay quy định hồ sơ KHCN giải ngân chủ yếu vẫn in ký giấy 100%, nhiều hồ sơ và chưa được số hoá nên trong quá trình soạn thảo văn bản không thể tránh khỏi sai sót nên nội dung phải chỉnh sửa, đôi khi phải ký lại khách hàng và trình lại các cấp phê duyệt.

Do đó, với định hướng hoạt động ngân hàng ngày càng số hóa, cần phải xây dựng hệ thống dữ liệu chia sẻ đồng bộ để đảm bảo tránh sai sót trong hồ sơ giải ngân, hồ sơ tín dụng tránh các rủi ro tác nghiệp phát sinh và đẩy nhanh tiến độ giải ngân.

*Nguồn: Kết quả phỏng vấn đội ngũ tham gia hoạt động cho vay KHCN, 2024*

*Đối với nội dung, quy trình, hình thức kiểm soát rủi ro sau khi cấp tín dụng KHCN*

Hoạt động kiểm soát trong hoạt động này là nhằm giám sát các khoản vay sau khi đã giải ngân đảm bảo được sử dụng đúng mục đích, CB QHKH theo hình thức kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất các hoạt động kinh doanh, tình trạng tài chính, tài sản bảo đảm của khách hàng và phải có trách nhiệm đảm bảo tính chính xác đối với hoạt động này.

Đối với việc theo dõi rủi ro, được thực hiện kiểm soát tại từng cán bộ PGD và Phòng kinh doanh đảm bảo rằng các hoạt động kinh doanh sẽ luôn mang lại hiệu quả và thu nhập cho ngân hàng. Phòng kinh doanh sẽ là đầu mối tiếp nhận các công tin và quản lý chung đối với danh mục tín dụng tại chi nhánh. Hàng tháng, Phòng kinh doanh sẽ tổng hợp các khoản vay đến hạn định giá lại/ hoặc thẩm định lại hoặc các khoản vay

chậm trả và chuyển đến các phòng ban kinh doanh để đi định giá, thẩm định lại, đôn đốc khách hàng. Công việc này là yêu cầu bắt buộc theo quy trình kiểm soát rủi ro sau khi cấp tín dụng, từng CB QHKH và CB TĐ phải thực hiện và làm báo cáo định giá lại, báo cáo kiểm tra sử dụng vốn vay định kỳ,...

**Bảng 2.8: Kết quả thực hiện các hình thức kiểm soát sau khi cấp tín dụng KHCN (lũy kế) tại GPBank – Chi nhánh Thủ Đô**

STT	Phân loại	2021		2022		2023	
		Kế hoạch	Thực hiện	Kế hoạch	Thực hiện	Kế hoạch	Thực hiện
<b><i>Kiểm soát sau khi cấp tín dụng</i></b>							
1	Số hồ sơ được kiểm tra, giám sát sau khi cấp tín dụng	292	270	344	301	569	546
2	Tỷ lệ hồ sơ KHCN đều được kiểm tra, thẩm định sau khi cấp tín dụng(%)	100%	92,4%	100	88,5%	100	95,9%

*Nguồn: Phòng kinh doanh – Chi nhánh Thủ Đô*

Nhưng hình thức kiểm tra, giám sát khoản vay sau cho vay mặc dù được cải thiện đều qua các năm, nhưng hoạt động sau cho vay vẫn chưa đạt được theo mục tiêu đã đề ra và đến từ nhiều nguyên nhân do chính cán bộ QHKH/ đơn vị kinh doanh cho vay quản lý phải đi định giá định kỳ nhưng vẫn phải tập trung vào các chỉ tiêu tín dụng, kinh doanh hàng năm nên thường cán bộ QHKH/ đơn vị kinh doanh để quá hạn thời gian kiểm tra định kỳ, hoặc khách hàng đã phát sinh quá hạn họ không hợp tác,...

+ Về hoạt động kiểm soát định kỳ theo kế hoạch: Hội sở luôn có kế hoạch kiểm tra định kỳ vào tháng 1 và tháng 7 hàng năm kiểm tra theo phương pháp chọn mẫu hồ sơ tín dụng KHCN đã giải ngân để kiểm tra tính tuân thủ, chính xác và quy trình cho vay đảm bảo theo đúng quy định GPBank và đúng pháp luật.

+ Đối với hoạt động kiểm soát đột xuất trong giai đoạn 2021-2023, GPBank – chi nhánh Thủ đô rất ít và không được áp dụng.

## **Hộp 2.4: Kết quả phỏng vấn về thực trạng kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN sau khi giải ngân tại chi nhánh Thủ Đô - GPBank**

Các câu trả lời phỏng vấn đều có ý kiến chỉ ra rằng trong hoạt động kiểm tra, định giá lại thường xuyên xảy ra quá hạn và thực hiện mang tính hình thức, qua loa do công việc của CB QHKH vừa phải đảm bảo tiến độ kinh doanh và vẫn phải đánh giá lại theo quy định bắt buộc phải đến tận nơi trao đổi và có ký nhận của khách hàng nên việc kiểm tra sau vay chưa được các cán bộ chú trọng và còn mang tính chất đối phó.

Ngoài ra, về định giá lại TSBĐ các CB TĐ và CB QHKH thường thiếu hình ảnh, thông tin, kiến thức để đánh giá việc đánh giá TSBĐ do hoạt động định giá lần đầu là TSBĐ do Phòng định giá tại Hội sở đi định giá nhưng các định giá lại thì chi nhánh chủ động tự đi định giá do đó các cán bộ thiếu kiến thức hoặc không quá chú trọng nâng cao nghiệp vụ nên dẫn đến tình trạng này.

Do đó, để giảm tải công việc cho CBTĐ và CB QHKH có thể chuyển các công việc định giá lại TSBĐ cho phòng ban chuyên môn TSC vừa đảm bảo tính khách quan, chuyên môn đảm bảo rủi ro cho chi nhánh cũng như TSC.

*Nguồn: Kết quả phỏng vấn đội ngũ tham gia hoạt động cho vay KHCN*

### **2.3. Đánh giá kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

#### **2.3.1. Đánh giá thực hiện mục tiêu kiểm soát của Ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

Để thực hiện bảo vệ vốn và hỗ trợ thúc đẩy kinh doanh, chi nhánh đã thực hiện các hoạt động nhằm thu hồi vốn tại chi nhánh đối với những khoản nợ xấu từ nhóm 3-5, tích cực trao đổi thông tin và hoạt động cho vay KHCN tại chi nhánh những năm qua đều được đánh giá phát triển đồng đều, ngân hàng vẫn giữ được tỷ lệ nợ xấu dưới 3%, các món nợ xấu đã được thu hồi nhằm giảm chi phí

**Bảng 2.9: Báo cáo về dư nợ KHCN tại CN Thủ Đô***Đơn vị: đồng, %*

<b>Tiêu chí/ Năm</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Dư nợ cho vay KHCN (1)	589,868,666,793	757,224,734,895	924,254,734,895
Dư nợ quá hạn nhóm 2 (2)	1,511,474,025	1,701,121,220	2,492,174,919
Dư nợ xấu nhóm 3-5 (3)	20,121,126,020	16,705,490,062	16,243,077,969
Tổng dư nợ quá hạn (4=2+3)	21,632,600,045	18,406,611,282	18,735,252,888
Tỷ lệ nợ xấu = (4)/(1)	3.67%	2.43%	2.03%

*Phòng Kinh doanh – GPBank CN Thủ Đô*

Nhìn vào bảng 3.1, để thực hiện được mục tiêu tăng doanh thu và giảm thiểu nợ quá hạn và nợ xấu, ngân hàng đã tích cực chủ động rà soát để nỗ lực để giảm tỷ lệ nợ xấu và có thể thấy dư nợ quá hạn tại chi nhánh có xu hướng giảm qua các năm trong giai đoạn từ 2021-2023.

Nhìn vào chi tiết, tổng dư nợ quá hạn tại thời điểm 2021 là 21,6 tỷ đồng trong đó dư nợ quá hạn nhóm 2 là 1,5 tỷ đồng và dư nợ xấu nhóm 3-4 là 20,1 tỷ đồng. Sang đến năm 2022, thì nợ xấu nhóm 3 -5 có xu hướng giảm xuống còn 16,7 tỷ đồng do chi nhánh thu hồi được nợ thông qua hoạt động thu hồi nợ. Tuy nhiên 2023, tổng dư nợ quá hạn có dấu hiệu tăng nhẹ từ 18,4 tỷ đồng lên 18,7 tỷ đồng, trong đó dư nợ nhóm 2 tăng mạnh từ 1,7 tỷ đồng lên 2,49 tỷ đồng. Điều này cho thấy các khoản vay đang có dấu hiệu nợ nghi ngờ tăng và cần có các biện pháp nhằm ngăn chặn và nhận dạng sớm rủi ro có thể xảy ra.

Tuy nhiên, xét về tỷ lệ nợ xấu tại bảng 3.1, chi nhánh đã rất nỗ lực kiểm soát tỷ lệ nợ xấu đối với KHCN dưới 3% trong giai đoạn từ 2021 – 2023. Từ tỷ lệ 3,67% vào năm 2021 giảm mạnh xuống còn 2,43% vào năm 2022 và tiếp tục giảm vào năm 2023 là 2,03%. Điều này đạt được nhờ hoạt động cho vay KHCN tăng lên và được cải thiện về mặt số lượng và chất lượng. Đây là một kết quả của một văn hoá tuân thủ chặt chẽ trong việc kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay KHCN.

Đối với hoạt động giảm thiểu nợ xấu, nợ quá hạn thông qua việc quản lý, giám sát,

ngân hàng đã thực hiện các biện pháp phối hợp với các cơ quan ban ngành (tòa án) thúc đẩy quá trình thanh lý tài sản và thi hành án để thu hồi lại đầy đủ và được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.10: Báo cáo về hoạt động xử lý dư nợ xấu KHCN tại CN Thủ Đô**

Tiêu chí/ Năm	2021	2022	2023
Tổng số tiền thu hồi nợ xấu và nợ đã bán VAMC.	4,692,990,092	4,616,100,969	4,450,395,958
Số vụ việc khởi kiện được tòa thụ lý	1	5	1
Dư nợ khởi kiện thành công	862,872,000	3,367,175,978	1,277,568,072

*Phòng Kinh doanh – GPBank CN Thủ Đô*

Nhìn bảng trên, cho thấy chi nhánh đã rất nghiêm túc trong công tác thu hồi nợ và thực hiện công tác xử lý khoản vay có phát sinh. Năm 2021, số dư nợ thu được là 4,62 tỷ đồng và dư nợ khởi kiện 862 triệu đồng, và tiếp tục giữ vững vào các năm tiếp theo 2022 ( tổng số dư nợ thu được là 4,61 tỷ đồng, dư nợ khởi kiện thành công là 3,36 tỷ đồng), năm 2023 (4,45 tỷ đồng và dư nợ khởi kiện thành công là 1,27 tỷ đồng). Công tác thu hồi nợ này giúp ngân hàng không phải trích lập dự phòng rủi ro đối với những khoản vay phát sinh nợ xấu từ đó giảm chi phí tăng lợi nhuận.

Đối với hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, bền vững và tuân thủ theo đúng các quy định của NHNN và pháp luật, hiện nay, chi nhánh đã thực hiện đầy đủ đảm bảo 100% khoản cấp tín dụng mới đều được thực hiện theo đúng quy trình, qua đó sàng lọc được khách hàng không đảm bảo được khẩu vị rủi ro tại chi nhánh trước khi cấp tín dụng, hoạt động trong khi cấp tín dụng thì 100% đều được bộ phận HTTD rà soát lại để kiểm soát rủi ro về hồ sơ, và soạn hợp đồng tín dụng ký kết với khách hàng và thực hiện đăng ký giao dịch đảm bảo để giảm thiểu rủi ro khi có phát sinh xảy ra. Đối với hoạt động sau khi cấp tín dụng, chi nhánh đã xây dựng kế hoạch để thực hiện kiểm tra khách hàng sau khi giải ngân 15 ngày, 1 tháng và 6 tháng/ lần để đánh giá đảm bảo khách hàng sử dụng đúng mục đích cũng như phát hiện sớm các rủi ro phát sinh để thực hiện các biện pháp để giảm thiểu rủi ro và không làm ảnh hưởng đến hoạt ddoognj kinh doanh tại chi nhánh.



### **2.3.2. Điểm mạnh trong kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức**

Trong những năm qua, ban lãnh đạo chi nhánh Thủ Đức đã luôn quan tâm đến vấn đề kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN, và yêu cầu mọi cán bộ đều nắm và tuân thủ các quy định nội bộ ngân hàng, GPBank - CN Thủ Đức đã đạt được tỷ lệ nợ xấu/ tổng dư nợ dưới 3% nhờ thực hiện nghiêm quy trình tại ngân hàng và đạt được những ưu điểm sau:

- *Bộ máy kiểm soát tín dụng KHCN:* CN Thủ Đức đang từng bước nỗ lực nhằm hoàn thiện bộ máy kiểm soát tại chi nhánh, và các bộ phận trực tiếp thực hiện quá trình cho vay KHCN đều được phân rõ chức năng, nhiệm vụ trong từng khâu. Ngoài ra, chi nhánh có thực hiện hoạt động định kỳ trao đổi kinh nghiệm, tập huấn kiến thức chung để nâng cao nghiệp vụ.

- *Công cụ kiểm soát tín dụng KHCN:* Trong hệ thống công cụ kiểm soát cho vay KHCN, chi nhánh đã thực hiện đúng với quy định, quy trình của ngân hàng. Đáp ứng thực hiện tốt các hoạt động báo cáo định kỳ, năm theo đề nghị của Hội sở. Công cụ Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ được thực hiện nghiêm túc nhằm đánh giá đo lường rủi ro tín dụng theo quy định đã đề ra.

- *Nội dung, hình thức, quy trình tín dụng KHCN:*

Tại nội dung, hình thức kiểm tra trước khi cấp tín dụng đều đảm bảo thực hiện và tuân thủ đúng quy trình, quy định kiểm soát rủi ro KHCN. Thông qua hoạt động tiếp xúc với khách hàng và thu nhập thông tin từ phía khách hàng, CBQHKH thực hiện nghiêm túc trong việc thu nhập các thông tin, CBTD đi cùng CBQHKH thẩm định thực tế khách hàng để khách quan, chính xác. Đối với hình thức kiểm tra trong khi cấp tín dụng, 100% khoản vay trước khi hạch toán đều được thực hiện kiểm soát hồ sơ lại tại phòng HTTD để đảm bảo tính đầy đủ đúng pháp lý hạn chế các rủi ro tác nghiệp có thể dẫn đến rủi ro.

Đối với quy trình kiểm soát rủi ro cấp tín dụng KHCN, đều được thực hiện bám sát các quy trình kiểm soát rủi ro cho vay KHCN được ban hành theo quy định của Hội sở, hoạt động diễn ra một cách nghiêm túc, chính xác và đầy đủ nhất là khâu nhận dạng hoặc kiểm soát trước khi cấp tín dụng đều được đảm bảo luôn thông qua các cấp đánh giá chéo trước khi chuyển hồ sơ sang các cấp cao hơn.

### **2.3.3. Những hạn chế trong kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức**

### 2.3.3.1. Đối với bộ máy kiểm soát rủi ro

Hiện tại, tuy giữ được tỷ lệ nợ xấu thấp tuy nhiên dư nợ xấu vẫn tăng nhất là nhóm nợ nghi ngờ nhóm 2, cần chỉ ra các điểm yếu, hạn chế tồn tại là:

- *Đối với bộ máy kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN*: Phần lớn các cán bộ hiện nay là các cán bộ trẻ nên kinh nghiệm chưa phong phú không lường trước, nhận diện được các rủi ro phát sinh gây ảnh hưởng hoạt động kiểm soát rủi ro đối với các khoản vay KHCN nhất là quá trình thẩm định và giám sát khoản vay. Số lượng cán bộ, nhân viên tham gia vào hoạt động kiểm soát rủi ro KHCN còn chưa sâu và do đảm đương nhiều nhiệm vụ vừa phải thực hiện hoạt động kinh doanh mà vẫn phải đảm bảo thực hiện đúng quy trình quản lý khách hàng do đó gây ra nhiều ảnh hưởng trong việc thẩm định phương án vay vốn, kiểm tra, giám sát khoản vay.

Ngoài ra, chi nhánh chưa có bộ phận chuyên trách chức năng thẩm định tín dụng, kiểm soát rủi ro, tư vấn pháp lý và xử lý nợ. Việc kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ sẽ khiến bộ phận thực hiện phải xử lý nhiều mục tiêu trong cùng một thời gian, có thể gây ảnh hưởng tiến độ xử lý.

Mô hình kiểm soát rủi ro đang được thực hiện là mô hình phân tán dẫn đến không tách bạch được chức năng quản lý rủi ro và chức năng kinh doanh tại đơn vị. Với áp lực tăng trưởng tín dụng ngày càng tăng thì tính khách quan của kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN và các hoạt động việc kiểm soát rủi ro có thể buông lỏng

- *Đối với công cụ kiểm soát cho vay KHCN*: Hiện nay về quy định, pháp luật được áp dụng đầy đủ tuy nhiên các quy định hiện nay đều từ năm 2018 mặc dù có những sửa đổi, bổ sung theo pháp luật vẫn được đánh giá còn khá rườm rà, lạc hậu thủ tục nhiều bước khiến hoạt động giải ngân khách hàng còn chậm. Nhất là hoạt động thu nhập và trao đổi hồ sơ vẫn sử dụng bản giấy chưa được số hóa, chưa được tối ưu để hoạt động kiểm soát diễn ra hiệu quả hơn

Hoạt động thông tin tuyên truyền đến các cán bộ tham gia quá trình cho vay còn chưa được đề cao mặc dù chi nhánh có trang web riêng để cán bộ vào đọc nhưng không truyền thông nhiều, không có bản so sánh thuyết minh về những sửa đổi bổ sung khiến các cán bộ áp dụng sai dẫn đến rủi ro cho hoạt động.

Đối với công cụ công nghệ thông tin tại chi nhánh, ngoài những thiết bị, công cụ hiện tại dùng cấu hình thấp đã cũ nên quá trình soạn thảo, giải ngân, kiểm soát ảnh hưởng quá trình giải ngân khoản vay KHCN.

- *Nội dung, hình thức, quy trình cho vay KHCN*: Hiện tại lỗi sai nhiều nhất vẫn là lỗi tác nghiệp và soạn thảo văn bản sai, hoặc thu nhập hồ sơ không đủ dẫn đến tình trạng

đánh giá rủi ro kiểm soát KHCN.

Trong quá trình đánh giá trước khi cho vay, việc đánh giá của CB TĐ vẫn chịu sự chi phối của CB QHKH làm giảm đi tính độc lập và khách quan trong việc xem xét, kiểm tra các khoản tín dụng. Công tác kiểm tra, kiểm soát việc sử dụng vốn của CB QHKH sau khi cho vay chưa được kiểm tra thường xuyên, nặng tính hình thức, đối phó chỉ khi nào khoản vay phát sinh vấn đề mới kiểm tra rõ ràng dẫn đến hoạt động này chưa kịp thời. Báo cáo kiểm tra sử dụng vốn vay của các bộ định giá đều thiếu hình ảnh hay thông tin được đánh giá một cách qua loa sơ sài nên chưa phát huy hết được vai trò của công tác giám sát sau khi cho vay khách hàng.

#### ***2.3.4. Nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động cho ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức***

##### ***2.3.4.1. Các nhân tố bên trong***

###### ***- Quan điểm của lãnh đạo chi nhánh NHTM***

Hiện nay, Ban lãnh đạo chưa quan tâm nhiều đến hoạt động xây dựng văn hóa kiểm soát rủi ro và các chỉ tiêu định lượng như tỷ lệ nợ xấu,..Điều này thể hiện việc kiểm soát rủi ro chưa được phổ biến đến tất cả các cán bộ làm tại các bộ phận dẫn đến tới việc thẩm định rủi ro tại CN Thủ đô còn mang tính hình thức, đối phó và trách nhiệm khi phát sinh lại hoàn toàn phụ thuộc vào bộ phận kinh doanh; không có cơ chế rà soát lại việc tuân thủ các điều kiện đề ra. Do đó, việc kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay KHCN nếu không xây dựng văn hóa tới từng cán bộ thì việc kiểm soát mới chỉ dừng ở mặt giấy tờ.

###### ***- Đạo đức và năng lực, phẩm chất của đội ngũ nhân viên***

Đối với đội ngũ cán bộ thực hiện hoạt động cho vay KHCN tại chi nhánh, hiện nay đều là các cán bộ trẻ chưa có nhiều kinh nghiệm. Do đó, việc đánh giá thẩm định khoản vay chưa có chiều sâu có thể ảnh hưởng đến quá trình nhận dạng rủi ro trong việc lựa chọn khoản vay. Ngoài ra, hoạt động đào tạo nâng cao năng lực, phẩm chất của đội ngũ nhân viên chưa được chú trọng do đó rất dễ phát sinh rủi ro trong hoạt động cho vay KHCN.

###### ***- Ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng***

Do đặc thù của ngân hàng, nguồn ngân sách dành cho việc nâng cấp hệ thống tin tại ngân hàng chưa được chú trọng. Hầu hết, các máy móc trang thiết bị tại chi nhánh đều cũ; công tác trao đổi thông tin còn thô, và thu nhập thủ công. Do đó, việc đánh giá, đo lường cũng như kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay KHCN đều mất nhiều thời gian, thiếu tính đầy đủ và chính xác.

#### 2.3.4.2. Các nhân tố bên ngoài

- *Quy định của pháp luật và quy định nội bộ ngân hàng*: Hiện nay, do môi trường pháp lý còn nhiều vướng mắc, chẳng hạn việc phát sinh thu hồi tài sản, chi nhánh phải chuyển hồ sơ khởi kiện ra tòa nếu không thỏa thuận với khách hàng. Do quy định, thủ tục rườm rà trong việc hoàn thiện hồ sơ khởi kiện nên quá trình thu hồi nợ xấu từ lúc khởi kiện đến khi thi hành án có thể diễn ra từ vài tháng đôi khi tính bằng năm.

Ngoài ra, quy định nội bộ của ngân hàng khá đầy đủ, nhưng các thủ tục này có phần chưa chặt chẽ nhất là hoạt động đánh giá lại hồ sơ tín dụng sau khi giải ngân chưa được chú trọng, dẫn đến tình trạng hồ sơ tín dụng thiếu, chưa bổ sung,...

- *Ảnh hưởng xuất phát từ tình hình kinh tế - chính trị- xã hội*: trong giai đoạn 2021-2023, nền kinh tế - xã hội ảnh hưởng rất lớn bởi đại dịch Covid, gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và thu nhập của khách hàng. Do đó, đã làm gia tăng nợ xấu trong nền kinh tế làm ảnh hưởng đến hệ thống ngân hàng nói chung và GPBank nói riêng. Tác động từ môi trường bên ngoài, làm chi nhánh phải kiểm soát rủi ro liên tục nhằm đảm bảo rủi ro vẫn trong tầm kiểm soát

- *Nhân tố thuộc về khách hàng vay vốn*

Trong hoạt động cho vay KHCN, một số khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, không nỗ lực sử dụng vốn vay có hiệu quả, khách hàng thiếu thiện chí trong việc cung cấp thông tin định kỳ cần thiết cũng như trách nhiệm hoàn trả gốc, lãi khi đến hạn làm phát sinh các rủi ro.

## **CHƯƠNG 3**

### **PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT RỦI RO TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN DẦU KHÍ TOÀN CẦU – CHI NHÁNH THỦ ĐÔ**

**3.1. Mục tiêu và phương hướng hoàn thiện kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

***3.1.1. Mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô***

Mục tiêu trọng tâm trong công tác kiểm soát rủi ro tín dụng đối với KHCHN là phải kiểm soát chặt chẽ đảm bảo tăng trưởng tín dụng phải gắn liền với quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn, theo hướng tăng trưởng dư nợ bền vững thông qua việc sàng lọc khách hàng tài chính tốt, hoạt động hiệu quả.

Xây dựng các hoạt động xử lý các dư nợ khách hàng thuộc nhóm 2 tránh để tình trạng nhảy nhóm cao hơn, và hạn chế không để phát sinh tăng các nhóm nợ này. Đẩy nhanh hoạt động xử lý thu hồi vốn đối với các nhóm nợ 3-5 tránh để tình trạng lâu khiến dòng vốn bị ứ đọng và phát sinh thêm chi phí.

***3.1.2. Phương hướng hoàn thiện kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô***

Tăng trưởng tín dụng cho vay KHCHN ngày càng mở rộng, do đó, chi nhánh cần phải thực hiện theo nguyên tắc cân đối tỷ lệ tăng trưởng nguồn vốn phải đảm bảo an toàn sử dụng vốn, sử dụng vốn có hiệu quả, do đó, chi nhánh GPBank – chi nhánh Thủ Đô cần phải thực hiện phân đầu mở rộng cho vay KHCHN hoàn thành đạt mức hoàn thành và vượt kế hoạch đề ra (khoảng 20%), tuy nhiên tiếp tục đảm bảo tỷ lệ nợ xấu dưới 3%, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ đảm bảo phù hợp với khách hàng, an toàn và hiệu quả đồng thời thực hiện đúng theo quy định an toàn và hiệu quả. Cần định hướng giảm thiểu rủi ro tín dụng cá nhân trên cơ sở nâng cao chất lượng tín dụng nhưng đảm bảo tăng trưởng tín dụng cá nhân theo định hướng của ngân hàng đã đề ra, đạt được các

mục tiêu an toàn, hiệu quả, tăng trưởng bền vững.

Hiện nay, tỷ lệ nợ xấu nhóm 3-5, tích cực phải thu hồi nợ và tiếp tục phối hợp với các cơ quan ban ngành (tòa án), để thực hiện thu hồi lại vốn để làm tăng chi phí, đối với những khoản vay nhóm 2, chủ động trao đổi thông tin với khách hàng để đánh giá nguyên nhân ảnh hưởng, qua đó, có các giải pháp phù hợp để giảm thiểu rủi ro.

Đối với công tác cán bộ, chuyên môn cần tăng cường tổ chức đào tạo về mặt chuyên môn, thực hành để nâng cao nghiệp vụ cung như kinh nghiệm trong hoạt động công tác phòng ngừa và kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân. Hoàn thiện và triển khai các tiêu chuẩn quy định, quy chế về đạo đức của cán bộ trong việc cho vay.

Trong thời gian tới, Luật Các TCTD, chi nhánh cần chú trọng hoạt động thông tin về các văn bản pháp luật mới, cũng như quy định của ngân hàng mới ban hành để tổ chức hướng dẫn, nắm bắt đảm bảo các khâu tham gia quá trình giải ngân khoản vay KHCN đều nằm vững tránh tình trạng hiểu, áp dụng sai hoặc chưa tiếp nhận thông tin..

Tăng cường công tác kiểm soát rủi ro nhất là hoạt động kiểm tra trước và sau cho vay cần được chú trọng hơn nhằm đảm bảo phát hiện sớm các rủi ro có thể phát sinh. Qua đó, để giảm thiểu việc các cán bộ phải thực hiện đủ 100% hoạt động giám sát sau vay, chi nhánh cần đưa tỷ lệ hoàn thành kiểm tra sau vay vào đánh giá cuối năm, qua đó, xây dựng 1 đội ngũ chuyên trách thực hiện việc giám sát, thu hồi nợ tại chi nhánh.

### **3.2. Giải pháp hoàn thiện kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô**

Mục tiêu trọng tâm trong công tác kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN tại chi nhánh GPBank – chi nhánh Thủ Đô để không xảy ra tổn thất tại chi nhánh ngân hàng khi KHCN không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ được một phần hoặc toàn bộ nợ với khoản vốn và để thực hiện các mục tiêu kinh doanh mong muốn và vẫn đảm bảo giữ được giải hạn rủi ro trong giải hạn cho phép (tỷ lệ nợ xấu dưới 3%), và thu hồi nợ các khoản vay KHCN nợ nhóm 3-5 theo định hướng tại Trụ sở chính

Trong bối cảnh, hiện nay ảnh hưởng đối với nền kinh tế sau đại dịch Covid -19, và sắp tới Luật Các TCTD năm 2024 có hiệu lực, TSC và chi nhánh cần xây dựng và chủ động thông tin cho toàn bộ phận để đảm bảo nắm bắt được các quy định mới, chi nhánh cần các giải pháp hoàn thiện như sau:

#### **3.2.1. Giải pháp hoàn thiện bộ máy kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí**

## ***Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô***

*Đối với hoạt động chuyên môn:* Tại chi nhánh, CB QHKH phải thực hiện nhiều khâu trong quá trình cho vay KHCN, vừa thu nhận hồ sơ khách hàng, thông tin khách hàng, vừa lập báo cáo thẩm định, soạn thảo các hợp đồng, văn bản, vừa phải tham gia giám sát khoản vay tín dụng, tham gia hoạt động thu hồi nợ (nếu phát sinh),... nên không thể chuyên môn hóa vào một công việc. Do đó việc đánh giá, thẩm định sẽ ảnh hưởng đến tính khách quan và chính xác. Do đó, chi nhánh cần xem xét giảm tải công việc cho các CB QHKH nhất là giữa công tác đẩy mạnh kinh doanh và định giá lại tài sản khoản vay phải điều chỉnh về với các phòng chuyên trách đúng chuyên môn, nghiệp vụ.

*Cần xây dựng nhiều chương trình, khóa đào tạo:* Việc tổ chức các hoạt động hướng dẫn, đào tạo tập trung trong hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN giúp các cán bộ có thể học hỏi các kinh nghiệm từ những người đi trước, trao đổi thông tin các vấn đề phát sinh và có các biện pháp tháo gỡ giúp nâng cao năng lực đối với từng cán bộ đảm bảo trình độ chuyên môn trong đồng đều để hoạt động trong một bộ máy có thể trơn tru, đồng bộ hơn.

*Cần tách biệt chức năng, nhiệm vụ:* Hiện tại phòng kinh doanh tại trung tâm chi nhánh vừa thực hiện nhiệm vụ kinh doanh vừa phải thực hiện công tác quản lý nợ, do đó sự chuyên môn hóa chưa cao. Do đó, xây dựng được phòng ban chuyên môn quản lý sẽ đảm bảo công tác quản lý không bị ảnh hưởng với hoạt động kinh doanh, độc lập hơn trong việc đánh giá công tác kiểm soát tại chi nhánh.

### ***3.2.2. Giải pháp hoàn thiện nội dung, hình thức, quy trình, công cụ kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô***

#### ***3.2.2.1. Giải pháp hoàn thiện công cụ kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đô***

*Để hoàn thiện công cụ pháp luật và quy định tại chi nhánh cần lưu ý các điểm sau:*

+ Chi nhánh cần quan tâm hơn với hoạt động báo cáo để xây dựng những dự báo đối với kinh tế - xã hội, dự báo về thay đổi quy định, quy chế của NHNN về hoạt động cho vay đối với KHCN, nhất là trong giai đoạn hiện này sắp tới Luật tổ chức tín dụng 2024 có hiệu lực cần phải xây dựng hoạt động đánh giá và tuyên truyền đến với từng

cán bộ tham gia hoạt động kinh doanh tại chi nhánh để không thực hiện sai đối với quy định ban hành.

+ Chi nhánh cần xây dựng các chỉ tiêu, mục tiêu cần cụ thể hóa và chi tiết hơn nhằm đánh giá hoạt động cho vay KHCN.

*Để hoàn thiện công cụ công nghệ tại chi nhánh cần lưu ý các điểm sau:*

Để công tác kiểm soát cho vay KHCN tại chi nhánh trong thời gian tới đạt kết quả chi nhánh cần xây dựng các chi phí từ đầu năm nâng cấp các máy móc, trang thiết bị đối với toàn chi nhánh. Việc nâng cao công cụ, máy móc cũng giúp cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đạt được hiệu quả cao hơn, công tác kiểm soát rủi ro khách hàng cá nhân cũng được thực hiện tốt hơn.

Tham mưu, đề xuất đối với các cơ quan cao hơn để nâng cấp hệ thống dữ liệu cũng như xây dựng các chương trình chuyên môn để đẩy mạnh hoạt động số hóa tại chi nhánh đảm bảo các khâu chuyển dữ liệu trong từng bộ phận diễn ra nhanh hơn tránh tình trạng thất lạc hồ sơ, hay vận chuyển trực tiếp làm giảm thời gian thẩm định khoản vay.

*3.2.2.2. Giải pháp hoàn thiện hình thức và quy trình kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân tại ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu – Chi nhánh Thủ Đức*

*Giải pháp hoàn thiện hình thức, nội dung, quy trình kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân*

Trong thời gian tới, chi nhánh cần đẩy mạnh hình thức kiểm soát sau cho vay KHCN, hiện tại chi nhánh chưa chú trọng đến hình thức kiểm soát cho vay KHCN sau khi giải ngân trong khi đây là một trong những hình thức quan trọng nhằm kiểm soát đối với khoản vay, thường xuyên kiểm tra hoạt động sử dụng vốn vay, tài chính, TSBĐ để đảm bảo. Nên gắn liền hoạt động kiểm tra với tính điểm đánh giá hoàn thành công việc nhằm nâng cao hoạt động kiểm tra, giám sát sau cho vay tại chi nhánh. Ngoài ra, hoạt động cần được đánh giá khách quan bằng cách kiểm tra chéo bởi cán bộ không trực tiếp quản lý khoản vay nhằm đảm bảo tính chính xác, minh bạch.

Ngoài ra đối với hình thức kiểm tra đột xuất chi nhánh cần xây dựng các mục tiêu, kế hoạch kiểm tra từ đầu năm đối với mẫu khách hàng và trực tiếp đi kiểm tra các khoản vay đã giải ngân đối chiếu với các hồ sơ lưu tại chi nhánh nhằm xác thực tính trung thực của CB QHKH với CB TD.

Đối với nội dung của các hình thức này cần đảm bảo có đủ các nội dung sau:



+ Kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay khách hàng có được sử dụng đúng mục đích hay không?

+ Tài sản bảo đảm cần phải được đánh giá lại định kỳ 01 năm/1 lần nhằm xác định lại giá trị tài sản vẫn đảm đối với khoản vay

+ Phải theo dõi quản lý nguồn thu, tài chính của khách hàng đánh giá với hoạt động kinh doanh dự kiến đối với khách hàng vay kinh doanh và xem sao kê của khách hàng vay tiêu dùng. Đảm bảo nguồn tài chính khách hàng vẫn ổn định

Đối với quy trình kiểm soát rủi ro tín dụng được GPBank đưa vào gắn liền với hoạt động cho vay KHCN đó cần phải nâng cao chấp hành tốt quy trình KHCN, để đạt được hiệu quy trình kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN cần phải nâng cao văn hóa, đạo đức tính tuân thủ của từng cán bộ tham gia hoạt động cho vay. Do đó, cần đặt chỉ tiêu chấp hành tốt quy chế, quy trình cho vay phải được đề cao lên hàng đầu, các cán bộ phải tự giác thực hiện đảm bảo tuân thủ đúng theo quy định đã ban hành.

Xây dựng các tiêu chí định lượng nhằm đánh giá các rủi ro tín dụng, hoặc các yêu cầu đối với các rủi ro phát sinh để CB QHKH hay QB TĐ có thể thực hiện và đo lường khoản vay như sử dụng các dữ liệu tài chính và tín dụng của khách để tính toán các tỷ số tài chính điểm tín dụng, nâng cao nhận thức đối với các cán bộ về các rủi ro tín dụng mới.

### **3.3. Một số kiến nghị**

#### **3.3.1 Đối với Ngân hàng Nhà Nước**

- Cần nâng cao chất lượng thông tin trên cơ sở thu nhập dữ liệu dân cư để nâng cao chất lượng thông tin tín dụng của NHNN nhằm đáp ứng các nhu cầu thay đổi mới và cập nhật chính xác thông tin về khách hàng. Phối hợp với các NHTM để tổ chức khóa đào tạo bồi dưỡng kiến thức, cập nhật để nâng cao năng lực đánh giá, kiểm soát rủi ro tín dụng

- NHNN tăng cường các công tác kiểm tra, giám sát chặt chẽ hoạt động đối với các ngân hàng hoạt động trên địa bàn nhằm đảm bảo hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng được áp dụng một cách an toàn. Nghiên cứu các cảnh báo sớm về các rủi ro tiềm ẩn như rủi ro về thị trường, chính trị, kinh tế,... để cảnh báo với các NHTM trong điều kiện thu nhập thông tin còn hạn chế.

- Hỗ trợ nâng cao nhận thức về pháp luật cho các NHTM việc cập nhật các thông tin mới về pháp luật giúp các ngân hàng có thể xây dựng được các chính sách, quy trình đáp ứng tiêu chuẩn và ngày càng hướng tới theo tiêu chuẩn quốc tế.

### **3.3.2. Đối với ngân hàng Thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu Khí Toàn Cầu**

Trụ sở chính của GPBank là cơ quan đầu mối chỉ đạo, điều hành, quyết định về đường lối chiến lược hoạt động của toàn hệ thống. Vì vậy, GPBank cần có những chỉ đạo định hướng trực tiếp thúc đẩy hoạt động cũng như hỗ trợ chi nhánh hoạt động:

- *Thiết kế xây dựng Quy trình, quy định tín dụng phù hợp hơn:* Quy trình tín dụng cần đem lại thay đổi tích cực hơn. Quy trình tín dụng của toàn hệ thống cần được so sánh, đánh giá đối với các ngân hàng khác nhằm đưa ra những điểm mạnh, yếu trong quy trình để đảm bảo tinh gọn tránh ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của ngân hàng và cơ hội kinh doanh của khách hàng vì trải qua nhiều bộ phận, thủ tục rườm rà phức tạp ảnh hưởng đến tiến độ hoạt động. Nhằm giảm tải các hồ sơ nhiều, phức tạp Hội sở cần tham gia để có phương án để giảm tải hồ sơ này trong các khoản vay KHCN.

- *Đánh giá lại chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận:* Hiện nay, các khoản vay đều được định giá tài sản lần đầu tại Trụ sở chính tuy nhiên sau khi định giá lại đều được thực hiện tại chi nhánh do đó gia tăng công việc cho cá cán bộ kinh doanh tại chi nhánh, không đảm bảo định giá được chính xác, khách quan, đủ do các cán bộ không có nghiệp vụ chuyên sâu về vấn đề này. Do đó, cần xem xét việc phân định rõ công tác định giá lại nên chuyển cho Trụ sở chính đánh giá để đảm bảo tính khách quan, chính xác.

- *Hỗ trợ chi nhánh trong công tác đào tạo nghiệp vụ và bồi dưỡng cán bộ:* Đối với các cán bộ mới cần Trụ sở chính xây dựng khóa đào tạo nghiệp vụ tập trung cho các cán bộ mới vào để hiểu về định hướng, quy trình của toàn hệ thống nghiệp vụ. Ngoài ra, xây dựng các chương trình đào tạo chuyên sâu, bài bản để đào tạo cho không chỉ các cán bộ mới và toàn hệ thống chi nhánh hiểu rõ sâu về quy trình, quy định tại ngân hàng và pháp luật.

- *Nghiên cứu xây dựng hệ thống dữ liệu và nâng cấp máy chủ:* Hiện nay các hoạt động số hóa chưa được đề cao trong toàn hệ thống GPBank, do đó cần xây dựng các đề án và chi phí để nâng cấp các cơ sở dữ liệu để giúp cho hoạt động cho vay KHCN đạt hiệu quả cao hơn. Nhất là các hồ sơ dữ liệu cần được chia sẻ trong hệ thống nội bộ giúp cho việc trao đổi thông tin một cách dễ dàng hơn nâng cao được hiệu quả kiểm soát hơn.

- *Định hướng hoạt động chi nhánh phù hợp hơn:* GPBank cần có định hướng gắn liền với diễn biến kinh tế - xã hội, địa lý, địa bàn hoạt động của chi nhánh một cách chi tiết, không chung chung. Xây dựng được chiến lược cho vay phù hợp với từng địa bàn giúp đẩy mạnh tăng trưởng cho vay cũng đảm bảo cho vay an toàn hiệu quả hơn.



## KẾT LUẬN

Rủi ro tín dụng luôn đi song hành với hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng và ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay. Trong những năm gần đây là thời kỳ sau đại dịch Covid 19 và các cuộc xung đột dẫn đến nền kinh tế trong nước và quốc tế gặp nhiều khó khăn, rủi ro tín dụng và rủi ro tín dụng KHCN đều tiềm ẩn những thách thức đối với các ngân hàng thương mại nói chung và GPBank nói riêng.

Trong những năm gần đây, tôi nhận thấy được công tác kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN của Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu – chi nhánh Thủ đô đã đạt được các mức kiểm soát rủi ro tốt. Tuy nhiên, hoạt động kiểm soát rủi ro tại chi nhánh mặc dù đã thực hiện tốt theo quy định của Hội sở, pháp luật còn tồn tại những mặt điểm yếu cần phải khắc phục để giúp hoàn thiện công tác kiểm soát rủi ro nhất là xây dựng được văn hóa đề cao rủi ro, xây dựng các khóa đào tạo,... nhằm xây dựng được đội ngũ cán bộ kiểm soát rủi ro tín dụng KHCN tốt.

Trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành Đề án, tôi đã vận dụng những kiến thức tiếp thu được trong quá trình học tập tại Trường Đại học Kinh tế Quốc dân và những kiến thức thực tế. Tôi hy vọng với Đề án tốt nghiệp này sẽ góp phần giúp ích được Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu – chi nhánh Thủ đô phần nào trong việc kiểm soát rủi ro tín dụng khách hàng cá nhân. Do thời gian và kiến thức đối với nội dung có tính lý luận và thực tế nên đề án không thể tránh được những sai sót. Tôi rất mong nhận được sự chỉ bảo và góp ý của quý thầy cô, Lãnh đạo Ngân hàng cùng toàn thể Anh, Chị đồng nghiệp.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới TS. Phùng Minh Thủy Thủy cũng như các thầy cô trong Khoa và Ngân hàng trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn Cầu – chi nhánh Thủ Đô đã nhiệt tình giúp đỡ tôi hoàn thành Đề án tốt nghiệp này.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thu Hương (2018), Hoàn thiện công tác quản lý rủi ro tín dụng tại Ngân hàng thương mại trách nhiệm hữu hạn một thành viên Dầu khí Toàn cầu.
2. PGS.TS Phan Thị Thu Hà (2023), Giáo trình Ngân hàng thương mại, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
3. PGS.TS.Nguyễn Ngọc Huyền (2018), Giáo trình Kiểm soát, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
4. PGS.TS Phan Thị Thu Hà, TS. Lê Thanh Tâm, TS. Hoàng Đức Mạnh (2016), Giáo trình Quản trị rủi ro, NXB Kinh tế quốc dân
5. Ngân hàng nhà nước Việt Nam, Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017
6. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (2014), Thông tư 36/2014/TT-NHNN quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
7. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (2016), Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.
8. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (2018), Thông tư 13/2018/TT-NHNN quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
9. Ngân hàng TNHH MTV Dầu khí Toàn Cầu (2018) , quy định 1393/2018/QĐ-TGD về việc ban hành Quy trình cấp tín dụng đối với Khách hàng tại Ngân hàng thương mại TNHH MTV Dầu khí Toàn cầu.
10. Ngân hàng TNHH MTV Dầu khí Toàn Cầu (2018) , quy định 1335/2018/QĐ-TGD về việc ban hành Quy trình hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân.
11. Ngân hàng TNHH MTV Dầu khí Toàn Cầu (2018) , quy định 1333/2018/QĐ-TGD về việc ban hành Quy định, cấp quản lý tín dụng đối với khách hàng cá nhân.
12. Ngân hàng TNHH MTV Dầu khí Toàn Cầu (2018) , quy định 1361/2018/QĐ-TGD về việc ban hành Quy định khung quản lý rủi ro tín dụng và quản lý rủi ro tập trung trong hoạt động cấp tín dụng trong hệ thống Ngân hàng Thương mại TNHH MTV Dầu khí Toàn cầu.

13. Nguyễn Thị Hằng (2018), Tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Sở giao dịch 1.
14. Phạm Văn Dũng (2020), Tăng cường kiểm soát rủi ro cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội – Chi nhánh Nghệ An.
15. Trần Thanh Hưng (2023), Kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Bắc Ninh
16. Nguyễn Thị Phương Thảo (2016), Quản lý rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng chi nhánh Đồng Tháp
17. Nguyễn Hữu Hoàng (2020), Quản lý rủi ro cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn huyện Thạch Hà – Hà Tĩnh II
18. Phùng Thị Thúy Nga (2019), Hạn chế rủi ro tín dụng tại Ngân hàng thương mại TNHH MTC Dầu khí toàn cầu – Chi nhánh Hà Nội
19. Tăng Thu Hiền (2020), Kiểm soát cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) – Chi nhánh Hà Nội
20. Đặng Quang Duy (2020), Quản trị rủi ro tín dụng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam (MSB)

**PHỤ LỤC 2**  
**DANH SÁCH CÁ NHÂN THAM GIA PHỎNG VẤN**

<b>STT</b>	<b>CHỨC VỤ</b>	<b>SỐ LƯỢNG</b>
1	Cán bộ kinh doanh	02
2	Cán bộ thẩm định	02
3	Trưởng/ phó phòng kinh doanh	02
4	Trưởng phòng giao dịch	01
5	Trưởng phòng HTTD	01

# PHỤ LỤC 01

## DANH SÁCH CÂU HỎI PHÒNG VẤN

**Câu hỏi 1:** Anh/chị đánh giá thế nào về chất lượng nhân sự tại chi nhánh?

**Câu hỏi 2:** Các anh/chị đánh giá hoạt động kiểm soát rủi ro tín dụng trước khi cấp tín dụng KHCN ? Theo anh/chị có những điểm yếu nào cần cải thiện hoạt động nhận dạng rủi ro cho vay KHCN ?

**Câu hỏi 3:** Các anh/chị đánh giá hiện trạng kiểm soát rủi ro tín dụng trong khi cấp tín dụng KHCN hiện tại của GPBank chi nhánh hiện tại diễn ra sao? Có những thuận lợi, khó khăn phát sinh trong việc thực hiện nội dung kiểm soát ?

**Câu hỏi 4:** Các anh/chị đánh giá các hình thức, quy trình, nội dung kiểm soát sau khi cấp tín dụng KHCN tại GPBank chi nhánh Thủ Đức hiện tại có những vấn đề gì cần cải thiện ?

**Câu hỏi 5:** Các anh/chị đánh giá về các công cụ sử dụng trong hoạt động cho vay KHCN tại GPBank chi nhánh Thủ Đức bao gồm (Pháp luật, quy định của Hội sở; công cụ báo cáo, kế hoạch; công cụ máy móc, công nghệ)? Anh/chị thấy cần phải cải thiện công cụ gì?