

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

ĐẶNG THỊ LOAN

HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG
CHO VAY DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG
TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng
Mã số: 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – 2013

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Lâm Chí Dũng

Phản biện 1: PGS.TS. Nguyễn Hòa Nhân

Phản biện 2: TS. Nguyễn Hữu Dũng

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 15 tháng 12 năm 2013.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin học liệu – Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế – Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế Việt Nam đang trên đà phát triển và hội nhập với nền kinh tế thế giới và nổi bật là sự phát triển mạnh mẽ của NHTM.

Hoạt động kinh doanh ngân hàng rất đa dạng và phức tạp, cho vay là một hoạt động rất quan trọng của NHTM nhưng cũng là hoạt động tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất. Rủi ro tín dụng là loại rủi ro lớn nhất, thường xuyên xảy ra và gây hậu quả nặng nề trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng là một trong những Ngân hàng hoạt động lâu năm. Hoạt động cho vay tại Ngân hàng tuy đã được chú trọng nhưng vấn đề rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay vẫn còn nhiều lo ngại và cần được quan tâm xem xét. Xuất phát từ thực trạng rủi ro tín dụng doanh nghiệp tại NHTM hiện nay và mong muốn tăng cường hạn chế rủi ro tín dụng ở mức thấp nhất để đảm bảo hoạt động kinh doanh ngân hàng an toàn, hiệu quả, góp phần vào sự phát triển kinh tế đất nước, tôi chọn đề tài: “ ***Hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng***” để nghiên cứu làm luận văn thạc sỹ. Kết quả nghiên cứu sẽ đề xuất giải pháp nhằm tăng cường hạn chế rủi ro trong hoạt động cho vay, đảm bảo hoạt động kinh doanh của NH hiệu quả nhất.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Nghiên cứu cơ sở lý luận về hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp

- Phân tích, đánh giá thực trạng hạn chế RRTD và kết quả hạn chế RRTD trong cho vay doanh nghiệp tại MB Đà Nẵng.

- Đề xuất giải pháp và kiến nghị góp phần tăng cường hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.

*** Câu hỏi nghiên cứu**

- Nội dung hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp là gì? Tiêu chí nào đánh giá kết quả hạn chế RRTD trong cho vay DN? Nhân tố nào ảnh hưởng đến công tác hạn chế RRTD trong cho vay DN?

- Thực trạng hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay DN tại NHTMCP Quân đội – CN Đà Nẵng như thế nào? Những vấn đề nào cần phải được giải quyết trong công tác hạn chế RRTD tại NH này?

- Các giải pháp chủ yếu nào cần triển khai nhằm hạn chế rủi ro tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu các vấn đề lý luận liên quan đến hoạt động hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp tại Ngân hàng thương mại và thực tiễn công tác hạn chế RRTD tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Nội dung: Trong toàn bộ công tác quản lý rủi ro tín dụng thì chỉ tập trung nghiên cứu hạn chế rủi ro trong cho vay doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

+ Không gian: Đề tài được thực hiện nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.

+ Thời gian: Đề tài tập trung nghiên cứu và phân tích thực trạng rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp từ năm 2010 đến 2012.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Trong quá trình nghiên cứu, đề tài dựa trên phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng.

- Về cơ sở lý luận : Kinh tế học vĩ mô, vi mô, Lý thuyết tài chính – tiền tệ, quản trị ngân hàng thương mại ...

- Về phương pháp nghiên cứu cụ thể : đề tài sử dụng phương pháp quy nạp và diễn dịch; logic và lịch sử; phân tích và tổng hợp; các phương pháp thống kê ...

*** Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Với mục tiêu và phương pháp nghiên cứu như trên, tác giả hy vọng đề tài đạt được một số ý nghĩa sau:

- Về lý thuyết: Luận văn hướng đến việc khái quát các vấn đề cơ sở lý luận cơ bản về hạn chế rủi ro trong cho vay doanh nghiệp.

- Về mặt thực tiễn: Trên cơ sở phân tích thực trạng, đánh giá những mặt được và hạn chế từ hạn chế rủi ro trong cho vay doanh nghiệp tại MB Đà Nẵng thời gian qua, luận văn hướng đến việc đề ra các giải pháp, cũng như kiến nghị giúp tăng cường hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp tại Chi nhánh thời gian tới.

- Với những giải pháp này sẽ thiết thực và có thể ứng dụng trong thực tế hoạt động hạn chế rủi ro tín dụng tại đơn vị nghiên cứu, từ đó giúp Chi nhánh có những giải pháp cụ thể hơn trong việc hạn chế RRTD trong hoạt động cho vay của mình. Điều đó sẽ góp phần quan trọng vào sự thành công của luận văn trong thực tế, và khẳng định hơn ý nghĩa và đóng góp của đề tài.

5. Bố cục đề tài

Chương 1: Cơ sở lý luận về hạn chế RRTD trong cho vay DN

Chương 2: Thực trạng hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp tăng cường hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay DN tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY DOANH NGHIỆP

1.1. HOẠT ĐỘNG CHO VAY DOANH NGHIỆP VÀ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY DOANH NGHIỆP CỦA NHTM

1.1.1. Hoạt động cho vay doanh nghiệp của Ngân hàng thương mại

- ❖ Ngân hàng và hoạt động Ngân hàng
- ❖ Khái niệm doanh nghiệp và cho vay doanh nghiệp
- ❖ Đặc điểm của cho vay đối với doanh nghiệp
- ❖ Vai trò của cho vay đối với doanh nghiệp
- ❖ Các phương thức cho vay doanh nghiệp

1.1.2. Rủi ro tín dụng trong hoạt động cho vay doanh nghiệp của NHTM

a. Khái niệm rủi ro tín dụng

- *Rủi ro*
- *Rủi ro trong kinh doanh ngân hàng*
- *Rủi ro tín dụng (Credit risk)*

b. Phân loại rủi ro tín dụng

❖ Căn cứ vào tiêu thức nguyên nhân phát sinh rủi ro: rủi ro giao dịch và rủi ro danh mục.

❖ Căn cứ theo tính chất khách quan, chủ quan của nguyên nhân gây ra rủi ro: Rủi ro khách quan; Rủi ro chủ quan

❖ Căn cứ vào tác động lên danh mục tín dụng, RRTD được phân thành hai loại: Rủi ro đặc thù; Rủi ro hệ thống.

c. Tác động của rủi ro tín dụng

- ❖ Đối với nền kinh tế
- ❖ Đối với hệ thống Ngân hàng

- ❖ Đối với Ngân hàng bị rủi ro
- ❖ Trong quan hệ kinh tế đối ngoại.

Tóm lại, RRTD sẽ gây ảnh hưởng ở các mức độ khác nhau: nhẹ nhất là NH bị giảm lợi nhuận khi phải trích lập dự phòng, không thu hồi được lãi vay, nặng nhất khi NH không thu được vốn gốc và lãi vay, nợ thất thu với tỷ lệ cao dẫn đến NH bị lỗ và mất vốn. Nếu tình trạng này kéo dài không khắc phục được, NH sẽ bị phá sản, gây hậu quả nghiêm trọng cho nền kinh tế nói chung và hệ thống NH nói riêng.

1.2. HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY DOANH NGHIỆP CỦA NHTM

1.2.1. Nội dung về hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp của NHTM

- Là việc tiến hành đồng bộ các biện pháp nhằm hạn chế RRTD phát sinh và đặt nó trong một giới hạn nhất định cho phép nhưng vẫn bảo đảm đạt được các mục tiêu tăng trưởng và sinh lời, phù hợp với chiến lược kinh doanh của NH.

- Hai thành phần dẫn đến RRTD là: khả năng trả nợ của người vay và ý muốn trả nợ.

- Thông tin không cân xứng cũng dẫn đến rủi ro đạo đức

- Mục tiêu của hạn chế rủi ro tín dụng là nâng cao chất lượng tín dụng, giảm thiệt hại tín dụng, đồng thời tăng cường độ an toàn, ổn định trong kinh doanh ngân hàng nhằm phát huy lợi thế cạnh tranh và hạn chế được tối đa những thiệt hại có thể xảy ra.

- Các biện pháp hạn chế RRTD của NH

a. Trong giai đoạn trước khi rủi ro xảy ra, các biện pháp được tiến hành bao gồm:

- Các biện pháp cảnh báo RRTD.

- Hoàn thiện công tác xếp hạng tín dụng nội bộ và công tác

thẩm định tín dụng nhằm nâng cao hiệu quả của công tác đo lường RRTD.

- Áp dụng các biện pháp bảo đảm tài sản phù hợp với từng KH.
- Thường xuyên kiểm tra, giám sát sau giải ngân.
- Quan hệ lâu dài với DN: cho phép NH tích lũy thông tin, giảm chi phí thu thập thông tin cũng như chi phí giám sát của NH.
- Đa dạng hóa danh mục cho vay DN.
- Tiến hành phân loại nợ và trích lập dự phòng theo đúng quy định.
- Vận dụng một số công cụ như : bảo hiểm...

b. Trong giai đoạn sau khi rủi ro tín dụng đã xảy ra

- Các biện pháp cơ cấu lại nợ.
- Các biện pháp thu hồi nợ có vấn đề.
- Các biện pháp thanh lý nợ rủi ro.
- Các biện pháp chuyển giao rủi ro thông qua bán nợ; chứng khoán hóa, bảo hiểm và các hợp đồng phái sinh.

1.2.2. Tiêu chí đánh giá kết quả hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay DN

a. Mức giảm tỷ lệ dư nợ cho vay DN từ nhóm 2 đến nhóm 5

$$\text{Tỷ lệ các khoản nợ từ nhóm 2 trở lên trong kỳ} = \frac{\text{Nợ từ nhóm 2 trở lên trong kỳ}}{\text{Tổng dư nợ trong kỳ}} \times 100\%$$

b. Biến động trong cơ cấu nhóm nợ

Là sự thay đổi tỷ trọng của từng nhóm nợ trong tổng dư nợ cho vay DN. Nếu tỷ trọng các nhóm nợ có rủi ro cao hơn giảm đi có nghĩa là công tác hạn chế RRTD có tiến bộ, đạt hiệu quả và ngược lại.

c. Mức giảm tỷ lệ nợ xấu cho vay DN

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

d. Mức giảm tỷ lệ xóa nợ ròng cho vay DN

Giá trị xóa nợ ròng = Dư nợ đã xử lý rủi ro xuất ngoại bảng – Các khoản thực thu hồi (từ phát mãi tài sản bảo đảm, th được từ người vay...)

$$\text{Tỷ lệ xóa nợ} = \frac{\text{Các khoản xóa nợ ròng}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

e. Mức giảm tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro các khoản vay DN

$$\text{Tỷ lệ trích lập dự phòng} = \frac{\text{Số đã trích lập dự phòng}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

f. Mức giảm lãi treo

Mức giảm lãi treo: Số lãi treo phát sinh - Số lãi treo đã thu hồi được

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp

a. Nhân tố bên ngoài

- ❖ Môi trường kinh tế:
- ❖ Môi trường pháp lý:
- ❖ Môi trường chính trị:
- ❖ Môi trường tự nhiên:
- ❖ Môi trường công nghệ:

b. Nhân tố bên trong

- ❖ Chính sách tín dụng:
- ❖ Quy trình tín dụng:
- ❖ Chất lượng và đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ nhân viên
- ❖ Công tác tổ chức, quản lý, kiểm soát nội bộ:

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY DOANH NGHIỆP TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CN ĐÀ NẴNG

2.1.1. Sơ lược quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng

a. Quá trình hình thành và phát triển

Tên đơn vị: Ngân hàng thương mại cổ phần quân đội (MB)

Ngày thành lập và hoạt động: 4/11/1994

Trụ sở chính: Số 3, Đường Liễu Giai, Quận Ba Đình, TP Hà Nội.

MB Đà Nẵng được thành lập: 1/10/2004, gồm 6 điểm giao dịch.

Phương châm hành động: “ An toàn, hiệu quả và đặt lợi ích khách hàng gắn liền với lợi ích của ngân hàng”

b. Chức năng và nhiệm vụ của chi nhánh:

Huy động vốn

Nhận vốn ủy thác đầu tư

Cho vay.

Các dịch vụ khác...

2.1.2. Cơ cấu mô hình tổ chức của MB Đà Nẵng

a. Sơ đồ tổ chức

b. Nhiệm vụ, chức năng các phòng ban

2.1.3. Kết quả các hoạt động kinh doanh chủ yếu tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Đà Nẵng

a. Tình hình hoạt động huy động vốn của MB Đà Nẵng

Nguồn vốn huy động đều tăng qua các năm, năm 2010 ngân hàng huy động được 1.119 tỷ đồng, đến năm 2011 nguồn vốn tăng

lên đến 1.228 tỷ đồng, tăng 109 tỷ đồng, tốc độ tăng 9,73% so với năm 2010. Đến năm 2012, nguồn vốn đã là 1.864 tỷ đồng và tốc độ tăng là 51,74% so với năm 2011.

b. Tình hình hoạt động cho vay của MB Đà Nẵng

Trong năm 2011 bám sát định hướng và chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh do Hội sở giao phó, MB Đà Nẵng đã thực hiện tốt kế hoạch dư nợ được giao, cụ thể dư nợ năm 2011 đạt 1.417,04 tỷ đồng, tăng 15,82% so với năm 2010. Xét về phương diện qui mô cơ cấu dư nợ thì dư nợ trung dài hạn tăng cao với chậm hơn so với ngắn hạn, thể hiện dư nợ trung dài hạn năm 2011 tăng gần 82 tỷ đồng, dư nợ ngắn hạn tăng hơn 111 tỷ đồng so với năm 2010. Đến năm 2012, dư nợ của MB Đà Nẵng tăng 14,98% so với năm 2011. Tuy nhiên, dư nợ dài hạn có sự giảm nhẹ 3,22%. Xét về phương diện đối tượng KH thì dư nợ cho vay cá nhân tại MB Đà Nẵng có tốc độ tăng nhanh hơn tốc độ tăng đối với cho vay doanh nghiệp trong năm 2012. Tuy nhiên, qua 3 năm ta có thể thấy, tỷ trọng dư nợ cho vay doanh nghiệp tại MB Đà Nẵng chiếm ưu thế hơn so với cho vay cá nhân.

a) Kết quả hoạt động kinh doanh của MB Đà Nẵng

Từ năm 2010 - 2012, cho thấy: năm 2010 MB Đà Nẵng đạt lợi nhuận là 16.346 tỷ đồng. Đến năm 2011, lợi nhuận trước thuế của MB Đà Nẵng là 23.463 tỷ đồng, tăng 43,54% so với năm 2010. Tình hình kinh tế Việt Nam và Thế giới không ổn định nên năm 2012, lợi nhuận giảm chỉ còn 10.605 tỷ đồng, giảm 54,8% so với năm 2011. Lợi nhuận giảm là do tốc độ giảm của thu nhập năm 2012 (-19,47%) nhanh hơn tốc độ giảm của chi phí (-17,35%). Tuy nhiên, với quy mô dữ liệu khách hàng, dư nợ, lợi nhuận như hiện nay thì MB Đà Nẵng vẫn đang được đánh giá là Ngân hàng hoạt động an toàn và hiệu quả nhất trong hệ thống Ngân hàng thương mại tại Đà Nẵng.

2.2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DN TẠI NH TMCP QUÂN ĐỘI – CN ĐÀ NẴNG

2.2.1. Các biện pháp ngân hàng đã thực hiện để hạn chế rủi ro tín dụng đối với doanh nghiệp

- Tổ chức lại công tác quản trị tín dụng
- Hoàn thiện quy trình và tổ chức thực hiện tốt quy trình
- Nâng cao chất lượng thẩm định
- Tăng cường kiểm tra giám sát quá trình vay vốn và trả nợ của DN.

- Bảo đảm tín dụng
- Chấm điểm tín dụng và xếp hạng doanh nghiệp
- Phân loại nợ và trích lập dự phòng
- Các giải pháp xử lý khi có rủi ro xảy ra

2.2.2. Thực trạng kết quả hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp tại MB Đà Nẵng

a. Thực trạng biến động cơ cấu nhóm nợ và mức giảm tỷ lệ dư nợ từ nhóm 2 đến nhóm 5

Bảng 2.4: Phân nhóm nợ trong cho vay doanh nghiệp

Đvt: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU	2010		2011		2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Tổng dư nợ	1,223.50	100%	1,417.04	100%	1,629.32	100%
Nợ nhóm 1	1,188.42	97.13%	1,380.48	97.42%	1,565.56	96.09%
Nợ nhóm 2	8.12	0.66%	12.50	0.88%	13.90	0.85%
Nợ nhóm 3	9.79	0.80%	5.67	0.40%	14.66	0.90%
Nợ nhóm 4	3.67	0.30%	7.09	0.50%	11.41	0.70%
Nợ nhóm 5	13.50	1.10%	11.30	0.80%	23.79	1.46%
2. Nợ xấu	26.96	2.20%	24.06	1.70%	49.86	3.06%
3. Nợ từ nhóm 2- 5	35.08	2.87%	36.56	2.58%	63.76	3.91%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2010, 2011, 2012 của MB Đà Nẵng)

Nợ nhóm 2 có xu hướng tăng lên qua các năm. Cụ thể, nợ

nhóm 2 tính đến năm 2010 là 8,12 tỷ đồng (chiếm 0,66% trong tổng dư nợ), cho đến năm 2011 lại tăng lên 12,5 tỷ đồng (chiếm tỷ lệ 0,88% tổng dư nợ), sang cuối năm 2012 là 13,9 tỷ đồng (chiếm tỷ lệ 0,85% tổng dư nợ).

Đối với nợ nhóm 3 thì chiếm tỷ lệ tương đối, tính đến năm 2010 là 9,79 tỷ đồng (chiếm 0,8% trong tổng dư nợ), cho đến năm 2011 giảm chỉ còn 5,67 tỷ đồng (chiếm tỷ lệ 0,4% tổng dư nợ), sang cuối năm 2012 tăng lên là 14,66 tỷ đồng (chiếm tỷ lệ 0,9% tổng dư nợ). Điều này có thể là do xác định thời hạn vay không hợp lý hoặc do khách hàng gặp khó khăn tạm thời nên xin gia hạn nợ và sau đó đã hoàn trả một cách kịp thời.

Có thể thấy biểu hiện đầu tiên của rủi ro trong hoạt động cho vay là nhóm 2 (nợ cần chú ý) thì nợ nhóm III (nợ dưới chuẩn) là biểu hiện trực tiếp của nguy cơ mất vốn tín dụng.

Bảng 2.5: Tỷ lệ dư nợ từ nhóm 2 đến nhóm 5

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2010	2011		2012			
	Số tiền	Số tiền	Tăng, giảm	Tốc độ	Số tiền	Tăng, giảm	Tốc độ
			(+/-)	tăng/giảm (%)		(+/-)	tăng/giảm (%)
Tổng dư nợ	1,223.50	1,417.04	193.54	15.82%	1,629.32	212.28	14.98%
Nợ từ nhóm 2 trở lên	35.08	36.56	1.48	4.22%	63.76	27.20	74.40%
Tỷ lệ Nợ từ nhóm 2 trở lên	2.87%	2.58%	-0.29%		3.91%	1.33%	

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2010, 2011, 2012 của MB Đà Nẵng)

Tỷ lệ Nợ từ nhóm 2 trở lên tăng mạnh qua các năm. Xét về số tuyệt đối thì Nợ từ nhóm 2 trở lên của Chi nhánh trong thời gian qua tăng khá cao. Xét về số tương đối thì tỷ lệ Nợ từ nhóm 2 trở lên của chi nhánh cũng tăng dần qua các năm; năm 2010 là 2,87%, năm 2011 là 2,58 % giảm so với năm trước 0,29 %; năm 2012 là 3,91% tăng so với năm trước là 1,33%.

Tốc độ tăng dư nợ tín dụng của Chi nhánh không cao nhưng tốc độ tăng cũng như tỷ lệ của Nợ từ nhóm 2 trở lên của Chi nhánh trong thời gian qua tăng một cách đột biến. Vì thế nguy cơ rủi ro tín dụng của Chi nhánh là khá cao, đòi hỏi Chi nhánh cần có những biện pháp để nâng cao công tác hạn chế rủi ro tín dụng.

b. Thực trạng mức giảm tỷ lệ nợ xấu

Bảng 2.6: Tỷ lệ nợ xấu

Đvt: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU	2010	2011	2012	Chênh lệch (11/10)		Chênh lệch (12/11)	
				Số tiền	Tốc độ tăng giảm (%)	Số tiền	Tốc độ tăng giảm (%)
Tổng dư nợ	1,223.50	1,417.04	1,629.32	194	15.82%	212	14.98%
Nợ xấu	26.96	24.06	49.86	-3	-10.76%	26	107.23%
Tỷ lệ nợ xấu	2.20%	1.70%	3.06%	-0.51%		1.36%	

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2010, 2011, 2012 của MB Đà Nẵng)

Nợ xấu tăng mạnh thể hiện: Nợ xấu năm 2010 là 26,96 tỷ đồng; sang năm 2011 là 24,06 triệu đồng, giảm tuyệt đối là 2,9 tỷ đồng so với năm 2010, tốc độ giảm: 10,76%; đến năm 2012, nợ xấu tăng lên 49,86 tỷ đồng, tăng 26 tỷ đồng so với năm 2011, tốc độ tăng là 107,23%. Xét về số tuyệt đối thì nợ xấu của Chi nhánh trong thời gian qua tăng rất cao. Xét về số tương đối thì tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh cũng tăng dần qua các năm; năm 2010 là 2,2 %; năm 2011 là 1,7 % giảm so với năm trước 0,51 %; năm 2012 là 3,06% tăng so với năm trước là 1,36%.

Điều này cho thấy nợ có khả năng mất vốn ngày càng tăng, chúng tỏ trách nhiệm của CBTD trong khâu thẩm định hồ sơ cho vay ban đầu mang tính chung chung, không sâu sát với thực tế. Thu thập thông tin tín dụng CIC của khách hàng số liệu chưa đầy đủ và chính xác. Thiếu các nguồn thông tin khác, nhất là thông tin bất đối xứng

về khách hàng. Không có trình độ nghiệp vụ chuyên môn để đi sâu trong việc thẩm định, phân tích một cách kỹ càng và cụ thể về hiệu quả của dự án vay vốn, về khả năng tài chính thực có của khách hàng để trả nợ vay. Thiếu sự kiểm tra giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng dẫn đến khách hàng sử dụng vốn sai mục đích và không có khả năng trả nợ cho ngân hàng, từ đó nợ xấu ngày càng tăng. Chưa có biện pháp hữu hiệu giảm nợ xấu để hạn chế rủi ro tín dụng.

Nguyên nhân: Do tăng trưởng tín dụng nóng và không ổn định theo chính sách tín dụng của Hội sở, do các công ty TNHH, DNTN đã sử dụng vốn vay sai mục đích theo hợp đồng tín dụng đã cam kết, một số DN gặp khó khăn trong vấn đề tài chính, làm ăn thua lỗ không thu được tiền hàng, do chi nhánh chuyển nợ từ nhóm 2 trở lên theo cơ cấu kỳ hạn nợ do KH không trả được nợ.

c. Thực trạng mức giảm tỷ lệ xóa nợ ròng

Trong năm 2012, Chi nhánh đã tích cực xử lý nợ xấu bằng nhiều biện pháp khác nhau như: trực tiếp làm việc với người vay để đôn đốc tìm mọi nguồn vốn để trả nợ, tự bán các tài sản để trả nợ... Đối với các khách hàng mất khả năng trả nợ và cố tình chây ì thì khởi kiện ra tòa án xử lý theo quy định của pháp luật. Do vậy chưa có khoản vay nào phải xóa nợ.

d. Thực trạng mức giảm tỷ lệ trích lập dự phòng

Bảng 2.7: Tỷ lệ trích lập dự phòng

Dvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2010	2011	2012
1. Trích dự phòng rủi ro	31.84	33.00	52.10
2. Tổng dư nợ	1,223.50	1,417.04	1,629.32
3. Tỷ lệ trích dự phòng	2.60%	2.33%	3.20%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2010, 2011, 2012 của MB Đà Nẵng)

Theo số liệu trên ta thấy số tiền trích lập dự phòng và tỷ lệ trích lập dự phòng tăng lên qua các năm cụ thể năm 2010 tỷ lệ 2,6 %, năm 2011 tỷ lệ là 2,33% giảm so năm 2010 là 0,27%; năm 2012 tỷ lệ 3,2% so với năm 2011 tăng 0,87 % là do RRTD tăng lên qua các năm.

e. Thực trạng mức giảm lãi treo

Bảng 2.8: Tình hình lãi treo

Đvt: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	2010	2011	2012	Chênh lệch 11/10		Chênh lệch 12/11	
				Số tiền	Tốc độ tăng giảm (%)	Số tiền	Tốc độ tăng giảm (%)
1. Lãi treo phát sinh	1,057	1,703	2,628	646	61.12%	925	54.32%
2. Lãi treo thu được	875	1,425	1,973	550	62.86%	548	38.46%
3. Tồn lãi treo	376	779	1,048	403	107.18%	269	34.53%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2010, 2011, 2012 của MB Đà Nẵng)

Qua số liệu bảng 2.8 ta thấy tồn lãi treo tương đối lớn. Điều này sẽ làm cho Chi nhánh không thực hiện được kế hoạch lợi nhuận kỳ vọng, nhất là trong năm 2011 tồn lãi treo 779 triệu đồng và năm 2012 tồn lãi treo là 1.048 triệu đồng và tiềm ẩn nguy cơ xảy ra RRTD đối với những khách hàng không có khả năng trả lãi đúng hạn theo hợp đồng tín dụng đã cam kết.

2.2.3. Đánh giá chung về công tác hạn chế rủi ro tín dụng

a. Những kết quả đạt được trong công tác hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp tại MB Đà Nẵng

- Cơ cấu tổ chức hoạt động, cơ cấu giám sát và quản lý rủi ro tín dụng đã có nhiều đổi mới.

- Quy trình nghiệp vụ cấp tín dụng được quy định rõ ràng. Nhiệm vụ, quyền hạn của các trưởng, phó phòng, ban được quy định

cụ thể, bám sát với thực tế hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

- Chính sách tín dụng của MB Đà Nẵng rõ ràng, phù hợp với mục tiêu phát triển của NH và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng, đảm bảo sử dụng hiệu quả nguồn vốn, phù hợp với quy định của pháp luật và NHNN.

- Hệ thống chấm điểm và xếp hạng khách hàng đã được hoàn thiện, tiến gần với thông lệ quốc tế, có sự tham khảo hệ thống xếp loại KH của các TCTD có uy tín.

- Công tác phân loại nợ, trích lập dự phòng và xử lý rủi ro tín dụng luôn được chú trọng và triển khai đầy đủ theo quy định của NHNN.

- Hệ thống thông tin quản lý rủi ro tín dụng có những cải tiến đáng kể về số lượng và chất lượng, hỗ trợ phần nhiều trong công tác quản lý của Ban lãnh đạo.

b. Những hạn chế và nguyên nhân

🚩 Những vấn đề hạn chế

- + Công tác phát hiện, ngăn ngừa RRTD chưa được chú trọng.
- + Công tác thẩm định vẫn còn một số bất cập
- + Cho vay chủ yếu tập trung vào các nhóm KH truyền thống
- + Công tác xử lý nợ xấu tại Chi nhánh chưa hiệu quả
- + Hệ thống đo lường, giới hạn rủi ro quá đơn giản
- + Hệ thống thông tin tín dụng nội bộ chưa được cập nhật đầy đủ, chưa đáp ứng kịp thời, có hiệu quả cho việc phân tích, đánh giá và dự báo tình hình kinh doanh của các doanh nghiệp.

🚩 Nguyên nhân của những hạn chế

- ❖ *Các nguyên nhân xuất phát từ các nhân tố bên trong*
- + Công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ còn lỏng lẻo.

+ Chi nhánh chưa thành lập tổ phòng ngừa và xử lý nợ xấu nên công tác dự báo rủi ro chưa kịp thời.

+ Quy trình tín dụng chưa phù hợp.

+ Phân tích, thẩm định tình hình tài chính của khách hàng không chính xác, còn yếu kém.

+ Lạm dụng tài sản thế chấp.

+ Công tác thu thập thông tin tại CN vẫn còn nhiều hạn chế.

+ CBTD còn trẻ, thiếu kinh nghiệm trong việc cấp tín dụng, thiếu khả năng phán đoán, thiếu cách nhìn toàn diện về hiệu quả thực tế của phương án vay, chưa quan tâm đến công tác tư vấn cho DN...

+ Do áp lực phải hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch hàng năm được giao nên chất lượng tín dụng chưa thật sự được quan tâm.

❖ *Các nguyên nhân xuất phát từ các nhân tố bên ngoài*

+ KH vay vốn: cố ý sử dụng vốn sai mục đích, khả năng quản lý kinh doanh yếu kém, báo cáo tài chính thiếu minh bạch...

+ Môi trường kinh tế không ổn định.

+ Môi trường pháp lý và các thay đổi về cơ chế chính sách không thuận lợi.

Tóm lại, trong thời gian qua MB Đà Nẵng đã có nhiều cố gắng trong việc hạn chế RRTD, tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế. Một phần là do NH vẫn hoạt động chủ yếu theo sự chỉ đạo của Hội sở, khó có thể sát với thực tế chi nhánh. Vì vậy NH cần phải tiếp tục hoàn thiện công tác hạn chế RRTD hơn nữa để nó thực sự là công cụ đắc lực cho Ban lãnh đạo NH trong công tác quản trị, điều hành kinh doanh hiệu quả

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY DN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG VÀ HẠN CHẾ RRTD TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TRONG THỜI GIAN ĐẾN

3.1.1. Định hướng chung

➤ *Nguyên tắc chung về chính sách tín dụng:*

- Tuân thủ pháp luật
- Phù hợp với chiến lược hoạt động kinh doanh của MB Đà

Nẵng trong từng thời kỳ

- Đảm bảo mục tiêu quản lý rủi ro tín dụng
- Quan điểm bình đẳng và hướng tới khách hàng
- Đề cao trách nhiệm cá nhân

➤ *Quan điểm tổng quát của NHTMCP Quân đội – CN Đà Nẵng về RRTD*

- Không tập trung cấp tín dụng quá cao cho 1 khách hàng, 1 ngành nghề/lĩnh vực.

- Khi quyết định cấp tín dụng cho một dự án lớn phải được thực hiện theo chế độ tập thể, bảo đảm khách quan.

- Áp dụng hạn mức quyết định cấp tín dụng và/hoặc thời hạn cấp tín dụng tùy thuộc vào năng lực của Chi nhánh.

➤ *Hình thức quản trị rủi ro tín dụng*

- Ban hành các văn bản nhằm tạo môi trường quản lý rủi ro tín dụng chung, đề ra các mức rủi ro có thể chấp nhận được và phê duyệt chiến lược rủi ro từng thời kỳ

- Ban hành các văn bản có tính chất hướng dẫn, triển khai các quy định của Hội đồng quản trị liên quan đến quản lý rủi ro tín dụng.
- Định hướng cấp tín dụng theo từng thời kỳ.

3.1.2. Định hướng hoạt động hạn chế RRTD của NHTMCP Quân Đội – CN Đà Nẵng

- Hạn chế RRTD trên cơ sở nâng cao chất lượng tín dụng nhưng đảm bảo tăng trưởng theo chính sách và định hướng đã đề ra.
- Phân tán rủi ro trong danh mục đầu tư tín dụng theo định hướng lựa chọn các DN đang hoạt động trong những ngành nghề, lĩnh vực có khả năng phát triển và đạt hiệu quả.
- Nâng cao chất lượng thẩm định và tăng cường kiểm soát, giám sát liên tục, toàn diện và kịp thời.
- Xây dựng cơ chế xử lý nợ xấu uyển chuyển, hiệu quả.
- Nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và hướng đến các chuẩn mực quốc tế trong quản trị rủi ro tín dụng.

3.2. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HẠN CHẾ RỦI RO TÍN DỤNG TRONG CHO VAY DN TẠI NH TMCP QUÂN ĐỘI – CN ĐÀ NẴNG

3.2.1. Xác định lại mục tiêu tăng trưởng tín dụng và chính sách tín dụng phù hợp

- Xây dựng chính sách tín dụng trên cơ sở mục tiêu của MB Đà Nẵng, mức độ tăng trưởng tín dụng của chi nhánh cần được xem xét đặt trong mức tăng trưởng tín dụng chung của toàn hệ thống.
- Xác định đối tượng DN là khách hàng chủ đạo.
- Tập trung loại hình tín dụng ngắn hạn, bổ sung vốn lưu động.
- Không cho vay mới đối với các DN: sản xuất xi măng, sắt thép; kinh doanh bất động sản; kinh doanh chứng khoán, vàng...
- Các khách hàng có mức độ xếp hạng tín dụng càng thấp thì

cần nâng tỷ lệ tham gia của vốn tự có.

- Dựa trên mức lãi suất cơ bản của NHNN, quy định lãi suất cho vay của MB và chi phí vốn của mình, Chi nhánh chủ động xác định mức lãi suất phù hợp đối với từng khách hàng cụ thể.

3.2.2. Hoàn thiện công tác xếp hạng tín dụng nội bộ

Hệ thống xếp hạng cần phải chuẩn hóa theo đặc điểm khách hàng vùng miền, phải phù hợp với thông lệ quốc tế.

Yếu tố quan trọng cần tập trung xem xét là yếu tố phi tài chính của DN hơn là yếu tố tài chính.

Kết quả xếp hạng phải tính đến những dự báo về nguy cơ vỡ nợ dẫn đến mất khả năng thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với NH.

Các chỉ tiêu chấm điểm không quá phức tạp và sát với thực tế.

Định kỳ 6 tháng thực hiện xếp hạng khách hàng hoặc thực hiện thường xuyên đối với nhóm KH có phát sinh nợ xấu.

3.2.3. Tuân thủ nghiêm ngặt quy trình tín dụng, cải tiến một số điểm trong quy trình

- Quản lý, giám sát và kiểm soát chặt chẽ quá trình giải ngân và sau khi cho vay.

- + Thực hiện giải ngân theo đúng các quyết định cấp tín dụng.

- + Kiểm tra chặt chẽ nguồn tiền từ phương án kinh doanh để kịp thời thu hồi nợ đúng hạn.

- + Cần có sự phân tích và đánh giá kịp thời những dấu hiệu của RRTD.

- + Tổ chức các đoàn kiểm tra chéo.

- Đối với những khách hàng là doanh nghiệp vay lần đầu, hoặc những doanh nghiệp xin tái cấp lại hạn mức đều phải thông qua Hội đồng tín dụng.

- Quy trình tín dụng phải được thực hiện trên nguyên tắc là

tách độc lập chức năng kinh doanh, chức năng quản lý rủi ro và chức năng tác nghiệp nhằm hạn chế rủi ro xuống mức thấp nhất và phát huy tối đa kỹ năng chuyên môn của từng vị trí cán bộ.

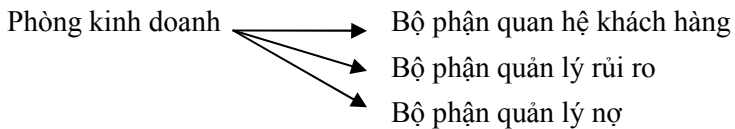
- Trong việc hoàn chỉnh quy trình tín dụng, cần chú ý trong việc thực hiện phân cấp và giao hạn mức cho vay cho các phòng giao dịch thuộc Chi nhánh hoạt động gắn chặt với giám sát hoạt động ra quyết định tín dụng.

- Thiết kế thủ tục cho vay đối với Doanh nghiệp đơn giản, phù hợp với pháp luật hiện hành nhưng vẫn đảm bảo mục tiêu an toàn trong kinh doanh.

- Cần quy định việc lập sổ nhật ký tín dụng về các lần phát vay, thu nợ, biến động tài sản đảm bảo, tình hình kinh doanh và tài chính để đảm bảo sự liên tục, thuận tiện trong việc theo dõi và chuyển giao hồ sơ giữa các cán bộ tín dụng.

3.2.4. Tiếp tục đổi mới cơ cấu tổ chức quản trị tín dụng

Do mô hình tổ chức của MB Đà Nẵng là chi nhánh và các phòng giao dịch trực thuộc. Nên xây dựng mô hình hạn chế RRTD theo hướng bộ phận chuyên trách, tách bạch bộ phận quản lý rủi ro độc lập với kinh doanh. Đồng thời chuyển đổi mô hình quản lý theo chiều dọc. Mô hình cụ thể như sau:



3.2.5. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định và phân tích tín dụng trong cho vay

- Cần tăng cường các yêu cầu về kiểm toán báo cáo tài chính.
- Cần chú trọng hơn trong phân tích phi tài chính khách hàng.
- Cần phân tích kỹ hơn về đặc thù ngành nghề và vùng miền.

3.2.6. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ

Bộ phận kiểm tra, kiểm soát nội bộ phải thuộc biên chế của MB, các hình thức đề bạt bổ nhiệm phải do MB quyết định, hoạt động độc lập với ban điều hành tại chi nhánh.

Đối với những dự án lớn, phức tạp phải có sự tham gia của Kiểm tra kiểm soát nội bộ.

Thường xuyên đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ, luật pháp cho cán bộ phòng kiểm soát.

Ngoài kiểm tra theo chuyên đề của Hội sở, Bộ phận kiểm tra kiểm soát có thể phối hợp với bộ phận khác kiểm tra mục đích sử dụng vốn trong quá trình cho vay hoặc kiểm tra tài chính của KH.

Không ngừng hoàn thiện và đổi mới phương pháp kiểm tra, áp dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra tùy thuộc vào từng thời điểm, từng đối tượng và mục đích của kiểm tra.

Cần có chế độ khen thưởng, cũng như xử phạt nghiêm minh khi kiểm tra viên không làm hết trách nhiệm, không phát hiện hoặc phát hiện nhưng không kiến nghị biện pháp xử lý để xảy ra rủi ro.

3.2.7. Tăng cường các biện pháp tài trợ rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp

Phải có những giải pháp nhằm tăng nguồn tài trợ cho RRTD trong thời gian tới như: mua bảo hiểm, tăng cường TSDB, bán nợ...

Tăng cường tỷ lệ cho vay có TSDB.

Đối với các khoản nợ khó có khả năng thu hồi hoặc việc thu hồi quá phức tạp, nên tiến hành các thủ tục pháp lý phù hợp để bán nợ, để được giải phóng về mặt tài chính tập trung vào việc kinh doanh, tạo lợi nhuận nhiều hơn cho ngân hàng.

Với tình hình tỷ lệ nợ xấu cao, chi nhánh nên thành lập Tổ phòng ngừa và xử lý rủi ro tín dụng.

Các giải pháp xử lý nợ nhóm 2, nợ xấu

3.2.8. Thực hiện sự hợp tác chia sẻ thông tin giữa các NH

Cung cấp thông tin một cách chính xác, đầy đủ và có những ghi chú cần thiết để gửi tới CIC.

Hợp tác chia sẻ thông tin giữa các ngân hàng nên được thực hiện tại các chi nhánh trên một địa bàn tỉnh hoặc giữa các CBTD của các ngân hàng khác nhau.

3.2.9. Các giải pháp về nhân sự phụ trách công tác cho vay DN

Lựa chọn những cán bộ có năng lực, có trình độ chuyên môn và đạo đức tốt để bố trí vào bộ phận tín dụng.

Thường xuyên tổ chức các cuộc thi về nghiệp vụ nhằm khuyến khích CBTD có trách nhiệm nâng cao trình độ chuyên môn.

Bố trí đủ và phân công công việc hợp lý cho cán bộ, tránh tình trạng quá tải cho cán bộ để đảm bảo chất lượng công việc.

Khuyến khích lợi ích vật chất đối với cán bộ làm công tác tín dụng: lương, thưởng...

Thực hiện luân chuyển cán bộ trong quản lý khách hàng.

3.3. CÁC KIẾN NGHỊ

3.3.1. Đối với Chính phủ

Hoàn thiện khung pháp lý về hệ thống thu thập và cung ứng thông tin

Quy định kiểm toán đối với doanh nghiệp, giám sát chặt chẽ doanh nghiệp mới thành lập

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

Hoàn thiện hệ thống pháp luật ngân hàng

Chống sự cạnh tranh kém lành mạnh

Nâng cao vai trò và hiệu quả của công tác thanh tra

Thiết lập các kênh thông tin đáng tin cậy cho các ngân hàng và doanh nghiệp

3.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Quân đội

Cần đẩy mạnh việc kiểm tra, kiểm soát nội bộ trong toàn hệ thống, đặc biệt là mảng tín dụng.

Định hướng chiến lược kinh doanh rõ ràng, hướng chú trọng theo hiệu quả kinh doanh (lợi nhuận).

Cần tập trung phát triển nhóm khách hàng truyền thống của mình có rủi ro thấp

Cần chú trọng đến việc xử lý nợ tồn đọng để thu hồi vốn và đồng thời hạn chế các khoản nợ xấu phát sinh để tăng tỷ lệ sinh lời các khoản vay.

Cần quan tâm đến công tác bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ chuyên môn cho nguồn nhân lực.

Cần tăng cường đẩy mạnh hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

KẾT LUẬN

Trong khuôn khổ của một luận văn, tác giả đã tập trung giải quyết một số vấn đề chủ yếu sau:

1. Hệ thống hoá những cơ sở lý luận về hạn chế rủi ro tín dụng trong cho vay doanh nghiệp như: khái quát về hoạt động cho vay doanh nghiệp của Ngân hàng thương mại (khái niệm, đặc điểm, vai trò...) cũng như khái niệm RRTD, phân tích các tác động của RRTD và nội dung về hạn chế rủi ro tín dụng. Luận văn đã đưa ra các tiêu chí đánh giá kết quả hạn chế RRTD cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến công tác hạn chế rủi ro tín dụng.

2. Trên cơ sở phân tích kết quả thực hiện hoạt động tín dụng và thực trạng công tác hạn chế rủi ro tín dụng đã đánh giá công tác hạn chế rủi ro tín dụng đối với DN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng. Bên cạnh đó luận văn còn chỉ ra được những hạn chế trong công tác này của chi nhánh.

3. Trên cơ sở những nguyên nhân, hạn chế, đồng thời xem xét đến mục tiêu phát triển hoạt động hạn chế RRTD của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian tới, tác giả đã mạnh dạn đưa ra một số giải pháp tăng cường hạn chế RRTD trong cho vay doanh nghiệp. Ngoài ra, trên cơ sở nghiên cứu học tập và thực tiễn công tác, tác giả cũng đưa ra một số kiến nghị với Chính phủ, NHNN và hội sở Ngân hàng TMCP Quân đội nhằm tạo điều kiện cho các NHTM nói chung và Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng nói riêng nâng cao chất lượng dịch vụ hạn chế RRTD.