

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

TRƯỜNG QUỐC PHƯƠNG

**HOÀN THIỆN HỆ THỐNG XẾP HẠNG
TÍN DỤNG NỘI BỘ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ
PHÁT TRIỂN VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Tài chính-Ngân hàng

Mã số:60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2014

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐOÀN NGỌC PHI ANH

Phản biện 1: PGS.TS Hoàng Tùng

Phản biện 2: PGS.TS Hà Thanh Việt

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 27 tháng 9 năm 2014.

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

Trong bối cảnh tình hình kinh tế thế giới và kinh tế trong nước đã và đang có những diễn biến phức tạp, xếp hạng tín dụng đã phát huy vai trò và ngày càng thể hiện vị trí hết sức quan trọng.

Thực tiễn cho thấy thất bại của các NHTM trong hoạt động tín dụng gắn chặt với sự thiếu hiểu biết về khách hàng. Một trong những thủ thuật quản trị rủi ro tín dụng của NHTM là sử dụng phân tích chấm điểm để xếp hạng uy tín về mặt tín dụng của mỗi khách hàng một cách thường xuyên.

Tuy nhiên hiện nay, các NHTM đang đẩy mạnh phát triển tín dụng tiêu dùng mà xem nhẹ việc quản lý rủi ro tín dụng dẫn đến nợ xấu trong thời gian gần đây có xu hướng gia tăng trở lại. Điều này một phần do các NHTM tập trung về tăng trưởng tín dụng và lợi nhuận mà bỏ qua một số tiêu chí xét duyệt cho vay, đặc biệt là các tiêu chí đánh giá về khả năng trả nợ của người vay, trong đó ít quan tâm đến hệ thống XHTD làm cơ sở để ra quyết định cho vay, đặt biệt đối với cho vay cá nhân lại càng ít hơn.

Hiện tại, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam cũng đã xây dựng và áp dụng thành công hệ thống XHTD cho đối tượng khách hàng doanh nghiệp, xem như một tiêu chí đánh giá khi xét cấp tín dụng. Đối với khách hàng cá nhân, BIDV đã xây dựng hoàn thiện mô hình xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng nhóm khách hàng này.

Việc áp dụng hệ thống XHTD dành cho khách hàng cá nhân không những góp phần làm giảm rủi ro liên quan đánh giá hồ sơ vay cá nhân mà còn nâng cao khả năng quản trị rủi ro của ngân hàng nói chung và quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng cá nhân nói

riêng. Đó là lý do mà tác giả muốn thực hiện đề tài **“Hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam”**

2. Mục tiêu nghiên cứu

Thứ nhất: Hệ thống hóa những lý luận cơ bản nhất, những nghiên cứu trước đây về xếp hạng tín dụng đối với khách hàng cá nhân; Cũng như những kinh nghiệm về xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân của các NHTM khác và tổ chức xếp hạng trên thế giới.

Thứ hai: Đánh giá thực trạng về hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân của BIDV.

Thứ ba: Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân của BIDV.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Mô hình và các chỉ tiêu đánh giá tính điểm XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV.

Phạm vi nghiên cứu: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng phương pháp phân tích thực trạng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân tại BIDV kết hợp với phương pháp so sánh với các tiêu chuẩn đánh giá phổ biến trên thị trường xếp hạng tín nhiệm quốc tế và trong nước.

5. Bố cục đề tài

Bố cục của đề tài nghiên cứu “Hoàn thiện hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam” được xây dựng với bố cục như sau:

- Phần giới thiệu: Các nội dung nhằm khái quát lý do nghiên

cứu, đối tượng và mục tiêu của nghiên cứu, các phương pháp được sử dụng trong nghiên cứu.

- Chương 1: Tổng quan về XHTD khách hàng cá nhân trong Ngân hàng thương mại.

- Chương 2: Thực trạng hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV.

- Chương 3: Hoàn thiện hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân tại BIDV.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VỀ XẾP HẠNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG VÀ RỦI RO TÍN DỤNG CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Hoạt động tín dụng

a. Khái niệm về tín dụng Ngân hàng

Tín dụng ngân hàng (sau đây gọi tắt là tín dụng) là quan hệ chuyển nhượng quyền sử dụng vốn từ ngân hàng cho khách hàng trong một thời gian nhất định với một chi phí nhất định.

b. Bản chất của tín dụng

Tín dụng là quan hệ kinh tế giữa người đi vay và người cho vay, nhờ quan hệ này mà vốn tín dụng (tiền và hiện vật) được vận động từ chủ thể này sang chủ thể khác để sử dụng cho các nhu cầu khác nhau trong nền kinh tế - xã hội.

c. Phân loại tín dụng

Phân loại tín dụng là việc sắp xếp các khoản vay theo từng nhóm dựa trên những tiêu thức nhất định. Phân loại tín dụng một

cách khoa học là tiền đề để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng

d. Đặc điểm hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

- *Đối tượng vay*: Là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu vay vốn sử dụng cho những mục đích tiêu dùng hay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

- *Thời hạn vay vốn*: Tùy thuộc vào từng mục đích vay vốn và hình thức cho vay mà các khoản vay của khách hàng cá nhân có thời hạn: ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

- *Quy mô và số lượng các khoản vay*: Thông thường quy mô của mỗi khoản vay của khách hàng cá nhân thường nhỏ hơn các khoản vay của doanh nghiệp.

- *Rủi ro tín dụng*: Các khoản cho vay đối với khách hàng cá nhân thường có nhiều rủi ro nhất đối với ngân hàng.

e. Hoạt động cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh của các NHTM

**** Cho vay tiêu dùng:***

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay của Ngân hàng nhằm mục đích tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng bao gồm cá nhân và các hộ gia đình. Đây là một nguồn tài chính quan trọng giúp người tiêu dùng trang trải các nhu cầu trong cuộc sống như nhu cầu về nhà ở, tiện nghi sinh hoạt, phương tiện đi lại...

**** Cho vay kinh doanh***

Cho vay sản xuất kinh doanh là các khoản cho vay của ngân hàng đối với các hộ sản xuất kinh doanh nhằm bổ sung nguồn vốn lưu động, nguồn vốn thực hiện phương án, dự án sản xuất kinh doanh

1.1.2. Rủi ro tín dụng

a. Khái niệm về rủi ro tín dụng

Ngân hàng nhà nước đưa ra khái niệm về rủi ro tín dụng tại thông tư số 02/2013/TT-NHNN ngày 21/01/2013 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam thì: “Rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng là tổn thất có khả năng xảy ra đối với nợ của các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài do khách hàng không thực hiện hoặc không có khả năng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của mình theo cam kết.

b. Dấu hiệu của rủi ro tín dụng

Rủi ro tín dụng thường được nhận thấy ở các biểu hiện cơ bản sau:

- Chất lượng tín dụng suy giảm: Phát sinh các khoản nợ quá hạn, nợ xấu ...
- Tình hình tài chính, phương án kinh doanh, môi trường kinh doanh thay đổi theo chiều hướng xấu
- Tài sản đảm bảo tiền vay thay đổi theo chiều hướng xấu
- Sự sụt giảm trong xếp hạng tín dụng định kỳ
- Tính đa dạng hóa tài sản của ngân hàng hạn chế

c. Hậu quả rủi ro tín dụng

Rủi ro tín dụng xảy ra ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của bản thân ngân hàng đồng thời ảnh hưởng lớn đến nền kinh tế.

1.1.3. Đo lường rủi ro tín dụng

a. Khái niệm và ý nghĩa

Đo lường rủi ro (Risk Measurement) nói chung là công việc xác định các nhân tố (biến số) ảnh hưởng đến một loại rủi ro nhất định hoặc/và cách thức xác định mức độ tổn thất của một loại rủi ro đặc thù.

b. Các mô hình đo lường rủi ro tín dụng

Các mô hình đo lường rủi ro tín dụng được phát triển theo 2 hướng: Đo lường rủi ro tín dụng riêng biệt và đo lường rủi ro danh mục cho vay.

1.2. XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm về xếp hạng tín dụng

Xếp hạng tín dụng (credit ratings) là thuật ngữ bắt nguồn từ tiếng Anh do John Moody đưa ra vào năm 1909 trong cuốn “Cẩm nang chứng khoán đường sắt” khi tiến hành nghiên cứu, phân tích và công bố bảng xếp hạng tín dụng lần đầu tiên cho 1.500 loại trái phiếu của 250 công ty theo một hệ thống ký hiệu gồm 3 chữ cái ABC được xếp lần lượt là Aaa đến C (hiện nay những ký hiệu này đã trở thành chuẩn mực quốc tế).

Có thể điểm qua một số định nghĩa về xếp hạng tín dụng như sau:

- Theo Standards & Poor, “Xếp hạng tín nhiệm là những ý kiến đánh giá hiện tại về rủi ro tín dụng, chất lượng tín dụng, khả năng và thiện chí của chủ thể đi vay trong việc đáp ứng các nghĩa vụ tài chính một cách đầy đủ và đúng hạn”.

- Theo Moody’s, “Xếp hạng tín nhiệm là những ý kiến đánh giá về chất lượng tín dụng và khả năng thanh toán nợ của chủ thể đi vay dựa trên những phân tích tín dụng cơ bản và biểu hiện thông qua hệ thống ký hiệu Aaa-C”.

Như vậy, xếp hạng tín dụng thực chất chỉ là những ý kiến đánh giá về rủi ro tín dụng, chất lượng tín dụng. Nói cách khác xếp hạng tín dụng là một phương pháp hữu hiệu sử dụng nhằm để đo lường rủi ro tín dụng.

1.2.2. Mục đích xếp hạng tín dụng khách hàng vay vốn

Xếp hạng tín dụng khách hàng vay vốn của ngân hàng thương mại để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng vay, mức độ rủi ro của khoản vay, làm cơ sở để đưa ra quyết định cấp tín dụng, quản lý rủi ro, xây dựng các chính sách khách hàng với từng phân đoạn khách hàng theo kết quả xếp hạng tín dụng cho phù hợp.

Ngoài ra, xếp hạng tín dụng khách hàng còn nhằm mục đích phân loại và giám sát danh mục tín dụng.

1.2.3. Tầm quan trọng của xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân trong hoạt động tín dụng ngân hàng

a. Đối với ngân hàng

Việc xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân trong hoạt động tín dụng của ngân hàng thương mại có ý nghĩa vô cùng quan trọng, xuất phát từ các nhu cầu sau:

- Do yêu cầu hạn chế rủi ro tín dụng
- Do yêu cầu lựa chọn, sàng lọc khách hàng cấp tín dụng
- Tạo cơ sở xây dựng chính sách khách hàng

b. Đối với bản thân khách hàng vay

Việc xếp hạng tín dụng đánh giá trực tiếp năng lực, khả năng tài chính, trả nợ của khách hàng vay. Qua đó giúp người đi vay nhìn nhận được vị trí của mình trong hệ thống đánh giá xếp hạng tín dụng của ngân hàng một cách khoa học hơn.

c. Đối với thị trường tài chính

Việc xếp hạng tín dụng giúp cho thị trường tài chính lành mạnh hơn, nâng cao hiệu quả của nền kinh tế và tăng cường khả năng giám sát tài chính của chính phủ. Giảm thiểu nợ xấu đối với nhóm khách hàng cá nhân trong hệ thống ngân hàng thương mại.

1.2.4. Nội dung hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của NHTM

a. Phương pháp xếp hạng tín dụng khách hàng cá nhân

Các NHTM thường sử dụng phương pháp cho điểm theo tiêu chuẩn trong việc XHTD đối với khách hàng cá nhân. Đây là phương pháp mà người xếp hạng tiến hành cho điểm trên cơ sở thang điểm đã được ấn định trước.

b. Các chỉ tiêu thường dùng để xếp hạng tín dụng cá nhân

Thông thường thì một hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của một ngân hàng thương mại bao gồm các nhóm chỉ tiêu sau

- Nhóm chỉ tiêu đánh giá tình trạng nhân thân:
- Nhóm chỉ tiêu về năng lực tài chính:
- Nhóm chỉ tiêu về lịch sử và tình hình quan hệ với ngân hàng:
- Nhóm các chỉ tiêu bổ sung khác:

c. Quy trình xếp hạng tín dụng khách hàng cá nhân

Thông thường, một quy trình XHTD khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại bao gồm các bước cơ bản sau:

Bước 1: Xây dựng hệ thống chỉ tiêu để chấm điểm

Việc XHTD các khách hàng vay vốn phải dựa trên cơ sở phân tích các chỉ tiêu liên quan nhằm đạt mục tiêu đề ra là đánh giá chính xác khả năng và thiện chí trả nợ ngân hàng của khách hàng. Bước đầu tiên của quy trình XHTD khách hàng cá nhân là phải xây dựng hệ thống chỉ tiêu một cách khoa học.

Bước 2: Thu thập thông tin về khách hàng vay vốn

Thu thập thông tin liên quan đến các chỉ tiêu sử dụng trong phân tích đánh giá, thông tin xếp hạng của các tổ chức tín nhiệm khác liên quan đến đối tượng xếp hạng. Trong quá trình thu thập

thông tin, ngoài những thông tin do chính khách hàng cung cấp, cán bộ thẩm định phải sử dụng nhiều nguồn thông tin khác từ các phương tiện thông tin đại chúng, thông tin tín dụng nội bộ của NH, thông tin từ CIC...

Bước 3: Phân tích và tính điểm hệ thống chỉ tiêu

Phân tích bằng mô hình để kết luận về mức xếp hạng. Sử dụng đồng thời chỉ tiêu tài chính và chỉ tiêu phi tài chính. Đặc biệt đối với những chỉ tiêu phi tài chính phải được sử dụng hết sức linh hoạt, khách quan, phù hợp với từng loại hình doanh nghiệp, từng mặt hàng kinh doanh, từng đối tượng khách hàng. Trong XHTD của các NHTM thì kết quả xếp hạng không được công bố rộng rãi.

Bước 4: Tổng hợp điểm, xếp hạng và xác định mức rủi ro tín dụng

1.3. MÔ HÌNH VÀ CÁC KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ XẾP HẠNG TÍN DỤNG CÁ NHÂN

1.3.1. Mô hình điểm số tín dụng cá nhân của Đinh Thị Huyền Thanh & Stefanie Kleimeier (2006)

Stafanie Kleimeier đã tiến hành nghiên cứu chi tiết nguồn số liệu được tổng hợp từ các NHTM tại Việt Nam theo hai mươi hai biến số bao gồm độ tuổi, thu nhập, trình độ học vấn, nghề nghiệp, thời gian công tác, tình trạng cư ngụ, giới tính, tình trạng hôn nhân, mục đích vay... để xác định mức ảnh hưởng của các biến số này đến rủi ro tín dụng và qua đó thiết lập một mô hình điểm số tín dụng cá nhân áp dụng cho các ngân hàng bán lẻ tại Việt Nam.

1.3.2. Mô hình điểm số tín dụng cá nhân của FICO (1989)

Điểm số tín dụng (Credit score) cá nhân là một phương tiện kiểm soát tín dụng được gán cho mỗi cá nhân tại một số nước phát triển giúp tổ chức tín dụng ước lượng mức rủi ro khi cho vay. Điểm

tín dụng càng thấp thì mức rủi ro của nhà cho vay càng cao. Fair Isaac Corp đã xây dựng mô hình điểm số tín dụng FICO thấp nhất là 300 và cao nhất là 850 áp dụng cho cá nhân

1.3.3. Kinh nghiệm xếp hạng tín dụng cá nhân của các TCTD, Kiểm toán tại Việt Nam

Trong quản trị rủi ro, NHTM chủ yếu sử dụng hệ thống XHTD để đánh giá khách hàng. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, NHTM cũng cần tham khảo thông tin xếp hạng tín nhiệm được công bố của các NHTM, trung tâm thông tin tín dụng NHNN (CIC) và tổ chức kiểm toán trong nước, nhất là đối với những khách hàng có quan hệ tín dụng với nhiều ngân hàng khác nhau

a. Hệ thống xếp hạng tín dụng cá nhân của Trung tâm Thông tin Tín dụng CIC

b. Hệ thống xếp hạng tín dụng cá nhân của E&Y.

c. Hệ thống xếp hạng tín dụng cá nhân của Vietinbank

1.3.4. Bài học kinh nghiệm rút ra từ các mô hình XHTD cá nhân

Các mô hình XHTD cá nhân thông thường được chia thành hai nhóm chỉ tiêu đánh giá đó là nhóm chỉ tiêu về nhân thân người vay và nhóm chỉ tiêu về khả năng trả nợ/quan hệ với ngân hàng. Trong đó nhóm nhân thân người vay thường có tỷ trọng khoảng 40%, mô tả các tiêu chí đánh giá về nhân thân người vay như tuổi tác, nghề nghiệp, thu nhập... Và nhóm khả năng trả nợ/quan hệ ngân hàng thường có tỷ trọng khoảng 60%, mô tả các tiêu chí đánh giá về khả năng tài chính và uy tín trả nợ như tình hình trả nợ gốc và lãi, tỷ trọng mức trả nợ trên tổng thu nhập, các dịch vụ NH đang sử dụng...

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương này đề tài nghiên cứu đã cố gắng trình bày những cơ sở lý luận, các mô hình xếp hạng tín dụng cá nhân của các nhà nghiên cứu, tổ chức xếp hạng quốc tế. Đồng thời, tìm hiểu thực tiễn hoạt động xếp hạng tín dụng cá nhân của các tổ chức và NHTM tại Việt Nam để làm cơ sở so sánh với mô hình XHTD cá nhân đang áp dụng thử nghiệm tại BIDV sẽ được trình bày trong chương II của đề tài nghiên cứu này.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI BIDV

2.1. TỔNG QUAN VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NGÂN HÀNG BÁN LẺ CỦA BIDV

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Tên giao dịch quốc tế: Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam. Tên gọi tắt: BIDV.

Địa chỉ: Tháp BIDV, 35 Hàng Vôi, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại: 04.2220.5544 - 19009247. Fax: 04. 2220.0399

Email: Info@bidv.com.vn

Ngày thành lập: 26/4/1957 - BIDV là ngân hàng thương mại lâu đời nhất Việt Nam.

2.1.2. Hoạt động kinh doanh ngân hàng bán lẻ của BIDV

a. Chính sách tín dụng bán lẻ hiện hành của BIDV

Chính sách tín dụng bán lẻ hiện hành của BIDV được chi

làm 4 loại như sau:

- Chính sách tiếp thị khách hàng
- Chính sách về cấp tín dụng
- Chính sách về tài sản bảo đảm
- Chính sách định giá tiền vay

b. Kết quả hoạt động kinh doanh NHBL của BIDV

Trong những năm qua, hoạt động kinh doanh NHBL của BIDV đạt kết quả khá tốt thể hiện qua các mặt hoạt động:

- Huy động vốn: Tỷ trọng HĐV dân cư/tổng HĐV từng bước được cải thiện qua các năm, góp phần quan trọng ổn định nền vốn của toàn ngân hàng: năm 2010 đạt 34%, năm 2011 đạt 40%, năm 2012 đạt 49% và 2013 đạt mức 51,5%.

- Tín dụng bán lẻ: Dư nợ TDBL cuối kỳ tại thời điểm 31/12/2013 đạt 47.636 tỷđ, gấp hơn 2 lần so với năm 2010 (↑23.453 tỷđ), tăng trưởng bình quân 34,6%/năm. Hoạt động tín dụng bán lẻ có mức độ tăng trưởng mạnh mẽ nhất vào năm 2011 (tăng 51% so với 2010)

- Tăng trưởng khách hàng cá nhân: Giai đoạn năm 2008 – 2012, quy mô khách hàng cá nhân tại BIDV tăng dần đều qua các năm, tốc độ tăng trưởng bình quân 23,4%/năm. Năm 2012, số lượng khách hàng cá nhân đã tăng thêm hơn 1,0 triệu khách hàng so với 2011, bình quân 1 tháng toàn hệ thống tăng thêm 85.400 khách hàng.

2.2. HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN VÀ CÁC TÌNH HUỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG ĐIỂN HÌNH

2.2.1. Hệ thống xếp hạng tín dụng cá nhân của BIDV

a. Nguyên tắc xếp hạng

- Mọi khách hàng vay vốn tại BIDV (trừ vay bảo đảm bằng

100% giấy tờ có giá/thẻ tiết kiệm) đều được xếp hạng trước khi quyết định cấp tín dụng.

- Định kỳ 12 tháng/lần đối với khách hàng vay tiêu dùng và 06 tháng/lần đối với khách hàng vay kinh doanh, Chi nhánh thực hiện thu thập thông tin và xếp hạng lại khách hàng.

b. Căn cứ xếp hạng

- Đặc điểm nhân thân của khách hàng, quy mô và đặc điểm của cơ sở sản xuất kinh doanh

- Năng lực tài chính của khách hàng: thu nhập từ lương, thưởng, từ hoạt động sản xuất kinh doanh,....;

- Mức độ sử dụng dịch vụ và mức độ tín nhiệm của khách hàng trong các giao dịch tài chính với BIDV và các tổ chức tín dụng khác.

- Lịch sử trả nợ của khách hàng tại BIDV: áp dụng đối với khách hàng đã có quan hệ tín dụng với BIDV

c. Cơ sở khai thác thông tin xếp hạng

- Thông tin do khách hàng cung cấp trên Giấy đề nghị vay vốn;

- Thông tin nắm bắt được trong quá trình gặp gỡ, tiếp xúc với khách hàng;

- Thông tin khai thác từ Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) và các công ty cung cấp thông tin tín dụng khác (nếu có);

- Thông tin từ các nguồn tin cậy khác do cán bộ thu thập được (nếu có).

d. Bộ chỉ tiêu chấm điểm và bảng tổng hợp kết quả

e. Quy trình thực hiện xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV

Các bước thực hiện xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân:

Bước 1: Thêm mới khách hàng

Bước 2: Nhập và duyệt thông tin cho khách hàng

Bước 3: Kết quả chấm điểm, xếp hạng khách hàng

Bước 4: Duyệt vay cho khách hàng

2.2.2. Các tình huống xếp hạng tín dụng cá nhân điển hình tại BIDV

Hệ thống xếp hạng khách hàng cá nhân của BIDV được chia ra thành 2 bộ phận: Khách hàng vay tiêu dùng và Khách hàng vay kinh doanh. Trong đó: Cách thức đánh giá đối với các khách hàng vay tiêu dùng đều được thể hiện qua 30 chỉ tiêu chấm điểm và các khách hàng vay kinh doanh đều được thể hiện qua 35 chỉ tiêu chấm điểm.

Để hiểu rõ hơn về hệ thống XHTD khách hàng cá nhân của BIDV thông qua bộ chỉ tiêu chấm điểm; sau đây tác giả sẽ giới thiệu 2 tình huống xếp hạng đối với: khách hàng cá nhân vay tiêu dùng và khách hàng cá nhân vay kinh doanh;

a. Xếp hạng tín dụng đối với khách hàng vay tiêu dùng

b. Xếp hạng tín dụng đối với khách hàng vay kinh doanh

2.2.3. So sánh hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV với hệ thống xếp hạng tín dụng ở một số tổ chức khác

Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV nhìn chung có kế thừa và phát triển dựa trên các mô hình, nghiên cứu về xếp hạng khách hàng cá nhân trước đây. So với hệ thống xếp hạng của các tổ chức tín dụng khác thì hệ thống xếp hạng nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV có những điểm khác nhau.

a. Với ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank)

- Bộ chỉ tiêu xếp hạng của Vietinbank chỉ bao gồm 11 chỉ

tiêu chấm điểm chung đối với khách hàng cá nhân. Trong khi đó, bộ chỉ tiêu chấm điểm của BIDV được thiết kế chi tiết hơn gồm: 30 chỉ tiêu chấm điểm đối với khách hàng vay tiêu dùng và 35 chỉ tiêu đối với khách hàng vay kinh doanh.

- Hệ thống XHTD nội bộ của Vietinbank không có chỉ tiêu đánh giá tài sản của khách hàng vay. Đồng thời Vietinbank cũng không sử dụng chỉ tiêu định tính trong bộ chỉ tiêu XHTD;

b. Với tổ chức kiểm toán E&Y

Nhìn chung hệ thống xếp hạng của E&Y và BIDV về cơ bản có những chỉ tiêu đánh giá tương đối giống nhau. Tuy nhiên, chấm điểm cá nhân của E&Y không được chi tiết như hệ thống XHTD cá nhân của BIDV.

c. Với Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC)

Do mục tiêu hoạt động của trung tâm thông tin tín dụng CIC chủ yếu là thu thập, cung cấp thông tin tín dụng. Do đó, Hệ thống xếp hạng khách hàng cá nhân của CIC khá đơn giản. Phần lớn chỉ tập trung đánh giá về phương diện tình trạng dư nợ, lịch sử quan hệ tín dụng mà không có các chỉ tiêu về nhân thân cũng như các chỉ tiêu phi tài chính.

2.3. ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA BIDV

2.3.1. Những kết quả đạt được

a. Nâng cao chất lượng tín dụng, chất lượng khách hàng cá nhân quan hệ với BIDV

b. Nâng cao khả năng phòng ngừa rủi ro tín dụng

c. Tạo cơ sở cho việc đưa ra quyết định cấp tín dụng một cách nhanh chóng và chính xác

d. Đưa ra chính sách khách hàng trên cơ sở của XHTD

e. Phương pháp xếp hạng đơn giản, dễ thực hiện và áp dụng

2.3.2 Những hạn chế, tồn tại cần khắc phục

a. Chỉ tiêu để đánh giá xếp hạng chưa phù hợp

Hệ thống chỉ tiêu XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV với 30 chỉ tiêu đánh giá đối với khách hàng vay tiêu dùng và 35 chỉ tiêu đánh giá đối với khách hàng vay kinh doanh. Tuy nhiên, trong bộ chỉ tiêu đánh giá còn tồn tại những chỉ tiêu mang tính chất tương tự có thể thay thế được cho nhau, cũng như những chỉ tiêu không còn phù hợp cần được loại bỏ hoặc thay thế.

b. Quy trình xếp hạng chưa rõ ràng mang nhiều yếu tố chủ quan

Quy trình xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân hiện nay của BIDV thực tế chỉ là hướng dẫn tác nghiệp trên phần mềm xếp hạng tín dụng chứ chưa chú trọng đến các bước tiến hành, nội dung của từng bước, ai là người chịu trách nhiệm trong mỗi bước.

c. Chính sách khách hàng sau khi xếp hạng tín dụng nội bộ chưa được áp dụng triệt để

Hiện nay, BIDV đã xây dựng chính sách khách hàng bán lẻ. Tuy nhiên, việc kết hợp chính sách này với kết quả XHTD nội bộ khách hàng cá nhân chưa được thực hiện triệt để. Việc áp dụng chính sách về tài sản đảm bảo, cũng như các chính sách về lãi suất chưa được thực hiện theo từng phân đoạn khách hàng cụ thể. Các chính sách này vẫn áp dụng chung cho toàn bộ nhóm khách hàng cá nhân.

d. Hệ thống XHTD nội bộ đối với khách hàng cá nhân của BIDV chưa quan tâm nhiều đến việc đánh giá tình hình sở hữu tài sản của khách hàng

Hiện nay, hệ thống XHTD nội bộ của BIDV chưa quan tâm nhiều đến việc đánh giá tài sản của khách hàng vay. Do đó để đánh

giá hết năng lực tài chính của khách hàng thì việc đánh giá về tình trạng nắm giữ tài sản, cũng như việc đánh giá tổng giá trị tài sản của khách hàng đang được thể chấp để đảm bảo cho tổng dư nợ vay tại ngân hàng cũng rất cần thiết.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nguyên nhân từ phía ngân hàng

- Nhận thức về XHTD chưa cao
- Trình độ cán bộ QHKH chưa đồng đều
- Hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân còn quá mới mẻ
- Thông tin đánh giá chưa được đầy đủ và chất lượng thông tin chưa cao
- Nhiều trường hợp xếp hạng chỉ mang tính hình thức.

b. Nguyên nhân từ phía khách hàng

Cung cấp thông tin không chính xác, thậm chí giả mạo thông tin trong việc cung cấp hồ sơ vay vốn, điều này gây khó khăn và mất nhiều thời gian cho ngân hàng trong việc thẩm định khoản vay và xếp hạng khách hàng.

c. Nguyên nhân từ môi trường kinh doanh

Mặc dù thời gian qua, nhiều chuẩn mực kế toán Việt Nam đã được ban hành như Quyết định số 167/QĐ – BTC ngày 25/10/2000 về các tiêu chuẩn báo cáo tài chính, Thông tư 20/2005 ngày 20/03/2006 về 6 chuẩn mực kế toán, Quyết định 15/2006/QĐ – BTC ngày 23/06/2006 về các tiêu chuẩn của báo cáo tài chính...

Thông tin từ CIC là nguồn thông tin chủ yếu mà ngân hàng sử dụng; tuy nhiên hiện nay nguồn thông tin này hết sức đơn điệu, không được cập nhật kịp thời, không đáp ứng được nhu cầu cần thiết của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương này, đề tài nghiên cứu đã trình bày và phân tích thực trạng mô hình XHTD cá nhân của BIDV. Đề tài đưa ra những thành tựu và hạn chế cần bổ sung sửa đổi nhằm hoàn thiện hệ thống XHTD cá nhân của BIDV.

CHƯƠNG 3

HOÀN THIỆN HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA BIDV

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA BIDV ĐẾN NĂM 2020

3.1.1. Định hướng hoạt động ngân hàng bán lẻ đến năm 2015

a. Quan điểm phát triển hoạt động NHBL

b. Tầm nhìn đến 2015

c. Các mục tiêu định hướng phát triển hoạt động kinh doanh NHBL định hướng 2015

3.1.2. Chiến lược phát triển của BIDV đến năm 2020

3.2. ĐỀ XUẤT HOÀN THIỆN HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA BIDV

Trên cơ sở chiến lược kinh doanh đã được xác định, BIDV sẽ triển khai những kế hoạch cụ thể để hoàn thành mục tiêu đề ra. Trong đó, tiêu chí lựa chọn khách hàng đảm bảo mục tiêu tăng trưởng là nhiệm vụ thường xuyên và xuyên suốt trong toàn bộ thời gian triển khai chiến lược. Vì thế, việc hoàn thiện mô hình xếp loại khách hàng, giảm thiểu rủi ro luôn là vấn đề cấp bách.

3.2.1. Hoàn thiện công tác quản trị điều hành

a. Nâng cao nhận thức về XHTD

Trong bất kỳ một hoạt động nào, để đạt kết quả tốt thì việc

trước tiên là những người thực hiện phải có nhận thức rõ vấn đề. Vì vậy, BIDV cần phải nhận thức rõ hơn về ý nghĩa, vai trò, tác dụng của hệ thống XHTD nội bộ. Để thực hiện được điều này BIDV phải tăng cường bồi dưỡng, đào tạo, cập nhật kiến thức, nâng cao nhận thức cho các cán bộ có liên quan đến việc XHTD.

Bên cạnh đó, BIDV cần xác định lại mục đích XHTD nội bộ khách hàng cá nhân đầy đủ hơn. Ngoài các mục đích đã xác định đó là giúp phân loại khách hàng làm cơ sở cho việc ra quyết định cho vay, phục vụ quản lý chất lượng tín dụng tại chi nhánh cũng như toàn hệ thống. Hệ thống XHTD nội bộ còn nhằm mục đích rất quan trọng nữa đó là thực hiện các chính sách khách hàng một cách đầy đủ và đúng đắn.

b. Xây dựng hệ thống thông tin riêng của BIDV

Để có một cơ sở dữ liệu riêng phục vụ cho việc xếp hạng tín dụng. BIDV phải thiết lập hệ thống công nghệ thông tin. Theo đó, các chi nhánh phải có nghĩa vụ báo cáo đầy đủ các thông tin khách hàng cá nhân lên hệ thống đối với cả khách hàng mới tiếp cận.

c. Tăng cường công tác giáo dục, đào tạo cán bộ

Giáo dục về tư tưởng đạo đức để hạn chế tối đa việc cán bộ mất phẩm chất, bị cám dỗ bởi lợi ích vật chất; dẫn đến cố ý làm trái, bỏ qua các quy định - quy trình gây rủi ro cho ngân hàng.

Việc tổ chức đào tạo có thể thực hiện bằng các cách thức như: cử cán bộ đi học; mời chuyên gia, giảng viên giảng dạy hoặc tự đào tạo trong nội bộ ngân hàng

d. Đẩy mạnh thực thi và tăng cường công tác kiểm tra giám sát trong việc thực hiện XHTD

Tác dụng của việc kiểm tra là nhằm ngăn ngừa những sai sót dù là vô tình hay cố ý có thể xảy ra để chỉnh sửa cho phù hợp thiện

hơn. Nếu không có kiểm tra người thực hiện xếp hạng có thể dễ dàng xếp hạng theo ý chủ quan cá nhân, phản ánh không đúng tình hình thực tế khách hàng.

Trong thời gian qua BIDV chỉ tập trung kiểm tra hồ sơ tín dụng mà không kiểm tra việc xếp hạng khách hàng trong khi kết quả xếp hạng lại quyết định việc cấp tín dụng. Đây là một thiếu sót cần phải khắc phục.

3.2.2. Hoàn thiện hệ thống xếp hạng

a. Thay đổi và bổ sung các chỉ tiêu đánh giá phù hợp

Một trong những tồn tại của hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV là hệ thống chỉ tiêu đánh giá chưa phù hợp. Đồng thời thiếu chỉ tiêu đánh giá về tài sản của khách hàng trong nhóm các chỉ tiêu phản ánh năng lực tài chính của khách hàng. Những điểm chưa phù hợp này đã được trình bày ở chương 2 sẽ được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp

Luận văn xây dựng Bộ chỉ tiêu XHTD nội bộ khách hàng cá nhân mới

b. Chuẩn hóa quy trình xếp hạng

Để quy trình XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV được rõ ràng và thực hiện thông suốt thì quy trình XHTD cần bổ sung và hướng dẫn thực hiện tại các bước.

c. Nâng cao chất lượng sử dụng kết quả xếp hạng tại BIDV

Kết quả xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân ngoài các mục tiêu mang tính quản trị rủi ro tín dụng thì còn vì mục tiêu rất lớn nữa đó là để làm căn cứ thực thi triệt để các chính sách cấp tín dụng.

* Chính sách cụ thể đối với khách hàng xếp hạng AAA, AA và A

* Chính sách cụ thể đối với khách hàng xếp hạng: BBB và BB

* Chính sách cụ thể đối với khách hàng xếp hạng B, CCC, CC, C, D

3.2.3. Kiểm chứng mô hình XHTD cá nhân mới của BIDV sau khi điều chỉnh

Sau khi đề xuất hoàn thiện hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân mới. Tác giả thực hiện xếp hạng tín dụng lại theo mô hình mới đối với 2 trường hợp xếp hạng: đối với khách hàng X vay tiêu dùng và khách hàng Y vay kinh doanh đã được trình bày trong Chương 2. Qua đó so sánh kết quả của chấm điểm của mô hình mới theo đề xuất của tác giả và mô hình chấm điểm hiện nay của BIDV.

a. Kết quả xếp hạng tín dụng đối với khách hàng X vay tiêu dùng

b. Kết quả xếp hạng tín dụng đối với khách hàng Y vay kinh doanh

c. So sánh kết quả xếp hạng khách hàng theo mô hình XHTD mới đề xuất của đề tài với mô hình XHTD hiện tại của BIDV

Sau khi chỉnh sửa bộ chỉ tiêu và bổ sung các chỉ tiêu phản ánh năng lực tài chính thông qua đánh giá tài sản của khách hàng. Phần nào đã cho thấy được tầm ảnh hưởng của các chỉ tiêu về đánh giá tài sản của khách hàng đã ảnh hưởng khá lớn đến kết quả XHTD.

Đồng thời mô hình XHTD mới theo đề xuất của tác giả phần đã phản ánh chân thực hơn về năng lực tài chính của khách hàng. Đơn cử là trường hợp của khách hàng Y nắm giữ tài sản với giá trị khá lớn và đảm bảo cho tổng dư nợ tại BIDV. Sau khi điều chỉnh mô hình XHTD thì khách hàng Y đã được tăng hạng từ BBB lên A.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI NHÀ NƯỚC ĐỂ PHÁT HUY HIỆU QUẢ HỆ THỐNG XHTD KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN MỚI CỦA BIDV

3.3.1. Xây dựng hệ thống thông tin tín dụng (CIC) chính xác, kịp thời

Để nâng cao chất lượng thông tin tín dụng, trong thời gian tới Trung tâm CIC phải được cải tiến theo hướng:

- Cung cấp thông tin phải nhanh chóng, kịp thời;
- Nguồn thông tin phải cập nhật, chính xác;
- Ngoài các thông tin tín dụng cần phải bổ sung thêm các thông tin liên quan khác về khách hàng ...

3.3.2. Tạo lập môi trường cho hoạt động kinh doanh thông tin tín dụng phát triển

Ở Việt Nam hệ thống cung cấp thông tin cho về khách hàng cá nhân còn rất hạn chế. Để minh bạch hóa thông tin, tạo nguồn thông tin cung cấp công khai cho các đối tượng có nhu cầu. Đòi hỏi nhà nước phải xây dựng một hệ thống cung cấp thông tin nhanh chóng, đầy đủ, chính xác.

3.3.3. Kiến nghị các cơ quan nhà nước

Bộ tài chính, Tổng cục thuế cần phải xây dựng các chuẩn mực kế toán cũng như các chính sách về tiêu chuẩn công nhận chi phí, doanh thu nhất là đối loại hình kinh doanh cá thể.

Ngân hàng Nhà nước cần chỉnh sửa, bổ sung hoàn thiện đồng bộ cơ chế chính sách về tín dụng đặc biệt về tín dụng tiêu dùng. Tạo điều kiện cho các TCTD đa dạng hóa hình thức cấp tín dụng tiêu dùng như; mở rộng đối tượng được tiếp cận với vốn tín dụng tiêu dùng. Đồng thời chủ động phối hợp với các bộ, ngành để xử lý kịp thời các vấn đề có liên quan đến công tác tín dụng tiêu dùng, như hồ

sơ thủ tục, cơ chế xử lý.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương này, đề tài nghiên cứu đã cố gắng xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng áp dụng cho nhóm khách hàng cá nhân dựa trên những phân tích mô hình XHTD nội bộ khách hàng cá nhân đang áp dụng tại BIDV. Đề tài nghiên cứu có tham khảo những tiến bộ của các mô hình chấm điểm, các công trình nghiên cứu, các tổ chức tín nhiệm quốc tế và trong nước làm cơ sở đề xuất cho những sửa đổi bổ sung góp phần hoàn thiện hệ thống XHTD cá nhân của BIDV. Đồng thời, để nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống XHTD cá nhân, không thể thiếu sự hỗ trợ về chính sách và cơ chế quản lý của Ngân hàng Nhà nước và các Cơ quan ban ngành liên quan.

KẾT LUẬN

Với mục tiêu hoàn thiện hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV; Qua đó làm cho kết quả XHTD phản ánh trung thực hơn mức độ rủi ro khi cho vay, để từ đó nâng cao hơn nữa công tác quản trị rủi ro tín dụng, thực hiện chính sách khách hàng của BIDV. Đề tài **“Hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam”** đã giải quyết được các vấn đề sau:

** Thứ nhất: Hệ thống hóa cơ sở lý luận chung cụ thể đó là:*

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận chung về tín dụng, rủi ro tín dụng, đo lường rủi ro tín dụng; từ đó cho thấy rằng việc XHTD khách hàng là cần thiết trong công tác quản trị rủi ro tín dụng.

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về XHTD khách hàng cá nhân vay vốn ngân hàng. Đồng thời tham khảo các mô hình XHTD cũng

nghu kinh nghiệm về XHTD tại các tổ chức khác làm cơ sở cho việc hoàn thiện hệ thống XHTD của BIDV.

** Thứ hai: Đánh giá thực trạng hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV*

Việc đánh giá thực trạng hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV đã chỉ ra những mặt đạt được và những hạn chế. Từ đó đưa ra các kiến nghị hoàn thiện hệ thống XHTD.

** Thứ ba: Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân của BIDV*

- Đề xuất các giải pháp và những kiến nghị để hoàn thiện hệ thống XHTD nội bộ của BIDV. Các kiến nghị đối với nhà nước có tính tổng quát, vĩ mô, có tác dụng hỗ trợ cho việc thực thi XHTD hoạt động hiệu quả. Các giải pháp đối với BIDV là cụ thể, chi tiết căn cứ vào những hạn chế của hệ thống XHTD hiện hành.

- Qua đó, luận văn đã xây dựng một hệ thống XHTD nội bộ khách hàng cá nhân mới thay thế cho hệ thống XHTD hiện hành. Đồng thời qua những kiểm chứng về kết quả XHTD theo hệ thống mới cho thấy kết quả XHTD đã phản ánh khách quan hơn và chính xác hơn về khách hàng vay vốn.

- Từ kết quả XHTD đạt được, luận văn cũng đã xây dựng chính sách cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân đầy đủ, rõ ràng và chi tiết; đảm bảo tính cạnh tranh để có thể áp dụng tại BIDV.