

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

**LÊ NGUYỄN NGỌC QUYÊN**

**HOÀN THIỆN HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN  
DỤNG NỘI BỘ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ  
NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN 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: PGS.TS. LÊ VĂN HUY**

**Phản biện 1: TS. Đoàn Gia Dũng**

**Phản biện 2: PGS. TS. Nguyễn Mạnh Toàn**

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 28 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

Với hệ thống ngân hàng còn non trẻ của Việt Nam, hoạt động cấp tín dụng là nguồn sinh lợi chủ yếu và chiếm tỷ trọng lớn trong danh mục dịch vụ của NHTM. Song, hoạt động này luôn hàm chứa nhiều rủi ro, nhất là rủi ro tín dụng gây tổn thất về vốn, làm tăng chi phí, ảnh hưởng đến tính thanh khoản của mỗi ngân hàng nói riêng và sự bất ổn của toàn bộ hệ thống tài chính nói chung. Vì vậy, hạn chế rủi ro tín dụng trong giới hạn tự định luôn là mục tiêu trong hoạt động kinh doanh của NHTM.

NHNN&PTNT Việt Nam đã xây dựng hệ thống XHTDNB dành cho KH cá nhân. Nhưng hệ thống chỉ mới đánh giá trên một số nhóm KH nhất định nên nội dung của nó còn nhiều điều bất cập. Hơn thế nữa, tín dụng đối với KH cá nhân không chỉ gói gọn trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh như KH doanh nghiệp mà còn sang cả tiêu dùng. Tín dụng tiêu dùng trong xu hướng phát triển của nền kinh tế sẽ ngày càng gia tăng tỷ trọng trong danh mục tín dụng của hệ thống NHTM Việt Nam. Do đó, việc hoàn thiện một hệ thống XHTDNB dành cho KH cá nhân là bước đệm cho NHNN&PTNT Việt Nam đón đầu xu thế của thị trường. Đó chính là lý do tôi chọn vấn đề ***“Hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam”*** làm luận văn tốt nghiệp.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về XHTD nói chung và XHTDNB nói riêng

- Tiếp cận cơ sở lý luận về xếp hạng tín dụng, phân tích và

kiểm chứng các chỉ tiêu đánh giá trong XHTDNB đối với KH cá nhân của NHNNo & PTNT Việt Nam so với hệ thống đánh giá XHTDNB của các NHTM khác.

- Từ những thành tựu và hạn chế còn tồn tại trong hệ thống XHTDNB đối với KH cá nhân của NHNNo & PTNT Việt Nam, đề tài đề xuất những giải pháp hoàn thiện hệ thống.

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

- **Đối tượng nghiên cứu:** Những vấn đề lý luận về hệ thống XHTDNB của NHTM và thực tiễn hệ thống XHTDNB của đối với khách hàng cá nhân của NHNNo & PTNT Việt Nam.

- **Phạm vi nghiên cứu:** Hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân NHNNo & PTNT Việt Nam từ năm 2010 đến hết năm 2013.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu khoa học về hệ thống xếp hạng tín dụng, phân tích, so sánh và thu thập các dữ liệu phù hợp với đề tài nghiên cứu.

- Phương pháp chuyên gia: thu thập ý kiến của các nhân viên ngân hàng tham gia thẩm định KH cá nhân về hệ thống xếp hạng.

### **5. Bố cục đề tài**

Chương 1: Cơ sở lý luận về hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân tại NHNNo&PTNT Việt Nam

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân tại NHNNo&PTNT Việt Nam

### **6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

[1] Dinh Thi Huyen Thanh & Stefanie Kleimeier (2007), *A credit Scoring for Vietnam's Retail Banking Market*, International

Review of Financial Analysis 16 (2007), 471 – 495.

[2] TS. Phạm Huy Hùng (2012), *Xếp hạng tín dụng nội bộ tại NHTM Việt Nam – Thực trạng và giải pháp hoàn thiện*.

[3] Đàm Trần Uyên Ly (2012), *Hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng.

[4] TS. Đào Minh Phúc (2012), *Giới thiệu một số mô hình xếp hạng tín dụng KH, Giải pháp giảm thiểu nợ xấu*, Tạp chí Ngân hàng.

[5] Huỳnh Văn Tiến (2007), *Quản trị rủi ro tín dụng tại chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng*, Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1. RỦI RO TÍN DỤNG TRONG HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG

##### 1.1.1. Khái niệm rủi ro tín dụng

Rủi ro tín dụng là rủi ro mà các dòng tiền được hẹn trả theo hợp đồng từ các khoản cấp tín dụng và các chứng khoán đầu tư sẽ không được trả đầy đủ. [1]

##### 1.1.2. Phân loại rủi ro tín dụng

*a. Căn cứ theo tính chất khách quan, chủ quan của nguyên nhân gây ra rủi ro*

- Rủi ro khách quan
- Rủi ro chủ quan

*b. Căn cứ vào đối tượng bị ảnh hưởng khi rủi ro xảy ra*

- Rủi ro đặc thù
- Rủi ro hệ thống

### **1.1.3. Hậu quả của rủi ro tín dụng**

#### ***a. Đối với ngân hàng***

- Làm giảm lợi nhuận ngân hàng
- Làm giảm khả năng thanh toán của ngân hàng
- Làm giảm uy tín và năng lực cạnh tranh của ngân hàng

#### ***b. Đối với nền kinh tế***

Hậu quả không chỉ một ngân hàng gánh chịu mà liên quan đến cả hệ thống ngân hàng.

## **1.2. HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.2.1. Bản chất của hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ tại ngân hàng thương mại**

Bản chất của XHTDNB của NHTM là một phương thức đo lường rủi ro tín dụng. Các hệ thống XHTD ở Việt Nam đều sử dụng hệ thống chấm điểm các tiêu chí, tức là sử dụng mô hình điểm số tín dụng. Các mô hình này có đặc điểm cơ bản là sử dụng các đặc điểm quan sát được của người vay để tính ra một mức điểm biểu hiện được xác suất vỡ nợ của người vay hoặc để sắp xếp người vay thành các hạng với mức rủi ro vỡ nợ khác nhau.

### **1.2.2. Vai trò của hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ tại ngân hàng thương mại**

#### ***a. Cơ sở xây dựng chính sách khách hàng***

- Chính sách cấp tín dụng
- Chính sách lãi suất
- Chính sách đảm bảo tiền vay
- Chính sách các loại phí dịch vụ

- *Thiết lập các điều khoản hạn chế trong hợp đồng tín dụng*

***b. Căn cứ phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng***

Đây là một công cụ nhằm thực hiện phân tán rủi ro trên cơ sở trích trước vào chi phí để xử lý những khoản nợ có vấn đề. Kết quả xếp hạng tín dụng khách hàng sẽ là một căn cứ quan trọng để phân loại nợ một cách khoa học, nhất quán và minh bạch qua đó trích lập dự phòng rủi ro, hỗ trợ ngân hàng quản lý chất lượng tín dụng.

***c. Hỗ trợ công tác quản lý thông tin theo danh mục và lập báo cáo***

Điều này có ý nghĩa rất lớn trong việc chiết xuất thông tin để phân tích, đánh giá, tạo lập cơ sở dữ liệu, hoàn thiện hệ thống.

**1.3. HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHTM**

**1.3.1. Đặc điểm giao dịch của KH cá nhân**

KH cá nhân mang nặng tâm lý ngại rủi ro khi giao dịch tiền bạc với ngân hàng, ngại phiền phức thủ tục khi giao dịch với ngân hàng, ngại giao dịch với ngân hàng sẽ lộ thông tin về thu nhập đối với người có thu nhập cao, mặc cảm không dám giao dịch với ngân hàng đối với người có thu nhập không cao. [6]

**1.3.2. Tiêu chí đánh giá hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân**

***a. Tính khoa học của hệ thống XHTDNB***

- Việc lựa chọn mô hình đo lường rủi ro tín dụng có đáp ứng các tiêu chuẩn cơ bản không? Mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn này?

- Mô hình lựa chọn việc xác định các nhân tố giải thích mức độ rủi ro có dựa trên cơ sở khoa học không?

***b. Tính thực tiễn của hệ thống XHTDNB***

- Hệ thống XHTDNB có tiêu chí phù hợp với các điều kiện thực

tiền trong hoạt động tín dụng của NHTM Việt Nam hiện nay không?

- Trọng số của các chỉ tiêu trong hệ thống XHTDNB có cơ sở điều chỉnh phù hợp với đặc điểm cụ thể ở từng thời kì hay thị trường mục tiêu không?

#### **1.4. MỘT SỐ MÔ HÌNH XẾP HẠNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN**

##### **1.4.1. Mô hình FICO chấm điểm tín dụng cá nhân**

Fair Isaac and Co. Inc đã xây dựng mô hình điểm số tín dụng FICO cho cá nhân vào năm 2001. Công ty dữ liệu tín dụng tiến hành ghi nhận và cập nhật thông tin tín dụng từ các tổ chức tín dụng, phân tích và cho điểm đối với từng người, được định theo tỷ trọng của 5 chỉ số theo bảng 1.1. Với những người có điểm số dưới 600, người cho vay nhận thấy rủi ro tín dụng cao và có thể yêu cầu lãi suất vay cao hơn hoặc từ chối cho vay.

##### **1.4.2. Nghiên cứu của Stefanie Kleimeier về mô hình điểm số tín dụng cá nhân áp dụng cho các ngân hàng bán lẻ tại Việt Nam**

Stefanie Kleimeier nhận thấy độ minh bạch về thông tin tín dụng ở các nước đang phát triển còn nghèo nàn, các ngân hàng thương mại không sẵn lòng chia sẻ thông tin tín dụng cho nhau, tạo nên những rào cản cho việc áp dụng mô hình đánh giá điểm số tín dụng cá nhân như mô hình FICO ở Mỹ. Do đó, bà cùng cộng sự đã phát triển mô hình tín dụng cho các ngân hàng bán lẻ ở Việt Nam. Tuy nhiên, nghiên cứu không đưa ra cách tính điểm cụ thể cho từng chỉ tiêu, để vận dụng mô hình đòi hỏi các NHTM phải thiết lập thang điểm cho từng chỉ tiêu phù hợp với thực trạng và hệ thống cơ sở dữ liệu cá nhân tại ngân hàng.

##### **1.4.3. Hệ thống XHTDNB cá nhân của Vietinbank**

Theo ngân hàng Vietinbank, hệ thống XHTD cá nhân bao



gồm: chấm điểm thông tin cá nhân và nguồn trả nợ ở bảng 1.3. Vietinbank không sử dụng điểm trọng số đối với từng chỉ tiêu mà thay vào đó sử dụng điểm âm (-) để trừ điểm đạt được nếu KH có những tiêu chí xếp hạng nằm trong vùng nguy hiểm ảnh hưởng nặng nề tới khả năng tài chính dành cho việc trả nợ ngân hàng và mỗi tiêu chí đánh giá tùy theo mức độ quan trọng sẽ có mức điểm tối đa khác nhau từ 10 đến 40 điểm. Vietinbank phân KH vào 10 loại xếp hạng, làm căn cứ phân loại nợ theo bảng 1.4.

#### **1.4.4. Hệ thống XHTDNB cá nhân của E&Y**

Mô hình chấm điểm XHTD cá nhân của E&Y đánh giá khả năng trả nợ (40%) và nhân thân (60%) ở bảng 1.5. E&Y chú trọng nhiều hơn đến các thông tin về nhân thân với mười tiêu chí, trong khi đó chấm điểm khả năng trả nợ chỉ có ba chỉ tiêu. Hệ thống ký hiệu xếp hạng cá nhân của E&Y có 10 mức giảm dần từ A+ đến D như trình bày trong Bảng 1.6.

#### **1.4.5. So sánh các hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân**

Các hệ thống thường chia thành hai nhóm chỉ tiêu: nhóm chỉ tiêu về nhân thân người vay thường chiếm tỷ trọng khoảng 40% và nhóm chỉ tiêu về khả năng trả nợ thường có tỷ trọng khoảng 60%. Các chỉ tiêu bao gồm cả định tính và định lượng. Các mức điểm đánh giá thường được chia theo năm mức đánh giá đó là 0; 25; 50; 75 và 100 điểm. Trọng số của các chỉ tiêu đánh giá thường được sắp xếp theo nhóm và theo tính chất quan trọng của chỉ tiêu đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của người vay.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

**CHƯƠNG 2**  
**THỰC TRẠNG HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ**  
**ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHNN<sub>o</sub> & PTNT**  
**VIỆT NAM**

**2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NHNN<sub>o</sub> & PTNT VIỆT NAM**

**2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của NHNN<sub>o</sub> & PTNT Việt Nam**

**2.1.2. Tình hình hoạt động kinh doanh năm 2010 – 2013 của NHNN<sub>o</sub> & PTNT Việt Nam**

*Bảng 2.4: Dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân của NHNN<sub>o</sub> & PTNT Việt Nam năm 2010 – 2013*

*(ĐVT: tỷ đồng)*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2010</b>	<b>(%)</b>	<b>2011</b>	<b>(%)</b>	<b>2012</b>	<b>(%)</b>	<b>2013</b>	<b>(%)</b>
<b>Thời hạn vay</b>	<b>212.769</b>	<b>100</b>	<b>211.982</b>	<b>100</b>	<b>233.189</b>	<b>100</b>	<b>252.527</b>	<b>100</b>
Ngắn hạn	138.981	65,32	347.330	78,32	180.255	77,30	157.425	62,34
Trung & dài hạn	73.788	34,68	96.146	21,68	52.934	22,70	95.102	37,66
<b>Loại tiền vay</b>	<b>212.769</b>	<b>100</b>	<b>211.982</b>	<b>100</b>	<b>233.189</b>	<b>100</b>	<b>252.527</b>	<b>100</b>
VND	198.896	93,48	413.586	93,26	217.099	93,10	236.769	93,76
Ngoại tệ	13.873	6,52	29.890	6,74	16.090	6,90	14.774	6,24
<b>Đối tượng</b>	<b>212.769</b>	<b>100</b>	<b>443.476</b>	<b>100</b>	<b>233.189</b>	<b>100</b>	<b>252.527</b>	<b>100</b>
Cá nhân tiêu dùng	32.554	15,30	78.939	17,80	44.842	19,23	56.465	22,36
Cá nhân/HKD	131.023	61,58	249.810	56,33	128.767	55,22	29.221	51,75
Hộ nông dân	49.192	23,12	114.727	25,87	59.580	25,55	7.565	25,89

*(Nguồn: Báo cáo tổng hợp về tín dụng cá nhân của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam năm 2010, 2011, 2012 và 2013)*

Dư nợ tập trung cho vay ngắn hạn qua ba năm là trên 60%. Vì những khó khăn trong hoạt động kinh doanh nói chung của các khách hàng cá nhân tại ngân hàng do đó nhu cầu của cá nhân cũng như ưu tiên trong chính sách tín dụng của ngân hàng là những món vay ngắn hạn. Về loại tiền, ngoại tệ được sử dụng nhiều hơn không chỉ thể hiện các cá nhân giao dịch với đối tác nước ngoài ngày càng nhiều mà các sản phẩm cho vay tiêu dùng thông qua vay ngoại tệ từ ngân hàng cũng phát triển đáng kể trong thời gian nay.

**Bảng 2.5: Tình hình kiểm soát dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân tại NHNN & PTNT Việt Nam năm 2010 – 2013**

Chỉ tiêu/ Năm	2010	2011	2012	2013
Dư nợ cho vay (tỷ đồng)	212.769	443.476	233.189	252.527
Nợ quá hạn (tỷ đồng)	10.064	22.218	14.504	15.278
Nợ xấu (tỷ đồng)	6.575	20.755	11.939	11.540
Tỷ lệ NQH/Dư nợ	4,73%	5,01%	6,22%	6,05%
Tỷ lệ Nợ xấu/ Dư nợ	3,09%	4,68%	5,12%	4,57%

*(Nguồn: Báo cáo tổng hợp về tín dụng cá nhân của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam năm 2010, 2011, 2012 và 2013)*

Báo cáo tổng hợp của hội sở về tình hình quản lý nợ ở nhóm khách hàng cá nhân cho thấy tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu tăng dần từ năm 2010 đến 2012 và giảm nhẹ năm 2013. Điều này cho thấy công tác quản trị rủi ro tín dụng của ngân hàng vẫn còn chưa hiệu quả khi tỷ lệ nợ xấu vẫn còn quá cao so với quy định của NHNN. Thiết nghĩ, ngân hàng cần rà soát lại những món nợ có nguy cơ rơi vào nhóm nợ xấu để có sự tư vấn, đốc thúc khách hàng xử lý nợ vay ngay khi có thể.

Sự tăng trưởng về vốn điều lệ và tài sản của NHNN&PTNT Việt Nam cho thấy sự nỗ lực trong việc phòng ngừa rủi ro, đáp ứng yêu cầu của NHNN. Tuy nhiên, với tỷ lệ nợ xấu còn cao và đang dẫn đầu hệ thống ngân hàng qua các năm đã ảnh hưởng không nhỏ đến uy tín, khả năng thanh khoản cũng như tỉ suất sinh lợi của ngân hàng.

## **2.2. THỰC TRẠNG HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHNN&PTNT VIỆT NAM**

### **2.2.1. Tổng quan về hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân của NHNN&PTNT Việt Nam**

Mục đích sử dụng hệ thống XHTDNB là hỗ trợ cho việc quyết định cấp tín dụng, thực hiện chính sách khách hàng phân biệt, quản lý rủi ro tín dụng, phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro tín dụng trong hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam. Hệ thống xếp hạng tín dụng cá nhân của Agribank trong thời gian nghiên cứu chỉ áp dụng cho KH có dư nợ trên 500 triệu. Đối với KH có dư nợ dưới 500 triệu được đánh giá theo Quyết định số 1406 của NHNN&PTNT Việt Nam ban hành năm 2007. Đối tượng áp dụng XHTDNB nói chung là các khách hàng đang và sẽ có quan hệ tín dụng đối với NHNN&PTNT Việt Nam. KH cá nhân bao gồm: cá nhân tiêu dùng, cá nhân/ hộ kinh doanh, hộ nông dân

Điểm tổng hợp xếp hạng khách hàng sẽ là tích số giữa điểm ban đầu với trọng số của từng chỉ tiêu. Mỗi bộ chỉ tiêu sẽ có chỉ tiêu cấp 1 và chỉ tiêu cấp 2 có trọng số tính điểm cụ thể. Tổng trọng số tính điểm của các chỉ tiêu cấp 2 phải bằng 100% trọng số tính điểm của các chỉ tiêu cấp 1 tương ứng. Mỗi chỉ tiêu cấp 2 có một số khoảng giá trị để chấm điểm khách hàng. Tùy theo mức độ quan trọng, giữa các chỉ tiêu và nhóm các chỉ tiêu sẽ có trọng số khác nhau.

Trên cơ sở tổng điểm từ các chỉ tiêu, khách hàng được xếp loại vào 1 trong 10 hạng và được phân nhóm nợ theo bảng 2.6 và ngân hàng kết hợp với đánh giá về tài sản đảm bảo của KH để đưa quyết định cấp tín dụng cuối cùng, xem ở bảng 2.7.

Tác giả rút ra một số nhận xét khái quát sau:

- Mục đích sử dụng hệ thống XHTDNB thể hiện quan điểm của Agribank đã tiếp cận đúng bản chất của xếp hạng tín dụng, phù hợp với cách tiếp cận theo thông lệ quốc tế.

- Hệ thống XHTDNB của Agribank cũng tương tự như hệ thống XHTDNB của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và có điểm giống với nghiên cứu của Stefanie Kleimeier là bám sát khung hướng dẫn của NHNN và vai trò quan trọng của các chỉ tiêu được thể hiện ở trọng số của chỉ tiêu đó so với các chỉ tiêu còn lại.

### **2.2.2. Đánh giá hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân tại NHNN&PTNT Việt Nam**

Tác giả đánh giá hệ thống dựa vào quá trình phỏng vấn, thu thập ý kiến của các chuyên gia - cán bộ tín dụng thực hành trên hệ thống. Những CBTD được chọn phỏng vấn trực tiếp là những người đã có quá trình thực hành cả trên hệ thống đánh giá cũ và hệ thống mới. Do đó, tác giả ưu tiên chọn những cán bộ có kinh nghiệm công tác liên tục tại vị trí tín dụng từ năm 2011 đến cuối 2013. Nội dung câu hỏi chú trọng vào 2 vấn đề chính:

- Những đóng góp về hệ thống các chỉ tiêu cần bổ sung, loại bỏ, thay thế hay chỉnh sửa tên gọi, thang đo trong hệ thống.

- Trọng số của nhóm chỉ tiêu được phân bổ có tương xứng với tầm quan trọng của chúng trong việc quyết định tính rủi ro khi cấp tín dụng của một KH cụ thể.

Vì kết quả thu thập ý kiến của các chuyên gia này nhận định sự thay đổi liên tục về trọng số của các chỉ tiêu trong hệ thống từ khi thử nghiệm đến hiện tại khiến CBTD chưa thể đưa ra kết luận cuối cùng về chúng cũng như cho thấy sự không nhất quán và thiếu cơ sở của Hội sở khi gán trọng số cho các chỉ tiêu. Hơn thế nữa, luận văn dựa chủ yếu mô hình Stefanie Kleimeier là phù hợp với đặc điểm khách hàng cá nhân ở Việt Nam nhất để làm cơ sở đánh giá hệ thống.

**a. Đối tượng áp dụng hệ thống XHTDNB tại NHNNo&PTNT Việt Nam**

Dựa vào 2 cách xếp hạng khách hàng cá nhân như trên NHNNo&PTNT Việt Nam đã thống kê bảng 2.8.

**Bảng 2.8: Số lượng khách hàng cá nhân được xếp hạng**

(ĐVT: người)

Kì xếp hạng	Xếp hạng theo phân loại cũ	Xếp hạng theo phân loại mới	Tổng KH được xếp hạng
31.03.2012	5.028.123	-	5.028.123
30.06.2012	3.242.891	1.787.530	5.030.421
30.09.2012	3.143.280	1.888.801	5.032.081
30.11.2012	3.233.262	1.802.297	5.035.559
30.03.2013	2.440.372	2.599.462	5.039.834
31.06.2013	2.469.732	2.573.016	5.042.748
30.09.2013	-	2.518.732	2.518.732
30.11.2013	-	2.243.927	2.243.927

(Nguồn: Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam)

Tác giả nhận thấy số lượng khách hàng cá nhân của Agribank ngày càng gia tăng cho đến quý 2 năm 2013 nhưng giảm mạnh ở 2 quý 3, 4. Nguyên nhân hoàn toàn không phải do số lượng

khách hàng của Agribank giảm mà vì một phần do sự chuyển dịch của những khách hàng có số dư nợ trên 500 triệu đến những thời điểm đó có số dư giảm xuống dưới 500 triệu nên ngân hàng đánh giá theo kiểu cũ.

Tuy nhiên, việc không đưa nhóm khách hàng dưới 500 triệu vào đánh giá trên hệ thống IPCAS sẽ xảy ra những tình huống đối với nhân viên chấm điểm như sau:

- Tình huống 1: Khách hàng đã từng có dư nợ trên 500 triệu nhưng hiện tại duy trì mức dư nợ thấp dưới 500 triệu. Theo quy định, ngân hàng chuyển KH này sang đánh giá theo quyết định 1406 liệu việc chuyển dịch đánh giá khách hàng như vậy có phù hợp không?

- Tình huống 2: Khách hàng thường xuyên duy trì dư nợ dưới 500 triệu, đột xuất có món vay dư nợ vượt mức 500 triệu, ngân hàng chỉ quản lý khách hàng này trong thời gian dư nợ trên 500 triệu?

- Tình huống 3: Khi có món vay mới, đối với những khách hàng đã từng rơi vào 2 tình huống ở trên thì ngân hàng sẽ trích xuất dữ liệu để phân tích đánh giá như thế nào.

### ***b. Nội dung hệ thống XHTDNB tại NHNN&PTNT Việt Nam***

*i. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân vay tiêu dùng*

Chấm điểm các thông tin về nhân thân và khả năng trả nợ của khách hàng gồm có 12 chỉ tiêu về nhân thân chiếm 60% và 4 chỉ tiêu về khả năng trả nợ chiếm 40%. Các chỉ tiêu này được phân thành 2 phần đánh giá ở bảng 2.9 và bảng 2.10.

Điểm hạn chế cần khắc phục trong phần đánh giá nhân thân chính là: Chỉ tiêu “Rủi ro của nghề nghiệp” bị trùng lặp. Chỉ tiêu “Đánh giá về nhân thân của người thân trong gia đình” không thể hiện rõ mức độ rủi ro tín dụng ở phần mô tả của chỉ tiêu.

Điểm hạn chế trong phần đánh giá khả năng trả nợ là hệ thống cần bổ sung thêm chỉ tiêu “Quan hệ tín dụng với các tổ chức tín dụng khác” khi đánh giá một khách hàng mới và chỉ tiêu “tài khoản tiền gửi tiết kiệm”.

*ii. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân kinh doanh/ hộ kinh doanh*

Đối với khách hàng cũ, ngân hàng có đánh giá mục “Quan hệ với VBARD và các tổ chức tín dụng khác”. Hệ thống bao gồm: bảng 2.11 chấm điểm thông tin về chủ hộ kinh doanh: 12 chỉ tiêu (15%), bảng 2.12 chấm điểm thông tin liên quan đến hộ kinh doanh: 22 chỉ tiêu (45%) và bảng 2.13 chấm điểm thông tin về phương án kinh doanh: 21 chỉ tiêu (40%)

Những điểm hạn chế của nhóm chỉ tiêu về thông tin về chủ hộ kinh doanh: Chỉ tiêu “Rủi ro liên quan đến ngành nghề kinh doanh” của hộ kinh doanh có sự trùng lặp nên được loại bỏ hay thay thế bằng một chỉ tiêu khác đánh giá về ngành nghề kinh doanh.

Nhóm chỉ tiêu về hộ kinh doanh chiếm 45% trong tổng số chỉ tiêu đánh giá về khách hàng, được chia làm 2 nhóm lớn: nhóm tổng quan về hoạt động kinh doanh và nhóm quan hệ tại VBARD và tại các tổ chức tín dụng khác (dành cho khách hàng cũ). Những điểm cần khắc phục của nhóm chỉ tiêu liên quan đến hộ kinh doanh là: Chỉ tiêu “Hộ kinh doanh có website riêng hay không?” không nhất thiết phải đánh giá riêng. Chỉ tiêu “CBTD đánh giá mức độ quan tâm xây dựng thương hiệu và mạng lưới phân phối” có phần mô tả khá sơ sài. Bên cạnh đó, hệ thống nhất thiết phải bổ sung các chỉ tiêu đánh giá lịch sử tín dụng tại các tổ chức tín dụng khác đối với khách hàng mới.

Một số điểm cần khắc phục đối với đánh giá phương án kinh doanh dành cho cá nhân/hộ kinh doanh như sau: chỉ tiêu “Thu nhập



thuần sau thuế dự kiến năm kế hoạch”, “chi phí khấu hao dự kiến năm kế hoạch” hoàn toàn do KH cung cấp, không có cơ sở thẩm định chính xác do đó không hỗ trợ gì cho CBTD trong việc thẩm định phương án kinh doanh. Hơn nữa, trong chỉ tiêu “Khả năng trả nợ trung và dài hạn” và “Thu nhập thuần sau thuế dự kiến năm kế hoạch” yêu cầu KH khai báo bằng con số tuyệt đối không giúp cho nhân viên tín dụng trong việc đo lường, so sánh với chỉ tiêu này ở các năm trước đó. Chỉ tiêu “đánh giá của CBTD về mức độ nghiên cứu khảo sát thị trường về sản phẩm đầu ra của phương án kinh doanh” cần loại bỏ. Chỉ tiêu “Tính ổn định của nguồn nguyên liệu/ hàng hóa đầu vào” bị trùng lặp.

*iii. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với hộ nông dân*

Hệ thống gồm 14 chỉ tiêu về nhân thân chiếm 60% và 5 chỉ tiêu về khả năng trả nợ chiếm 40% được thể hiện lần lượt trong bảng 2.14 và bảng 2.15.

Phần đánh giá thông tin về nhân thân của hộ gia đình cũng có những điểm cần làm rõ. Chỉ tiêu “Rủi ro liên quan đến ngành nghề kinh doanh” bị trùng lặp. Chỉ tiêu “Đánh giá về nhân thân của người thân trong gia đình” tương tự như trong phần đánh giá cá nhân vay tiêu dùng, không thể hiện rõ mức độ rủi ro tín dụng.

Hệ thống cần chỉnh sửa ở phần đánh giá khả năng trả nợ bằng cách bổ sung thêm chỉ tiêu “Quan hệ tín dụng với các tổ chức tín dụng khác”. Hệ thống không có đánh giá phương án kinh doanh của hộ nông dân trong khi đó những phương án ở lĩnh vực thủy sản, chăn nuôi theo hướng công nghiệp.

## **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHNN & PTNT VIỆT NAM**

### **2.3.1. Tính khoa học của hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân**

Hệ thống chấm điểm có đủ những chỉ tiêu ảnh hưởng đến rủi ro tín dụng của ngân hàng đã được đề cập trong nghiên cứu của Stefanie Kleimeier; lựa chọn mô hình đo lường rủi ro tín dụng dựa trên cơ sở chấm điểm các chỉ tiêu; phân loại các nhóm khách hàng theo mục đích sử dụng vốn trên cơ sở đó phân biệt danh mục các chỉ tiêu; giá trị chuẩn; thang điểm và trọng số riêng cho từng đối tượng.

Tuy nhiên, hệ thống còn tồn tại vấn đề cần được khắc phục:

- Có ít chỉ tiêu được lượng hóa trong phần đánh giá khả năng trả nợ, một số chỉ tiêu chỉ thể hiện con số tuyệt đối không hỗ trợ công tác so sánh đánh giá với kết quả lịch sử; chưa có dự báo về sự biến động của các chỉ tiêu.

- Việc xác định trọng số của các chỉ tiêu chưa đáp ứng theo quy định của Basel II.

- Tồn tại những chỉ tiêu được thiết lập có thang đo còn mơ hồ và bị trùng lặp.

- Hệ thống các trọng số của từng chỉ tiêu và nhóm chỉ tiêu vẫn chưa được xác định một cách có cơ sở khoa học và thực tiễn.

### **2.3.2. Tính thực tiễn của hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân**

Một số điểm còn chưa phù hợp như:

- Phần lớn các chỉ tiêu định tính xác định theo nhận định của cán bộ chấm điểm.

- Một số chỉ tiêu không thể hiện được sự cần thiết đánh giá; một số chỉ tiêu trùng lặp về nội dung; một số cần bổ sung.

- Các chỉ tiêu liên quan đến khả năng sinh lời, khả năng trả nợ của phương án kinh doanh nên chuyển sang đo lường bằng con số tương đối.

- Hệ thống không đánh giá phương án kinh doanh của hộ nông dân ở những phương án yêu cầu số vốn đầu tư khá lớn hay thời gian đầu tư trung và dài hạn.

- Trọng số của bộ chỉ tiêu chưa được xác định theo đặc điểm của từng sản phẩm, theo thực tiễn của mỗi địa bàn.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

### **CHƯƠNG 3**

## **GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHNN<sub>o</sub> & PTNT VIỆT NAM**

### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOÀN THIỆN HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ TẠI NHNN<sub>o</sub>&PTNT VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2015**

#### **3.1.1. Định hướng về hoạt động tín dụng của NHNN<sub>o</sub>&PTNT Việt Nam**

#### **3.1.2. Định hướng hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân tại NHNN<sub>o</sub>&PTNT Việt Nam**

Hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng hướng đến xây dựng chính sách khách hàng và quản trị rủi ro tín dụng thể hiện ở những mục tiêu: Quản trị danh mục tín dụng; Chiết xuất các báo cáo cho từng thời điểm; Hỗ trợ công tác báo cáo ngành; Xây dựng kế hoạch tín dụng cho toàn hệ thống; Thiết kế chương trình tín dụng/ sản phẩm tín dụng; Xây dựng kế hoạch sản xuất kinh doanh khách hàng; Hệ thống xếp hạng tiến tới tiếp cận quan điểm của Basel II về quản trị rủi ro.

### **3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HỆ THỐNG XẾP HẠNG TÍN DỤNG NỘI BỘ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHNN<sub>o</sub>&PTNT VIỆT NAM**

#### **3.2.1. Giải pháp về hoàn thiện bộ chỉ tiêu của hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với KH cá nhân tại NHNN<sub>o</sub> & PTNT Việt Nam**

Agribank cần bổ sung thêm những chỉ tiêu khi đánh giá cả 3 đối tượng trong nhóm khách hàng cá nhân là chỉ tiêu “Số món vay của KH” và chỉ tiêu “Tài khoản tiết kiệm”

**a. Đối với cá nhân tiêu dùng**

- Bỏ chỉ tiêu “Rủi ro nghề nghiệp” vì sự trùng lặp với các chỉ tiêu khác.

- Chỉ tiêu “Đánh giá về nhân thân của người thân trong gia đình” mô tả chi tiết về nội dung đánh giá, đồng thời chỉnh sửa thang đo gồm 2 cấp độ hoặc chia ra 4 cấp độ.

- Bổ sung chỉ tiêu “Quan hệ tín dụng với các tổ chức tín dụng khác” vào phần chấm điểm khả năng trả nợ của người vay.

**b. Đối với cá nhân/ hộ kinh doanh**

- Đối với vấn đề “Rủi ro về ngành nghề kinh doanh”, ngân hàng nên thay thế chỉ tiêu này bằng những chỉ tiêu như “Triển vọng của ngành nghề kinh doanh”.

- Chỉ tiêu “Hộ kinh doanh có website riêng hay không?” nên gộp vào chỉ tiêu “CBTD đánh giá mức độ quan tâm xây dựng thương hiệu và mạng lưới phân phối”. Chỉ tiêu đánh giá về xây dựng thương hiệu và mạng lưới phân phối cần có lựa chọn cụ thể và rõ ràng.

- Đối với hộ kinh doanh mới, bổ sung chỉ tiêu “Quan hệ tín dụng với các tổ chức tín dụng khác” như chấm điểm khách hàng cũ.

- Bỏ chỉ tiêu “Thu nhập thuần sau thuế dự kiến năm kế hoạch”.

- Chỉ tiêu “Khả năng trả nợ trung và dài hạn” có 2 thành phần “chi phí khấu hao dự kiến” và “dư nợ trung dài hạn đến hạn trả năm kế hoạch” điều chỉnh thành chỉ tiêu có giá trị là số tương đối.

- Bỏ chỉ tiêu “Đánh giá của CBTD về mức độ nghiên cứu khảo sát thị trường về sản phẩm đầu ra của phương án kinh doanh” và Chỉ tiêu “Tính ổn định của nguồn nguyên liệu/ hàng hóa đầu vào”, thay thế bằng chỉ tiêu “Đánh giá sự thay đổi về nguồn nguyên liệu đầu vào trong phương án kinh doanh” với 4 lựa chọn cụ thể và chi

tiết liên quan đến phương án kinh doanh đề xuất vay.

**c. Đối với hộ nông dân**

- Tương tự như cá nhân và hộ kinh doanh, bỏ chỉ tiêu “Rủi ro liên quan đến ngành nghề kinh doanh”

- Bổ sung chỉ tiêu “Quan hệ tín dụng với các tổ chức tín dụng khác” vào phần chấm điểm khả năng trả nợ của người vay.

- Bổ sung nhóm chỉ tiêu đánh giá phương án kinh doanh của Hộ nông dân tương tự như Hộ kinh doanh đối với những phương án kinh doanh có nhu cầu vay lớn và thời hạn dài.

**3.2.2. Giải pháp về hoàn thiện trọng số của hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với KH cá nhân tại NHNN & PTNT Việt Nam**

Thiết lập một mô hình kinh tế lượng nhằm xác định khả năng trả nợ của người vay như sau:

- Thiết lập mô hình đánh giá xếp hạng tín dụng cá nhân thông qua từng sản phẩm ngân hàng cung ứng. Riêng với hộ nông dân, mô hình mới này chỉ áp dụng khi hộ không tham gia các chương trình hay chính sách cho vay ưu đãi của Nhà nước.

Gọi  $Y$  là biến khả năng trả nợ của khách hàng vay.  $Y$  có giá trị  $(0;1)$ . “0” là khách hàng không trả được nợ và “1” là khách hàng trả được nợ. Mô hình có dạng:

$$Y = f\{a_{1i}x_{1i}, a_{2i}x_{2i}, a_{3i}x_{3i} \dots a_{(n-1)i}x_{(n-1)i}, a_{ni}x_{ni}\} + u_i$$

Với  $i$  là loại dịch vụ thứ  $i$

$x_{ni}$  là chỉ tiêu thứ  $n$  của dịch vụ thứ  $i$

$a_{ni}$  là trọng số của chỉ tiêu thứ  $n$  của dịch vụ  $i$

$n$  là chỉ tiêu thứ  $n$  trong hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ.

$u_i$  là sai số của mô hình đối với dịch vụ thứ  $i$ .

- Số liệu được cập nhật hàng năm theo hướng số năm được lấy dữ liệu là 7 năm thì khi kết thúc 1 năm tài chính hệ thống tính toán xếp hạng sẽ tự động bỏ đi số liệu của năm cũ nhất.

- Dựa trên những nghiên cứu trên thế giới về XHTD đối với khách hàng cá nhân cũng như những nhân tố ngân hàng sẽ thiết lập bảng câu hỏi từ những nhân tố đó nhằm kiểm định lại mô hình. Kết quả cuối cùng sẽ chỉ ra mô hình nào giải thích được khả năng trả nợ vay của người đi vay cao nhất.

- Đối với những sản phẩm, dịch vụ mới, ngân hàng sẽ thông qua các chuyên gia làm việc liên quan đến dịch vụ và khách hàng để đưa ra hệ thống thử nghiệm. Sau khi dữ liệu đã đủ tiêu chuẩn cho ra kết quả có ý nghĩa thống kê sẽ tiến hành áp dụng hệ thống này vào đánh giá giống như hệ thống thiết lập cho các sản phẩm cũ.

### **3.2.3. Giải pháp bổ trợ nhằm hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với KH cá nhân tại NHNN&PTNT Việt Nam**

#### ***a. Giải pháp về thu thập thông tin khách hàng***

##### *i. Vấn đề cập nhật thông tin XHTDNB từ khách hàng*

Ngân hàng cần phải quy định trước trong hợp đồng tín dụng các yêu cầu về cung cấp thông tin về tình hình tài chính đặc biệt đối với hộ kinh doanh hàng quý kịp thời, cũng như yêu cầu tích cực hợp tác với NH trong việc xác minh độ tin cậy của các nguồn thông tin.

##### *ii. Xây dựng hệ thống lưu trữ thông tin về khách hàng*

Thường xuyên cập nhật thông tin khách hàng vay càng cụ thể và chi tiết vào hệ thống giúp xây dựng cơ sở dữ liệu quan trọng cho Hội sở trong việc đánh giá toàn diện về các nhóm đối tượng khách hàng để xây dựng hệ thống lượng hóa theo giải pháp 3.2.2.

##### *iii. Nâng cao chất lượng, độ tin cậy của thông tin*

- Đẩy mạnh hoạt động thu thập, phối hợp kiểm tra thông tin
- Hợp tác và khai thác có hiệu quả các thông tin về cá nhân từ CIC.

- Điều chỉnh quy trình thu thập thông tin hiện nay. Quy trình được mô hình hóa bằng sơ đồ 3.1.

***b. Giải pháp về việc lấy ý kiến phản hồi từ những người trực tiếp làm việc trên hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân***

*i. Đối với cán bộ tín dụng*

CBTD lập báo cáo hàng quý về tình hình chấm điểm trên hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân với nội dung góp ý cho xây dựng dữ liệu về những thuận lợi và khó khăn trong việc kiểm soát khách hàng vay, những khách hàng không nằm trong nhóm được chọn lọc đã gây ra rủi ro tín dụng cho ngân hàng chưa, nếu có thì tồn thất như thế nào, nguyên nhân khách hàng vi phạm những cam kết trong hợp đồng tín dụng, những chỉ tiêu nào trong hệ thống cần thiết chỉnh sửa hay loại bỏ hay cần bổ sung thêm.

*ii. Đối với từng chi nhánh ở mỗi địa phương*

Lãnh đạo của các chi nhánh phải làm báo cáo tổng hợp đánh giá hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân về những nhóm sản phẩm, dịch vụ được sử dụng nhiều trên địa bàn, những ngành nghề kinh doanh chiếm đa số của KH cá nhân tại chi nhánh.

*iii. Đối với Hội sở*

Hội sở cần nâng cấp hệ thống lưu trữ, xử lý dữ liệu và tiến hành tổng hợp, đánh giá những ý kiến phản hồi một cách khoa học và sát với thực tiễn ở mỗi đơn vị.



### **3.3. KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC**

**3.3.1. Hoàn thiện khung pháp lý cho hoạt động XHTDNB đối với khách hàng cá nhân tại NHTM**

**3.3.2. Hoàn thiện hoạt động của trung tâm thông tin dụng CIC đối với khách hàng cá nhân.**

**3.3.3. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm soát đối với các hoạt động tín dụng nói chung và hoạt động xếp hạng tín dụng của các NHTM nói riêng**

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

## KẾT LUẬN

Qua quá trình nỗ lực nghiên cứu, luận văn đã đạt được một số kết quả nghiên cứu sau:

1. Luận văn đã hệ thống hóa kiến thức nền tảng cho việc xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Luận văn đã có những lý giải độc lập về bản chất, vai trò, tiêu chí đánh giá hệ thống XHTDNB của ngân hàng và những nghiên cứu và mô hình xếp hạng khách hàng cá nhân đã và đang triển khai ở những tổ chức tín dụng khác.

2. Phân tích, đánh giá thực trạng của hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân đang áp dụng tại NHNN&PTNT Việt Nam về quy trình, đối tượng, nội dung của hệ thống XHTDNB.

3. Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hệ thống XHTDNB đối với khách hàng cá nhân đang áp dụng tại NHNN&PTNT Việt Nam. Các giải pháp được chia thành 2 giải pháp chính: Giải pháp về mặt chỉ tiêu và giải pháp về mặt trọng số. Luận văn cũng đã đề xuất các giải pháp bổ trợ và một số kiến nghị đối với các cơ quan có thẩm quyền liên quan. Các kiến nghị này nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp.

Bên cạnh những đóng góp tích cực, đề tài này không thể tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế. Tác giả rất mong muốn nhận được sự đánh giá và ý kiến đóng góp của các chuyên gia và bạn đọc để tiếp tục hoàn thiện và rút kinh nghiệm.

Cuối cùng, một lần nữa tác giả xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của PGS.TS Lê Văn Huy – Đại học Đà Nẵng, cùng sự giúp đỡ của các anh chị công tác tại NHNN&PTNT Việt Nam và sự hỗ trợ của các bạn trong quá trình tác giả thực hiện luận văn này.