



Ảnh Hòa Tấn

Nâng cao hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại tại TP. Hồ Chí Minh

Thạc sĩ LÊ TẤN PHƯỚC

Tình hình kinh tế

Tác động của nền kinh tế thế giới:

Tốc độ tăng trưởng kinh tế chậm của các nước có nền kinh tế lớn như Mỹ, Nhật, khu vực kinh tế EU; sự bất ổn định của kinh tế chính trị thế giới do tác động của khủng bố, chiến tranh Mỹ – Irắc . . . cùng với sự cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực xuất khẩu và đầu tư trên thế giới đã tác động bất lợi đến xuất khẩu và đầu tư trực tiếp nước ngoài của Việt Nam. Trên thị trường thế giới, lãi suất đồng USD giảm mạnh làm giảm 50% thu nhập đầu tư thu được từ lãi suất tiền gửi của các ngân hàng gửi tại nước ngoài. Tuy nhiên đây cũng là một trong những nhân tố tác động thuận lợi giúp cho các ngân hàng thương mại mua được ngoại tệ từ một bộ phận dân cư doanh nghiệp, qua đó tạo điều kiện tăng dự trữ quốc tế.

Tác động của nền kinh tế trong nước:

Tuy có nhiều khó khăn, thách thức lớn cả ở trong nước và ngoài nước, nhưng nền kinh tế nước ta vẫn tăng trưởng ở mức cao 7,04%/ năm và đạt

Tình hình huy động vốn, cho vay và kết quả kinh doanh của các NH thương mại năm 2003
ĐVT: triệu đồng

Tổ chức tín dụng	Huy động vốn		Cho vay		Kết quả	
	Số tiền	Thị phần (%)	Số tiền	%	Số tiền	(%)
1.NHTMQD	43.086	50,1	37.416	50,3	354	29,2
2.NHTMCP	24.287	28,2	18.965	25,5	467	38,5
3.NHLD	3.721	3,8	2.783	3,7	84	6,9
4.NHNNg	14.849	17,3	13.103	17,6	288	23,7
5.Cty CTTC	78	0,1	849	1,2	16	1,3
6.Cty TCCP	425	0,5	849	1,2	16	1,3
Tổng cộng	85.996	100	74.423	100	1.214	100

Nguồn: Báo cáo Ngân hàng Nhà nước TP.HCM

được kết quả khá toàn diện. Sự tăng trưởng kinh tế cao và ổn định trong 3 năm qua đã tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động ngân hàng.

Quan hệ của Việt Nam với các nước trên thế giới tiếp tục được mở rộng, việc thực hiện lộ trình giảm thuế theo cơ chế AFTA đối với các nước đi trước trong ASEAN và việc thực hiện Hiệp định thương mại Việt – Mỹ sẽ tạo thuận lợi cho hoạt động xuất khẩu. Tuy

nhien từ năm 2003, khi cơ chế AFTA bắt đầu có hiệu lực với việc bãi bỏ hàng rào phi thuế quan, giảm thuế nhập khẩu sẽ tăng sức ép cạnh tranh cho các doanh nghiệp. Hoạt động của ngân sách đã ảnh hưởng đáng kể đến diễn biến tiền tệ. Việc tăng chi tiêu ngân sách năm 2003 so với năm 2002 và việc bù đắp thâm hụt ngân sách năm 2002 bằng nguồn vốn vay trong nước đã ảnh hưởng nhất định đến nguồn vốn

đầu tư của các tổ chức tín dụng và tác động đến xu hướng lạm phát năm 2003. Hoạt động thương mại xuất nhập khẩu của thành phố năm 2003 tiếp tục tăng trưởng và phát triển. Với hơn 6.400 doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế và hơn 136.000 hộ kinh doanh ngành thương mại khách sạn nhà hàng, cùng với hàng nghìn doanh nghiệp sản xuất trực tiếp tham gia vào quá trình lưu thông hàng hóa trong nước và ngoại thương phát triển. Hoạt động xuất nhập khẩu: tổng kim ngạch xuất khẩu tăng 6% so với năm 2001, kim ngạch nhập khẩu tăng 5,5%. Tình hình xuất khẩu nhập khẩu ổn định và phát triển có tác động tích cực đến hoạt động kinh doanh ngoại tệ của các ngân hàng thương mại, góp phần ổn định tình hình cung cầu ngoại tệ trên địa bàn thành phố. Sự phát triển của nền kinh tế đất nước nói chung và kinh tế thành phố nói riêng trong những năm qua, đặc biệt là trong năm 2003 là môi trường thuận lợi cho hoạt động của các ngân hàng trên địa bàn TP.HCM.

Tình hình hoạt động của các ngân hàng thương mại tại TP.HCM

Sự ra đời của các ngân hàng thương mại cổ phần cùng với hệ thống chi nhánh ngân hàng thương mại quốc doanh đã hợp thành đối trọng của hệ thống ngân hàng trong nước với các ngân hàng liên doanh, các chi nhánh ngân hàng nước ngoài đang hoạt động tại Việt Nam. Đến cuối năm 2003 tổng nguồn vốn huy động của hệ thống ngân hàng thương mại là 24.287 tỷ đồng, tăng 5.115 tỷ đồng với tỷ lệ là 27%; chiếm 28,2% trong tổng nguồn vốn huy động của toàn hệ thống trên địa bàn. Điều này cho thấy hệ thống ngân hàng thương mại vẫn chiếm thị phần cao trong hoạt động huy động vốn của toàn hệ thống ngân hàng trên địa bàn TP.HCM và xếp chỉ sau khối ngân hàng thương mại quốc doanh.

Ta thấy tuy thị phần cho vay của các ngân hàng thương mại năm 2003 chiếm 25,5% (giảm 0,04% so với 2002) nhưng hệ thống này cũng đã góp phần đáp ứng một lượng vốn lớn cho nền kinh tế, đặc biệt đối với khu vực kinh tế ngoài quốc doanh, góp phần thúc đẩy

tăng trưởng kinh tế TP.HCM, tạo điều kiện thúc đẩy xuất khẩu, đẩy mạnh sản xuất hàng trong nước, phát triển nông nghiệp và nông thôn. Đồng thời các dịch vụ thanh toán, kinh doanh ngoại tệ, kiều hối, thẻ qua ngân hàng thương mại cổ phần đã có nhiều bước tiến quan trọng. Tổng doanh số nhận và chi trả kiều hối chuyển về qua hệ thống ngân hàng năm 2003 đạt trên 1.000 triệu USD, tăng trên 20% so với năm 2002, trong đó qua hệ thống ngân hàng thương mại chiếm khoảng 70%. Chất lượng tín dụng của các ngân hàng thương mại thời gian qua chưa được chú trọng đúng mức nên đã góp phần làm tăng rủi ro tín dụng tại các ngân hàng thương mại. Có thể điểm qua các nguyên nhân chính sau:

- Công tác xử lý nợ còn chậm : phần lớn các món nợ quá hạn đều có tài sản thế chấp nhưng việc phát mãi phải qua nhiều khâu thủ tục, đặc biệt là những tài sản có liên quan đến các vụ án hình sự, khiến việc xử lý thu hồi nợ kéo dài, mất nhiều thời gian.

- Các ngân hàng thương mại chưa tuân thủ chặt chẽ quy định của Ngân hàng Nhà nước về quản lý rủi ro: nhiều quy định có tính nguyên tắc nhằm phòng ngừa rủi ro tín dụng chưa được các ngân hàng chấp hành nghiêm túc như việc phân tán rủi ro qua quy định khống chế cho vay một khách hàng không quá 10% vốn tự có (Pháp lệnh ngân hàng) hoặc 15% vốn tự có (Luật ngân hàng), các hệ số về an toàn vốn bắt buộc phải duy trì theo quyết định 297/1999/QĐ-NHNN ngày 25.8.1999, hoặc quy chế đồng tài trợ giữa các ngân hàng thương mại không được thực hiện dẫn đến việc các ngân hàng tập trung cho vay ở một vài khách hàng lớn hoặc nhiều ngân hàng cùng cho vay một khách hàng mà không có biện pháp phối hợp quản lý. Từ đó rủi ro tín dụng xảy ra là điều khó tránh khỏi.

- Việc quản lý và điều hành của Ngân hàng Nhà nước cũng còn nhiều thiếu sót : Những quy định, quy chế cần thiết cho việc điều hành, quản lý hoạt động tín dụng được ban hành, sửa đổi, bổ sung không theo kịp sự phát triển của nền kinh tế như các quy định tối thiểu và rất cần thiết như về tài sản thế chấp, cầm cố, tín chấp, trích lập và sử dụng quỹ dự phòng rủi ro, thanh tra

kiểm soát... chỉ mới được ban hành hành hoặc sửa đổi, bổ sung chủ yếu từ năm 1997 trở lại đây. Vì vậy trong những năm trước, hoạt động của các ngân hàng rất thiếu nhất quán, mỗi nơi có một cách vận dụng khác nhau và hầu như đều thiếu an toàn trong khi rất khó quy trách nhiệm cụ thể cho một cá nhân, bộ phận hoặc ban ngành nào.

Thuận lợi và khó khăn

Thuận lợi :

Trong điều kiện hiện nay, hoạt động của các ngân hàng thương mại tại TP.HCM có những thuận lợi cơ bản sau:

Năm 2003, cơ chế chính sách của Ngân hàng Nhà nước Việt nam tiếp tục có những thay đổi và điều chỉnh phù hợp theo hướng tăng cường vai trò tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại như: chuyển từ cơ chế điều hành lãi suất cơ bản sang cơ chế lãi suất thỏa thuận, thay đổi về biên độ giao dịch bằng việc mở rộng biên độ giao dịch. Các ngân hàng thương mại trên địa bàn đã sử dụng nhiều biện pháp để xử lý và thu hồi các khoản nợ tồn đọng nên đã đẩy nhanh tốc độ chu chuyển vốn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, lành mạnh hóa tình hình tài chính. Quá trình xử lý nợ đã được thực hiện thông qua các công ty quản lý và khai thác tài sản, sử dụng quỹ dự phòng bù đắp rủi ro, bảo đảm an toàn, nâng cao chất lượng tín dụng. Nền kinh tế thành phố đã có một số chuyển biến tích cực, góp phần thúc đẩy hoạt động của các ngân hàng trên địa bàn. Hoạt động thương mại xuất khẩu của thành phố năm 2003 tiếp tục tăng trưởng và phát triển tác động tích cực đến hoạt động của các ngân hàng thương mại trên địa bàn TP.HCM.

Công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ kéo theo sự phát triển về công nghệ trong hoạt động ngân hàng, trong năm 2002 Ngân hàng Nhà nước đã đưa vào vận hành hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng đã làm hoạt động thanh toán thay đổi cơ bản: nhanh hơn, khối lượng thanh toán lớn, đảm bảo an toàn, chính xác và tính bảo mật cao. Các quan hệ kinh tế, thương mại đã có nhiều biến chuyển, yêu cầu về sản phẩm ngân hàng ngày càng cao

kinh. Sự hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế là cơ hội và thách thức đối với hoạt động ngân hàng TP.HCM.

Khó khăn:

Bên cạnh đó, hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn TP.HCM vẫn còn gặp phải một số khó khăn sau:

- Hoạt động tín dụng đạt mức tăng trưởng khá nhưng hình thức cho vay còn nghèo nàn và còn theo lối mòn truyền thống, các sản phẩm tín dụng hiện đại còn hạn chế. Quá trình xử lý tài sản đảm bảo nợ vay gặp nhiều khó khăn về thủ tục phát mãi, đấu giá, thi hành án... ảnh hưởng rất lớn đến công tác thu hồi nợ.

- Hoạt động của Trung tâm thông tin tín dụng (CIP) còn chưa đạt yêu cầu: dù được thành lập từ năm 1992 và đã có nhiều cải tiến trong hoạt động những năm gần đây nhưng đến nay CIP vẫn chưa đáp ứng tốt những nhu cầu của các ngân hàng thương mại, thông tin cung cấp còn nghèo nàn về số lượng cả chất lượng. Hoạt động của trung tâm còn khá thụ động, thường chỉ cung cấp thông tin về những trường hợp được các ngân hàng thương mại yêu cầu. Độ tin cậy của hệ thống báo cáo tài chính của các doanh nghiệp vừa và nhỏ còn thấp gây khó khăn cho việc quyết định tín dụng của các ngân hàng. Bên cạnh đó chất lượng tín dụng vẫn còn chưa cao. Tỷ lệ nợ quá hạn vẫn còn ở mức cao hơn quy định.

- Hoạt động huy động vốn bị cạnh tranh quyết liệt bởi các kênh như bưu điện, bảo hiểm, chứng khoán, kinh doanh bất động sản. Tỷ trọng vốn huy động trung dài hạn chưa cao, chiếm 19,5% trong tổng vốn huy động nên các ngân hàng thương mại gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dự án đầu tư trung dài hạn. Trong hoạt động thanh toán, hạ tầng kỹ thuật của các ngân hàng thương mại chưa đồng bộ, một số ngân hàng chưa tham gia hệ thống điện tử liên ngân hàng trong nước, chỉ có vài ngân hàng tham gia mạng thanh toán toàn cầu (SWIFT). Với nhiều khó khăn và thách thức trong giai đoạn tới: cạnh tranh ngày càng gay gắt, đặc biệt là từ phía các chi nhánh ngân hàng nước ngoài, nếu muốn tồn tại và phát triển các ngân hàng thương mại không những phải nâng cao trình độ nghiệp vụ, trình độ quản lý mà còn phải năng động, nhạy bén và

chuyên nghiệp hơn nữa trong hoạt động kinh doanh của mình.

Các giải pháp

1. Các giải pháp nhằm tăng dư nợ tín dụng:

Đa dạng hóa các phương thức cho vay: Các phương thức cho vay mà ngân hàng thương mại áp dụng trong thời gian qua hầu hết là các phương thức cho vay truyền thống như theo món; theo hạn mức; theo dự án đầu tư, trả góp. Các ngân hàng chưa triển khai những phương thức cho vay hiện đại để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng như cho vay đồng tài trợ; cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng; cho vay theo hạn mức thấu chi. Đây chính là những kênh rất hiệu quả cho các ngân hàng tăng dư nợ cho vay. Đặc biệt, với hình thức cho vay hợp vốn, các ngân hàng thương mại sẽ có cơ hội tham gia vào những dự án lớn nhằm tăng dư nợ tín dụng, học tập thêm kinh nghiệm quản lý dự án, và chia sẻ rủi ro trong cho vay. Đây cũng là tiền đề để các ngân hàng bước đầu làm quen với các dự án quốc tế sau này. Mặt khác, các ngân hàng thương mại cũng cần đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng (phát triển sản phẩm mới hoặc cải tiến trên cơ sở những sản phẩm cũ) để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bởi vì càng có nhiều sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu khách hàng, dư nợ tín dụng sẽ càng tăng cao và rủi ro tín dụng càng phân tán. Chẳng hạn, hiện nay nhu cầu vốn trung và dài hạn của các doanh nghiệp rất lớn để xây dựng cơ sở hạ tầng, đổi mới công nghệ để tăng khả năng sản xuất, di dời nhà xưởng ra ngoài thành phố... do đó cần mở rộng và đa dạng hóa các sản phẩm cho vay trung dài hạn nhằm đáp ứng kịp thời các nhu cầu bức thiết của khách hàng.

Phát triển tín dụng thuê mua: Trong quá trình đổi mới nền kinh tế ở Việt Nam, thành phần kinh tế ngoài quốc doanh ngày càng phát triển và đóng góp ngày một lớn cho sự phát triển nền kinh tế Việt Nam. Nhưng hiện nay, chính sách tài trợ tài chính cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ từ Chính phủ còn hạn chế, hình thức tín dụng thuê mua cho phép các doanh

nh nghiệp này có thể trang bị máy móc thiết bị hiện đại mà không cần phải đầu tư mua sắm, giúp họ ổn định về tài chính để phát triển sản xuất kinh doanh. Mặt khác, xét về mặt thủ tục, hình thức thuê mua có một điểm thuận lợi hơn vay vốn trung dài hạn của ngân hàng là không phải công chứng tài sản thế chấp, điều mà các doanh nghiệp hết sức tâm đắc. Vì vậy các ngân hàng thương mại sớm nghiên cứu hình thức này, kiến nghị Ngân hàng Nhà nước cho thành lập thêm các công ty thuê mua tài chính trực thuộc các ngân hàng thương mại nhằm phát triển hoạt động tín dụng ngân hàng (hiện nay chỉ có một số công ty thuê mua tài chính của các ngân hàng quốc doanh hoạt động nên sức cung chưa đáp ứng hết các nhu cầu của khách hàng).

Mở rộng đối tượng cho vay tín dụng: Hiện nay, trong các đối tượng mà Ngân hàng Nhà nước cho phép các tổ chức tín dụng cho vay, có thành phần kinh tế là các pháp nhân và cá nhân nước ngoài chưa được các NHTMCP để mắt tới. Lý do dễ hiểu là do ngôn ngữ khác nhau nên các ngân hàng thương mại e ngại trong vấn đề xem xét cho vay, nhất là khi thu hồi vốn. Các đối tượng này gần như chỉ có thể vay vốn ở các ngân hàng liên doanh hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam. Tuy nhiên hiện nay, Nhà nước ta rất khuyến khích cho các nhà đầu tư bỏ vốn vào Việt Nam, tổ chức sản xuất kinh doanh với việc sử dụng nguồn lao động tại chỗ, vì vậy đây cũng là một lượng khách hàng rất lớn cho các ngân hàng Việt Nam, nhất là các doanh nghiệp đầu tư trong các khu công nghiệp, khu chế xuất. Các ngân hàng Việt Nam cần tiếp cận vào những đối tượng này nhằm tăng cao dư nợ cho vay và chiếm lĩnh được các hoạt động xuất nhập khẩu của họ qua ngân hàng.

Cải tiến thủ tục, quy trình cho vay, nâng cao chất lượng phục vụ: Qua một số điều tra cho thấy vẫn còn nhiều doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp dân doanh (60 - 70%) có nhu cầu nhưng chưa vay được vốn ở ngân hàng do vướng mắc trong thủ tục vay vốn. Vì vậy, ngoài việc cải tiến quy trình, thủ tục cho vay của nội bộ mình, các ngân hàng thương mại cần phối hợp với các ngành nhằm cải cách các thủ tục liên

quan để giảm thiểu các thủ tục cho khách hàng. Các ngân hàng cần tổ chức cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho khách hàng trong việc vay vốn như dịch vụ hợp thức hóa nhà, hoàn công, hỗ trợ công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo... nhằm tạo ra những dịch vụ trọn gói cho khách hàng.

Mặt khác, cũng cần tổ chức hoạt động tư vấn, hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc thiết lập phương án, dự án vay vốn, tích cực tham gia và tác động vào quá trình phân bổ và sử dụng các nguồn vốn để giảm bớt thời gian, lãng phí, thất thoát cho doanh nghiệp. Bởi vì qua quá trình trao đổi thông tin này, các ngân hàng thương mại càng hiểu thêm về khách hàng và có cơ hội chọn lọc khách hàng tốt hơn.

Ngoài ra, các ngân hàng thương mại cần không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu khách hàng mới, giữ được khách hàng cũ, muốn vậy cần nâng cao chất lượng thẩm định và chất lượng dịch vụ phục vụ khách hàng trong đó tập trung chủ yếu vào:

- Thứ nhất, nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng, bảo đảm cho mỗi cán bộ tín dụng ngoài việc thực hiện tốt các nghiệp vụ chuyên môn còn phải có khả năng thực hiện các vai trò tư vấn cho khách hàng. Vì vậy, các ngân hàng cần phải đào tạo, tuyển chọn, bố trí cán bộ tín dụng đủ năng lực và đạo đức, bên cạnh đó phải có sự bổ sung, xen kẽ giữa cán bộ tín dụng có nhiều kinh nghiệm với cán bộ tín dụng mới được đào tạo.

- Thứ hai, cải tiến qui trình nghiệp vụ gọn nhẹ nhằm giảm bớt các thủ tục giấy tờ khi vay vốn để giảm thiểu thời gian, chi phí cho khách hàng. Chẳng hạn như có thể áp dụng quy trình "một cửa" vào hoạt động cho vay, theo quy trình này thì khách hàng từ lúc nộp hồ sơ xin vay cho đến khi giải ngân chỉ cần liên hệ và thực hiện theo sự hướng dẫn của một bộ phận (một nhân viên) duy nhất trong ngân hàng, không phải liên hệ qua nhiều phòng, nhiều bộ phận. Ngoài ra khi khách hàng muốn sử dụng các sản phẩm khác như giao dịch tài khoản, giao dịch bảo lãnh... đều cũng chỉ liên hệ tại nơi đã liên hệ ban đầu và được giải quyết mọi yêu cầu.

- Thứ ba, các trụ sở, chi nhánh,

điểm giao dịch của ngân hàng phải thuận lợi, thoáng mát, có nơi để xe... và phải được cài đặt các trang thiết bị hiện đại để bảo đảm an toàn tài sản của ngân hàng và khách hàng, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ cho khách hàng. Trong giao tiếp với khách hàng phải chú trọng đến tác phong giao tiếp và cần phải đảm bảo văn minh lịch sự.

Gia tăng nguồn vốn và mở rộng mạng lưới hoạt động: Chúng ta nhận thấy khi hoạt động tín dụng tăng trưởng đòi hỏi hoạt động huy động vốn phải tăng trưởng theo. Tuy nhiên số liệu cũng cho thấy với mức tăng trưởng tín dụng cao hơn hoặc bằng mức tăng trưởng huy động vốn thì sẽ dẫn đến sự thiếu hụt nguồn vốn cho các ngân hàng vì ngoài hoạt động tín dụng, ngân hàng còn thực hiện các dịch vụ khác. Sự thiếu hụt nguồn vốn làm hạn chế sự tăng trưởng tín dụng và làm ảnh hưởng đến khả năng thanh khoản của các ngân hàng. Thực tế trong thời gian qua khi các NHTM đua nhau tung ra những sản phẩm mới về huy động vốn với mức lãi suất hấp dẫn như tiết kiệm tích lũy (Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín), tiết kiệm thịnh vượng, tiết kiệm may mắn (Ngân hàng Đông Á)... đã cho thấy sự thiếu hụt nguồn vốn của các ngân hàng. Giải pháp cho vấn đề này là ngoài việc thu hút lượng tiền gửi từ khách hàng, từ thị trường liên ngân hàng, các ngân hàng cần phải nỗ lực tìm kiếm các nguồn vốn từ ngoài nước thông qua các dự án ủy thác vốn đầu tư của các tổ chức tài chính quốc tế; thông qua các chương trình liên kết với các công ty bảo hiểm, thông qua việc phát triển các dịch vụ tài khoản của khách hàng. Các ngân hàng thương mại cần nỗ lực tối đa để lọt vào tầm ngắm của các nguồn vốn ủy thác đầu tư của các tổ chức tài chính quốc tế (nguồn vốn có chi phí thấp), các tiêu chí thường sử dụng để chọn ngân hàng trong nước tham gia.

Công tác tiếp thị và chăm sóc khách hàng: Đã từ lâu, cơ chế tín dụng tại các ngân hàng quốc doanh đã tạo suy nghĩ lệch lạc cho khách hàng vay vốn. Giờ đây, khách hàng của ngân hàng đã trở thành "thượng đế", họ có quyền đòi hỏi, so sánh và chọn cho mình một ngân hàng tốt nhất để giao dịch. Vì vậy, công tác marketing và

chăm sóc khách hàng đóng một vai trò hết sức quan trọng trong hoạt động ngân hàng ngày nay. Các ngân hàng thương mại hiện nay đã thấy được điều này và đã có những bước chuẩn bị khởi đầu như lập ra phòng quan hệ khách hàng để chăm sóc khách hàng (Ngân hàng Đông Á); lập nhóm chăm sóc khách hàng nằm trong phòng kế toán (Ngân hàng kỹ thuật) hoặc nằm trong bộ phận tín dụng (Ngân hàng xuất nhập khẩu, Ngân hàng Phương Nam) hoặc Ngân hàng Á Châu thì lập trung tâm chăm sóc khách hàng... Tuy nhiên chưa có ngân hàng nào xây dựng một chiến lược marketing bài bản và tổ chức thực hiện, kiểm tra, theo dõi một cách nghiêm túc nên kết quả có phần bị hạn chế hoặc hoạt động các nhóm này chỉ mang tính hình thức, "làm theo phong trào". Đã đến lúc các ngân hàng thương mại cổ phần cần phải nhìn nhận lại tầm quan trọng của công tác này, xây dựng kế hoạch thực hiện nghiêm túc, đồng bộ để có thể giữ vững khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới nhằm nâng cao dư nợ tín dụng của ngân hàng mình.

Một số biện pháp khác: Để mở rộng thị phần tín dụng các ngân hàng thương mại cần phải chủ động được nguồn vốn và thu hút được nhiều khách hàng làm ăn hiệu quả về mình cho nên việc cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại để giành khách hàng vay vốn ngày càng trở nên quyết liệt và gay gắt. Đã có nhiều hình thức cạnh tranh được các ngân hàng áp dụng nhưng chủ yếu là hạ lãi suất cho vay, thậm chí có ngân hàng hạ thấp tiêu chuẩn tín dụng để cạnh tranh. Việc cạnh tranh như trên sẽ là mối đe dọa cho sự an toàn và ảnh hưởng đến hiệu quả nói chung của toàn hệ thống các ngân hàng thương mại. Để thu hút khách hàng, các ngân hàng cần áp dụng chính sách lãi suất cho vay linh hoạt. Lãi suất vay vốn là yếu tố quyết định mức chi phí, ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận mang lại của dự án vay vốn. Nhưng lãi suất cũng là yếu tố rất nhạy cảm mà bất kỳ ngân hàng thương mại nào cũng đều quan tâm theo dõi chặt chẽ và có thể thay đổi để lôi kéo khách hàng. Như vậy, các ngân hàng cần phải có một chính sách lãi suất linh hoạt và dựa trên nguyên tắc nhất quán lãi suất cho vay không thấp hơn của các

ngân hàng khác trên cùng địa bàn hoạt động. Việc chủ động dùng lãi suất cạnh tranh chỉ là biện pháp nhất thời trong một thời điểm nào đó và phải tính toán cẩn thận nếu không rơi vào tình trạng cạnh tranh lẫn nhau sẽ sử dụng lãi suất trả đũa.

2. Các giải pháp nhằm hạn chế rủi ro tín dụng:

Song song với việc tăng trưởng tín dụng, muốn hoạt động tín dụng phát triển hiệu quả, các ngân hàng thương mại cũng cần xây dựng các biện pháp nhằm hạn chế rủi ro tín dụng.

Đa dạng hóa các hình thức cho vay: Đa dạng hóa các hình thức cho vay sẽ đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng trong nền kinh tế, mặt khác cũng giúp các ngân hàng lựa chọn khách hàng và phân tán rủi ro tín dụng. Việc có quá ít khách hàng vay vốn đã khiến nhiều ngân hàng thương mại quá ưu ái cho một vài khách hàng lớn đang có giao dịch bất chấp những quy định về phân tán rủi ro khiến nguy cơ sụp đổ cùng với thất bại của khách hàng cũng tăng theo.

Xây dựng, củng cố hoạt động các phòng có liên quan trực tiếp đến hoạt động tín dụng: Hệ thống tiêu chuẩn đánh giá khách hàng hiện nay của phần lớn các ngân hàng thương mại là dựa vào lịch sử quan hệ của khách hàng đối với ngân hàng (nhưng với hệ thống cơ sở dữ liệu yếu kém), ít quan tâm đến thực trạng tài chính, các nhân tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Vì vậy các ngân hàng cần:

- Xây dựng, củng cố hoạt động của phòng quản lý rủi ro tín dụng, với chức năng, nhiệm vụ chính là chịu trách nhiệm quản lý rủi ro của toàn hệ thống ngân hàng mình. Phòng này phải tự xây dựng các chính sách nhằm thực hiện các mục tiêu của ngân hàng cũng như kiểm soát mức độ rủi ro tín dụng. Củng cố, chấn chỉnh lại hoạt động các phòng kiểm soát nội bộ, phòng tín dụng và hội đồng tín dụng;

- Phòng kiểm soát nội bộ sẽ được xây dựng lại trên cơ sở của phòng kiểm soát nội bộ cũ và tuyển thêm những chuyên viên giỏi, các kiểm toán viên từ các công ty kiểm toán.

- Hội đồng tín dụng sẽ họp để tái xét những hồ sơ vay vượt quá quyền hạn của phòng tín dụng. Trong hội

đồng tín dụng nên có sự tham gia của những thành viên có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tín dụng nhằm hỗ trợ cho ban lãnh đạo ngân hàng trong việc xét duyệt, đặc biệt đối với những khoản tín dụng lớn, những khoản tín dụng vay tín chấp. Phòng tín dụng sẽ thành lập các tổ chuyên trách thực hiện các công đoạn của quy trình cho vay thu nợ. Các tổ chuyên trách bao gồm: tổ thẩm định, tái thẩm định và trình hồ sơ khách hàng; tổ thông tin và định giá tài sản thế chấp cầm cố; tổ hỗ trợ tín dụng và quản lý hồ sơ khách hàng. Cách tổ chức này giúp các hoạt động tín dụng được giám sát chặt chẽ, khách quan; Chính sách tín dụng được cải tiến theo hướng chặt chẽ, khả thi hơn và quá trình xem xét đánh giá khách sẽ được cải tiến.

Xây dựng, ban hành các quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm cụ thể của mỗi bộ phận: Xây dựng, ban hành các quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm cụ thể của mỗi bộ phận trên cơ sở các quy định đã ban hành. Các bộ phận này có thể hoạt động độc lập và phối hợp một cách đồng bộ, nhịp nhàng trong quá trình quản lý rủi ro tín dụng.

Các chính sách, quy định, quy trình, các tiêu thức tín dụng phải được xây dựng một cách rõ ràng, khoa học và thường xuyên được cập nhật cho phù hợp với thực tế hoạt động và các quy định, thông tư ban hành của Ngân hàng Nhà nước. Từ đó hình thành cẩm nang tín dụng được áp dụng thống nhất trong toàn hệ thống của chính ngân hàng thương mại đó. Các vấn đề này được cụ thể hóa qua một số biện pháp sau:

Xây dựng chính sách cho vay: thể hiện quy định cho vay của ngân hàng và phải được in thành văn bản. Chính sách cho vay đúng đắn là cơ sở để quản lý cho vay có hiệu quả. Chính sách này phải được cập nhật thường xuyên nhằm phù hợp với thực tại, đảm bảo xử lý thống nhất và đồng bộ trong toàn hệ thống của ngân hàng.

Xây dựng quy trình quản lý rủi ro tín dụng. Quy trình này và quy chế cho vay là cơ sở thu hồi nợ, đảm bảo lành mạnh về vốn đầu tư và khả năng sinh lời.

Thẩm định thông tin về doanh nghiệp: thẩm định uy tín khách hàng phải được xem là yếu tố quan trọng

nhất trong quan hệ tín dụng. Việc đánh giá khách hàng của cán bộ tín dụng, đặc biệt là những khách hàng mới quan hệ lần đầu, được chính xác hay không sẽ có vai trò quyết định đến hiệu quả khoản tín dụng cho vay. Vì vậy các ngân hàng phải tự xây dựng cho mình hệ thống cơ sở dữ liệu đủ lớn để phòng ngừa rủi ro tín dụng.

Nắm bắt kịp thời tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng. Cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn của khách hàng, tránh trường hợp không quản lý được tình hình sử dụng vốn theo phương án xin vay.

Tiến hành thường xuyên đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng. Để có đủ thông tin cần thiết về khách hàng giúp cho việc quyết định cho vay được chính xác, hiệu quả hơn, ngân hàng yêu cầu khách hàng cung cấp báo cáo tài chính trong ba năm trở lại; Bản chi tiết tình hình công nợ phải thu phải trả; bản giới thiệu khách hàng, tóm tắt lịch sử và quá trình hoạt động, trình độ chuyên môn và kinh nghiệm của ban lãnh đạo. Trong quá trình vay, ngân hàng cũng nên yêu cầu các khách hàng cung cấp số liệu báo cáo hàng tháng, hàng quý về tình hình hoạt động kinh doanh nhằm phát hiện những thay đổi có chiều hướng xấu để có biện pháp xử lý kịp thời.

Khả năng trả nợ của khách hàng phụ thuộc vào nguồn thu trong tương lai khi hợp đồng tín dụng chuẩn bị đến hạn thanh toán. Khi đánh giá khả năng trả nợ, ngân hàng phải nắm rõ nguồn trả nợ chính, tức khả năng sinh lời của phương án xin vay và các nguồn khác mà khách hàng có thể cam kết trả nợ cho ngân hàng khi nguồn chính thức gặp sự cố. Bên cạnh đó ngân hàng cần hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn đánh giá phân loại doanh nghiệp.

Xây dựng một hệ thống những chỉ tiêu đánh giá khách hàng. Việc xây dựng được khung chỉ tiêu đánh giá khách hàng sẽ giúp cán bộ tín dụng có cơ sở để nhận xét và đánh giá khách hàng tốt hơn, đồng thời công tác kiểm soát nghiệp vụ cũng có nhiều thuận lợi.

Thực hiện nguyên tắc cho vay dựa vào tài sản thế chấp, cầm cố đảm bảo. Thực tế hoạt động cho thấy nguồn trả nợ là kết quả từ hoạt động sản xuất

kinh doanh, còn tài sản thế chấp, cầm cố là bước sau cùng giúp cho các ngân hàng thu hồi một phần khoản nợ cho vay thông qua việc phát mãi khi khách hàng không có khả năng trả nợ. Khi phát sinh vấn đề xử lý tài sản thế chấp, cầm cố thì quan hệ tín dụng đã xảy ra rủi ro. Việc quy định thế chấp và mức độ thế chấp phụ thuộc vào độ tín nhiệm của khách hàng là chính, ngân hàng không nên quá cứng nhắc về mức và phân biệt đối tượng, thành phần kinh tế, và cần chú ý đến khả năng phát mãi tài sản nhanh để thu hồi vốn.

Thực hiện bảo hiểm tín dụng: Việc bảo hiểm các khoản tín dụng cần được thực hiện cho cả các khoản tiền gửi và tiền vay. Về bảo hiểm tiền gửi đang được các ngân hàng thực hiện theo Nghị định 100/CP ngày 18.12.1993 của Chính phủ. Tuy nhiên việc bảo hiểm tiền vay đến nay vẫn chưa được thực hiện do chưa có chủ trương định hướng của Chính phủ và cũng chưa có tổ chức bảo hiểm nào nhận bảo hiểm cho các khoản tiền vay.

3. Một số giải pháp khác:

- Phải chấp hành nghiêm túc các quy định, thể lệ hoạt động của ngành ngân hàng. Không vi phạm hành chính trong lĩnh vực ngân hàng.

- Xác định tầm quan trọng của công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ, đặt vấn đề quản lý rủi ro tín dụng tín dụng trong các chiến lược trung dài hạn, xem đây là điều kiện bắt buộc, là thước đo để đánh giá năng lực cạnh tranh, sự tồn tại và phát triển của ngân hàng.

- Con người luôn là yếu tố quan trọng, quyết định sự thành bại cho một tổ chức, đặc biệt là lĩnh vực tín dụng ngân hàng, vì vậy không ngừng đào tạo, rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức của cán bộ tín dụng, đặc biệt là đội ngũ lãnh đạo chủ chốt. Cần bố trí cán bộ, nhân viên trên tinh thần đúng người đúng việc, hình thành mạng lưới quản trị, tham mưu, thừa hành giỏi về nghiệp vụ từ đó tổ chức nên một hệ thống thật sự có hiệu quả với độ an toàn cao. Giải pháp cho vấn đề này là phải lập ra một hệ thống tiêu chuẩn về trình độ chuyên môn, thâm niên kinh nghiệm, phẩm chất cá nhân cho từng chức danh cụ thể. Khi đó việc bổ nhiệm cán bộ đã có tiêu

chuẩn để xét duyệt nhằm đảm bảo yêu cầu công tác.

- Đẩy mạnh hơn nữa việc trang bị và ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động để từng bước hiện đại hóa ngân hàng, nhanh chóng hội nhập vào cộng đồng tài chính khu vực và thế giới.

- Ngân hàng phải luôn tự đổi mới và hoàn thiện trên cơ sở nắm bắt kịp thời thông tin phục vụ cho hoạt động kinh doanh trong cơ chế thị trường và tìm những dự án khả thi để đầu tư, nâng cao chất lượng thẩm định, tập trung vào tình hình hoạt động và khả năng tài chính của doanh nghiệp, xóa bỏ quan niệm sai lầm cho vay chỉ cần có tài sản thế chấp.

Các ngân hàng phải phát huy tính phối hợp với nhau, không những trong cùng hệ thống mà cả ở ngoài hệ thống, thông qua hoạt động trên thị trường liên ngân hàng, thường xuyên trao đổi thông tin kinh nghiệm hoạt động, đặc biệt các ngân hàng phải chủ động hợp tác thiết thực với trung tâm thông tin tín dụng (nhất là các ngân hàng ở những địa bàn các tỉnh), nhằm trao đổi và nắm bắt những thông tin kịp thời, phục vụ cho việc phòng ngừa rủi ro trong hoạt động tín dụng.

Các kiến nghị chung để thực hiện các giải pháp

Kiến nghị đối với Nhà nước:

- Cần có những biện pháp hữu hiệu trong chính sách quản lý kinh tế vĩ mô, tạo môi trường pháp lý thông thoáng, an toàn, phù hợp với cơ chế thị trường và hoàn thiện các bộ luật nhằm tạo hành lang pháp lý vững chắc cho các tổ chức tín dụng hoạt động thuận lợi.

- Duy trì nền kinh tế phát triển ổn định, vững chắc; Khuyến khích hình thành và phát triển các thị trường tiền tệ, thị trường vốn, thị trường chứng khoán tạo tiền đề thúc đẩy cải tiến và đổi mới công nghệ ngân hàng Việt Nam, từng bước hội nhập vào nền tài chính thế giới.

- Cần ban hành chế độ kiểm toán bắt buộc, trước mắt là các doanh nghiệp lớn và các dự án lớn; cung cấp thông tin giữa ngân hàng và các cơ quan nhà nước, áp dụng kỷ luật trong lập báo cáo và cung cấp thông tin.

- Cho phép các ngân hàng tự bán các tài sản bảo đảm để xử lý nợ quá hạn

không phải qua Trung tâm dịch vụ bán đấu giá tài sản khi có sự thỏa thuận giữa ngân hàng và bên bảo đảm trong việc xử lý nợ quá hạn.

Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước:

- Thực hiện thường xuyên công tác thanh tra, kiểm soát dưới nhiều hình thức để kịp thời phát hiện và ngăn chặn những vi phạm tiêu cực trong hoạt động tín dụng, lành mạnh hóa các ngân hàng thương mại, đưa hoạt động tín dụng của ngân hàng vào đúng quỹ đạo luật pháp.

- Nâng cao chất lượng của trung tâm thông tin tín dụng (CIP) nhằm tạo thuận lợi cho các ngân hàng thương mại có thông tin đầy đủ về doanh nghiệp khi cho vay.

- Tiếp tục công tác chấn chỉnh hoạt động các ngân hàng thương mại trên cơ sở nhanh chóng tiến hành việc sáp nhập, hợp nhất các ngân hàng thương mại.

- Mở rộng đối tượng cho vay ngoại tệ để thanh toán hàng nhập khẩu, mở rộng cho vay các doanh nghiệp xuất khẩu, các doanh nghiệp trong nước có thanh toán hàng hóa đối với các doanh nghiệp trong khu chế xuất. Cần đẩy mạnh mô hình cho vay đồng tài trợ các dự án trong khu chế xuất - khu công nghiệp. Cần có cơ chế cho vay đặc thù đối với các doanh nghiệp trong khu chế xuất - khu công nghiệp.

- Sớm ban hành quy chế về thương phiếu và chiết khấu thương phiếu cùng các văn bản pháp lý liên quan đến vấn đề này nhằm tạo ra môi trường pháp lý để các khách hàng vay vốn có nhiều sự lựa chọn hơn trong việc vay vốn.

- Ngân hàng Nhà nước nghiên cứu trình Quốc hội đưa vào luật các tổ chức tín dụng nội dung quyền được trực tiếp phát mãi tài sản của bên cho vay trong quá trình thu hồi nợ.

Tóm lại để giành thế chủ động trong tiến trình hội nhập, các ngân hàng thương mại Việt Nam cần xây dựng ngân hàng mình lớn mạnh về nhiều mặt: đa dạng về hình thức dịch vụ; có uy tín với khách hàng; hoạt động có hiệu quả, an toàn; huy động tối đa nguồn vốn nhân rộng trong xã hội và đặc biệt là mở rộng tín dụng đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa của đất nước ■