

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu được sử dụng trong luận án là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng. Các kết quả nghiên cứu trong luận án chưa từng được ai công bố trong bất cứ công trình khoa học nào

Nghiên cứu sinh

NCS Phùng Việt Hà



## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>MỤC LỤC</b> .....	ii
<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	v
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vi
<b>DANH MỤC HÌNH VẼ</b> .....	vii
<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	6
<b>1.1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU</b> .....	6
1.1.1. Các công trình nghiên cứu ở nước ngoài.....	6
1.1.2. Các công trình nghiên cứu ở trong nước.....	8
1.1.3. Đánh giá tổng quan về các công trình nghiên cứu có liên quan và những “khoảng trống” nghiên cứu.....	10
<b>1.2. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU</b> .....	12
<b>1.3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	12
1.3.1. Phương pháp tiếp cận và mô hình nghiên cứu.....	12
1.3.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	14
1.3.3. Mẫu nghiên cứu.....	16
1.3.4. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	17
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÔNG TY TÀI CHÍNH</b> .....	19
<b>2.1. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY TÀI CHÍNH</b> .....	19
2.1.1. Sự hình thành và phát triển các công ty tài chính.....	19
2.1.2. Phân loại Công ty tài chính.....	22
2.1.3. Các hoạt động chính của công ty tài chính.....	26
2.1.4. Vai trò của CTTC.....	30
<b>2.2. TÍN DỤNG VÀ DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÔNG TY TÀI CHÍNH</b> .....	31
2.2.1. Khái niệm tín dụng và dịch vụ tín dụng của CTTC.....	31
2.2.2. Các dịch vụ tín dụng của CTTC.....	32
2.2.3. Đặc điểm dịch vụ tín dụng của CTTC.....	36

<b>2.3. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH.....</b>	<b>39</b>
2.3.1. Khái niệm phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính .....	39
2.3.2. Phương thức phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính.....	42
2.3.3. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC.....	45
2.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ tín dụng của Công ty Tài chính.....	51
<b>2.4 KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA MỘT SỐ CÔNG TY TÀI CHÍNH TRÊN THẾ GIỚI VÀ BÀI HỌC RÚT RA CHO CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM.....</b>	<b>58</b>
2.4.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC trên thế giới.....	58
2.4.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Việt Nam .....	63
<b>Tóm tắt chương 2 .....</b>	<b>65</b>
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM .....</b>	<b>66</b>
<b>3.1. TỔNG QUAN VỀ CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH VÀ MỘT SỐ DỊCH VỤ CHÍNH CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM.....</b>	<b>66</b>
3.1.1. Sự hình thành CTTC ở Việt Nam.....	66
3.1.2. Mô hình tổ chức quản lý của CTTC ở Việt Nam.....	67
3.1.3. Một số dịch vụ chính của công ty tài chính ở Việt Nam.....	70
<b>3.2. THỰC TRẠNG TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM.....</b>	<b>72</b>
3.2.1. Thực trạng mô hình quản lý dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam .....	72
3.2.2. Thực trạng các phương thức phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC ở Việt Nam .....	76
3.2.3. Kết quả cung ứng dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam.	81
<b>3.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM.....</b>	<b>90</b>
3.3.1. Những kết quả đạt được .....	90
3.3.2. Một số hạn chế .....	96
3.3.3 Nguyên nhân của những hạn chế .....	103
<b>Tóm tắt chương 3 .....</b>	<b>122</b>

<b>CHƯƠNG 4: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM.....</b>	<b>123</b>
<b>4.1. CƠ HỘI, THÁCH THỨC VÀ QUAN ĐIỂM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM .....</b>	<b>123</b>
4.1.1. Cơ hội phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC ở Việt Nam .....	123
4.1.2. Thách thức đặt ra đối với CTTC ở Việt Nam .....	129
4.1.3. Định hướng hoàn thiện tổ chức CTTC và quan điểm phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC ở Việt Nam .....	132
<b>4.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM .....</b>	<b>136</b>
4.2.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng của CTTC .....	136
4.2.2. Giải pháp về nguồn vốn cho hoạt động tín dụng.....	142
4.2.3. Hoàn thiện công tác quản trị rủi ro.....	151
4.2.4. Giải pháp về tổ chức, quản lý phát triển thị trường.....	164
4.2.5. Giải pháp về tổ chức, quản lý kênh phân phối .....	165
<b>4.3. ĐIỀU KIỆN ĐỂ THỰC HIỆN GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM .....</b>	<b>166</b>
4.3.1. Hoàn thiện khung pháp lý cho hoạt động của công ty tài chính .....	166
4.3.2. Tăng cường quản lý giám sát hoạt động của công ty tài chính.....	168
<b>Tóm tắt chương 4 .....</b>	<b>171</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>172</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>173</b>
<b>CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN.....</b>	<b>177</b>
<b>PHỤ LỤC</b>	

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1	CTTC	Công ty tài chính
2	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
3	CFC	Công ty tài chính cổ phần xi măng
4	DNNN	Doanh nghiệp nhà nước
5	DV	Dịch vụ
6	ĐGD	Điểm giao dịch
7	ĐLBH	Đại lý bán hàng
8	ĐT	Đầu tư
9	EVN	Tập đoàn điện lực
10	EVNF	Công ty tài chính cổ phần Điện lực
11	FFC	Công ty tài chính Frudential
12	HĐQT	Hội đồng quản trị
13	KH	Khách hàng
14	KHCN	Khách hàng cá nhân
15	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
16	NSNN	Ngân sách nhà nước
17	NHTM	Ngân hàng thương mại
18	NHNN	Ngân hàng nhà nước
19	PVN	Tập đoàn Dầu khí quốc gia Việt Nam
20	PVFC	Tổng công ty tài chính cổ phần dầu khí
21	PVCombank	Ngân hàng cổ phần đại chúng
22	QLRR	Quản lý rủi ro
23	TCTD	Tổ chức tín dụng
24	TĐKT	Tập đoàn kinh tế
25	TSCĐ	Tài sản cố định
26	TSLĐ	Tài sản lưu động
27	TĐKTNN	Tập đoàn kinh tế nhà nước
28	VFC	Công ty tài chính Tàu thủy
29	VVF	Công ty tài chính cổ phần Viettel-Vinaconex

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1	Phương pháp tổng hợp và xử lý, phân tích thông tin.....	18
Bảng 3.1	Số lượng CTTC ở Việt Nam giai đoạn 1998 đến 2013 .....	66
Bảng 3.2	Tình hình phát triển thị trường dịch vụ tín dụng của CTTC.....	77
Bảng 3.3:	Sự phát triển dịch vụ tín dụng mới của CTTC.....	77
Bảng 3.4.	Điều chỉnh trong cung ứng dịch vụ tín dụng của một số CTTC.....	79
Bảng 3.5.	Kênh phân phối của một số CTTC .....	81
Bảng 3.6	Dư nợ cho vay của một số CTTC ở Việt Nam .....	82
Bảng 3.7	Kết cấu dư nợ của một số CTTC theo thời hạn .....	83
Bảng 3.8	Kết cấu dư nợ của một số CTTC theo lĩnh vực tài trợ.....	84
Bảng 3.9	Kết cấu dư nợ theo phương thức tài trợ .....	85
Bảng 3.10	Thị phần tín dụng theo dư nợ cho vay của một số CTTC.....	86
Bảng 3.11	Lãi thuần từ hoạt động tín dụng của một số CTTC .....	86
Bảng 3.12	Nợ xấu của một số CTTC ở Việt Nam .....	87
Bảng 3.13	Mức chênh lệch nhảy cảm lãi suất nội bảng của một số CTTC .....	88
Bảng 3.14	Mức chênh lệch thanh khoản ròng của một số CTTC .....	89
Bảng 3.15	Mức an toàn vốn của một số CTTC tính đến 30/09/2014 .....	90
Bảng 3.16	Kết quả điều tra khách hàng về hiểu biết của khách hàng về dịch vụ ...	91
Bảng 3.17	Kết quả điều tra khách hàng hiểu biết của khách hàng.....	91
Bảng 3.18	Tỷ lệ lãi thuần trên tổng thu nhập trước thuế của một số CTTC .....	92
Bảng 3.19	Tăng trưởng vốn chủ sở hữu và tài sản của một số TĐKTNN.....	94
Bảng 3.20	Kết quả điều tra khách hàng về quy mô dư nợ phải trả từ khoản vay của CTTC.....	95
Bảng 3.21	Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC .....	95
Bảng 3.22	Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tư vấn khách hàng vay vốn .....	96
Bảng 3.23	Đánh giá của khách hàng về năng lực tài trợ của CTTC .....	97
Bảng 3.24	Kết quả hoạt động của một số CTTC .....	100
Bảng 3.25	So sánh lợi nhuận trước thuế trước và sau trích dự phòng rủi ro tín dụng của một số CTTC .....	101

Bảng 3.26	Tình hình biến động tài sản và vốn chủ sở hữu của một số CTTC.....	102
Bảng 3.27	Tốc độ tăng trưởng vốn chủ sở hữu của một số CTTC .....	103
Bảng 3.28	Cơ cấu nguồn vốn huy động của một số CTTC.....	105
Bảng 3.29	Chất lượng của các chính sách quản lý rủi ro tại CTTC.....	108
Bảng 3.30	Kết quả điều tra về vai trò của người đại diện sở hữu trong phán quyết tài trợ của CTTC .....	109
Bảng 3.31	Hiệu quả các chương trình đào tạo QTRR.....	110
Bảng 3.32	Kết quả điều tra về sự chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay khách hàng .....	110
Bảng 3.33	Hiệu quả của hệ thống thông tin quản trị rủi ro .....	111
Bảng 3.34	Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn đối với các vấn đề liên quan đến vốn.....	115
Bảng 3.35	Chỉ số ROA, ROE của các doanh nghiệp VNR 500.....	115
Bảng 3.36	Tốc độ tăng trưởng GDP của Việt Nam giai đoạn 2002- 2013 .....	116
Bảng 3.37	Thu nhập bình quân đầu người của Việt Nam 2001- 2013.....	116
Bảng 3.38	Tổng doanh số bán lẻ hàng hóa dịch vụ 2009-2013 .....	117
Bảng 3.39	Cán cân thương mại Việt Nam 2008- 2013 .....	118
Bảng 4.1	Sự khác biệt giữa mô hình quản trị truyền thống và mô hình mới .....	154

## DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 1.1.	Mô hình nghiên cứu .....	13
Hình 3.1:	Mô hình bộ máy quản trị rủi ro .....	74

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. TÍNH CẤP THIẾT ĐỀ TÀI

Việt Nam thực hiện công cuộc đổi mới nền kinh tế trong bối cảnh nền kinh tế thế giới suy thoái hậu khủng hoảng kinh tế đối mặt với vô vàn thách thức. Sự phát triển của thị trường tài chính cùng với sự ra đời và phát triển các định chế tài chính mới như công ty tài chính, quỹ đầu tư, công ty cho thuê tài chính đã góp phần tích cực tạo nguồn vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế. Sự vận hành kênh vốn gián tiếp cho đầu tư phát triển hiệu quả sẽ đóng vai trò tích cực vào sự phát triển của đất nước. Công ty tài chính là định chế tài chính phi ngân hàng, thực hiện chức năng cơ bản là cung ứng dịch vụ tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của thị trường và cạnh tranh khốc liệt với NHTM trên thị trường tín dụng. Luật TCTD năm 1997 đặt nền móng pháp lý cho sự hình thành và phát triển mô hình CTTC ở Việt Nam. Tính đến 31/12/2013, ở Việt Nam có 17 CTTC đa dạng về quy mô, mô hình tổ chức và sở hữu. Hoạt động tín dụng của các CTTC đã góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế và thúc đẩy sự phát triển thị trường dịch vụ tín dụng. Trong bối cảnh nền kinh tế mở cửa và hội nhập, sự tác động tiêu cực của khủng hoảng kinh tế và sự điều chỉnh chính sách vĩ mô, hoạt động tín dụng của các TCTD nói chung và CTTC nói riêng phải đối mặt với muôn vàn khó khăn và thách thức: tốc độ tăng trưởng tín dụng thấp, chất lượng tín dụng sụt giảm và nền kinh tế có dấu hiệu suy giảm tổng cầu. Sự cạnh tranh trong hoạt động cung ứng dịch vụ tài chính và những hạn chế trong hoạt động tín dụng đã đặt CTTC vào nguy cơ buộc chấm dứt hoạt động hoặc lựa chọn phương án chuyển đổi mô hình hoạt động thông qua hoạt động sáp nhập, mua lại. Như vậy, để tồn tại và phát triển các CTTC cần giải bài toán đầu ra mà vấn đề cốt lõi đó là phát triển dịch vụ tín dụng. Phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC ở Việt Nam trong bối cảnh hiện nay cần thiết phải giải quyết ba vấn đề cốt lõi: (i) Tính đa dạng của dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng, (ii) Năng lực quản trị điều hành và (iii) Kênh phân phối. Giải quyết những vấn đề đặt ra trong phát triển dịch vụ tín



dụng của CTTC ở Việt Nam phụ thuộc vào đặc thù của CTTC bao gồm đặc thù về mô hình tổ chức, đặc thù sở hữu và đặc thù về quy mô. Căn cứ vào mô hình tổ chức, CTTC ở Việt Nam bao gồm CTTC thuộc các TĐKT và CTTC độc lập.

CTTC thuộc TĐKT là trung gian tài chính của TĐKT thực hiện chức năng điều hòa vốn giữa các công ty thành viên trong tập đoàn và là cầu nối huy động vốn từ các tổ chức trong và ngoài nước đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư phát triển hoạt động kinh doanh của TĐKT. Sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC đã đáp ứng nhu cầu vốn cho các TĐKT thực hiện đầu tư, tài trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh trong một số ngành trọng điểm đóng góp cho sự tăng trưởng kinh tế, thực hiện tái cơ cấu nền kinh tế và nâng cao vai trò chủ đạo của kinh tế nhà nước; tạo điều kiện cho TĐKT, các DN thành viên mở rộng quy mô tài sản, phạm vi hoạt động. Tuy nhiên, hoạt động tín dụng của CTTC thuộc TĐKT trong thời gian qua đã bộc lộ nhiều hạn chế; nợ xấu ở mức cao dẫn đến kết quả hoạt động kinh doanh thua lỗ, vốn chủ sở hữu giảm sút và cá biệt một số CTTC đang ở tình trạng âm vốn; hệ thống dịch vụ nói chung và dịch vụ tín dụng nói riêng kém tính cạnh tranh. Nguyên nhân của những hạn chế trên xuất phát từ sự yếu kém trong hoạt động quản trị dịch vụ và năng lực điều hành của CTTC; những hạn chế trong mô hình TĐKTNN và cơ chế quản lý dẫn đến các quyết định tài trợ của CTTC không đảm bảo tính độc lập khách quan và bị can thiệp, chi phối bởi quyết định của tập đoàn; các cơ quan quản lý nhà nước không thực hiện đầy đủ vai trò giám sát thực thi quy định pháp luật trong hoạt động của CTTC, chưa xây dựng được hệ thống cảnh báo sớm rủi ro hệ thống, CTTC đã vi phạm giới hạn đảm bảo an toàn của TCTD theo quy định của pháp luật và thông lệ quốc tế. Nghị quyết Đại hội Đảng XI đã xác định mục tiêu cải cách, tái cấu trúc tập đoàn kinh tế. Chủ trương thoái vốn nhà nước đối với hoạt động đầu tư ngoài ngành của TĐKT cơ hội cho CTTC hoạt động độc lập, không lệ thuộc vào quyết định đầu tư và chiến lược của tập đoàn và cũng là thách thức đối với CTTC khi thực hiện chiến lược kinh doanh không có sự hậu thuẫn của TĐKT. Như vậy, vấn đề phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC trong TĐKTNN trong bối cảnh tái cấu trúc và TĐKTNN thoái vốn cần phải giải quyết những vấn đề lý luận và thực tiễn về sự điều chỉnh chiến lược kinh doanh và mô hình hoạt động.

Đối với các CTTC độc lập: ở Việt Nam hiện nay đang tồn tại 3 loại hình chính, đó là: công ty TNHH 100% vốn nhà nước, mô hình công ty có vốn đầu tư nước ngoài và mô hình công ty cổ phần. CTTC có vốn đầu tư nước ngoài tập trung phát triển dịch vụ tín dụng tiêu dùng, trong đó các CTTC trong nước phát triển dịch vụ tín dụng tập trung vào phân khúc khách hàng doanh nghiệp. Kết quả hoạt động kinh doanh của CTTC có vốn đầu tư nước ngoài khá quan, tốc độ tăng trưởng lợi nhuận và thị phần ở mức cao và bền vững; kết quả hoạt động kinh doanh của các CTTC trong nước không ổn định và nợ xấu ở mức cao. Sự khác biệt trong chiến lược kinh doanh và năng lực hoạt động, mô hình tổ chức của CTTC là nguyên nhân cơ bản của những hạn chế trong cung ứng dịch vụ tín dụng. Thực tế trên đòi hỏi các CTTC cần có các giải pháp đột phá, phù hợp nhằm cấu trúc lại hoạt động, tập trung phát triển dịch vụ tín dụng, nâng cao năng lực cạnh tranh, đảm bảo hoạt động an toàn, bền vững và phát huy được vai trò của CTTC trong hệ thống TCTD.

Vì vậy, việc nghiên cứu đề tài ***“Phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam”*** có ý nghĩa khoa học và tính thời sự cấp thiết, góp phần giải quyết những vấn đề thực tiễn đã và đang đặt ra.

## **2.MỤC ĐÍCH VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU**

### **\* Mục đích nghiên cứu**

Trên cơ sở nền tảng lý luận, bài học rút ra qua khảo cứu khảo sát kinh nghiệm của một số nước, thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC, tìm ra những hạn chế, bất cập và nguyên nhân, nhận dạng những thời cơ và thách thức, thuận lợi và khó khăn, luận án đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC ở Việt Nam trong thời gian tới.

### **\*Nhiệm vụ nghiên cứu**

Một là, hệ thống hóa và phát triển cơ sở lý luận về công ty tài chính và phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính.

Hai là, nghiên cứu hệ thống dịch vụ tín dụng và các điều kiện phát triển dịch vụ tín dụng, học hỏi kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng tại các công ty tài chính trên thế giới nhằm làm rõ thêm những lợi ích, rủi ro và các điều kiện cần và đủ để thực hiện chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng tại công ty tài chính.

Ba là, khảo sát thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của một số công ty tài chính; luận án tập trung nghiên cứu về mô hình quản lý dịch vụ tín dụng, phương thức phát triển và kết quả của hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của một số công ty tài chính; nguyên nhân của những thành công và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của một số công ty tài chính.

Bốn là, đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam, đồng thời luận án đề xuất một số kiến nghị với Nhà nước và Ngân hàng nhà nước điều chỉnh, bổ sung văn bản pháp lý nhằm thúc đẩy sự phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam

### **3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU**

#### **\* Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của luận án là các phương thức phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính, các tiêu chí đánh giá mức độ phát triển và nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính.

#### **\* Phạm vi nghiên cứu**

Về nội dung nghiên cứu: nghiên cứu về cơ sở lý luận về dịch vụ tín dụng và sự phát triển dịch vụ tín dụng của Công ty Tài chính kinh nghiệm về sự phát triển dịch vụ tín dụng tại các Công ty Tài chính trên thế giới và bài học cho Việt Nam; luận án tập trung nghiên cứu thực trạng danh mục dịch vụ tín dụng, chất lượng hoạt động và năng lực phát triển dịch vụ tín dụng tại các CTTC ở Việt Nam.

Về không gian nghiên cứu: luận án khảo sát nghiên cứu điển hình tại 5 CTTC bao gồm CTTC cổ phần Điện lực, CTTC Frudential, CTTC Công nghiệp tàu thủy, CTTC cổ phần Vinaconex- Viettel và CTTC cổ phần Xi măng, trên cơ sở đó rút ra các kết luận nghiên cứu về những nét chung và các đặc điểm đặc thù của mỗi nhóm CTTC.

Về thời gian nghiên cứu: những vấn đề về thực trạng CTTC, hoạt động tín dụng của CTTC được khảo sát, nghiên cứu trong giai đoạn từ 2009-2013.

### **2. Ý NGHĨA KHOA HỌC VÀ THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU**

Nếu đạt được những mục đích nghiên cứu đặt ra, luận án sẽ là tài liệu tham khảo bổ ích, thiết thực không chỉ về nội dung và cả về phương pháp nghiên cứu,

tiếp cận khoa học các vấn đề lý luận và thực tiễn cho công tác nghiên cứu khoa học và đào tạo trình độ đại học và sau đại học tại các trường đại học khối ngành kinh tế, đặc biệt là ở các chuyên ngành đào tạo chuyên sâu về các định chế tài chính phi ngân hàng.

Về thực tiễn, luận án là tài liệu tham khảo, thiết thực cho các cơ quan, các nhà quản lý Nhà nước trong hoạch định và điều hành chính sách phát triển TCTD nói chung và CTTC nói riêng ở Việt Nam; các CTTC trong xây dựng chiến lược phát triển hoạt động tín dụng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, phát triển bền vững.

## **5. KẾT CẤU LUẬN ÁN**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục, nội dung của luận án được thiết kế thành bốn chương:

**Chương 1:** Tổng quan tình hình nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

**Chương 2:** Cơ sở lý luận và thực tiễn về phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính

**Chương 3:** Thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam

**Chương 4:** Định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam

# CHƯƠNG 1

## TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 1.1. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam mở cửa, hội nhập với nền kinh tế thế giới vấn đề cạnh tranh trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ tài chính nói chung và dịch vụ tín dụng nói riêng càng trở nên gay gắt. Hoạt động tín dụng giữ vai trò quan trọng quyết định đến sự tồn tại và phát triển của các TCTD. Về mặt nguyên lý, các CTTC có tính đặc thù trong hoạt động; CTTC huy động vốn với quy mô lớn bằng phát hành trái phiếu, tín phiếu hoặc vay trên thị trường vốn để tài trợ nhu cầu vốn nhỏ lẻ và rất đa dạng của thị trường tín dụng. Thực tiễn hoạt động của một số CTTC trên thị trường Việt Nam, các CTTC tập trung vốn cho vay khách hàng lớn trong khi năng lực tài chính hạn chế hoặc mở rộng tín dụng cá nhân không cần tài sản đảm bảo và chứng minh tài chính đã đẩy một số CTTC vào nguy cơ phá sản. Phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC đã được nhiều công trình của các tác giả trong và ngoài nước giải quyết vấn đề này.

#### *1.1.1. Các công trình nghiên cứu ở nước ngoài*

##### *1.1.1.1 Các nghiên cứu về đặc điểm của dịch vụ tín dụng của CTTC*

Các nghiên cứu điển hình về đặc điểm của dịch vụ tín dụng của CTTC do FredericS. Mishkin, StanleyG. Eakins thực hiện năm 1992 và 2003. Theo các tác giả này, cho vay là hoạt động tài trợ truyền thống của NHTM và CTTC. “Sự khác biệt giữa quá trình trung gian tài chính của các CTTC đó là họ vay những món tiền lớn nhưng lại thường cho vay những món tiền nhỏ- một quá trình hoàn toàn khác với quá trình của các NHTM, ngân hàng huy động các món tiền gửi nhỏ sau đó cho vay với món tiền lớn”.

(FredericS. Mishkin, StanleyG. Eakins ,2003),

Những món cho vay của CTTC phù hợp với khách hàng hơn là các NHTM bởi tiêu chuẩn tín dụng và mục đích sử dụng vốn vay. Điều này khẳng định lợi thế cạnh tranh của CTTC trong cung ứng dịch vụ tín dụng

“ Các CTTC bán hàng trực tiếp cạnh tranh với các ngân hàng về cho vay tiêu dùng và được người tiêu dùng sử dụng vì các món vay này thường được thực hiện nhanh hơn và tiện lợi hơn”.

(FredericS. Mishkin, 1992)

#### *1.1.1.2 Các nghiên cứu về các loại hình dịch vụ tín dụng của CTTC*

CTTC ra đời nhằm khai thác phân khúc thị trường tín dụng tiêu dùng của nhóm khách hàng cá nhân. Sự đa dạng mô hình hoạt động của CTTC đã quyết định đến tính đa dạng của danh mục dịch vụ cung cấp của CTTC. Các CTTC cũng khai thác nhu cầu sử dụng dịch vụ tín dụng ứng trước của nhóm khách hàng doanh nghiệp thông qua dịch vụ bao thanh toán.

“ Các công ty có các khoản phải thu sẽ đáo hạn trong tương lai không vay được vốn từ NHTM vì ngân hàng không chấp nhận tài sản cầm cố là các thương phiếu, họ sẽ bán khoản phải thu cho CTTC và chấp nhận lãi suất chiết khấu cao hơn”

(Keith Pilbeam, 1998)

Đầu tư cho công nghệ là yếu tố quyết định đến năng lực cạnh tranh của hàng hóa. Nhu cầu vay vốn tài trợ cho tài sản cố định của các doanh nghiệp rất lớn nhưng rủi ro tín dụng cao xuất phát từ rủi ro thị trường và rủi ro pháp lý của TSĐB kết hợp với doanh nghiệp không thỏa mãn yêu cầu của chuẩn mực tín dụng nên doanh nghiệp không thể vay vốn tài trợ mua sắm thiết bị. Mặt khác, thời gian kỳ vọng doanh nghiệp sử dụng tài sản phục vụ cho sản xuất kinh doanh ngắn hơn thời gian hữu ích của tài sản. Sự hình thành dịch vụ cho thuê tài chính của CTTC đã cạnh tranh khốc liệt với dịch vụ cho vay mua thiết bị.

Lợi thế về giá ưu đãi từ hãng cung cấp thiết bị và không đòi hỏi thế chấp, dịch vụ cho thuê tài chính đã tạo tính khác biệt và có lợi thế so sánh so với dịch vụ cho vay mua sắm tài sản của NHTM.

“ Các CTTC kinh doanh chuyên môn hóa trong việc cho thuê thiết bị, ví dụ như toa xe, máy bay, là những thứ họ mua và sau đó cho các nhà kinh doanh thuê lại”

(FredericS. Mishkin, StanleyG. Eakins, 2003)

### *1.1.1.3 Các nghiên cứu về giới hạn an toàn trong hoạt động tín dụng của CTTC và vai trò giám sát của NHNN*

Theo Federic S. Mishkin, đặc thù của CTTC đó là huy động vốn trung dài hạn có quy mô lớn đáp ứng nhu cầu tài trợ nhỏ lẻ. Như vậy, CTTC không phải đối mặt với rủi ro thanh khoản, rủi ro kỳ hạn... Do đó, các CTTC ở Hoa Kỳ không bị hạn chế tín dụng thông qua các quy định về kỳ hạn, quy mô, đảm bảo tín dụng giúp các CTTC thiết kế sản phẩm dịch vụ tín dụng phù hợp hơn, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Theo Carmicheal, Jeff and Michael Pomerleano, “cần tái cấu trúc hệ thống tài chính trong đó tập trung vào các định chế tài chính phi ngân hàng bắt nguồn từ nguyên nhân của rủi ro hệ thống, với sự tham gia của các định chế chuyên cung cấp các khoản vay không đảm bảo, sự sai lệch thông tin dẫn đến quyết định tài trợ sai lầm”.

Các tác giả khuyến nghị các chính phủ “xem xét điều chỉnh nhiệm vụ của ngân hàng trung ương trong việc quản lý nhà nước đối với các định chế tài chính phi ngân hàng”

(Carmicheal, Jeff and Michael Pomerleano, 2002)

### **1.1.2. Các công trình nghiên cứu ở trong nước**

Ở Việt Nam, thời gian qua đã có một số công trình nghiên cứu về hoạt động của CTTC. Sau đây là một số góc độ nghiên cứu chính đã được các tác giả thực hiện và công bố những năm qua.

#### *1.1.2.1. Các nghiên cứu về hiệu quả hoạt động của các CTTC ở Việt Nam*

Các công trình nghiên cứu của Hồ Kỳ Minh, 2002, *Giải pháp phát triển Công ty tài chính bưu điện*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học kinh tế quốc dân; Trần Công Diệu, 2002, *Giải pháp hoàn thiện và phát triển công ty tài chính ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện Ngân hàng; Tổng Quốc Trường, 2008, *Hoạt động của Công ty tài chính Dầu khí thuộc Tập đoàn Dầu khí Việt Nam; kinh nghiệm và giải pháp*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học kinh tế quốc dân.

Những nội dung chính mà các tác giả đã thực hiện được trong giai đoạn 2002-2008 là:

- Hệ thống hóa lý luận về công ty tài chính, làm rõ vai trò của CTTC trong nền kinh tế thị trường, đặc biệt là sự cần thiết của CTTC đối với tập đoàn kinh tế;

chỉ ra đặc thù của CTTC trong hoạt động cung ứng dịch vụ; lợi thế đặc thù của mô hình CTTC so với mô hình NHTM; Thông qua nghiên cứu hoạt động của các CTTC thuộc TĐKT lớn của một số nước trên thế giới, tác giả đã rút ra bài học kinh nghiệm có ý nghĩa thực tiễn đối với Việt Nam hiện nay.

- Nghiên cứu thực trạng hoạt động của công ty tài chính, làm rõ thực trạng hoạt động của CTTC Dầu khí thuộc Tập đoàn Dầu khí Việt Nam trong giai đoạn 2000- 2007; từ kết quả nghiên cứu về hạn chế trong kinh doanh tác giả đã rút ra một số bài học kinh nghiệm sâu sắc có ý nghĩa lý luận và thực tiễn là cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp tiếp tục thúc đẩy sự phát triển của Công ty tài chính Dầu khí thuộc Tập đoàn Dầu khí Việt Nam và các CTTC nói chung.

- Đánh giá hiệu quả hoạt động của mô hình CTTC, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động CTTC trong bối cảnh mô hình CTTC mới được triển khai và nền kinh tế Việt Nam chưa hội nhập sâu rộng với nền kinh tế thế giới.

- Đề xuất giải pháp vĩ mô để nâng cao hiệu quả hoạt động các CTTC Việt Nam trong bối cảnh hội nhập.

#### *1.1.2.2. Các nghiên cứu về quản trị hoạt động tín dụng của CTTC ở Việt Nam*

Các công trình nghiên cứu của Phạm Thị Bích Ngọc, 2013, *Tăng cường quản trị rủi ro tín dụng tại CTTC cổ phần Handico*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế quốc dân; Nguyễn Thùy Chi, 2013, *Quản trị rủi ro tín dụng tại CTTC cổ phần Dệt may*, Luận văn thạc sĩ, Đại học kinh tế quốc dân; Lê Thị Phương Thúy, 2012, *Phân tích tài chính khách hàng trong hoạt động cho vay tại CTTC cổ phần Hóa chất Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ, Đại học kinh tế quốc dân; Nguyễn Thu Thủy, 2011, *Đa dạng hóa các loại hình tài sản đảm bảo tại CTTC công nghiệp Tàu thủy*, Luận văn thạc sĩ, Đại học kinh tế quốc dân.

Những nội dung chính mà các tác giả đã thực hiện được trong giai đoạn 2011-2013 là:

- Hệ thống hóa lý luận về hoạt động tín dụng và rủi ro tín dụng trong cho vay của công ty tài chính, làm rõ vai trò của CTTC đối với nền kinh tế trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng.



-Nghiên cứu thực trạng hoạt động tín dụng của một số công ty tài chính, làm rõ thực trạng hoạt động tín dụng và chất lượng tín dụng của CTTC Dệt may, CTTC Hóa chất, CTTC cổ phần Handico, CTTC Công nghiệp Tàu thủy; từ kết quả nghiên cứu về hạn chế trong hoạt động tín dụng của CTTC, tác giả đã rút ra một số bài học kinh nghiệm sâu sắc có ý nghĩa lý luận và thực tiễn là cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro tín dụng của một số CTTC.

-Đánh giá hiệu quả hoạt động của mô hình quản trị của một số CTTC, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của CTTC trong bối cảnh mô hình quản trị của CTTC đã được điều chỉnh.

-Đề xuất giải pháp vĩ mô để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của một số CTTC Việt Nam trong bối cảnh hội nhập.

### *1.1.2.3. Các nghiên cứu về cơ chế quản lý tài chính của nhà nước đối với CTTC*

Theo nghiên cứu của Vũ Anh Tuấn, 2011, *Hoàn thiện cơ chế quản lý tài chính của Nhà nước nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh đối với các tập đoàn kinh tế Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học kinh tế quốc dân, cơ chế quản lý tài chính của Nhà nước tại các TĐKTNN là nguyên nhân cơ bản dẫn đến CTTC không phát huy vai trò với tư cách một định chế tài chính độc lập trong TĐKT .

Theo nghiên cứu của Lê Thị Thu Hà, 2011, *Tổ chức kiểm toán nội bộ tại các CTTC ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học kinh tế quốc dân; tác giả đã làm rõ những hạn chế trong công tác kiểm toán nội bộ của các CTTC Việt Nam: sự chồng chéo giữa bộ phận kiểm toán nội bộ, kế toán và kiểm soát nội bộ; nội dung, phạm vi kiểm toán hạn hẹp; quy trình kiểm toán chưa được xây dựng đầy đủ, kịp thời. Hạn chế trong công tác kiểm toán nội bộ là nguyên nhân dẫn đến những sai phạm trong hoạt động kinh doanh của các CTTC không được phát hiện kịp thời dẫn đến tổn thất nghiêm trọng khó khắc phục. Tác giả đã đề xuất giải pháp hoàn thiện công tác kiểm toán nội bộ của CTTC theo hướng tiếp cận rủi ro.

### *1.1.3. Đánh giá tổng quan về các công trình nghiên cứu có liên quan và những “khoảng trống” nghiên cứu*

Theo phân tích kết quả khảo cứu về các công trình nghiên cứu trong nước và ngoài nước trong phần tổng quan nghiên cứu, có thể thấy những công trình nghiên

cứu đã khẳng định vai trò của CTTC và hoạt động tín dụng của CTTC đối với nền kinh tế, đề xuất được một số giải pháp vĩ mô và vi mô nhằm phát triển công ty tài chính, góp phần củng cố, phát triển và lành mạnh hóa hệ thống tài chính Việt Nam. Tuy nhiên, các khảo sát, nghiên cứu trên chỉ nghiên cứu trong giai đoạn từ năm 2012 trở về trước. Đến nay, các yếu tố môi trường kinh doanh, môi trường pháp lý về phát triển hoạt động của CTTC ở Việt Nam nói chung, hoạt động tín dụng của CTTC nói riêng đã có những thay đổi.

Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt của nền kinh tế thị trường hiện nay, trong khi các NHTM đã và đang triển khai mạnh mẽ hoạt động cung ứng dịch vụ tài chính với các gói dịch vụ tín dụng đa tiện ích cho khách hàng trên nền tảng công nghệ và năng lực tài chính tốt, nếu các CTTC không nhận thức được vấn đề thúc đẩy hoạt động tín dụng trên nền tảng đa dạng hóa dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ sẽ mất dần thị phần và đứng trước nguy cơ phá sản. Vấn đề đặt ra là các CTTC cần tập trung vào phân khúc thị trường nào khi một số CTTC không thành công với chiến lược khách hàng cá nhân và cả khách hàng doanh nghiệp khi nợ xấu quá lớn? Các giải pháp kỹ thuật có phải là giải pháp hữu hiệu trong phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC ở Việt Nam hiện nay.

Do đó cần thiết có một nghiên cứu tổng hợp, toàn diện về những vấn đề lý luận và thực tiễn phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC. Do vậy, việc nghiên cứu sinh lựa chọn đề tài nghiên cứu ***“Phát triển dịch vụ tín dụng tại các Công ty tài chính ở Việt Nam”*** đã đáp ứng được những đòi hỏi cấp thiết mà thực tiễn đặt ra, đồng thời đảm bảo được tính độc lập, tính mới của đề tài luận án so với các công trình đã công bố.

Đề tài luận án của NCS có tham khảo, kế thừa được một số kết quả nghiên cứu mà các công trình nghiên cứu đã công bố như: hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động của CTTC thuộc TĐKT đó là cơ chế quản lý nhà nước đối với TĐKT, vị trí pháp lý của CTTC thuộc tập đoàn kinh tế và giới hạn hoạt động của CTTC trong huy động vốn và cung cấp dịch vụ tài chính. TĐKTNN tiến hành thoái vốn đầu tư ngoài ngành buộc CTTC chuyển đổi mô hình thành

NHTM như PVFC là giải pháp duy nhất và tối ưu trong chiến lược phát triển của CTTC khi công ty mẹ PVN nắm 50% vốn cổ phần chi phối.

Những điểm mới và nội dung làm sâu sắc thêm trong công trình nghiên cứu của nghiên cứu sinh trình bày trong luận án là: làm rõ khái niệm và nội hàm phát triển dịch vụ, đánh giá toàn diện các nhân tố tác động đến phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC trên cả phương diện lý luận và thực tiễn của các CTTC ở Việt Nam; lựa chọn giải pháp toàn diện và phù hợp với thực tiễn của các CTTC ở Việt Nam hiện nay.

## **1.2. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU**

Để thực hiện được mục tiêu nghiên cứu đã đặt ra, bổ sung những "khoảng trống" chưa được khảo sát, nghiên cứu một cách toàn diện như đã nêu ở phần trên, quá trình nghiên cứu và triển khai thực hiện đề tài luận án phải trả lời được các câu hỏi nghiên cứu sau:

(i) Phát triển dịch vụ tín dụng bao gồm những nội dung gì? Các phương thức phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC?

(ii) Có những nhân tố nào ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC ở Việt Nam? Nhân tố nào tác động theo chiều hướng tích cực, nhân tố nào tác động bất lợi đến sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC?

(iii) Để phát triển dịch vụ tín dụng, CTTC ở Việt Nam cần thực hiện những giải pháp nào? Cách thức thực hiện và lộ trình thực hiện giải pháp?

(iv) Các điều kiện cần thiết để CTTC có thể thực thi thành công giải pháp?

## **1.3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### ***1.3.1. Phương pháp tiếp cận và mô hình nghiên cứu***

Phát triển dịch vụ tín dụng có vai trò quyết định đến sự tồn tại và phát triển của các TCTD nói chung và CTTC nói riêng. Để có thể phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng, luận án được tiếp cận dưới góc độ quản lý kinh tế trong doanh nghiệp và quản trị marketing. Do đó luận án đi sâu nghiên cứu:

- Nội dung phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC
- Cơ sở đánh giá sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC

- Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC: chiến lược kinh doanh, chính sách tín dụng, quy mô vốn chủ, quy trình tín dụng, công nghệ thông tin và chất lượng nguồn nhân lực là nhóm nhân tố thuộc về CTTC; mô hình TĐKT, hình thức sở hữu trong TĐKT và cơ chế quản lý tài chính của TĐKT thuộc nhóm nhân tố thuộc về TĐKT; nhóm nhân tố từ phía khách hàng vay vốn bao gồm: rủi ro đạo đức, thông tin khách hàng sai lệch không bổ sung kịp thời; môi trường kinh tế, chính trị, pháp luật tác động trực tiếp đến tăng trưởng dư nợ tín dụng của CTTC, đây là nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh.

- Trên cơ sở khảo sát thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của một số CTTC ở Việt Nam được lựa chọn nghiên cứu điển hình; Dựa trên thông tin, dữ liệu sơ cấp và thứ cấp để phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của một số CTTC, từ đó đánh giá về thực trạng của hoạt động tín dụng và sự phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC trên hai khía cạnh: thành công, hạn chế và nguyên nhân.

- Xây dựng hệ thống giải pháp nhằm thúc đẩy sự phát triển dịch vụ tín dụng của một số CTTC, đề xuất các điều kiện để phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC ở Việt Nam.



**Hình 1.1. Mô hình nghiên cứu**

### ***1.3.2. Phương pháp thu thập thông tin***

#### ***1.3.2.1. Phương pháp thu thập thông tin sơ cấp***

(a) Điều tra xã hội học: Để có thể phân tích được tổng thể và có góc nhìn đa chiều thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC, ngoài việc thu thập số liệu thứ cấp từ báo cáo thường niên của các CTTC, các tài liệu có liên quan; tác giả đã sử dụng phương pháp điều tra phỏng vấn khách hàng của CTTC.

- Đối tượng khách hàng doanh nghiệp: NCS thiết lập bảng câu hỏi. Bảng câu hỏi tập trung vào các tiêu chí lựa chọn sử dụng dịch vụ tín dụng và mức độ hài lòng của khách hàng với dịch vụ tín dụng của CTTC. Những câu hỏi này nhằm mục đích đánh giá mức độ quan trọng của các yếu tố chủ quan từ phía CTTC ảnh hưởng như thế nào đến sự phát triển dịch vụ tín dụng.

Sau khi đánh giá mức độ quan trọng của các tiêu chí khi lựa chọn sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC, phiếu điều tra tập trung vào nội dung liên quan đến sự hiểu biết và mức độ sử dụng dịch vụ của khách hàng và sự đánh giá của họ về dịch vụ tín dụng. Đồng thời phiếu điều tra nghiên cứu về nhu cầu của khách hàng về dịch vụ tín dụng. Trong thời gian 2 tháng, NCS đã tiến hành gửi phiếu điều tra tới cán bộ quản lý của doanh nghiệp thành viên và doanh nghiệp là nhà phân phối, nhà cung cấp cho các doanh nghiệp thành viên của TĐKT, TCT đang hoạt động kinh doanh trong các ngành Điện lực, đóng tàu, vận tải biển, thương mại, viễn thông và xây dựng. Tổng số phiếu phát ra 96 phiếu, thu về 96 phiếu.

- Đối tượng khách hàng cá nhân: để đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC đối với đối tượng khách hàng cá nhân, NCS sử dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman. Bảng hỏi đánh giá chất lượng dịch vụ sử dụng thang đo 21 biến thuộc 5 thành phần bao gồm: sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo năng lực phục vụ, sự cảm thông và sự hữu hình. NCS tiến hành khảo sát trong tháng 3 năm 2015. Có 513 phiếu đã được phát ra, nhưng thu về đạt 495 phiếu đạt yêu cầu. Mẫu lựa chọn có tính đại diện, khách hàng lựa chọn khảo sát là KH sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC theo thị phần cung cấp dịch vụ tín dụng cá nhân bao gồm: CTTC Frudetial, CTTC Credit Home và CTTC PPT.

(b) Tham vấn ý kiến chuyên gia: (i) NCS thực hiện phỏng vấn các cán bộ quản lý đang làm việc tại các CTTC thuộc đối tượng khảo sát, thông tin này được tổng hợp để bổ sung thêm cho phân tích những thông tin định tính đánh giá sự phát triển dịch vụ tín dụng, tìm hiểu thêm về những nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng tới quyết định lựa chọn sản phẩm tín dụng của CTTC; (ii) Tham vấn ý kiến chuyên gia nghiên cứu đang làm việc tại các cơ quan quản lý nhà nước về hoạt động tài chính- ngân hàng như Ngân hàng nhà nước và Ủy ban giám sát tài chính quốc gia về phương thức phát triển dịch vụ tín dụng, nhận định sự phát triển và xu hướng phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC

***Kết cấu của bảng phỏng vấn cán bộ quản lý của các CTTC:***

Phần 1: Sơ lược về đặc thù của Công ty tài chính, gồm 3 câu hỏi về công tác nghiên cứu thị trường, và chiến lược phát triển dịch vụ.

Phần 2: Thông tin về dịch vụ tín dụng của TCTC, gồm 4 câu hỏi về công tác quảng bá sản phẩm dịch vụ, Căn cứ lựa chọn sử dụng dịch vụ của khách hàng, khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng

Phần 3: Đánh giá về công tác quản trị rủi ro tín dụng của CTTC bao gồm 4 câu hỏi về đánh giá chính sách quản lý rủi ro của CTTC, hiệu quả của các chương trình đào tạo quản trị rủi ro và chất lượng hoạt động tín dụng của CTTC.

***1.3.2.2. Phương pháp thu thập thông tin thứ cấp***

Thông tin kế toán tài chính của doanh nghiệp sử dụng để đánh giá thực trạng kết quả hoạt động tín dụng của CTTC, tác giả thu thập và tổng hợp số liệu từ bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả kinh doanh; để đánh giá sự phát triển sản phẩm dịch vụ tín dụng và kênh phân phối, tác giả thu thập số liệu trên cơ sở các báo cáo thường niên và báo cáo kinh doanh của các CTTC. Cụ thể gồm báo cáo tài chính, báo cáo thường niên và báo cáo kinh doanh của EVNF, FFC, VFC, VVF và CFC giai đoạn 2009- 2013.

Ngoài ra, tác giả còn tham khảo nguồn thông tin, tư liệu từ những nghiên cứu trong nước và thế giới về vấn đề có liên quan như các nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh; cơ sở dữ liệu của Tổng cục thống kê, cơ sở dữ liệu của Viện kinh tế trung ương....

### 1.3.3. Mẫu nghiên cứu

Tính đến thời điểm 31/12/2013, ở Việt Nam có 17 CTTC hoạt động theo hai mô hình: CTTC thuộc TĐKT và CTTC độc lập. Mẫu nghiên cứu khảo sát được được lựa chọn ngẫu nhiên 5 CTTC có tính đại diện theo mô hình hoạt động, theo đặc thù sở hữu và quy mô vốn chủ, đó là:

- Công ty tài chính cổ phần Điện lực
- Công ty tài chính Frudential
- Công ty tài chính TNHH MTV Công nghiệp tàu thủy
- Công ty tài chính cổ phần Vinaconex-Vietel
- Công ty tài chính cổ phần xi măng

Năm CTTC được lựa chọn nêu trên chiếm 23% tổng thị phần dịch vụ tín dụng của các CTTC ở Việt Nam, có quy mô vốn chủ chiếm 71.97% tính trên tổng giá trị vốn chủ của 17 CTTC; Trong 05 công ty tài chính tiến hành khảo sát có 01 CTTC thuộc TĐKT nước ngoài đó là công ty tài chính Frudential; 01 CTTC thuộc TĐKT trong nước đó là công ty tài chính cổ phần Điện lực; 01 CTTC là doanh nghiệp thành viên của tổng công ty đó là công ty tài chính cổ phần xi măng; 02 CTTC độc lập trong đó 01 CTTC theo mô hình công ty TNHH MTV nhà nước nắm 100% vốn góp – Công ty tài chính công nghiệp tàu thủy và 01 công ty tài chính cổ phần đó là công ty tài chính cổ phần VinaconexViettel.

Đối tượng khảo sát là cán bộ quản lý của CTTC hiện đang đảm nhiệm vị trí trong quy trình cung ứng dịch vụ tín dụng, tổng số phiếu điều tra gửi đi là 160 phiếu, số phiếu thu về là 150 phiếu được chia như sau:

	Phân chia					Tổng
	EVNF	FFC	VFC	VVF	CFC	
Số phiếu	36	30	27	21	36	150

Quy mô điều tra khách hàng doanh nghiệp: phát ra 96 phiếu, thu về 96 phiếu; đối tượng điều tra là trưởng phòng kinh doanh và trưởng (phó) phòng kế toán của các doanh nghiệp khảo sát.

	DN TNHH MTV	DNCP	Khác
Tập đoàn Điện lực		8	
Tập đoàn CN Tàu thủy	6	1	
Tập đoàn viễn thông quân đội, TCT xuất nhập khẩu xây dựng	3	8	2
Tổng công ty xi măng Việt Nam	3	10	2

Quy mô điều tra khách hàng cá nhân

ĐẶC ĐIỂM		Mẫu n= 495		
		Số phiếu	Tỷ lệ%	% tích lũy
Giới tính	Nam	254	51.3	51.3
	Nữ	241	48.7	100
Độ tuổi	Dưới 20	14	2.8	2.8
	Từ 21-35	362	73.1	76.0
	Từ 36-45	100	20.2	96.2
	Trên 46	19	3.8	100
Mục đích sử dụng dịch vụ	Mua BĐS	280	56.6	56.5
	Mua sắm vật dụng gia đình	132	26.7	83.2
	Kinh doanh	51	10.3	93.5
	Khác	32	6.5	100
CTTC cung cấp dịch vụ	CTTC Frudential	293	59.2	59.2
	CTTC Credit Home	156	31.5	90.7
	CTTC tiêu dùng khác	46	9.3	100

#### 1.3.4. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin

Để giải quyết các vấn đề đặt ra của câu hỏi nghiên cứu, kết hợp phương pháp định tính và định lượng. Mục đích quan trọng đó là đánh giá các nhân tố tác động đến sự phát triển dịch vụ tín dụng, bao gồm những đánh giá từ phía nhà cung cấp - CTTC và khách hàng.

Các thông tin, tài liệu thứ cấp được sắp xếp theo từng nội dung nghiên cứu phân thành 3 nhóm: lý luận, tổng quan về thực tiễn và tài liệu của các cơ quan quản



lý có liên quan. Hệ thống thông tin thứ cấp được tổng hợp và phân tích theo phương pháp phân tích thống kê mô tả, phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của một số CTTC, đánh giá nguyên nhân của thành công và hạn chế trong cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC. Các thông tin sơ cấp và thứ cấp thu thập được từ điều tra xã hội học và các báo cáo tài chính được xử lý bằng phần mềm Excel và SPSS.

**Bảng 1.1 Phương pháp tổng hợp và xử lý, phân tích thông tin**

TT	Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin	Nội dung nghiên cứu
1	Phương pháp phân tích thống kê mô tả	Tổng hợp phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của một số CTTC, đánh giá nguyên nhân của thành công và hạn chế trong cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC
2	Phân tích so sánh đối chứng	So sánh sự khác biệt trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC nước ngoài và CTTC trong nước, tìm ra nguyên nhân của sự khác biệt.
3	Phương pháp sử dụng mô hình kinh tế lượng phân tích định lượng.	Sử dụng mô hình SEVERQUAL của Parasuraman để phân tích ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của các CTTC ở Việt Nam
4	Phương pháp chuyên gia	Tham vấn ý kiến của các chuyên gia, các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý hoạch định chính sách quản lý nhà nước đối với hoạt động của CTTC, xu hướng phát triển hoạt động tín dụng của CTTC

## **CHƯƠNG 2**

### **CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÔNG TY TÀI CHÍNH**

#### **2.1. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY TÀI CHÍNH**

##### **2.1.1. Sự hình thành và phát triển các công ty tài chính**

Trong nền kinh tế thị trường, các tổ chức tài chính phi ngân hàng đóng một vai trò quan trọng và có tính đặc thù trong việc tạo lập kênh chuyển vốn từ các chủ thể tiết kiệm đến các chủ thể có nhu cầu vốn. Trong bối cảnh tự do hóa tài chính gắn liền với xu thế cải tổ hệ thống tài chính các định chế tài chính cạnh tranh gay gắt trong hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng.

“Công ty tài chính là loại hình TCTD phi ngân hàng, với chức năng là sử dụng vốn tự có, vốn huy động và các nguồn vốn khác để cho vay, đầu tư, cung ứng các dịch vụ tư vấn về tài chính, tiền tệ và thực hiện một số dịch vụ khác theo quy định của pháp luật, nhưng không được làm dịch vụ thanh toán, không được nhận tiền gửi dưới một năm.”

(Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2010)

Trong lịch sử, các công ty tài chính ra đời muộn hơn so với các ngân hàng thương mại. Những ngân hàng thương mại đầu tiên trên thế giới được thành lập từ thế kỷ XV. Trong quá trình phát triển của ngành ngân hàng, trên thị trường tài chính xuất hiện các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính nhưng không phải là ngân hàng, đó chính là các tổ chức tài chính phi ngân hàng bao gồm công ty bảo hiểm, công ty tài chính và công ty cho thuê tài chính. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến sự hình thành CTTC song vấn đề cốt lõi bắt nguồn từ ngân hàng thương mại không thể đáp ứng đầy đủ nhu cầu dịch vụ tài chính rất đa dạng và biến động không ngừng của thị trường. Hơn nữa, những rào cản pháp lý đối với ngân hàng thương mại cũng cản trở ngân hàng mở rộng hệ thống dịch vụ sang lĩnh vực khác.

(FredericS. Mishkin, StanleyG. Eakins, 2003)

“Ví dụ sớm nhất của các công ty tài chính đưa ta quay lại những năm của 1800 khi mà hãng bán lẻ đề nghị cung ứng tín dụng trả góp cho khoản thanh toán hàng hóa và dịch vụ cho khách hàng. Với một hợp đồng tín dụng trả góp, người cho vay sẽ yêu cầu người vay trả một khoản tiền bằng nhau trong một thời gian dài được ấn định. Trước khi có các hợp đồng tín dụng trả dần, các khoản vay thường được thanh toán một lần và giá trị gốc và lãi được thanh toán tại thời điểm đáo hạn. Như vậy, việc yêu cầu người vay thanh toán một lượng giá trị tiền tệ lớn một lần theo thời hạn thanh toán của khoản vay chứa đựng nhiều rủi ro khi người đi vay không đủ khả năng chi trả và phát sinh rủi ro cho các TCTD. Các khoản vay trả góp đã xuất hiện dành cho các khách hàng những người chấp thuận chi trả nhỏ nhiều lần cho hết khoản vay trên cơ sở thu nhập hiện tại”.

(Frederic S. Mishkin, Stanley G. Eakins, 2003)

“Các công ty tài chính bắt đầu hoạt động và mở rộng phạm vi trên cơ sở khai thác các lợi thế riêng có khi các công ty ô tô bắt đầu tiến hành hoạt động marketing lớn. Trong những năm 1900, ngân hàng không cho các công ty ô tô vay tiền vì ô tô được xem là hoạt động tài trợ tiêu dùng chứ không phải là tài trợ sản xuất. Nhiều người muốn mua ô tô nhưng không thể thanh toán một lần toàn bộ giá trị. Các công ty ô tô đã thành lập các công ty con, gọi là các công ty tài chính trực thuộc để cung cấp các khoản vay trả góp cho những người mua ô tô.

Tập đoàn sản xuất nhận thức vai trò của định chế tài chính mới này trong phát triển hoạt động kinh doanh. Việc cung cấp dịch vụ tín dụng trả góp đã thúc đẩy hiệu quả hoạt động kinh doanh của tập đoàn sản xuất, phân phối mà nó tạo ra thu nhập cho công ty tài chính.

Xuất phát từ tính đặc thù nguồn vốn của CTTC, yêu cầu vay vốn vượt quá năng lực hoạt động cân đối vốn, các công ty tài chính mời chào các khoản tín dụng tiêu dùng giảm, tập trung nguồn cho cân đối vốn tài trợ cho kinh doanh dưới loại hình bán hàng và thuê tài chính”.

Quy trình tài chính trung gian của các công ty tài chính có thể được miêu tả bằng cách cụ thể là họ vay một khoản tiền lớn sau đó mời chào cho vay với các

khoản nhỏ - qui trình hoàn toàn khác với các ngân hàng thương mại, họ yêu cầu có thể chấp với các khoản tiền nhỏ và sau đó mời chào các khoản vay lớn.

Một đặc điểm của các công ty tài chính là thông qua việc họ cho vay nhiều khách hàng giống nhau mà đã vay từ các ngân hàng, họ là các công ty hầu như không tuân thủ tiêu chuẩn cho vay như các ngân hàng thương mại và các tổ chức tiết kiệm. Các tổ chức tuân thủ tối đa khoản tiền họ có thể cho vay dành cho người tiêu dùng cá nhân với các điều khoản của hợp đồng nợ, nhưng không có sự hạn chế về chi nhánh, các tài sản họ nắm giữ, hoặc họ có thể tặng các quỹ của họ. Sự thiếu hụt về các hạn chế không thể làm cho các công ty tài chính tạo nên sự tốt hơn các khoản vay của họ dành cho sự cần thiết của khách hàng hơn là các tổ chức tài chính có thể làm.

Các công ty tài chính tồn tại để cung cấp dịch vụ cho cả các cá nhân và doanh nghiệp. Các công ty tài chính tiêu dùng tập trung vào các khoản cho vay dành cho người tiêu dùng cá nhân không tuân thủ chuẩn mực như ngân hàng thương mại áp dụng. Trước tiên, các công ty tài chính tiêu dùng mời chào các khoản vay có rủi ro cao hơn các ngân hàng có thể. Những khách hàng có rủi ro cao này có thể không có bất kỳ một nguồn vay nào từ bất kỳ công ty tài chính tiêu dùng. Thứ hai, các công ty tài chính tiêu dùng thường sở hữu toàn bộ bởi một nhà sản xuất người sử dụng công ty tài chính để cho vay người tiêu dùng quan tâm tới việc mua các sản phẩm của nhà sản xuất. Ví dụ, tất cả các công ty ô tô của Mỹ sở hữu các công ty tài chính tiêu dùng cung cấp khoản cho vay tới người mua ô tô. Thông thường khoản cho vay mua ô tô này được cho vay với điều kiện ưu ái nhằm động viên khuyến khích mua ô tô.

Các công ty tài chính tồn tại để đáp ứng nhu cầu tài chính mà không được đáp ứng bởi các ngân hàng như cho thuê tài chính. Các nhà sản xuất sản phẩm kinh doanh thường sở hữu các công ty tài chính với lý do giống như các công ty ô tô: Doanh số bán hàng có thể tăng nếu các điều kiện tài chính là thuận lợi.

Việc hình thành TĐKD là kết quả tất yếu của quá trình tích tụ và tập trung sản xuất, vốn kinh doanh, trong đó nguồn vốn tự tích lũy đóng vai trò quyết định

trong việc hình thành các tập đoàn. Các tập đoàn thường khởi đầu bằng việc chuyên môn hóa sản xuất một số sản phẩm nhất định. Trong quá trình phát triển, quy mô và cơ cấu kinh doanh của các Tập đoàn được mở rộng, đa dạng hóa ngành nghề kinh doanh, lĩnh vực hoạt động.

Khi hoạt động sản xuất kinh doanh đạt đến trình độ phát triển cao, các TĐKD thường lập các Công ty Tài chính trong tập đoàn, ban đầu để cung cấp các dịch vụ tài chính trợ giúp các hoạt động kinh doanh chính của Tập đoàn như tài trợ bán hàng, huy động vốn tập trung, quản lý vốn đầu tư ủy thác, điều hòa vốn nhàn rỗi... Sau đó các Công ty tài chính mở rộng đối tượng phục vụ ra bên ngoài tập đoàn và đa dạng hóa các loại dịch vụ tài chính cung cấp.

Ngày nay, công ty tài chính thuộc TĐKT thường đóng vai trò là trung tâm tài chính của tập đoàn để điều hòa vốn giữa các công ty thành viên trong tập đoàn, là đầu mối để huy động vốn từ các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước, tư vấn và làm đại lý phát hành chứng khoán cho tập đoàn và các công ty thành viên, tư vấn và thực hiện đầu tư vốn tạm thời nhàn rỗi trong tập đoàn vào các lĩnh vực hứa hẹn có hiệu quả cao. Ở một số TĐKT, công ty mẹ thực hiện chức năng kép: vừa là công ty hoạt động sản xuất kinh doanh vừa là công ty tài chính.

### **2.1.2. Phân loại Công ty tài chính**

Công ty tài chính là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện một số hoạt động ngân hàng. Mỗi một loại hình CTTC có tính đặc thù riêng biệt trong cơ chế hoạt động và hệ thống sản phẩm dịch vụ.

#### **2.1.2.1. Căn cứ vào quan hệ sở hữu**

Theo tiêu thức này CTTC bao gồm:

- + Công ty tài chính nhà nước: là công ty tài chính do nhà nước đầu tư vốn, thành lập và tổ chức quản lý hoạt động kinh doanh.
- + Công ty tài chính cổ phần: là công ty tài chính do các tổ chức và cá nhân cùng góp vốn theo quy định của pháp luật, được thành lập dưới hình thức công ty cổ phần.
- + Công ty tài chính liên doanh: là công ty tài chính được thành lập bằng vốn góp của một hoặc nhiều tổ chức tín dụng và doanh nghiệp trong nước với một hoặc nhiều tổ chức tín dụng và doanh nghiệp nước ngoài trên cơ sở hợp đồng liên doanh.

+ Công ty tài chính 100% vốn nước ngoài: là công ty tài chính được thành lập tại Việt Nam với 100% vốn điều lệ thuộc sở hữu của một hoặc nhiều tổ chức tín dụng nước ngoài.

#### 2.1.2.2. Căn cứ vào hoạt động kinh doanh

Theo tiêu thức này CTTC bao gồm:

+ Công ty tài chính tiêu dùng: CTTC tiêu dùng là mô hình CTTC thực hiện hoạt động tài trợ cho tiêu dùng. Hoạt động chính của CTTC là sử dụng phần lớn nguồn vốn tài trợ cho các khoản vay cá nhân với mục đích mua sắm hàng hóa tiêu dùng như đồ dùng gia đình, phương tiện giao thông hoặc cho các khoản chi tiêu không thường xuyên như: khám bệnh, sửa nhà, học tập và các nhu cầu sinh hoạt khác... Thông thường các khoản vay được trả góp trong một thời gian dài. Các công ty tài chính tiêu dùng có thể cho vay bằng việc cấp thẻ tín dụng cho khách hàng nhằm mục đích mua sắm tại hệ thống cửa hàng bán lẻ hoặc hệ thống phân phối hàng hóa thuộc tập đoàn hoặc do CTTC quy định. CTTC tiêu dùng có thể là công ty hoạt động độc lập hoặc là công ty do ngân hàng, tập đoàn sở hữu.

+ Công ty tài chính bán hàng: CTTC bán hàng là mô hình CTTC thực hiện hoạt động tài trợ gián tiếp cho hoạt động tiêu thụ hàng hóa dịch vụ do tập đoàn kinh tế hoặc nhà xuất nhập công ty tài chính chỉ định bán. Người tiêu dùng thỏa thuận với hệ thống bán hàng thông qua hợp đồng mua hàng trả góp, trong đó khách hàng phải trả tiền mua hàng định kỳ. Công ty tài chính bán hàng mua lại các hợp đồng trả góp và thống nhất với hệ thống bán hàng về nội dung và thời hạn trả góp ... Đổi lại người bán hàng phải chịu sự kiểm tra thường xuyên và chịu sự kiểm soát tài chính chặt chẽ của CTTC. Khi hợp đồng trả góp đến hạn, người tiêu dùng trả tiền cho người bán hàng và người bán hàng hoàn trả lại số tiền đó cho CTTC. Trong trường hợp không hoàn thành nghĩa vụ trả nợ thì CTTC có quyền xiết nợ, thậm chí thu hồi xử lý hàng hóa để thu hồi vốn.

+ Công ty tài chính thương mại: CTTC thương mại là mô hình CTTC cung cấp các khoản tín dụng cho doanh nghiệp bằng cách mua lại các khoản phải thu trên cơ sở chuyển nhượng hồi phiếu. Ngoài hoạt động bao thu, các CTTC tổ chức hoạt

động kinh doanh theo từng ngành, lĩnh vực như cho các công ty sản xuất kinh doanh thuê thiết bị, máy móc, giàn khoan khai thác dầu khí...

### 2.1.2.3. Căn cứ vào mô hình tổ chức công ty

Theo tiêu thức này CTTC bao gồm:

#### \* Công ty tài chính độc lập

Công ty tài chính độc lập là một thực thể độc lập, có vốn góp của nhiều pháp nhân và thể nhân, nhưng pháp nhân không nắm giữ cổ phần chi phối.

CTTC là loại hình TCTD phi ngân hàng, với chức năng sử dụng vốn tự có, vốn huy động và các nguồn vốn khác để cho vay, đầu tư; cung ứng các dịch vụ tư vấn về tài chính, tiền tệ và thực hiện một số dịch vụ khác theo quy định của pháp luật nhưng không được cung ứng dịch vụ thanh toán, không được nhận tiền gửi có kỳ hạn dưới 1 năm. Trong khi đó, ngân hàng là loại hình TCTD được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động khác có liên quan. Như vậy, CTTC bị giới hạn phạm vi hoạt động hẹp hơn so với NHTM.

Trong khi ngân hàng không bị giới hạn phạm vi, đối tượng huy động vốn, nguồn vốn chủ yếu từ huy động tiền nhàn rỗi từ công chúng thì CTTC huy động vốn bằng phương thức phát hành trái phiếu, tín phiếu... Do đó rủi ro kỳ hạn và rủi ro thanh khoản thấp.

Mức vốn pháp định: thông thường CTTC có mức vốn pháp định thấp hơn NHTM. Ở Việt Nam, theo nghị định 141/2006/NĐ-CP thì CTTC có mức vốn pháp định là 500 tỷ, còn NHTM là 3000 tỷ.

Thời hạn hoạt động: Ở Việt Nam, Theo quy định hiện hành, CTTC có thời hạn hoạt động tối đa là 50 năm, trường hợp cần gia hạn thời gian hoạt động phải được NHNNVN chấp thuận. Trong khi đó, thời hạn hoạt động của các NHTM không bị pháp luật khống chế.

#### \* Công ty tài chính trực thuộc tập đoàn kinh tế

Công ty tài chính trực thuộc tập đoàn kinh tế là mô hình công ty tài chính có pháp nhân nắm giữ cổ phần chi phối. CTTC thuộc TĐKT là một đơn vị của TĐKT, được thành lập với tư cách trung tâm tài chính, với chức năng điều hòa vốn cho

TĐKT, là công cụ để TĐKT điều hòa, chi phối và điều chỉnh được hoạt động của các công ty thành viên.

Ngoài các đặc điểm chung của một CTTC, CTTC thuộc TĐKT có các đặc điểm sau:

- *Về mục đích thành lập*: công ty tài chính thuộc TĐKT được thành lập trước hết là nhằm mục tiêu huy động vốn để phục vụ nhu cầu đầu tư phát triển của TĐKT, tài trợ cho các hoạt động bán hàng của tập đoàn; nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, nâng cao sức cạnh tranh của tập đoàn và phục vụ chiến lược phát triển của tập đoàn. Như vậy công ty tài chính thuộc TĐKT có hai nhiệm vụ cơ bản là *huy động vốn* đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh của tập đoàn và cung ứng dịch vụ tài chính cho các chủ thể ngoài TĐKT

- *Về loại hình sở hữu*: công ty tài chính thuộc TĐKT có thể là công ty 100% vốn thuộc sở hữu của tập đoàn (Tập đoàn là công ty mẹ, Công ty tài chính là công ty thành viên) nhưng thường là sở hữu hỗn hợp (nhiều chủ), trong đó tập đoàn và các công ty thành viên khác trong tập đoàn nắm giữ cổ phần chi phối.

- *Về nội dung hoạt động*: công ty tài chính thuộc TĐKT thực hiện đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ của một công ty tài chính nói chung. Trong đó chú trọng đến các chức năng huy động vốn để phục vụ nhu cầu đầu tư của tập đoàn, điều hòa vốn tạm thời nhàn rỗi trong tập đoàn đó là hàng đầu. Ngoài ra, công ty tài chính cũng là đầu mối đầu tư tài chính tập trung, cung cấp các dịch vụ tư vấn tài chính cho các đơn vị thành viên trong tập đoàn. Quy mô của công ty tài chính có ảnh hưởng quan trọng đến các hoạt động kinh doanh của nó, nhất là ảnh hưởng đến các nguồn vốn cũng như việc sử dụng vốn. Một nguồn vốn quan trọng của công ty tài chính là đi vay từ TĐKT (Công ty mẹ và các đơn vị thành viên).

- *Về phạm vi hoạt động*: thị trường chủ yếu và trước hết của công ty tài chính thuộc TĐKT chính là tập đoàn và các đơn vị thành viên trong tập đoàn; sau đó nó từng bước mở rộng phạm vi hoạt động ra bên ngoài tập đoàn, gắn liền với phạm vi và thị trường hoạt động của tập đoàn. Ưu thế nổi trội của các công ty Tài chính là dựa vào sự hiểu biết chuyên môn về ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh và các mối quan hệ nội bộ trong tập đoàn và các công ty thành viên.



- *Quy mô và uy tín của TĐKT có ảnh hưởng quyết định đến việc xếp hạng tín nhiệm của công ty tài chính trong TĐKD.* Các công ty tài chính thuộc TĐKT thường được xếp hạng tín nhiệm cao hơn các công ty tài chính độc lập, dẫn đến chúng có tốc độ tăng trưởng nhanh hơn nhờ sự tiếp cận dễ dàng và ít tốn kém hơn khi thu hút các nguồn vốn tín dụng. Phần lớn các công ty tài chính hàng đầu, có quy mô lớn về doanh thu, vốn, thị trường, lao động là các công ty tài chính thuộc quyền sở hữu hoặc kiểm soát của TĐKT.

- *Về mối quan hệ giữa công ty tài chính với các công ty thành viên trong tập đoàn:* Đây là mối quan hệ chặt chẽ, bình đẳng tác động tương hỗ lẫn nhau trong một dây chuyền kinh doanh. Các công ty thành viên vừa là khách hàng, vừa là bạn hàng của công ty tài chính. Quan hệ vay - cho vay giữa công ty tài chính và các công ty thành viên được thực hiện thông qua lãi suất nội bộ vừa đảm bảo cạnh tranh, vừa khuyến khích, hỗ trợ từng đơn vị phát triển nhằm mục đích phục vụ cho chiến lược phát triển chung của tập đoàn.

Ngoài ra, căn cứ vào mức độ chuyên môn hóa dịch vụ tài chính, có thể chia CTTC thành: CTTC tổng hợp và CTTC chuyên ngành.

Đối với CTTC tổng hợp, CTTC được cung cấp đầy đủ các loại hình dịch vụ tín dụng, đối với CTTC chuyên ngành chỉ được phép cung ứng một dịch vụ tín dụng theo giấy phép hoạt động.

### **2.1.3. Các hoạt động chính của công ty tài chính**

Trong lịch sử, các công ty tài chính ra đời muộn hơn so với ngân hàng thương mại. Trong quá trình hoạt động của NHTM, những quy định của luật pháp đã giới hạn hoạt động của NHTM do đó ngân hàng không thể cung ứng đa dạng nhu cầu về dịch vụ tài chính của nền kinh tế.

#### **2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn**

##### ***\*Huy động vốn tiền gửi***

Công ty tài chính và NHTM, đều là các tổ chức tín dụng được phép huy động vốn tiền gửi. CTTC huy động các khoản tiền nhàn rỗi của mọi chủ thể trong xã hội từ các doanh nghiệp, hộ gia đình, nhà nước để tài trợ cho các khoản vay và đầu tư

của các chủ thể. CTTC thực sự là cầu nối giữa những chủ thể tạm thời có khoản vốn nhàn rỗi đến những chủ thể có nhu cầu sử dụng vốn. Điểm khác biệt để phân biệt CTTC và NHTM khi thực hiện hoạt động này, đó là CTTC không được huy động tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn và khoản tiết kiệm có kỳ hạn dưới một năm.

*\*Phát hành cổ phiếu, trái phiếu và công cụ nợ ngắn hạn*

Đặc thù của các CTTC trong hoạt động huy động vốn là tiếp cận với các khoản vốn lớn với kỳ hạn trung dài hạn nhằm tài trợ cho các nhu cầu vốn cùng kỳ hạn. Do đó các công ty tài chính huy động vốn dưới các hình thức sau:

+ Phát hành cổ phiếu

Điều kiện đầu tiên để một CTTC khởi nghiệp là phải có đủ vốn pháp định theo luật định. Vốn điều lệ ban đầu của CTTC khi thành lập do tập đoàn hoặc công ty thành viên của tập đoàn kinh tế góp vốn; ngoài ra, các công ty tài chính cổ phần có thể huy động nguồn vốn trong xã hội thông qua việc phát hành cổ phiếu của công ty tài chính.

+ Phát hành trái phiếu trung và dài hạn

Trái phiếu là công cụ nợ mà CTTC huy động vốn trung dài hạn và được cam kết hoàn trả sau một thời gian nhất định. Các CTTC thường huy động vốn bằng hình thức phát hành trái phiếu từ các tổ chức cá nhân và các công ty thành viên của tập đoàn kinh tế.

+ Phát hành công cụ nợ ngắn hạn

CTTC huy động vốn ngắn hạn trên thị trường tiền tệ để đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn và nhu cầu thanh khoản. Có hai loại công cụ nợ được sử dụng phổ biến đó là chứng chỉ tiền gửi và hợp đồng thỏa thuận mua lại. Chứng chỉ tiền gửi về bản chất là văn bản xác nhận một khoản tiền gửi của khách hàng có kỳ hạn và người gửi không được rút trước hạn. Tuy nhiên người gửi tiền có thể sử dụng chứng chỉ tiền gửi như tài sản cầm cố để vay vốn tại CTTC. Hợp đồng thỏa thuận mua lại là hình thức vay ngắn hạn của CTTC trên thị trường tiền tệ thông qua hợp đồng bán chứng khoán cho các đối tượng kinh doanh và thỏa thuận mua lại chứng khoán đó trong thời gian ngắn từ vài ngày đến vài tuần.

*\*Vay từ các tổ chức tín dụng*

Công ty tài chính có thể vay vốn từ các tổ chức tín dụng. Vốn vay được đảm bảo bằng tài sản thế chấp, cầm cố bảo lãnh hoặc tín chấp theo quy định của pháp luật

*\*Vay từ công ty mẹ*

Đối với các công ty tài chính thuộc tập đoàn kinh tế hoạt động vay từ công ty mẹ là hình thức huy động vốn có tính khả thi. Các tập đoàn kinh tế có thể cho CTTC vay nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi hoặc dựa vào uy tín và lợi thế kinh doanh của mình đứng ra phát hành trái phiếu để huy động vốn rồi chuyển số vốn đó cho CTTC vay.

*\*Nhận vốn ủy thác đầu tư*

Với vai trò là tổ chức tài chính trung gian, các CTTC có nhiều lợi thế trong việc tiếp cận vốn ủy thác của Chính phủ, các tổ chức và cá nhân trong ngoài nước có nhu cầu đầu tư dài hạn. Các CTTC thuộc tập đoàn kinh tế có thể tiếp cận vốn ủy thác đầu tư để đầu tư vào các dự án của công ty mẹ và các công ty thành viên, công ty ngoài tập đoàn.

*2.1.3.2. Hoạt động tín dụng*

Hoạt động tín dụng là nghiệp vụ truyền thống của các tổ chức tín dụng nói chung và CTTC nói riêng. Hoạt động tín dụng của CTTC bao gồm:

*\*Cho vay*

CTTC được cho vay dưới các hình thức sau

- + Theo tiêu thức thời hạn cho vay, CTTC cho vay ngắn hạn, cho vay trung dài hạn
- + Theo tiêu thức đối tượng cho vay bao gồm cho vay doanh nghiệp và cho vay cá nhân
- + Theo tiêu thức phương thức cho vay, CTTC cho vay dưới các hình thức: Cho vay theo món, Cho vay theo hạn mức tín dụng, Cho vay theo dự án đầu tư, Cho vay hợp vốn, thấu chi...

*\* Bảo lãnh*

Bảo lãnh là cam kết của CTTC- bên bảo lãnh với bên có quyền – Bên nhận bảo lãnh về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng- Bên được bảo lãnh khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ cam kết với bên nhận bảo lãnh.

*\*Các hình thức cấp tín dụng khác*

Đối với CTTC trực thuộc tập đoàn kinh tế, hoạt động tín dụng đơn thuần không phải là mục tiêu mà công ty hướng tới, mục tiêu chủ yếu của các công ty là chuyên môn hóa hoạt động tài chính nhằm thúc đẩy các hoạt động của tập đoàn và các đơn vị thành viên thông qua các công cụ tài chính thích hợp. Thông qua các hoạt động tín dụng của CTTC, công ty mẹ có thể thực hiện tài trợ cho các dự án của các doanh nghiệp thành viên một cách hiệu quả trên cơ sở kiểm soát rủi ro khi CTTC đánh giá ra phán quyết tài trợ trên cơ sở lợi ích kinh tế của công ty mẹ và các doanh nghiệp thành viên, CTTC đứng ra thu xếp vốn cho các dự án và quản lý các dự án.

*2.1.3.3. Hoạt động đầu tư*

Đối với các CTTC trực thuộc các tập đoàn kinh tế hoạt động trung gian đầu tư là hoạt động rất quan trọng. “ *CTTC trực thuộc tập đoàn kinh tế hình thành không tập trung tới mục tiêu kinh doanh dịch vụ ngân hàng. Mục tiêu chính của việc hình thành CTTC trực thuộc tập đoàn là thực hiện chức năng đầu tư tài chính cho tập đoàn nhằm phát triển tiềm lực thế mạnh cho tập đoàn, đa dạng hóa ngành nghề kinh doanh của tập đoàn, đáp ứng nhu cầu cải cách chuyển đổi mô hình tập đoàn hoạt động theo mô hình tập đoàn kinh doanh*”.

(Tống Quốc Trường, 2008)

Hoạt động đầu tư của CTTC trực thuộc tập đoàn bao gồm:

- Góp vốn liên doanh hoặc mua cổ phần của các doanh nghiệp trong nền kinh tế
- Đầu tư chứng khoán: CTTC thực hiện đầu tư vào cổ phiếu, trái phiếu và các loại giấy tờ có giá khác. Hoạt động đầu tư chứng khoán là hoạt động quan trọng của CTTC hướng tới mục tiêu nâng cao khả năng thanh toán, quản trị ngân quỹ, đa dạng hóa hoạt động đầu tư và phân tán rủi ro

- Ủy thác đầu tư: CTTC có thể đầu tư vào các dự án của các doanh nghiệp trong nền kinh tế bằng nguồn vốn được ủy thác đầu tư. CTTC thuộc tập đoàn kinh tế có ưu thế trong nghiệp vụ này vì công ty đánh giá chính xác thực trạng hoạt động của các doanh nghiệp thành viên trong tập đoàn.

#### **2.1.4. Vai trò của CTTC**

##### **2.1.4.1. Vai trò của CTTC đối với tập đoàn kinh tế**

Hoạt động của CTTC giúp tập đoàn kinh tế mở rộng lĩnh vực hoạt động không chỉ bó hẹp trong lĩnh vực sản xuất, thương mại dịch vụ thông thường mà tham gia cung ứng dịch vụ tài chính nhằm mục tiêu phát triển tập đoàn kinh tế đa ngành đa lĩnh vực giữ vị trí trọng yếu của nền kinh tế. Mặt khác hoạt động đầu tư của CTTC nhằm khai thác nguồn thu nhập đa dạng cho tập đoàn, phân tán và giảm thiểu rủi ro.

CTTC là kênh chuyển vốn hữu hiệu, khai thông và tìm kiếm các nguồn vốn đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh và đầu tư của tập đoàn. Với tư cách là một trung gian tài chính CTTC có lợi thế trong việc huy động vốn cho công ty mẹ và doanh nghiệp thành viên một cách hiệu quả trên thị trường tài chính.

*“Với vị trí trung tâm của tập đoàn kinh tế, CTTC có vai trò quan trọng trong việc điều hòa vốn của tập đoàn, tập trung nguồn vốn nhàn rỗi của công ty mẹ và các công ty thành viên thông qua cơ chế quản lý nguồn vốn tập trung thống nhất của tập đoàn thông qua CTTC.”*

(Tổng Quốc Trường, 2008)

Hoạt động quản lý nguồn vốn tập trung, điều hòa vốn giữa công ty mẹ và công ty thành viên được thực hiện trên cơ sở lợi ích chiến lược của tập đoàn và sử dụng công cụ lãi suất và hệ thống kiểm soát rủi ro. Với kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ ngân hàng, các CTTC thuộc tập đoàn có khả năng thực hiện chức năng điều hòa vốn có hiệu quả hơn. Thông qua hoạt động huy động vốn nội bộ tập đoàn trên cơ sở các khoản vay, CTTC tài trợ và đầu tư vào các dự án đảm bảo tính sinh lời và kiểm soát rủi ro. Đây là hoạt động có tính chất đặc thù của CTTC thuộc tập đoàn kinh tế. Hoạt động đặc thù này của CTTC thuộc tập đoàn có

ý nghĩa quan trọng trong hoạt động quản trị nguồn vốn, quản trị hoạt động đầu tư, quản trị ngân quỹ của tập đoàn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của tập đoàn kinh tế.

#### *2.1.4.2. Vai trò của CTTC đối với nền kinh tế*

Sự xuất hiện của các CTTC và sự đa dạng mô hình hoạt động đã tác động tích cực đến thị trường dịch vụ tài chính. Hệ thống sản phẩm dịch vụ đa dạng, phong phú đáp ứng nhu cầu ngày càng cao càng đa dạng về loại hình dịch vụ tài chính mà hệ thống NHTM chưa đáp ứng được hoặc không phải là thế mạnh hay lĩnh vực mà các NHTM muốn tập trung phát triển.

Các CTTC góp phần tạo thêm một kênh dẫn vốn cho nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu vay vốn trung dài hạn của các doanh nghiệp đặc biệt các doanh nghiệp nhỏ và vừa, phục vụ kịp thời nhu cầu mua sắm tiêu dùng cá nhân thông qua việc triển khai và mở rộng hoạt động tín dụng tiêu dùng.

Các CTTC đầu tư vào các lĩnh vực ngành nghề mới dịch vụ mới nhằm đa dạng hóa hệ thống sản phẩm dịch vụ, tăng cường tích kết nối giữa các sản phẩm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu đa dạng của dân chúng.

Với mô hình tổ chức hoạt động tinh giản, không tập trung phát triển mạng lưới các CTTC có ưu thế về quy mô nhưng giảm thiểu chi phí hoạt động do đó giá cả sản phẩm dịch vụ có tính cạnh tranh và có hiệu quả. Sự cạnh tranh, đan xen và đa dạng hoạt động giữa CTTC cùng với NHTM và các tổ chức tín dụng khác đã tạo ra điều kiện cần thiết để nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ tài chính trong nền kinh tế hướng tới tối ưu hóa lợi ích của nền kinh tế và các chủ thể tham gia.

## **2.2. TÍN DỤNG VÀ DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÔNG TY TÀI CHÍNH**

### ***2.2.1. Khái niệm tín dụng và dịch vụ tín dụng của CTTC***

Tín dụng của các CTTC là quan hệ tín dụng giữa CTTC với các chủ thể trong nền kinh tế. CTTC tham gia quan hệ tín dụng với hai tư cách:

Một là, CTTC đóng vai trò là người đi vay bao gồm huy động vốn dưới hình thức phát hành chứng chỉ tiền gửi, phát hành trái phiếu để vay vốn trong xã hội; vay vốn của các tổ chức tín dụng khác .

Hai là, CTTC đóng vai trò là chủ thể tài trợ, tiến hành cấp tín dụng cho các chủ thể khác dưới hình thức cho vay, cho thuê tài chính...

Khi thực hiện cung ứng sản phẩm dịch vụ tín dụng, CTTC tham gia thị trường tài chính với tư cách chủ thể tài trợ. Chất lượng sản phẩm dịch vụ phụ thuộc vào năng lực cung ứng, mục tiêu và chiến lược của CTTC.

Dịch vụ tín dụng của CTTC một tập hợp những đặc điểm, tính năng, công dụng do hoạt động tín dụng của CTTC tạo ra nhằm thỏa mãn nhu cầu về vốn của khách hàng.

Dịch vụ tín dụng được cấu thành bởi ba bộ phận: dịch vụ cốt lõi, tên gọi và dịch vụ bổ sung.

Dịch vụ cốt lõi là tập hợp những tính năng, công dụng của dịch vụ tín dụng đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong hoạt động tín dụng. Nhu cầu của khách hàng đối với dịch vụ tín dụng đó là sự đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn một cách kịp thời với chi phí hợp lý; đa dạng phương thức và hình thức tài trợ nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Tên gọi của dịch vụ được xác định trên cơ sở tính đặc thù của dịch vụ tín dụng để phân biệt các dịch vụ tín dụng cá biệt. Tên gọi của dịch vụ thường gắn liền với đối tượng tài trợ, phương thức tài trợ và hình thức tài trợ

Dịch vụ bổ sung là phần tiện ích tăng thêm do CTTC tạo ra đi kèm với dịch vụ cốt lõi nhằm tạo sự khác biệt tính đặc thù của dịch vụ tín dụng của CTTC, tạo lợi ích gia tăng cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ của CTTC nhằm thu hút sự quan tâm của khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh của CTTC trên thị trường cung ứng dịch vụ tín dụng.

Việc xác định thành phần cấu thành dịch vụ tín dụng, xác định vị trí và vai trò của các thành phần nhằm xây dựng và thực thi chiến lược sản phẩm dịch vụ của CTTC hướng tới mục tiêu nâng cao năng lực cạnh tranh và thực thi nhiệm vụ và chức năng của CTTC.

### **2.2.2. Các dịch vụ tín dụng của CTTC**

Tín dụng là hoạt động có tính truyền thống của các tổ chức tín dụng nói chung và CTTC nói riêng. Các dịch vụ tín dụng của CTTC bao gồm:

### 2.2.2.1. Cho vay

Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi. Công ty tài chính được cho vay dưới các hình thức sau:

*\* Căn cứ vào phương thức cho vay, CTTC cung ứng dịch vụ sau:*

- Cho vay theo món: là phương thức mà CTTC thực hiện cấp vốn tài trợ cho khách hàng căn cứ vào nhu cầu vốn của từng thương vụ kinh doanh của khách hàng vay vốn.

- Cho vay theo hạn mức là phương thức mà CTTC cho khách hàng vay vốn trên cơ sở hạn mức tín dụng trong một thời gian nhất định. CTTC cho vay theo hạn mức thông thường triển khai gói dịch vụ tín dụng ứng trước. Tín dụng ứng trước là phương thức cho vay được thực hiện trên cơ sở hợp đồng tín dụng trong đó khách hàng được sử dụng một hạn mức cho vay trong một thời gian nhất định. Tín dụng ứng trước có hai loại là ứng trước có bảo đảm và ứng trước không bảo đảm. Ứng trước có bảo đảm là dịch vụ tín dụng được tài trợ trên cơ sở tài sản thế chấp, cầm cố hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba; ứng trước không bảo đảm là dịch vụ tín dụng được tài trợ không cần có tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh mà dựa trên uy tín của khách hàng.

- Cho vay theo dự án đầu tư là phương thức mà CTTC tài trợ vốn cho các tổ chức cá nhân vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh.

- Cho vay trả góp là phương thức cho vay mà CTTC thỏa thuận với khách hàng số tiền hoàn trả nợ vay định kỳ trong thời hạn cho vay đã thỏa thuận. Cho vay trả góp được đa dạng hóa thành các gói dịch vụ tín dụng tiêu dùng, khai thác lợi thế của CTTC.

-Thấu chi: là hình thức cấp tín dụng ứng trước đặc biệt được thực hiện trên cơ sở hợp đồng tín dụng, trong đó khách hàng được phép sử dụng dư nợ trong thời hạn và giới hạn nhất định. Khác với tín dụng ứng trước, mức tín dụng trong hợp đồng thấu chi chưa phải là khoản tiền CTTC cho vay, chỉ khi nào khách hàng sử dụng mới phát sinh dư nợ tín dụng và tính lãi. Thấu chi được áp dụng đối với khách hàng uy tín và có tiềm lực tài chính.



\* *Căn cứ vào ngành nghề kinh doanh của đối tượng cho vay, dịch vụ cho vay bao gồm dịch vụ cho vay tài trợ cho các ngành, lĩnh vực như công nghiệp, thương mại dịch vụ, nông nghiệp, bất động sản...*

\* *Căn cứ vào đối tượng cho vay dịch vụ cho vay của CTTC bao gồm:*

- Cho vay khách hàng cá nhân: CTTC cho đối tượng KHCN là thể nhân bao gồm hộ gia đình, hộ kinh doanh, người lao động...vay vốn. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay, cho vay KHCN bao gồm: cho vay tiêu dùng, cho vay hỗ trợ phương án kinh doanh. Đối với cho vay tiêu dùng, CTTC cho người tiêu dùng vay để mua vật dụng có giá trị lớn và thời gian sử dụng lâu dài như động sản, bất động sản hoặc cho vay trang trải chi phí cá nhân...

- Cho vay khách hàng doanh nghiệp: Đối tượng cho vay của CTTC là thể nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Đối với CTTC thuộc TĐKT cho vay doanh nghiệp bao gồm cho vay doanh nghiệp thành viên tập đoàn và cho vay doanh nghiệp ngoài TĐKT.

#### 2.2.2.2. *Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác*

Chiết khấu là việc CTTC mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của khách hàng trước khi đến hạn thanh toán. Công cụ chuyển nhượng bao gồm hối phiếu và kỳ phiếu. Khách hàng chiết khấu giấy tờ có giá bao gồm các tổ chức tín dụng, doanh nghiệp thành viên và doanh nghiệp không phải thành viên các cá nhân. Tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá là việc chiết khấu các công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác đã được chiết khấu trước khi đến hạn thanh toán.

#### 2.2.2.3. *Bao thanh toán*

Nghiệp vụ bao thanh toán được định nghĩa như là một dạng tài trợ bằng việc mua bán các khoản nợ ngắn hạn trong giao dịch thương mại giữa tổ chức tài trợ và bên cung ứng.

Bao thanh toán là sự thỏa thuận giữa đơn vị bao thanh toán và người bán, trong đó đơn vị bao thanh toán sẽ mua lại khoản phải thu của người bán, thường là không truy đòi, đồng thời có trách nhiệm đảm bảo khả năng chi trả của người nhập

khẩu. Nếu người nhập khẩu phá sản hay mất khả năng chi trả vì những lý do tín dụng thì đơn vị bao thanh toán sẽ thay người nhập khẩu trả tiền cho người bán

(FCI, General Rule for Internatinal Factoring Verion, 2004)

“Bao thanh toán là một hình thức cấp tín dụng của tổ chức tín dụng cho bên bán hàng thông qua việc mua bán các khoản phải thu phát sinh từ việc mua bán hàng hóa giữa bên bán hàng và bên mua hàng thỏa thuận trong hợp đồng mua bán.”

(Ngân hàng nhà nước, 2004)

Bao thanh toán là sự tổng hợp tính chất của các hoạt động tài trợ cho người bán, tài trợ trên cơ sở bộ chứng từ, chiết khấu hóa đơn và tài trợ thương mại. Bản chất của bao thanh toán là hoạt động tín dụng ngắn hạn trong đó chủ thể tài trợ nắm quyền truy đòi khoản phải thu.

Hoạt động bao thanh toán của CTTC là một dịch vụ mà CTTC cấp tín dụng cho các doanh nghiệp trên cơ sở chuyển nhượng các khoản phải thu cho CTTC, CTTC trả trước một phần hay toàn bộ các khoản nợ của người nhập khẩu và đảm bảo việc thu nợ, gánh chịu rủi ro không thu được nợ.

*Các hình thức bao thanh toán tại CTTC*

- Bao thanh toán truy đòi và miễn truy đòi

Bao thanh toán truy đòi là hình thức bao thanh toán mà tổ chức bao thanh toán có quyền truy đòi lại số tiền ứng trước cho bên bán hàng khi bên mua hàng không có khả năng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán khoản phải thu. Tồn thất trong hoạt động bao thanh toán truy đòi xảy ra khi khoản phải thu không thể thu hồi và người bán hàng không có khả năng bồi hoàn.

Bao thanh toán miễn truy đòi là hình thức bao thanh toán mà tổ chức bao thanh toán chịu toàn bộ rủi ro khi bên mua hàng không hoàn thành nghĩa vụ thanh toán khoản phải thu và tổ chức bao thanh toán không được phép truy đòi khoản ứng trước cho bên bán.

- Bao thanh toán có thông báo và không thông báo

Bao thanh toán có thông báo là hình thức bao thanh toán mà việc chuyển nhượng khoản phải thu cho tổ chức bao thanh toán được thông báo cho người mua.

Bao thanh toán không thông báo là hình thức bao thanh toán mà người nhập khẩu không được thông báo về sự chuyển nhượng khoản phải thu cho tổ chức bao thanh toán.

Hoạt động bao thanh toán được CTTC cung ứng cho các công ty thành viên TĐKT nhằm tài trợ cho hoạt động thương mại với lãi suất cao nhưng rủi ro rất lớn.

#### *2.2.2.4. Bảo lãnh*

Bảo lãnh là loại hình tín dụng được TCTD cung cấp cho khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân nhằm thúc đẩy giao dịch về vốn, giao dịch thương mại và thực hiện kế hoạch tài chính cá nhân. Với vị trí và vai trò của CTTC trong TĐKT, CTTC thực hiện cung cấp dịch vụ bảo lãnh xuất phát từ nhu cầu của các doanh nghiệp thành viên cần chứng minh năng lực tài chính và năng lực hoạt động đối với đối tác để thực hiện hợp đồng có quy mô và giá trị lớn.

Bảo lãnh là cam kết của CTTC- Bên bảo lãnh với bên có quyền- Bên nhận bảo lãnh về việc thực hiện các nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng- Bên được bảo lãnh khi khách hàng không thực hiện không đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh.

#### *Các loại hình bảo lãnh của công ty tài chính*

Tùy vào mục đích nghiên cứu, bảo lãnh được chia theo các tiêu chí khác nhau. Có thể phân theo phạm vi bảo lãnh (bảo lãnh trong nước và ngoài nước), theo phương thức phát hành (bảo lãnh trực tiếp và bảo lãnh gián tiếp), theo mục đích bảo lãnh (gồm 6 loại chính: bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh bảo đảm chất lượng sản phẩm, bảo lãnh hoàn thanh toán).

### **2.2.3 . Đặc điểm dịch vụ tín dụng của CTTC**

#### *2.2.3.1. Đối tượng tài trợ và phạm vi tài trợ*

Căn cứ vào đặc thù hoạt động CTTC là CTTC tiêu dùng, CTTC bán hàng hay là CTTC thương mại mà đối tượng và phạm vi tài trợ có tính khác biệt.

#### *\*Đối với CTTC tiêu dùng.*

Hoạt động chính của CTTC là sử dụng nguồn vốn cho hoạt động cấp tín dụng cho các gia đình và cá nhân vay với mục đích mua sắm hàng hóa tiêu dùng

như vật gia dụng, phương tiện giao thông hoặc các khoản chi thường xuyên như khám bệnh, sử chữa nhà cửa, học tập và các nhu cầu sinh hoạt khác. Thông thường các khoản cho vay này được trả góp trong thời gian dài. Một hình thức cho vay khác được sử dụng phổ biến đó là CTTC cấp thẻ tín dụng cho khách hàng để khách hàng mua sắm tại hệ thống cửa hàng bán lẻ hoặc hệ thống phân phối hàng hóa thuộc tập đoàn hoặc được CTTC chỉ định. Đối tượng cho vay của CTTC tiêu dùng là người tiêu dùng chưa có quan hệ tín dụng với TCTD hoặc có nhu cầu bổ sung nguồn tín dụng khác. Trở ngại lớn đối với CTTC tiêu dùng là rủi ro tín dụng cho hoạt động tài trợ tiêu dùng.

*\*Đối với CTTC bán hàng*

Theo mô hình này, hoạt động chủ yếu của CTTC bán hàng là cung cấp tín dụng gián tiếp cho người tiêu dùng để mua sắm các sản phẩm dịch vụ do tập đoàn kinh tế hoặc nhà sản xuất được CTTC bán hàng chỉ định bán. Người tiêu dùng thỏa thuận với hệ thống bán hàng thông qua hợp đồng mua hàng trả góp. Khi công ty tài chính mua các hợp đồng trả góp về bản chất là hành vi mua lại nợ của khách hàng.

*\*Đối với CTTC thương mại*

Theo mô hình này các CTTC cung cấp dịch vụ tín dụng cho các doanh nghiệp với hình thức bao thanh toán hoặc bao thu, tín dụng thuê mua.

### 2.2.3.2. Tiêu chuẩn tín dụng

CTTC cung cấp dịch vụ tín dụng cho khách hàng với tiêu chuẩn tín dụng thấp hơn so với NHTM, điều đó tạo sự khác biệt và tính cạnh tranh của dịch vụ tín dụng của CTTC. Mô hình CTTC nhằm chuyên môn hóa trong cung cấp dịch vụ theo phân khúc khách hàng, do đó, các CTTC nắm bắt đầy đủ và chính xác nhu cầu tài trợ, năng lực trả nợ của khách hàng. CTTC cung cấp hạn mức tín dụng linh hoạt đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng; đảm bảo tín dụng tuân thủ ở mức thấp và các quyết định tài trợ phụ thuộc vào sự đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

### 2.2.3.3. Lãi suất tài trợ

Tiêu chuẩn tín dụng của CTTC thấp hơn so với các NHTM. Do đó, các khoản tài trợ của CTTC có rủi ro dự tính cao hơn. Để đảm bảo lợi ích và chủ động

khắc phục rủi ro trong cho vay, các CTTC thường áp dụng mức lãi suất tài trợ cao hơn so với NHTM. Khách hàng của CTTC bao gồm nhóm khách hàng đã sử dụng và nhóm khách hàng không sử dụng dịch vụ tín dụng của NHTM do không đáp ứng được tiêu chuẩn tín dụng. Như vậy, với mức lãi suất tài trợ cao hơn, nhóm khách hàng có tiêu chuẩn tín dụng thấp vẫn chấp nhận. CTTC đánh đổi lợi tức với rủi ro trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng.

#### *2.2.3.4. Tính liên kết với các dịch vụ hỗ trợ*

Với tiêu chuẩn tín dụng thấp, nhu cầu tài trợ đa dạng, khách hàng của CTTC cần sự hỗ trợ tư vấn của CTTC trong xây dựng các phương án tài trợ phù hợp với đặc thù riêng của khách hàng. Mặt khác, để hạn chế rủi ro các CTTC khuyến nghị khách hàng sử dụng gói dịch vụ hỗ trợ bao gồm các dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ phái sinh. Do đó, dịch vụ tín dụng của CTTC có tính liên kết với các dịch vụ hỗ trợ tạo thành các gói dịch vụ, đa dạng dịch vụ cung ứng và đáp ứng nhu cầu khách hàng. Sự liên kết với các dịch vụ hỗ trợ của dịch vụ tín dụng được các CTTC sử dụng như chiến lược cạnh tranh với NHTM trong cung ứng dịch vụ tín dụng nhằm thúc đẩy tăng trưởng thu nhập của CTTC bền vững.

#### *2.2.3.5. Kênh phân phối dịch vụ tín dụng*

Việc hình thành và phát triển kênh phân phối dịch vụ tín dụng của CTTC là nội dung quan trọng trong công tác tổ chức hoạt động cung cấp dịch vụ tín dụng cho khách hàng của CTTC. Kênh phân phối dịch vụ tín dụng được hình thành bắt nguồn từ các yếu tố: sản phẩm dịch vụ, thông tin, giao dịch và vấn đề kiểm soát.

Sản phẩm dịch vụ đề cập đến vấn đề xây dựng hệ thống sản phẩm dịch vụ tín dụng đa dạng hóa theo đối tượng, phạm vi, hình thức, phương thức tài trợ đến với khách hàng. Đối tượng tài trợ của CTTC là nhóm doanh nghiệp và người tiêu dùng đã có quan hệ hoặc không có quan hệ với NHTM có nhu cầu tín dụng nhưng tiếp cận nguồn vốn tín dụng NHTM hạn chế. Do đó, CTTC căn cứ vào nhóm khách hàng để cung ứng dịch vụ tín dụng phù hợp.

Thông tin đề cập quá trình thu thập thông tin, cung cấp thông tin giữa CTTC với khách hàng nhằm đạt được nhu cầu cung cấp thông tin về danh mục dịch vụ tín

dụng và phương thức cung ứng dịch vụ, kênh cung ứng nhằm giúp khách hàng lựa chọn sản phẩm dịch vụ phù hợp và hiệu quả.

Giao dịch là hoạt động trao đổi giao tiếp giữa khách hàng và CTTC về dịch vụ khách hàng lựa chọn. Giao dịch dịch vụ tín dụng của CTTC có thể giao dịch trực tiếp tới quầy giao dịch hoặc thông qua các đại lý.

Kiểm soát là quá trình thực hiện thu thập thông tin về khách hàng trước và sau khi cấp tín dụng. Đặc thù của hoạt động tín dụng của CTTC đó là tài trợ cho nhu cầu vốn trung và dài hạn do đó rủi ro tiềm tàng từ hoạt động tín dụng là rất lớn và bắt nguồn từ khách hàng.

Hệ thống kênh phân phối dịch vụ tín dụng của CTTC bao gồm ba hình thức cơ bản:

Kênh phân phối trực tiếp: Khách hàng giao dịch dịch vụ tín dụng tại trung tâm giao dịch trong mạng lưới của CTTC. Để đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng và đặc thù giao dịch của các nhóm khách hàng, CTTC tổ chức phân phối dịch vụ theo kênh dịch vụ tín dụng doanh nghiệp và kênh dịch vụ tín dụng cá nhân.

Kênh phân phối qua trung gian: Hệ thống bán lẻ và các hãng kinh doanh là trung gian nối kết khách hàng cá nhân với CTTC trong giao dịch dịch vụ tín dụng. Bằng hình thức cung cấp hợp đồng vay trả góp hoặc mua lại nợ đối với mua sắm tại địa điểm mua hàng chỉ định các CTTC cung cấp dịch vụ tín dụng tới khách hàng cá nhân một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Kênh phân phối hỗn hợp: CTTC vừa thiết lập mạng lưới cung ứng dịch vụ tín dụng đa cấp và giao dịch trực tiếp theo kênh dịch vụ tín dụng doanh nghiệp và dịch vụ tín dụng cá nhân, vừa tổ chức hệ thống trung gian đại lý trên cơ sở liên kết với công ty con trong tập đoàn và hệ thống bán lẻ.

## **2.3. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH**

### **2.3.1. Khái niệm phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính**

“Phát triển là quá trình tăng tiến của chủ thể nghiên cứu về mọi mặt trong một thời kỳ nhất định. Phát triển là quá trình biến đổi cả về lượng và về chất. Như vậy, phát triển bao gồm sự tăng thêm về quy mô, sản lượng và sự tiến bộ mọi mặt”.

(PGS.TS Phạm Ngọc Linh, TS Nguyễn Thị Kim Dung, 2011)

Phát triển dịch vụ tín dụng là sự tăng trưởng doanh số cho vay, dư nợ và thu nhập; đảm bảo chất lượng dịch vụ và an toàn trong hoạt động tín dụng.

Sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC được tiếp cận trên phương diện quản trị hoạt động của CTTC và quản trị marketing dịch vụ. Trên phương diện tiếp cận quản trị hoạt động của CTTC, sự biến đổi về “lượng” bao gồm sự tăng thêm về doanh số, dư nợ cho vay và thu nhập. Đảm bảo chất lượng hoạt động tín dụng nhằm đảm bảo hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng có hiệu quả. Đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng trên cơ sở đánh giá thu nhập và rủi ro khi thực hiện chiến lược phát triển dịch vụ. Đối với CTTC, để đạt mục tiêu tăng trưởng bền vững, hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng phải đảm bảo hoạt động an toàn trong hoạt động trên cơ sở tuân thủ quy định pháp lý trong hoạt động, do đó, sự thay đổi về “chất” trong hoạt động tín dụng là sự đảm bảo an toàn trong hoạt động. Trên phương diện quản trị marketing dịch vụ, chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC được hoạch định cả về số lượng và chất lượng dịch vụ. Chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC có thể thực hiện theo bốn mô hình định hướng: (i) mô hình đa khu vực, (ii) mô hình đa dịch vụ (iii) mô hình đa ngành và (iv) mô hình liên kết. Mô hình phát triển dịch vụ tín dụng về mặt bản chất là thực thi đa dạng hóa dịch vụ cung ứng theo thị trường, danh mục dịch vụ và kênh phân phối. Để phát triển dịch vụ cung ứng, CTTC thực hiện chiến lược đa dạng hóa trong cung ứng dịch vụ và chất lượng dịch vụ được đảm bảo.

Chiến lược đa dạng hóa bao gồm hoạt động mở rộng dịch vụ và mở rộng thị trường. Mở rộng dịch vụ tín dụng cung ứng bao gồm: (i) Cung ứng nhiều dịch vụ khác nhau để có thể tận dụng tối đa nguồn lực đồng thời tăng thu nhập cho CTTC, phân tán rủi ro và tăng khả năng cạnh tranh của CTTC (ii) Nghiên cứu, ứng dụng các dịch vụ mới và (iii) phát triển kênh phân phối. Mở rộng thị trường bao gồm (i) mở rộng thị trường theo vị trí địa lý bao gồm mở rộng theo vùng, quốc gia (ii) Mở rộng đối tượng khách hàng và (iii) mở rộng quy mô từng loại hình dịch vụ đối với từng loại hình dịch vụ đối với từng đối tượng khách hàng hoặc đối với từng khu vực. Sự phát triển của nền sản xuất hàng hóa và cạnh tranh khốc liệt trên thị trường đã làm

thay đổi quan niệm cổ điển về chất lượng sản phẩm dịch vụ tín dụng. Chất lượng sản phẩm dịch vụ không chỉ dừng lại tính hữu dụng và tiện lợi của sản phẩm hay tập trung vào mục tiêu giảm thiểu lãng phí trong quá trình cung ứng sản phẩm dịch vụ. Các quan điểm cổ điển nhìn nhận chất lượng sản phẩm dưới góc độ chủ thể sản xuất, cung ứng. Tính hữu dụng và tiện lợi cần được xem xét đánh giá từ sự cảm nhận của khách hàng. Theo quan điểm của Philip Kotler “ Một sản phẩm có thể có mức phù hợp rất cao với đặc điểm tính năng kỹ thuật, nhưng điều đó sẽ vô nghĩa nếu những tính năng kỹ thuật đó lại không đúng. Cái mà khi phân tích cuối cùng phải tính đến là chất lượng theo thị trường chứ không phải chất lượng theo kỹ thuật”.

(Philip Kotler, 2006)

Chất lượng theo thị trường hàm ý sự đánh giá chất lượng dịch vụ theo góc độ người sử dụng dịch vụ- khách hàng. Sự thỏa mãn khi sử dụng dịch vụ vượt quá mức mong đợi sẽ đem lại sự hài lòng của khách hàng. Do đó, chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC được đánh giá thông qua mức độ hài lòng của khách hàng.

Phát triển dịch vụ tín dụng là yếu tố quyết định thực thi chiến lược phát triển của CTTC, khẳng định vai trò của CTTC và trên thị trường dịch vụ tài chính, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của CTTC.

Tín dụng là hoạt động quan trọng nhất của các TCTD nói chung và CTTC nói riêng. Hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu tài sản, tạo thu nhập lớn nhất nhưng cũng là hoạt động có rủi ro cao nhất. Để phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro CTTC cần đa dạng hóa dịch vụ tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu và phù hợp với từng nhóm khách hàng khác nhau, thực hiện chiến lược kinh doanh nhằm kiểm soát rủi ro và nâng cao hiệu quả kinh doanh từ hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng.

### ***Tầm quan trọng của phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC***

*Một là, dịch vụ tín dụng phát triển góp phần giúp CTTC phân tán được rủi ro và nâng cao chất lượng hoạt động*

Hoạt động tín dụng là một trong những hoạt động chính của CTTC và tiềm ẩn nhiều rủi ro. Sau khi cấp tín dụng cho khách hàng, việc thực hiện các nghĩa vụ trả nợ theo cam kết phụ thuộc vào nhiều yếu tố từ cả hai phía: CTTC và khách



hàng. Rủi ro tín dụng bắt nguồn từ nguyên nhân khách quan và chủ quan. Khi môi trường kinh tế, chính trị, xã hội có biến cố tác động trực tiếp đến đối tượng tài trợ, lĩnh vực tài trợ các khoản vay này dễ dàng chuyển thành nợ xấu. CTTC không thể ước lượng chính xác rủi ro hệ thống và rủi ro kinh doanh, rủi ro thị trường do đó việc tập trung tài trợ cho một lĩnh vực, một nhóm khách hàng có nguy cơ rủi ro cao tác động tiêu cực đến sự tồn tại và phát triển của CTTC. Để phân tán rủi ro CTTC thực hiện đa dạng hóa danh mục dịch vụ tín dụng.

*Hai là, dịch vụ tín dụng phát triển sẽ làm tăng lợi nhuận cho công ty tài chính*

Khi thực hiện phát triển dịch vụ tín dụng, CTTC có thể mở rộng đối tượng, phạm vi, đa dạng hóa phương thức tài trợ, mở rộng thị phần dịch vụ, tạo nhiều nguồn thu nhập cho CTTC từ hoạt động tín dụng và dịch vụ khác liên quan. Phát triển dịch vụ tín dụng sẽ giúp cho CTTC nâng cao năng suất nguồn vốn, khai thác hiệu quả nguồn vốn, sử dụng cơ sở vật chất hiệu quả, Giảm chi phí hoạt động và nâng cao hiệu quả kinh doanh

Phát triển dịch vụ ngân hàng sẽ nâng cao khả năng cạnh tranh cho CTTC trên thị trường dịch vụ ngân hàng

Các CTTC trong hoạt động tín dụng thường quan tâm tới đối tượng chưa có quan hệ tín dụng với NHTM hoặc không thể tiếp cận được dịch vụ. Đối tượng tài trợ trong quan hệ tín dụng với CTTC thường có mức tín nhiệm thấp hơn NHTM. CTTC thỏa mãn nhu cầu vay vốn của khách hàng với điều kiện dễ dàng và hệ thống dịch vụ hỗ trợ tiện ích sẽ thỏa mãn tốt nhu cầu và tạo quan hệ lâu dài chung thành với khách hàng. Trong bối cảnh hiện nay, khách hàng sẵn sàng chấp nhận chi phí cao để được sự tiện ích, giá trị gia tăng của sản phẩm, Do đó dịch vụ tín dụng của CTTC có khả năng cạnh tranh cao so với dịch vụ cùng loại vì tiếp cận dịch vụ dễ dàng và thỏa mãn tốt nhu cầu của khách hàng.

### **2.3.2. Phương thức phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính**

Các định chế tài chính trung gian nói chung và CTTC nói riêng không thể tồn tại nếu chỉ cung cấp một hoặc một số dịch vụ tín dụng. Hoạt động tín dụng đóng góp phần lớn thu nhập cho các định chế tài chính trung gian. Tập hợp các sản phẩm dịch vụ mà CTTC hình thành hệ thống sản phẩm dịch vụ.

### 2.3.2.1. Phát triển dịch vụ mới

Phát triển dịch vụ mới là một trong giải pháp cơ bản để CTTC tồn tại và phát triển trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt trong hoạt động cung ứng dịch vụ tài chính. Phát triển dịch vụ mới giúp CTTC tạo tính khác biệt so với đối thủ cạnh tranh và phát huy được lợi thế đặc thù của mình. Để phát triển dịch vụ mới, CTTC có thể thực hiện bằng nhiều phương thức sau:

❖ Phát triển dịch vụ mới trên cơ sở hoàn thiện các dịch vụ hiện có về hình thức và nội dung.

Hoàn thiện các dịch vụ hiện có bao gồm thay đổi tên gọi dịch vụ, chi tiết dịch vụ theo các tiêu chí: khách hàng, thời hạn tài trợ, phương thức... và nâng cao chất lượng dịch vụ. Phát triển dịch vụ mới trên cơ sở hoàn thiện dịch vụ hiện có bao gồm ba phương thức sau:

- Hoàn thiện về mặt hình thức- sự đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ hiện có theo phương thức cá biệt hóa hoặc thay đổi tên gọi dịch vụ. Hoàn thiện về mặt hình thức không làm thay đổi tính năng công dụng, giá trị sử dụng của sản phẩm dịch vụ.

- Hoàn thiện về mặt nội dung bao hàm nội dung nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ. Hệ thống danh mục dịch vụ không thay đổi nhưng giá trị sử dụng và tính năng sản phẩm đã thay đổi

- Hoàn thiện dịch vụ về hình thức và nội dung

❖ Phát triển dịch vụ mới tương đối.

Dịch vụ mới tương đối đối với một CTTC nhưng không phải là mới với CTTC khác và thị trường. Dịch vụ này đã được triển khai cung ứng trên thị trường, CTTC có thể học hỏi kinh nghiệm trong hoạt động cung ứng dịch vụ và có lợi thế về tiết kiệm chi phí nghiên cứu triển khai, cải tiến dịch vụ cho phù hợp nhu cầu của thị trường. Tuy nhiên, khi triển khai phát triển dịch vụ mới tương đối, CTTC thường bị động trong triển khai, tiếp cận thị trường. Để nâng cao năng lực cạnh tranh trong hoạt động cung ứng dịch vụ mới tương đối, CTTC cần tạo ra tính khác biệt vượt trội về tính năng, công dụng, giá trị sử dụng và lợi thế giá cả, chi phí dịch vụ.

❖ Phát triển dịch vụ mới tuyệt đối.

Dịch vụ mới tuyệt đối là dịch vụ mới đối với CTTC và TCTD khác. Khi phát triển dịch vụ mới tuyệt đối, CTTC phải đầu tư cho quá trình nghiên cứu thị trường và sản phẩm... Tuy nhiên, khi CTTC cung cấp sản phẩm dịch vụ mới đáp ứng tốt nhu cầu thị trường sẽ tạo lợi thế cạnh tranh cho CTTC so với đối thủ.

2.3.2.2. *Phát triển dịch vụ bằng phương thức phát triển kênh phân phối*

Kênh phân phối truyền thống của TCTD khi cung ứng sản phẩm dịch vụ đó là giao dịch qua quầy. Để phát triển dịch vụ, TCTD phải phát triển mạng lưới chi nhánh, điểm giao dịch, điều này phát sinh chi phí tác động tới hiệu quả hoạt động kinh doanh của TCTD. Với đặc thù của CTTC là định chế tài chính tài trợ cho tiêu dùng, tài trợ bán việc CTTC triển khai mạng lưới cung ứng sản phẩm dịch vụ tín dụng bằng việc liên kết với tập đoàn bán lẻ, tập đoàn sản xuất thực hiện tài trợ gián tiếp nhằm phát triển cung ứng dịch vụ tín dụng bán lẻ.

2.3.2.3. *Phát triển thị trường mới*

Phát triển thị trường mới là một trong phương thức phát triển dịch vụ quan trọng của TCTD nói chung và CTTC nói riêng. Phát triển thị trường mới bao gồm phát triển thị trường mới về mặt địa lý và phát triển thị trường theo đối tượng khách hàng.

Phát triển thị trường mới về địa lý: CTTC phát triển mạng lưới chi nhánh, đại lý ở vị trí địa lý khác nhau trên lãnh thổ Việt nam hoặc phát triển chi nhánh, đại lý ở thị trường nước ngoài. Phát triển thị trường về địa lý CTTC có thể thực hiện cung ứng sản phẩm dịch vụ có lợi thế cạnh tranh ra thị trường mới từ đó xây dựng và củng cố thương hiệu, phát triển thị phần trên thị trường mới.

Phát triển thị trường mới theo đối tượng khách hàng: đa dạng hóa khách hàng theo nhiều tiêu thức, mở rộng cung ứng dịch vụ cho các đối tượng khách hàng khác nhau sẽ tác động tích cực tới sự phát triển sản phẩm dịch vụ mới của CTTC. Chất lượng sản phẩm dịch vụ là một trong yếu tố quyết định đến sự phát triển dịch vụ. Khi CTTC phát triển đối tượng khách hàng đi kèm đa dạng hóa dịch vụ phù hợp với yêu cầu của khách hàng, CTTC đã cá biệt hóa sản phẩm nhằm mục tiêu phát triển dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ tín dụng.

### ***2.3.3. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC***

Đánh giá sự phát triển dịch vụ tín dụng CTTC dựa trên hệ thống các chỉ tiêu định tính và chỉ tiêu định lượng. Chỉ tiêu định tính bao gồm: sự nhận biết thương hiệu của CTTC trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng, tuân thủ các quy định trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng và sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Chỉ tiêu định lượng đánh giá sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC bao gồm hệ thống chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng và chất lượng hoạt động tín dụng của CTTC.

Sau đây là một số chỉ tiêu cơ bản:

#### ***2.3.3.1. Nhóm chỉ tiêu định tính***

##### ***\* Tuân thủ các quy định trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng***

Việc thực thi quy định pháp lý trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng nhằm đảm bảo hoạt động của CTTC an toàn, hiệu quả. Khách hàng của CTTC có tiêu chuẩn tín dụng thấp do đó các khoản tài trợ sẽ có rủi ro tín dụng dự tính cao. Để giới hạn rủi ro trong hoạt động, các CTTC bắt buộc phải thực thi các quy định về đảm bảo an toàn hoạt động trên cơ sở các văn bản pháp lý và quy định của CTTC. Việc thực thi không đầy đủ các quy định trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng bao gồm các quy định về giới hạn tín dụng, quy trình tín dụng là nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng, tác động tiêu cực đến sự tồn tại và phát triển của CTTC.

##### ***\* Sự hài lòng của khách hàng***

Chất lượng dịch vụ tín dụng có được trên cơ sở nhận thức và cảm nhận của người sử dụng dịch vụ. Như vậy, chất lượng dịch vụ đồng nhất với sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC.

“Chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ, là dịch vụ tổng thể của doanh nghiệp mang lại chuỗi lợi ích và thỏa mãn đầy đủ nhu cầu mong đợi của khách hàng trong hoạt động sản xuất cung ứng và phân phối dịch vụ ở đầu ra, tương xứng với chi phí mà khách hàng phải thanh toán”

(Luu Văn Nghiêm, 2008)

Sự thỏa mãn- hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC khi giá trị dịch vụ thực tế cao hơn giá trị kỳ vọng của khách hàng, trong đó giá trị dịch vụ tín dụng mà khách hàng nhận được phụ thuộc vào phương thức tài trợ, chi phí tài trợ, phương thức giao dịch, kênh phân phối, các dịch vụ hỗ trợ khác.

### 2.3.3.2. Nhóm chỉ tiêu định lượng

#### a) Nhóm chỉ tiêu phản ánh sự đa dạng dịch vụ cung ứng của CTTC

##### ➤ Số lượng dịch vụ và kênh phân phối

Các định chế tài chính trung gian nói chung và CTTC nói riêng không thể tồn tại nếu chỉ cung cấp một hoặc một số dịch vụ tín dụng. Hoạt động tín dụng đóng góp phần lớn thu nhập cho các định chế tài chính trung gian. Tập hợp các sản phẩm dịch vụ tín dụng mà CTTC cung cấp là một sự kết hợp các sản phẩm dịch vụ khác nhau trong danh mục dịch vụ.

Danh mục dịch vụ tín dụng là hệ thống dịch vụ tín dụng mà CTTC cung cấp cho khách hàng. Danh mục dịch vụ tín dụng phản ánh mức độ đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ tín dụng của CTTC. Các quyết định về danh mục dịch vụ nói chung và dịch vụ tín dụng nói riêng có tầm quan trọng chiến lược đối với các định chế tài chính trung gian nói chung và CTTC nói riêng. Trong bối cảnh môi trường kinh doanh thay đổi, các CTTC luôn phải đối mặt với những quyết định về danh mục dịch vụ nói chung và danh mục dịch vụ tín dụng nói riêng nhằm duy trì khả năng cạnh tranh khi nhu cầu về dịch vụ tín dụng truyền thống đang suy giảm, CTTC cần mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ tín dụng hay loại bỏ dịch vụ nào trong danh mục dịch vụ tín dụng cung cấp? CTTC thường xuyên xem xét đánh giá khả năng và mục tiêu của mình để đảm bảo rằng danh mục dịch vụ đáp ứng nhu cầu, mong muốn của khách hàng. Quá trình kiểm tra đánh giá sự phù hợp của danh mục sản phẩm dịch vụ tín dụng giúp cho CTTC có cơ sở xác định chính sách phát triển sản phẩm dịch vụ tín dụng. Trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh gay gắt trên thị trường dịch vụ ngân hàng, đa dạng hóa dịch vụ, cá biệt hóa dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ là yếu tố quyết định đến sự tồn tại và phát triển của các CTTC. Hệ thống dịch vụ trong danh mục càng đa dạng, phong phú đáp ứng nhu cầu khách hàng toàn diện phản ánh trình độ phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC .

Thông qua số lượng dịch vụ mới gia tăng hằng năm có thể đánh giá được sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC. Đây là chỉ tiêu đánh giá năng lực đáp ứng dịch vụ mà khách hàng có nhu cầu. Sự thành công trong việc phát triển dịch vụ của CTTC không chỉ gia tăng dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách hàng mà còn tiến tới nghiên cứu, cung cấp dịch vụ để định hướng nhu cầu khách hàng. Phát triển dịch vụ tín dụng mới của CTTC phải đi kèm với việc mở rộng các kênh phân phối. CTTC không chỉ tập trung vào kênh phân phối truyền thống như phát triển mạng lưới chi nhánh, đại lý, tổ tín dụng mà cần quan tâm đến kênh phân phối hiện đại qua Internet, Home center...

➤ Tính toàn diện của dịch vụ kết hợp với các tiện ích gia tăng

Một trong những tiêu chí mà khách hàng lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ tài chính nói chung và dịch vụ tín dụng nói riêng đó là tính toàn diện của dịch vụ và những tiện ích kèm theo. Khách hàng không chỉ dừng lại nhu cầu vay vốn mà đòi hỏi sự hỗ trợ từ phía CTTC về thanh toán, bảo hiểm rủi ro, tư vấn hỗ trợ... Sự toàn diện và kết hợp với tiện ích sẽ giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và chi phí và hài lòng khi sử dụng dịch vụ. Hơn nữa, sự toàn diện và đa tiện ích tạo ra sự khác biệt dịch vụ của CTTC này với CTTC khác, TCTD khác.

➤ Sự gia tăng thị phần tín dụng

Một trong những mục tiêu của chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC đó là gia tăng thị phần. Đây là tiêu chí quan trọng để đánh giá sự phát triển bền vững của CTTC. Sự gia tăng thị phần cung ứng thể hiện dịch vụ đó đã đáp ứng được nhu cầu khách hàng để có thể giữ được khách hàng hiện tại và gia tăng khách hàng mới.

*b) Nhóm chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng về quy mô hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC*

➤ Tốc độ tăng trưởng dư nợ dịch vụ tín dụng

Để đánh giá sự biến động về quy mô tín dụng cần đánh giá bằng chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng. Tốc độ tăng dư nợ tín dụng (tổng dư nợ và từng loại tín dụng) được xác định theo công thức sau:

$$\text{Tốc độ tăng dư nợ tín dụng} = \frac{\text{Dư nợ TD kỳ này} - \text{Dư nợ TD kỳ trước (kế hoạch)}}{\text{Dư nợ tín dụng kỳ trước}}$$

➤ Chỉ tiêu cơ cấu tín dụng

Cơ cấu tín dụng phản ánh danh mục tài trợ tín dụng theo các tiêu chí: thời gian, khách hàng, nhóm khách hàng, lĩnh vực tài trợ, phương thức tài trợ, tài sản đảm bảo... Cơ cấu tín dụng, danh mục loại hình tín dụng và sự thay đổi tỷ trọng từng loại hình tín dụng phản ánh sự thay đổi chiến lược kinh doanh dịch vụ tín dụng theo hướng mở rộng hoặc thắt chặt. Với đặc thù CTTC thuộc TĐKT, việc tập trung ưu tiên tài trợ cho nhóm khách hàng doanh nghiệp, doanh nghiệp thành viên có thể phát sinh rủi ro, gây tổn thất, tác động tiêu cực đến hiệu quả hoạt động tín dụng của CTTC.

Cơ cấu dịch vụ tín dụng theo thời hạn. Với CTTC, nguồn vốn phần lớn là từ nguồn huy động từ các tổ chức trong đó nguồn ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn, trong khi nhu cầu tín dụng tài trợ trung dài hạn. Cơ cấu nguồn vốn theo thời hạn là nhân tố cơ bản quyết định cơ cấu thời hạn tín dụng và đánh giá tính ổn định của nguồn vốn.

Cơ cấu dịch vụ tín dụng theo ngành nghề kinh doanh, thành phần kinh tế thể hiện sự đa dạng dịch vụ tín dụng và là chiến lược phân tán giảm thiểu rủi ro. Mỗi CTTC có thể mạnh riêng đối với hoạt động tín dụng tài trợ cho ngành, lĩnh vực do đó việc tập trung cho vay cho một hoặc một số khách hàng hay đa dạng hóa phụ thuộc vào năng lực quản trị rủi ro và năng lực tài chính của CTTC.

Cơ cấu dịch vụ theo khu vực địa lý: mở rộng khu vực địa lý của hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng, CTTC sẽ thu hút được nhiều khách hàng cũng như giảm được rủi ro trong hoạt động tín dụng. Tuy nhiên với nguồn lực hạn chế, các CTTC phải cân đối với khả năng tài chính và công nghệ, nguồn nhân lực. Các CTTC thường tập trung vào thành phố đông dân cư kinh tế phát triển.

Tỷ trọng từng loại dịch vụ tín dụng được xác định theo công thức sau:

$$\text{Tỷ trọng từng loại dịch vụ tín dụng} = \frac{\text{Dư nợ DV tín dụng loại } i}{\text{Tổng dư nợ}}$$

*c) Nhóm chỉ tiêu đánh giá mức độ an toàn trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng*

Trong hoạt động của TCTD luôn đối mặt với nhiều rủi ro. Do đó để phát triển bền vững, TCTD quan tâm tới công tác quản trị rủi ro. Việc quản trị rủi ro của các TCTD theo khuyến nghị của ủy ban Basel II theo 3 trụ cột: (i) Các TCTD cần duy trì một lượng vốn đủ lớn để trang trải cho các hoạt động chịu rủi ro, bao gồm rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường và rủi ro tác nghiệp; (ii) Đánh giá một cách đúng đắn về những loại rủi ro mà họ đang đối mặt và phải đảm bảo những giám sát viên có thể đánh giá được đầy đủ của những biện pháp đánh giá này; và (iii) Các TCTD phải công khai thông tin một cách thích đáng theo nguyên tắc thị trường.

➤ *Chỉ tiêu đánh giá rủi ro tín dụng*

Bên cạnh việc đánh giá các chỉ tiêu về tăng trưởng tín dụng, dịch vụ tín dụng được đánh giá là phát triển nếu hoạt động này luôn đảm bảo chất lượng tín dụng. Các chỉ tiêu đánh giá rủi ro tín dụng bao gồm: Nợ xấu, nợ xấu trên tổng dư nợ, mức độ tập trung vốn quá mức vào một doanh nghiệp/ một ngành kinh tế.....

“Nợ xấu của ngân hàng là khoản tiền mà ngân hàng cho khách hàng vay mà không thể thu hồi được” (Oxford, 1996)

Để xác định khoản vay nào đã chuyển thành nợ xấu, TCTD đánh giá thông qua các chỉ tiêu định tính và chỉ tiêu định lượng. Dấu hiệu định tính các khoản nợ xấu thể hiện qua :

- + Khách nợ gặp khó khăn thanh toán các khoản nợ với nhà cung cấp
- + Nhiều khách hàng lớn của khách nợ lâm vào tình trạng khó khăn tài chính, mất khả năng thanh toán
- + Rủi ro thiên tai, rủi ro thị trường làm cho hoạt động kinh doanh của khách nợ tạm thời đình trệ....

Dấu hiệu định lượng thường biểu hiện muộn hơn. Khách nợ không thực hiện thanh toán các khoản nợ theo cam kết do đó phát sinh nợ quá hạn. Nợ quá hạn là hiện tượng phát sinh khi người đi vay không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ của



mình cho CTTC đúng hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn và tổng dư nợ tại một thời điểm nhất định. Hoạt động tín dụng tuân thủ nguyên tắc hoàn trả, CTTC có nghĩa vụ hoàn trả vốn và lãi cho chủ thể ký thác vốn, gửi tiền, cho CTTC vay. Nếu người đi vay không hoàn trả nợ lãi và nợ gốc theo đúng cam kết, khoản nợ chuyển thành nợ xấu, nợ có nguy cơ mất vốn, tác động tiêu cực tới hiệu quả hoạt động kinh doanh và an toàn tài chính của CTTC.

➤ Chỉ tiêu đánh giá mức độ tập trung vốn

Theo quan điểm của Basel II, phòng ngừa hạn chế rủi ro tập trung vốn nhằm kiểm soát tập trung rủi ro tín dụng. Những quy định giới hạn tín dụng bắt buộc CTTC phải tuân thủ.

$$\text{Mức độ tập trung} = \frac{\text{Dư nợ và cam kết đối với KH, nhóm KH liên quan}}{\text{Tổng dư nợ}}$$

vốn KH, nhóm KH

➤ Chỉ tiêu đánh giá mức an toàn vốn, rủi ro thị trường trong đó tập trung đánh giá rủi ro lãi suất và rủi ro thanh khoản.

Theo Basel II, quản lý rủi ro theo 3 trụ cột, trong đó trụ cột 1 đòi hỏi TCTD phải duy trì lượng vốn đủ lớn để trang trải cho hoạt động chịu rủi ro. Đánh giá mức độ an toàn vốn trên cơ sở hệ số CAR.

$$\text{CAR} = \frac{\text{Vốn chủ sở hữu}}{\text{TS có rủi ro}}$$

Đánh giá rủi ro lãi suất thông qua chỉ tiêu chênh lệch nhạy cảm lãi suất nội bảng; đánh giá rủi ro thanh khoản qua chỉ tiêu chênh lệch thanh khoản ròng.

*d) Nhóm chỉ tiêu về thu nhập hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng*

Hoạt động tín dụng tạo nguồn thu nhập cơ bản cho CTTC trên nguồn thu có tính chất lãi. Sự tăng trưởng về giá trị và tỷ trọng thu nhập lãi ròng trên tổng thu nhập phản ánh sự tăng trưởng hoạt động tín dụng. CTTC có tốc độ tăng trưởng tín dụng cao là điều kiện để tăng trưởng thu nhập lãi thuần.

$$\begin{aligned} \text{Tỷ trọng thu nhập} &= \frac{\text{Lãi thuần}}{\text{Tổng thu nhập trước dự phòng RRTD}} \\ \text{lãi thuần} & \\ \text{Tốc độ tăng trưởng} &= \frac{\text{Lãi thuần năm nay} - \text{Lãi thuần năm trước}}{\text{Lãi thuần năm trước}} \\ \text{lãi thuần} & \end{aligned}$$

#### **2.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ tín dụng của Công ty Tài chính**

Tất cả sự vật hiện tượng đều phải được đặt trong mối quan hệ hữu cơ qua lại với các sự vật hiện tượng khác trong quá trình nghiên cứu, phân tích để đưa ra kết luận về nguyên nhân và bản chất của sự vật hiện tượng. Việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ tín dụng để tìm ra nguyên nhân của thành công cũng như những hạn chế trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng; từ đó đưa ra những giải pháp phù hợp.

##### **2.3.4.1. Các nhân tố thuộc về công ty tài chính**

###### **\* Chiến lược kinh doanh của CTCT**

Các TCTD nói chung cũng như các CTTC nói riêng muốn tồn tại và phát triển cần xác định được phương hướng mục tiêu tổng quát trong dài hạn. Xuất phát từ chiến lược tổng thể trong hoạt động cung ứng dịch vụ các nhà quản trị sẽ xây dựng các định hướng và mục tiêu cụ thể cho từng thời kỳ. Nếu CTTC xác định phát triển dịch vụ tín dụng là mục tiêu hàng đầu thì hệ thống kế hoạch hành động được xác định chi tiết và cụ thể hướng tới mục tiêu phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC cho từng thời kỳ. Nếu CTTC cho rằng sự phát triển trong giai đoạn tới chỉ dừng lại ở mục tiêu mở rộng mạng lưới và đa dạng hóa sản phẩm thì mục tiêu lợi nhuận và chất lượng dịch vụ không phải là mục tiêu cơ bản của thời kỳ. Do đó, chiến lược hoạt động là yếu tố quyết định đến mọi hoạt động của CTTC.

###### **\* Chính sách tín dụng**

Chính sách tín dụng là kim chỉ nam của các nhà quản trị và cán bộ tín dụng thực thi chiến lược sản phẩm dịch vụ trong việc xây dựng hệ thống danh mục dịch vụ tín dụng, phạm vi phương thức và chủ thể tài trợ. Nếu CTTC thay đổi chiến lược

hoạt động tín dụng từ đó chính sách tín dụng thay đổi kéo theo danh mục dịch vụ, cơ cấu và tỷ trọng từng loại hình dịch vụ tín dụng sẽ thay đổi. Nếu mục tiêu của chiến lược là tập trung vốn cho nội bộ tập đoàn thì việc dịch vụ tín dụng cá nhân và tín dụng doanh nghiệp ngoài tập đoàn không thể phát triển. Một chính sách tín dụng đáp ứng nhu cầu của thị trường và phù hợp với năng lực cung ứng dịch vụ và kiểm soát của CTTC sẽ thúc đẩy sự phát triển hoạt động tín dụng.

*\* Vốn chủ sở hữu và khả năng huy động vốn*

Vốn chủ sở hữu phải đảm bảo quy định về vốn pháp định. Quy mô vốn chủ sở hữu quyết định đến quy mô vốn huy động; do đó, CTTC để phát triển dịch vụ tín dụng và đầu tư nhất thiết phải tăng trưởng vốn chủ sở hữu. Vốn chủ sở hữu được sử dụng đầu tư vào cơ sở hạ tầng hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng, quy mô vốn chủ càng lớn năng lực cung ứng và chất lượng dịch vụ sẽ được cải thiện tốt hơn. Vốn chủ là yếu tố đảm bảo lòng tin đối với khách hàng, là yếu tố quyết định thực hiện mục tiêu chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng.

Ngoài nguồn vốn chủ sở hữu, các CTTC nỗ lực huy động vốn để đáp ứng nhu cầu vốn của nội bộ tập đoàn và nền kinh tế. Không có lợi thế từ huy động vốn tiền gửi các CTTC có thể tiếp cận nguồn vốn trung dài hạn dưới phương thức huy động vốn vay, phát hành trái phiếu hoặc tiếp nhận nguồn vốn ủy thác...

*\* Quy trình nghiệp vụ tín dụng*

Một quy trình tín dụng bao gồm nhiều bước thực hiện từ phân tích nhu cầu, thẩm định, cấp tín dụng, kiểm tra, giám sát và thu hồi vốn. Sự phối hợp chặt chẽ, nhịp nhàng giữa các bộ phận thực hiện chu trình tín dụng sẽ giúp cho CTTC phát hiện kịp thời sai sót để có phương hướng giải quyết kịp thời giới hạn tổn thất, kiểm soát rủi ro trong hoạt động tín dụng. Quy trình tín dụng đảm bảo thực thi nguyên tắc tài trợ và dễ dàng thuận lợi và hiệu quả khi vận hành tạo điều kiện củng cố thương hiệu sản phẩm dịch vụ thu hút khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh của CTTC trên thị trường dịch vụ ngân hàng.

*\* Công nghệ thông tin*

Trong bối cảnh hiện nay, công nghệ thông tin ngày càng có vị trí quan trọng trong hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Công nghệ

thông tin là điều kiện tiên quyết đến sự phát triển ngành công nghiệp ngân hàng . Công nghệ thông tin đem lại lợi ích và sức mạnh cạnh tranh cho các CTTC. Công nghệ thông tin tác động trực tiếp đến quá trình hiện đại hóa hoạt động cung ứng dịch vụ, phát triển kênh giao dịch hiện đại, xây dựng và kiểm soát hệ thống thông tin quản trị và thông tin giao dịch, giảm chi phí hoạt động và nâng cao hiệu quả hoạt động và kiểm soát rủi ro.

*\* Chất lượng nguồn nhân lực*

Mọi hoạt động sản xuất kinh doanh đều phải hội tụ những yếu tố cơ bản: vốn, khoa học công nghệ cả con người. Trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC con người là nhân tố quyết định sự thành công của chiến lược kinh doanh và chính sách tín dụng. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực bao gồm trình độ nghiệp vụ, lòng yêu nghề, sự nhiệt tình và đạo đức nghề nghiệp. Trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ ngân hàng, rủi ro có tính chất tiềm tàng tạo ra tổn thất không lường trước về quy mô và thời gian địa điểm. Nếu vi phạm chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp đặt CTTC vào tình thế rủi ro cao, gây hậu quả nghiêm trọng và tác động tiêu cực tới hoạt động của công ty trong thời gian lâu dài. Để có nguồn nhân lực có chất lượng các CTTC có những chính sách cụ thể đảm bảo thu nhập, thưởng, hỗ trợ đào tạo và tạo môi trường làm việc lành mạnh có nhiều cơ hội thăng tiến, gắn bó lợi ích của từng nhân viên với lợi ích chung của ngân hàng để thu hút nguồn nhân lực có chất lượng.

*\* Quản trị rủi ro trong hoạt động tín dụng*

Rủi ro tín dụng là khả năng xảy ra biến cố khách hàng không hoàn trả đúng hạn, không hoàn trả lãi và gốc của khoản tín dụng cho ngân hàng. Rủi ro tín dụng xảy ra, nguy cơ mất vốn rất lớn và tác động nghiêm trọng đến năng lực thanh khoản của CTTC. Để quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng, CTTC nhất thiết thực hiện ước lượng rủi ro tín dụng trong hoạt động tài trợ của mình, kiểm soát rủi ro và xử lý khoản tín dụng có vấn đề và thực thi giải pháp phòng ngừa rủi ro tín dụng. Chất lượng công tác kiểm soát và phòng ngừa rủi ro có ý nghĩa quyết định đến chất lượng hoạt động tín dụng và sự phát triển dịch vụ tín dụng.

#### 2.3.4.2. Các nhân tố thuộc về tập đoàn kinh tế

Đối với các CTTC trực thuộc tổng công ty mẹ/ tập đoàn, các yếu tố thuộc công ty mẹ/ tập đoàn cũng có các tác động nhất định đến phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC.

##### *\* Mô hình TĐKT*

Đặc điểm hoạt động của các TĐKT khác nhau tại các quốc gia phụ thuộc vào mô hình TĐKT. CTTC thuộc TĐKT đóng vai trò công ty mẹ hay chỉ là một công ty thành viên phụ thuộc vào đặc thù của TĐKT. Đối với các TĐKT chuyên môn hóa trong những ngành hẹp thì CTTC và công ty con khác cùng một ngành, khai thác lợi thế chuyên môn, phối hợp chặt chẽ với nhau trong kinh doanh; như vậy sự phát triển dịch vụ của các CTTC trên cơ sở khai thác tính đặc thù của CTTC trong phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Đối với TĐKT kinh doanh đa ngành thì CTTC có vai trò hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh chính của TĐKT thông qua gói dịch vụ tài trợ doanh nghiệp và hỗ trợ bán hàng.

##### *\* Hình thức sở hữu của TĐKT*

Đa số các TĐKT trên thế giới hiện nay có nguồn gốc là doanh nghiệp thuộc sở hữu cá nhân. Hiện nay hình thức sở hữu của TĐKT bao gồm sở hữu nhà nước và sở hữu tư nhân. Quy mô vốn của CTTC quyết định quy mô hoạt động. Quá trình mở rộng quy mô của các TĐKT đồng thời cũng là quá trình thay đổi cơ cấu vốn sở hữu. Nếu TĐKT theo mô hình sở hữu tư nhân thì khả năng huy động tăng vốn chủ sở hữu cho CTTC thông qua thị trường tài chính có nhiều ưu điểm và hạn chế được rủi ro. Đối với hình thức sở hữu nhà nước, việc tăng vốn chủ cho CTTC phụ thuộc vào nguồn vốn từ NSNN hỗ trợ tài chính cho TĐKT và quy định pháp lý về hoạt động của TĐKT, quan điểm của TĐKT về vai trò của CTTC đối với tập đoàn.

##### *\* Cơ chế quản lý tài chính của TĐKT*

Cơ chế quản lý tài chính ở các TĐKT là cách thức tổ chức và điều hành hoạt động tài chính trong TĐKT. Cơ chế quản lý tài chính của TĐKT bao gồm cơ chế huy động vốn, cơ chế quản lý, sử dụng tài sản, cơ chế kiểm soát tài chính của công ty mẹ với các công ty thành viên... Cơ chế huy động vốn của tập đoàn quyết định

vai trò của CTTC thuộc TĐKT trong điều hòa vốn trong nội bộ TĐKT và cung ứng dịch vụ tín dụng cho các công ty thành viên trong TĐKT và quyết định đến khả năng huy động vốn nhân rồi trong xã hội đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng.

#### 2.3.4.3. Các nhân tố thuộc về khách hàng vay vốn

Khách hàng vay vốn của CTTC bao gồm cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức. Đối với các khách hàng khác nhau có nhu cầu về sản phẩm dịch vụ tín dụng khác nhau. Tuy nhiên những biến cố từ phía khách hàng tạo ra rủi ro và tổn thất cho CTTC. Những biến cố từ phía khách hàng bao gồm:

- Rủi ro đạo đức: Được đánh giá trên năng lực pháp lý và độ tín nhiệm của khách hàng. Đây là cơ sở đánh giá xác suất xảy ra rủi ro đạo đức. Năng lực pháp lý là sự thỏa mãn quy định về năng lực chuẩn hóa theo quy định pháp lý mà người vay cần phải có. Độ tín nhiệm là yếu tố khó lượng hóa, được thể hiện thông qua đánh giá sự nghiêm chỉnh thực thi, và thực thi đầy đủ quy định trách nhiệm của người đi vay trong hợp đồng tín dụng. Mức tín nhiệm được đánh giá thông qua hồ sơ giao dịch trong quá khứ và tình hình thực tế của người vay.

- Những biến cố thị trường, biến cố kinh tế xã hội dẫn đến suy giảm năng lực tài chính và suy giảm nguồn trả nợ. Nguồn trả nợ đối với khoản tín dụng của CTTC bao gồm từ nguồn lợi nhuận và khấu hao đối với hoạt động tín dụng doanh nghiệp và là một phần thu nhập thường xuyên đối với tín dụng cá nhân. Khi rủi ro thị trường xảy ra dẫn đến sự suy giảm nguồn trả nợ và sẽ phát sinh nợ xấu.

- Thông tin khách hàng không đầy đủ có sai lệch và không được cập nhật và bổ sung thường xuyên. Sản phẩm dịch vụ tín dụng có tính vô hình do đó khách hàng không nhìn thấy, khó nắm giữ và khó khăn đánh giá chất lượng trước và trong khi ra quyết định mua. Do đó khách hàng căn cứ vào thương hiệu và sự giới thiệu của người đã sử dụng dịch vụ của CTTC để ra quyết định. Thông tin về khách hàng, nhu cầu khách hàng và đưa thông tin về sản phẩm dịch vụ một cách chính xác và đầy đủ sẽ thu hút khách hàng. Do đó CTTC cần đổi mới phương thức tiếp xúc khách hàng nhằm tạo ra mối quan hệ gần gũi dễ dàng, thuận tiện khi khách hàng sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC.

Khách hàng là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động tín dụng của các CTTC. Lợi ích của khách hàng và lợi ích của CTTC có mối quan hệ tương tác. Vì vậy các CTTC cần tăng cường thiết lập mối quan hệ bền vững lâu dài với khách hàng hướng tới sự phát triển bền vững.

#### 2.3.4.4. Các nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh

##### *\*Môi trường kinh tế, chính trị, pháp luật*

Môi trường kinh tế là yếu tố mang tính tổng thể tác động tới mọi hoạt động sản xuất kinh doanh nói chung và lĩnh vực ngân hàng nói riêng. Môi trường kinh tế bao gồm: trình độ phát triển kinh tế, sự ổn định kinh tế, thu nhập quốc dân, thu nhập bình quân đầu người, chính sách kinh tế của nhà nước... là những yếu tố tác động mạnh đến nhu cầu vốn của nền kinh tế - tác động gián tiếp tới sự phát triển dịch vụ tín dụng của TCTD nói chung và CTTC nói riêng.

Sự thay đổi yếu tố môi trường kinh tế có thể tác động tích cực, tạo cơ hội và động lực thúc đẩy sự phát triển của CTTC hoặc tác động tiêu cực tạo thách thức và rào cản đòi hỏi CTTC phải điều chỉnh để tồn tại và phát triển.

Tình hình kinh tế thế giới có tác động không nhỏ đến hoạt động của CTTC. Trào lưu tăng trưởng hay suy thoái kinh tế tạo biến động trái chiều của dòng vốn quốc tế sẽ tác động theo xu hướng tích cực và tiêu cực hoạt động của CTTC, sự phát triển danh mục dịch vụ tín dụng.

Môi trường văn hóa xã hội thể hiện tập quán, tâm lý dân chúng, bản sắc dân tộc. Môi trường văn hóa có tác động tới hoạt động chi tiêu, tiết kiệm và hoạt động đầu tư và ảnh hưởng tới sự phát triển thị trường dịch vụ tài chính nói chung và thị trường tín dụng nói riêng. Tâm lý và bản sắc văn hóa vùng miền có mối quan hệ tương tác với nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính. Nghiên cứu mối quan hệ giữa các yếu tố văn hóa xã hội và sự phát triển dịch vụ tín dụng là hoạt động nghiên cứu hành vi của các chủ thể trong hoạt động tiêu dùng, đầu tư và nhu cầu vốn. Do đó, để phát triển dịch vụ tín dụng, CTTC cần quan tâm đến tính đặc thù về văn hóa, xã hội của địa phương nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Tất cả các hoạt động của các chủ thể trong xã hội đều chịu sự điều chỉnh bởi hệ thống luật pháp. Hoạt động cung ứng dịch vụ tài chính của các TCTD có tính chất đặc thù về tính sinh lợi và rủi ro, trong đó rủi ro gây ra tổn thất khó kiểm soát và tạo ra sự đổ vỡ hệ thống tài chính. Do đó, đối với lĩnh vực dịch vụ tài chính các TCTD chịu sự kiểm soát chặt chẽ của hệ thống luật pháp và cơ quan quản lý.

“Ở Mỹ cũng như hầu hết các quốc gia khác, hoạt động ngân hàng luôn đặt dưới một hệ thống quy định chặt chẽ do các cơ quan nhà nước liên bang và tiểu bang thực hiện nhằm kiểm soát hoạt động ngân hàng, kiểm soát việc cung cấp dịch vụ ngân hàng, chất lượng cho vay, tình trạng vốn chủ sở hữu và cả cách thức ngân hàng phát triển, mở rộng hoạt động với mục đích cuối cùng là nâng cao chất lượng phục vụ cộng đồng”.

(Peter Rose, 2004)

Môi trường pháp lý tạo ra cho CTTC những cơ hội và khó khăn thách thức. Để đạt được mục tiêu kinh tế vĩ mô thay đổi theo từng giai đoạn chính sách tài chính tiền tệ quốc gia sẽ được điều chỉnh theo hướng thu hẹp hoặc mở rộng, kích thích sự phát triển dịch vụ tín dụng.

Hệ thống văn bản pháp luật được hệ thống hóa, đầy đủ đồng bộ sẽ là hành lang pháp lý vững chắc cho hoạt động tín dụng phát triển. Ngược lại, một môi trường pháp lý còn nhiều bất cập thiếu đồng bộ và nhất quán sẽ là rào cản sự phát triển thị trường dịch vụ tài chính nói chung và sự phát triển dịch vụ tín dụng tại CTTC nói riêng.

*\*Đối thủ cạnh tranh*

Xu hướng hội nhập kinh tế thúc đẩy xu thế tự do hóa dịch vụ tài chính. Cạnh tranh trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng ngày càng gay gắt với sự tham gia nhiều định chế tài chính trong đó NHTM nước ngoài là đối thủ có lợi thế về năng lực cung ứng dịch vụ và kinh nghiệm. CTTC vừa phải cạnh tranh với các định chế trong nước vừa phải cạnh tranh với định chế nước ngoài. Như vậy, CTTC phải lựa chọn phương án phát triển để tồn tại hay rút lui khỏi thị trường. Cạnh tranh là động lực thúc đẩy CTTC cải tổ, tái cấu trúc nhằm đa dạng hóa dịch vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ và kiểm soát rủi ro.



## **2.4 KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA MỘT SỐ CÔNG TY TÀI CHÍNH TRÊN THẾ GIỚI VÀ BÀI HỌC RÚT RA CHO CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM**

### ***2.4.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC trên thế giới***

#### ***2.4.1.1. Về các loại hình dịch vụ tín dụng***

##### ***\* Công ty tài chính IBM Credit thuộc tập đoàn kinh tế IBM***

Hầu hết các TĐKT của Hoa Kỳ đều có CTTC. Công ty tài chính IBM Credit thuộc tập đoàn kinh tế IBM được thành lập năm 1911 tại NewYork với tên ban đầu là Computing Tabulating Recording Company. Ngày nay IBM trở thành tập đoàn kinh tế hàng đầu thế giới hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin. IBM Credit tính đến cuối năm 2007 tổng doanh thu của IBM Credit là 4 tỉ dolar Mỹ, tổng giá trị tài sản đạt hơn 28 tỉ dolar Mỹ. Các dịch vụ tài chính IBM Credit cung cấp gồm tài trợ cho các giải pháp tổng thể về phần cứng và phần mềm, dịch vụ tư vấn , thương mại, tài trợ thương mại và đại lý phát hành chứng khoán... Đối tượng cung cấp dịch vụ là công ty mẹ IBM và các thành viên trong tập đoàn IBM, các nhà sản xuất, phân phối, bán lẻ, cung cấp công nghệ thông tin khác và người tiêu dùng. Doanh thu và lợi nhuận từ hoạt động cung cấp dịch vụ cho tập đoàn IBM chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu và lợi nhuận của IBM Credit. Nguồn vốn huy động của công ty chủ yếu từ hoạt động vay nợ công ty mẹ và các thành viên trong tập đoàn và huy động vốn thông qua phát hành kỳ phiếu và trái phiếu trên thị trường tài chính

##### ***\* Công ty tài chính Siemens thuộc tập đoàn Siemens***

Công ty tài chính Siemens thuộc tập đoàn Siemens được thành lập năm 1847 tại Beclin. Tính đến cuối năm 2007, Siemens là tập đoàn đa quốc gia với hơn 100 công ty con trong đó công ty mẹ sở hữu trên 50% cổ phần với 448000 nhân viên hoạt động ở trên 190 nước trên thế giới. Lĩnh vực hoạt động chính là truyền thông và thông tin, tự động và điều khiển, điện công nghiệp, vận tải, y tế, thiết bị ánh sáng, tài chính và địa ốc.

Siemens có 6 CTTC- SFS do tập đoàn Siemens sở hữu 100% vốn cổ phần. Tính đến cuối năm 2007, SFS có tổng doanh thu đạt 1041 triệu EUR; lợi nhuận

trước thuế đạt 329 triệu EUR, tổng tài sản đạt 8,9 tỷ EUR. SFS hoạt động trên 30 nước, cung cấp các giải pháp tài chính tài trợ bán, đầu tư và các dịch vụ quản lý ngân quỹ và bảo hiểm. SFS là một trong ba nhà cung cấp hàng đầu của châu Âu về các giải pháp tài trợ mua thiết bị. Ngoài thành viên của tập đoàn, khách hàng của SFS là các công ty chuyên cung cấp sản phẩm, dịch vụ trên toàn cầu và các cơ quan tổ chức nhà nước. Các dịch vụ chính của SFS là trợ giúp trên diện rộng các khách hàng, chú trọng vào các lĩnh vực truyền thông, thông tin, chăm sóc sức khỏe, vận tải, năng lượng và các dự án công nghiệp, cho thuê thiết bị, quản lý và mua các khoản nợ, tài trợ xuất khẩu và các dự án, quản lý vốn cổ phần, đầu tư và dịch vụ quản lý vốn...

**\* CTTC trong tập đoàn Samsung**

CTTC trong tập đoàn Samsung được thành lập vào năm 1938 tại Hàn Quốc. Các Công ty cung cấp dịch vụ tài chính trong tập đoàn Samsung: Công ty bảo hiểm nhân thọ (Samsung life Insurance), công ty bảo hiểm hỏa hoạn và hàng hải (Samsung Fire & Marine Insurance), Công ty vốn (Samsung Capital), Công ty quản lý đầu tư tín thác (Samsung Investment Trust Management) và công ty đầu tư mạo hiểm (Samsung Venture Investment). Hàng năm các định chế tài chính này đóng góp trên 20 % tổng doanh thu cho tập đoàn. Hiện nay Samsung có kế hoạch hợp nhất các công ty trung gian tài chính thành CTTC Samsung. Các dịch vụ chủ yếu của công ty bao gồm các dịch vụ bảo hiểm, quản lý và phát hành thẻ tín dụng, cho vay trả góp, cho vay tiêu dùng, Chiết khấu giấy tờ có giá, kinh doanh chứng khoán, mua bán nợ, quản lý tài sản quản lý và kinh doanh bất động sản, đầu tư mạo hiểm vào lĩnh vực kinh doanh mới.

**2.4.1.2 Về rủi ro tài chính và rủi ro kinh doanh trong hoạt động tín dụng của các CTTC**

Công ty tài chính là một tổ chức tín dụng cung ứng một số dịch vụ ngân hàng do đó hoạt động tín dụng của công ty phải đối mặt với rất nhiều rủi ro.

Rủi ro tín dụng là khả năng mà người vay hay bên thuê không thực hiện thanh toán theo cam kết trong hợp đồng tín dụng. Nguyên nhân chính rủi ro tín dụng của các CTTC đó là vấn đề kiểm soát tín dụng, giám sát tín dụng khách hàng.

CTTC trong TĐKT thường ưu tiên tài trợ cho các công ty con trong TĐKT do đó hoạt động tín dụng tập trung vào một số đối tượng khách hàng, một lĩnh vực. Rủi ro tín dụng phát sinh khi rủi ro kinh doanh và rủi ro thị trường tác động tới hoạt động kinh doanh của nhóm khách hàng tập trung dẫn đến mất khả năng thanh toán nợ vay. Công ty mẹ sẽ phải cân nhắc việc tài trợ cho công ty con hay để công ty tài chính gánh chịu hậu quả. Công ty mẹ không tài trợ cho nghĩa vụ tài chính của công ty con với CTTC dẫn đến sự sụp đổ của CTTC. Rủi ro tín dụng của các CTTC trong TĐKT có tính đặc thù bắt nguồn từ rủi ro không thực hiện được nghĩa vụ tài chính trong nội bộ tập đoàn.

Rủi ro tín dụng bắt nguồn từ rủi ro về tài sản thế chấp. Khu vực Đông Nam Á các khoản tín dụng đều được thế chấp bằng tài sản cụ thể. Dưới góc độ lý thuyết, tín dụng có thể chấp rủi ro dự tính thấp hơn, nếu người vay không có khả năng hoàn trả được nợ thì CTTC có thể phát mại tài sản thế chấp để xử lý nợ xấu. Quan điểm này sẽ phát sinh vấn đề khi người cho vay- CTTC dựa vào tài sản đảm bảo thay vì phân tích khả năng thanh toán nợ vay của con nợ từ dự án. Theo quan điểm của các định chế tài chính khu vực Tây Âu và Mỹ, hướng phân tích rủi ro tín dụng được tiếp cận theo hướng phân tích khả năng thanh toán của con nợ chứ không dựa vào tài sản thế chấp. Sự khác biệt về văn hóa giữa các khu vực, giữa các quốc gia đã dẫn đến sự khác biệt trong việc đánh giá chỉ tiêu định tính về tiêu chuẩn tín dụng của khách hàng như uy tín, thương hiệu, lịch sử giao dịch với TCTD... Nguyên nhân sai lệch đánh giá uy tín, niềm tin... không phải là nguyên nhân chính, tác động trực tiếp đến sự đổ vỡ TCTD và sự phá sản của các CTTC.

Sự mất cân đối giữa tài sản và nguồn vốn, đây là rủi ro mà các CTTC ở Thái Lan đã không kiểm soát được và dẫn đến đổ vỡ hàng loạt các CTTC. Mất cân đối tài sản và nguồn vốn theo lãi suất và kỳ hạn, độ lệch về quy mô dẫn đến rủi ro lãi suất và rủi ro hối đoái.

Rủi ro leasing là những rủi ro mà CTTC đối mặt khi thực hiện hoạt động cho thuê tài chính. Rủi ro leasing phát sinh khi giá trị tín dụng và giá trị còn lại của tài sản phát sinh chênh lệch. Người cho thuê phải nhận lại tài sản thuê khi người đi

thuê không thực hiện thanh toán, người cho thuê- CTTC đối mặt với rủi ro khi tài sản giảm sút giá trị sử dụng và giá trị của chúng tiến dần về không.

Rủi ro vỡ nợ: khi các CTTC không trả được các khoản vay ngân hàng hoặc không thanh toán cho các trái chủ khi đáo hạn dẫn đến hậu quả nghiêm trọng đối với hệ thống tài chính. Từ kinh nghiệm của Thái lan, Hàn Quốc và Indonexia tình trạng mất khả năng thanh toán của các CTTC đối với các khoản vay nợ nước ngoài gây nên hậu quả nghiêm trọng cho nền kinh tế.

#### *2.4.1.3 .Về quản lý nhà nước đối với sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC*

Hệ thống tổ chức tài chính phi ngân hàng với chức năng trung gian tài chính thực hiện nghiệp vụ trung gian tiền tệ, nghiệp vụ thanh toán và chi trả bao gồm: các CTTC tổng hợp, ngân hàng tiết kiệm tương hỗ, các tổ chức tín dụng hợp tác và các CTTC cho vay chuyên biệt (Credit specialized financial companies), các công ty cho thuê (leasing companies) các công ty tài trợ trả góp (installment financing business) và các công ty đầu tư mạo hiểm (venture capital companies). CTTC tại Hoa Kỳ huy động vốn chủ yếu bằng cách phát hành cổ phiếu và trái phiếu, sử dụng nguồn vốn huy động để cho vay tiêu dùng, tài trợ thương mại, cho thuê kinh doanh. Tại Hoa Kỳ có ba loại hình CTTC là CTTC tiêu dùng, CTTC kinh doanh và CTTC bán hàng. Tại Hàn Quốc, trừ các ngân hàng tiết kiệm tương hỗ được huy động tiền gửi tiết kiệm, công ty thẻ tín dụng thực hiện nghiệp vụ thanh toán các định chế tài chính phi ngân hàng không được nhận tiền gửi dân cư, không được thực hiện nghiệp vụ thanh toán. CTTC huy động vốn từ các nguồn: đi vay tổ chức tài chính khác, phát hành trái phiếu hoặc thương phiếu, bán hoặc chuyển nhượng cổ phần, trái phiếu đang nắm giữ trong đó các CTTC chuyên biệt được phép phát hành trái phiếu công ty gấp 10 lần so với vốn chủ sở hữu; các tổ chức cũng chỉ được phát hành gấp 4 lần so với vốn chủ sở hữu. Với sự ra đời của luật CTTC cho vay chuyên biệt vào tháng 1 năm 1998 từ hợp nhất ba luật riêng biệt quy định cho từng lĩnh vực kinh doanh: Luật công ty thẻ tín dụng ban hành năm 1987 quy định cho lĩnh vực thẻ tín dụng và tài trợ trả góp; luật công ty cho thuê tài chính ban hành năm 1973 quy định hoạt động cho thuê; Luật hỗ trợ tài chính đối với quỹ đầu tư mạo hiểm ban hành 1986;

Các hạn chế đối với việc tham gia vào các hoạt động kinh doanh của từng loại hình công ty được dỡ bỏ, cho phép các công ty có thể phát triển hoạt động kinh doanh khi thỏa mãn điều kiện về vốn chủ sở hữu. Một công ty cho thuê tài chính có thể thực hiện nghiệp vụ cho vay và hoạt động bao thanh toán với điều kiện có vốn chủ sở hữu 20 triệu USD, có nhân sự đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ; đối với CTTC cho vay chuyên biệt hoạt động dưới hai loại hình kinh doanh thì yêu cầu về vốn là trên 20 tỷ won tương đương 20 triệu USD, nếu hoạt động trên 3 loại hình kinh doanh trở lên thì yêu cầu về vốn là trên 40 tỷ won tương đương 40 triệu USD. Các CTTC ở Thái Lan được tổ chức theo mô hình công ty trách nhiệm hữu hạn, được Bộ Tài chính cấp phép. Các CTTC thực hiện các hoạt động tương tự như công ty đầu tư, phát hành công cụ nợ hoặc vay từ các TCTD. Các CTTC có thể xin phép Bộ tài chính để thành lập thêm chi nhánh hoặc thực hiện nghiệp vụ kinh doanh chứng khoán nhưng không được nắm giữ cổ phần của CTTC khác. Các CTTC được nhận tiền gửi, được thực hiện các giao dịch ngoại hối. Chương trình cải cách tài chính đầu thập kỷ 90 đã mang lại những lợi ích to lớn đối với CTTC. Việc nới lỏng quản lý lãi suất, xóa bỏ lãi suất trần và tự do hóa đã thúc đẩy sự phát triển của TCTD, CTTC được thực hiện hoạt động cho thuê tài chính, hoạt động đại lý bán trái phiếu Chính phủ và tư vấn phát hành cho các tổ chức phát hành. Trước năm 1997, Thái Lan có 91 CTTC đến nay có 33 CTTC.

Ở Singapore hoạt động của các CTTC chịu sự điều chỉnh của Luật CTTC. Theo quy định, CTTC có mức vốn pháp định là 500000 SGD. Đến cuối năm 2007, Singapore có 32 CTTC đang hoạt động. Nguồn vốn chủ yếu của các CTTC là các khoản tiền gửi có kỳ hạn được các CTTC sử dụng tài trợ hoạt động tín dụng tiêu dùng hoạt tài trợ đầu tư bất động sản. Để đảm bảo an toàn cho hoạt động cho hoạt động kinh doanh CTTC không được nhận tiền gửi không kỳ hạn, không được kinh doanh ngoại hối, không được cho khách hàng vay quá 30% vốn tự có; trường hợp được phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền cũng không được cho vay vượt quá 100% vốn tự có; không được thực hiện tài trợ các khoản vay vượt 50% tổng dư nợ; không được cung ứng dịch vụ tín dụng ứng trước không có bảo đảm; không được cho vay

không bảo đảm với dư nợ quá 10% vốn cổ phần thực góp và các quỹ dự trữ của CTTC hoặc vượt quá 5000 SGD đối với thành viên hội đồng quản trị của CTTC... Đầu tư cũng là một hoạt động quan trọng của CTTC nhưng các CTTC cũng bị nhiều quy định hạn chế như: không được mua hoặc nắm giữ phần vốn cổ phần của bất kỳ doanh nghiệp nào vượt quá 24% vốn cổ phần thực góp và quỹ dự trữ của CTTC, trường hợp được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cho phép cũng không được vượt quá 50%; không được mua bất động sản quá 25% vốn cổ phần thực góp và các quỹ dự trữ của CTTC.

#### **2.4.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Việt Nam**

##### **2.4.2.1 Bài học rút ra cho các CTTC Việt Nam**

Qua nghiên cứu kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số CTTC trên thế giới, để phát triển dịch vụ tín dụng, các CTTC ở Việt Nam có thể tham khảo, vận dụng một số bài học kinh nghiệm sau đây:

*Một là*, CTTC là định chế tài chính trung gian mà năng lực tài chính phụ thuộc vào đặc thù sở hữu. Việc đa dạng hóa dịch vụ cung ứng khi không đảm bảo bởi năng lực tài chính sẽ phát sinh rủi ro tiềm ẩn. Để kiểm soát rủi ro trong hoạt động, CTTC cần thực hiện kiểm soát hoạt động cung ứng bằng quy định về mức vốn pháp định cho từng loại hình dịch vụ, giới hạn tín dụng bằng mức cho vay tối đa cho một khách hàng hoặc một nhóm khách hàng.

*Hai là*, mô hình phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC căn cứ vào loại hình CTTC để quy định danh mục dịch vụ cung ứng. Chính sách phát triển dịch vụ của CTTC nhằm chuyên môn hóa hoạt động cung ứng dịch vụ căn cứ vào tính đặc thù và khai thác lợi thế so sánh.

*Ba là*, căn cứ vào đặc thù loại hình CTTC mà thiết lập kênh phân phối cho hiệu quả. Đối với CTTC tài trợ mua hàng việc thiết lập mạng lưới đại lý là yếu tố quyết định sự phát triển dịch vụ. Tuy nhiên, hệ thống thông tin bất cân xứng dẫn đến rủi ro tín dụng và công ty bỏ qua nhu cầu tín dụng có năng lực thanh toán.

*Bốn là*, đối với mô hình CTTC thuộc TĐKT, ban đầu CTTC chỉ là thành viên đóng vai trò tổ chức cung ứng dịch vụ tài chính nhằm phục vụ lợi ích của

TĐKT trong đa dạng hóa danh mục đầu tư và phân tán rủi ro. Hiệu quả của mô hình CTTC sẽ tốt hơn khi CTTC vươn tới vai trò là công ty mẹ thực hiện đầu tư vào các công ty thành viên theo cơ chế góp vốn cổ phần hoặc tín dụng.

*Năm là*, kinh nghiệm của CTTC Hoa Kỳ, Singapore và Thái lan cho thấy đặc thù nguồn vốn của CTTC có tính trung dài hạn được huy động từ các khoản vay, phát hành trái phiếu, thương phiếu của CTTC để đáp ứng nhu cầu vay vốn tài trợ cho các mục đích trung dài hạn. Kinh nghiệm của Hàn Quốc cho thấy, các CTTC đảm bảo nguồn vốn của mình bằng mô hình tập đoàn tài chính, cung cấp dịch vụ bảo hiểm và trung gian đầu tư... Do đó, nguồn vốn của CTTC đảm bảo đáp ứng nhu cầu tài trợ và hạn chế tác động rủi ro kỳ hạn và rủi ro lãi suất.

#### *2.4.2.2. Bài học cho quản lý nhà nước với hoạt động dịch vụ tín dụng của công ty tài chính ở Việt Nam*

*Một là*, hoạt động kinh doanh của CTTC là loại hình kinh doanh có điều kiện. CTTC là TCTD thực hiện một số nghiệp vụ ngân hàng trong đó cung ứng dịch vụ tín dụng và đầu tư là hoạt động cốt lõi của CTTC. Để đảm bảo an toàn trong hoạt động, cần thiết học hỏi kinh nghiệm của Singapore khi xây dựng danh mục dịch vụ cung ứng và mức vốn pháp định tương ứng với từng dịch vụ. Thỏa mãn điều kiện vốn pháp định là yêu cầu đầu tiên và bắt buộc nhằm đảm bảo năng lực tài chính của CTTC chống đỡ rủi ro và đảm bảo quy mô và chất lượng hoạt động.

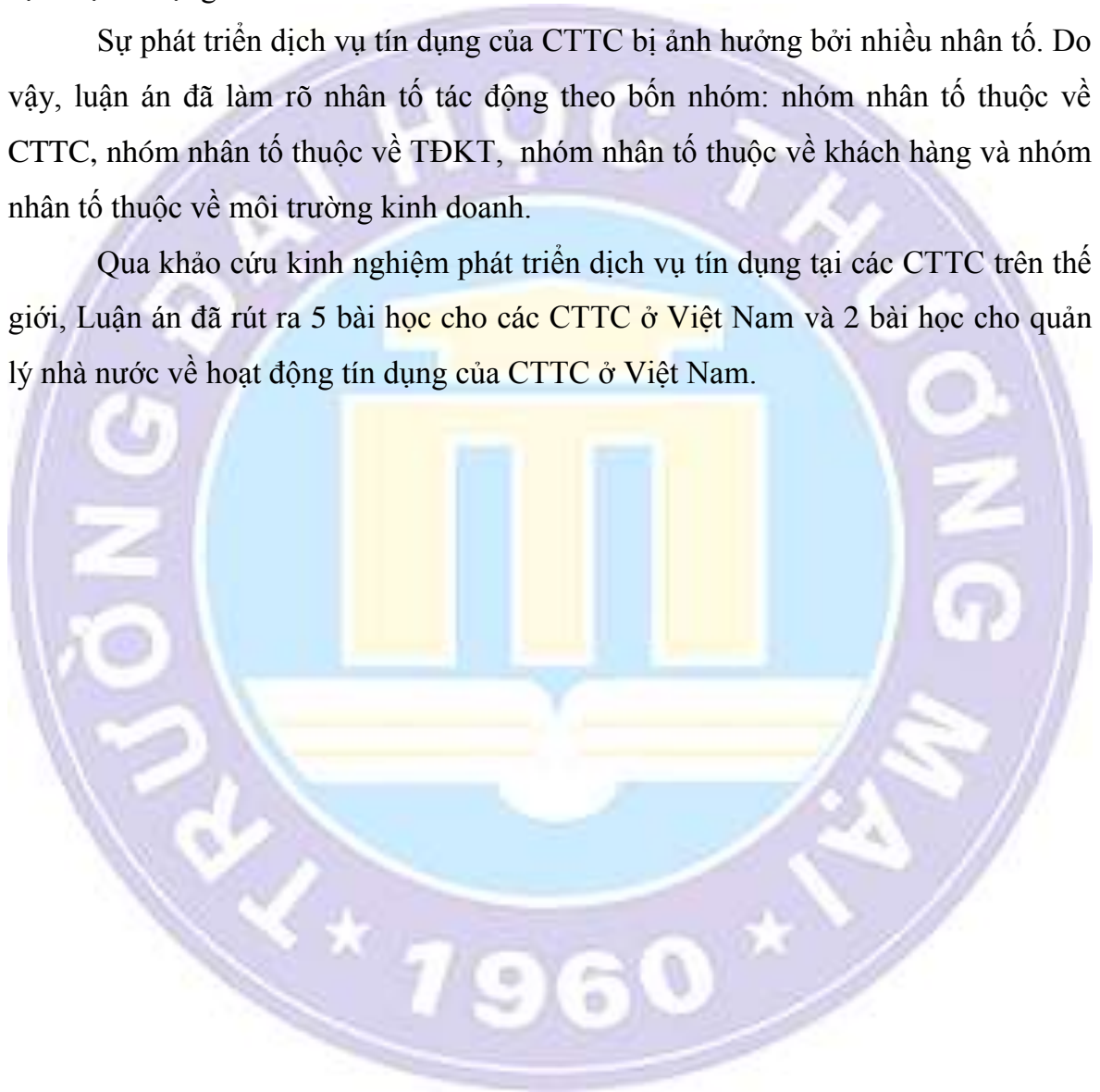
*Hai là*, cần thiết chuyên môn hóa trong cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC. Kinh nghiệm của Hoa Kỳ khi xây dựng 3 mô hình CTTC nhằm đáp ứng nhu cầu tài trợ của nhóm khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân. Hai nhóm khách hàng này có sự khác biệt về nhu cầu, quy mô và kỳ hạn của các khoản vay. Việc phân nhóm CTTC theo mô hình nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và kiểm soát rủi ro trong hoạt động của CTTC.

## **Tóm tắt chương 2**

Với mục tiêu nghiên cứu của đề tài, chương 2 luận án đã hoàn thành việc tổng kết và trình bày có hệ thống cơ sở lý luận về công ty tài chính và phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC.

Sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC bị ảnh hưởng bởi nhiều nhân tố. Do vậy, luận án đã làm rõ nhân tố tác động theo bốn nhóm: nhóm nhân tố thuộc về CTTC, nhóm nhân tố thuộc về TĐKT, nhóm nhân tố thuộc về khách hàng và nhóm nhân tố thuộc về môi trường kinh doanh.

Qua khảo cứu kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng tại các CTTC trên thế giới, Luận án đã rút ra 5 bài học cho các CTTC ở Việt Nam và 2 bài học cho quản lý nhà nước về hoạt động tín dụng của CTTC ở Việt Nam.





## CHƯƠNG 3

### THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM

#### 3.1. TỔNG QUAN VỀ CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH VÀ MỘT SỐ DỊCH VỤ CHÍNH CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM

##### 3.1.1. Sự hình thành CTTC ở Việt Nam

Yêu cầu của nền kinh tế thị trường và xu hướng hội nhập kinh tế thế giới đã đặt ra những thách thức với doanh nghiệp Việt Nam. Để tồn tại và phát triển, các doanh nghiệp phải thay đổi cách thức quản lý, mở rộng quy mô và đa dạng hóa hoạt động. Quá trình tích tụ và tập trung vốn của doanh nghiệp Việt Nam đã hình thành và phát triển trên cơ sở gắn kết kinh tế của các doanh nghiệp đa ngành đa lĩnh vực. Sự hình thành mô hình tổng công ty là tiền đề mô hình tập đoàn kinh tế sau này là xu hướng tất yếu của sự phát triển nền kinh tế Việt Nam.

Với chủ trương cải cách doanh nghiệp nhà nước và thí điểm thành lập các tập đoàn kinh doanh. Với quyết định 90, 91/Ttg của Thủ tướng chính phủ ngày 07/04/1994 các doanh nghiệp được liên kết sáp nhập theo hướng cùng ngành nghề và lĩnh vực. Đây là dạng thí điểm thành lập tập đoàn kinh tế. Để đáp ứng nhu cầu vốn của tổng công ty và công ty thành viên một số tổng công ty đã thành lập công ty tài chính trực thuộc và hoạt động bị giới hạn theo Luật Doanh nghiệp và Luật các tổ chức tín dụng 1997.

Cho tới thời điểm 31/12/2013, ở Việt Nam có 17 công ty tài chính trong đó 06 CTTC thuộc tập đoàn kinh tế nhà nước.

**Bảng 3.1 Số lượng CTTC ở Việt Nam giai đoạn 1998 đến 2013**

Năm	1998	2000	2006	2007	2008	2010	2013
Số lượng CTTC	2	4	5	7	14	18	17
Số lượng CTTC thuộc TĐKT	2	4	4	6	7	7	6

*Nguồn: NHNNVN*

Theo các quy định hiện hành, CTTC là một định chế tài chính trung gian được phép thực hiện một số hoạt động ngân hàng và không được huy động tiền gửi của dân cư. Phạm vi hoạt động của CTTC rất hạn chế. Theo Luật TCTD 2010, CTTC được thực hiện một hoặc một số hoạt động ngân hàng sau:

- Nhận tiền gửi của tổ chức;
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn của tổ chức;
- Vay vốn của TCTD, tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài theo quy định của pháp luật; vay NHNN dưới hình thức tái cấp vốn theo quy định của luật NHNN Việt Nam;
- Cho vay, bao gồm cả cho vay trả góp, cho vay tiêu dùng;
- Bảo lãnh ngân hàng;
- Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyên nhượng, các giấy tờ có giá khác;
- Phát hành thẻ tín dụng, bao thanh toán, cho thuê tài chính và các hình thức cấp tín dụng khác sau khi NHNN chấp nhận.

### **3.1.2. Mô hình tổ chức quản lý của CTTC ở Việt Nam**

#### **3.1.2.1. Mô hình tổ chức CTTC độc lập**

CTTC theo mô hình CTTC độc lập được tổ chức theo hai khối: khối kinh doanh và khối hỗ trợ và quản trị.

Khối kinh doanh bao gồm:

- Phòng kinh doanh: có chức năng triển khai cung ứng dịch vụ tới khách hàng theo hai khối: dịch vụ khách hàng doanh nghiệp và khối dịch vụ khách hàng cá nhân; thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu, phát triển thị trường, chăm sóc khách hàng.
- Phòng nguồn vốn: có chức năng nhiệm vụ kiểm soát, cân đối dòng tiền trong toàn CTTC; khai thác và huy động nguồn vốn nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho hoạt động của CTTC; thực hiện hoạt động kinh doanh vốn với các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước; thực hiện quản lý hệ thống về dòng tiền.

Khối Hỗ trợ và quản trị bao gồm:

- Phòng thẩm định độc lập và giám sát rủi ro có chức năng thẩm định độc lập các hồ sơ và phương án kinh doanh, định giá tài sản liên quan nhằm tham mưu cho Ban tổng giám đốc ra các quyết định tài trợ nhằm kiểm soát rủi ro

➤ Phòng kế toán có chức năng tham mưu, giúp việc cho ban tổng giám đốc trong công tác hạch toán, quản lý tài sản...

➤ Phòng hành chính quản trị có chức năng tham mưu, giúp việc cho Ban tổng giám đốc trong việc chỉ đạo, quản lý, điều hành hoạt động của công ty.

➤ Bộ phận công nghệ thông tin

### 3.1.2.2 Mô hình tổ chức CTTC thuộc TĐKT

CTTC thuộc tập đoàn kinh tế là công ty thành viên của tập đoàn, hoạt động theo luật các TCTD. Phần lớn các CTTC được tổ chức theo hai khối: khối các đơn vị quản lý và khối các đơn vị kinh doanh.

*Khối quản lý bao gồm:*

➤ Văn phòng có chức năng tham mưu, giúp việc cho HĐQT và Ban tổng giám đốc trong việc chỉ đạo, quản lý, điều hành hoạt động của CTTC.

➤ Phòng hành chính quản trị có chức năng tham mưu, giúp việc cho Ban tổng giám đốc trong việc chỉ đạo, quản lý, điều hành hoạt động của công ty.

➤ Phòng kế toán có chức năng tham mưu, giúp việc cho ban tổng giám đốc trong công tác hạch toán, quản lý tài sản...

➤ Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ có chức năng tham mưu giúp việc cho ban tổng giám đốc trong công tác kiểm tra, kiểm soát hoạt động quản lý, kinh doanh của CTTC.

➤ Phòng tổ chức nhân sự và lao động tiền lương có chức năng tham mưu trong công tác tổ chức phát triển nhân sự, bồi dưỡng phát triển mạng lưới, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực, chế độ chính sách đối với người lao động...

➤ Phòng thị trường có chức năng tham mưu, giúp việc cho Ban tổng giám đốc trong công tác quản trị thương hiệu, nghiên cứu, phát triển thị trường, chăm sóc khách hàng.

➤ Phòng kế hoạch có chức năng tham mưu trong công tác kế hoạch mua sắm trang thiết bị, tài sản và hoạt động xây dựng cơ bản.

➤ Phòng thẩm định độc lập có chức năng thẩm định độc lập các hồ sơ và phương án kinh doanh, định giá tài sản liên quan nhằm tham mưu cho Ban tổng giám đốc ra các quyết định tài trợ nhằm kiểm soát rủi ro.

➤ Ban quản lý rủi ro tín dụng và đầu tư có chức năng nghiên cứu tham mưu cho HĐQT, Ban Tổng giám đốc trong công tác quản lý hệ thống về công tác tín dụng, đầu tư và các hoạt động kinh doanh khác của CTTC.

➤ Trung tâm thông tin và công nghệ tin học.

➤ Trung tâm đào tạo có chức năng tham mưu giúp ban lãnh đạo xây dựng, tổ chức các chương trình đào tạo bồi dưỡng nâng các kỹ năng nghiệp vụ nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

*Khối kinh doanh bao gồm:*

➤ Ban đầu tư: có chức năng thực hiện triển khai các hoạt động đầu tư của CTTC. Ban đầu tư thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu, tổng hợp, phân tích thông tin để tham mưu cho ban lãnh đạo về định hướng đầu tư theo từng giai đoạn, thời kỳ trên cơ sở chiến lược phát triển chung của tập đoàn; tìm kiếm cơ hội đầu tư trong và ngoài ngành, lĩnh vực kinh doanh của tập đoàn; thực hiện đầu tư dự án, góp vốn cổ phần đầu tư trái phiếu và các loại giấy tờ có giá khác; thực hiện quản lý sau đầu tư đối với dự án CTTC đầu tư góp vốn; nhận ủy thác đầu tư của các tổ chức cá nhân trong và ngoài nước và triển khai các dịch vụ ủy thác đầu tư; thực hiện nghiệp vụ mua bán sát nhập doanh nghiệp; thực hiện tái cơ cấu sản phẩm đầu tư; quản lý danh mục đầu tư dự án, đầu tư doanh nghiệp và đầu tư giấy tờ có giá theo tỷ trọng danh mục được duyệt.

➤ Ban dịch vụ tài chính doanh nghiệp: Thực hiện triển khai các dịch vụ tư vấn về tài chính cho các tổ chức kinh tế trong nước và quốc tế. Ban dịch vụ tài chính doanh nghiệp có các nhiệm vụ: cung cấp các dịch vụ tư vấn liên quan đến hoạt động tài chính doanh nghiệp, tổ chức chuyển đổi, sát nhập, mua bán doanh nghiệp; tổ chức triển khai cung cấp các dịch vụ tài chính ủy thác và các dịch vụ liên quan khác bao gồm: nhận ủy thác vốn ngắn hạn, vốn đầu tư của tập đoàn, các đơn vị thành viên của TĐKT, các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế trong ngoài nước; Tư vấn phát hành trái phiếu, cổ phiếu của công ty thành viên; nghiên cứu thị trường và tiếp nhận nguồn vốn tiềm năng...

➤ Ban thu xếp vốn và tín dụng doanh nghiệp: thực hiện triển khai các dịch vụ thu xếp vốn, cấp tín dụng, bảo lãnh cho các tổ chức, doanh nghiệp, dự án trong và ngoài tập đoàn. Ban thu xếp vốn có nhiệm vụ tìm kiếm nhu cầu thu xếp vốn, cấp tín dụng cho các dự án trong và ngoài tập đoàn. Xây dựng và thực thi các phương án thu xếp vốn, cấp tín dụng cho các dự án; thực hiện cho vay doanh nghiệp; thực hiện cấp tín dụng dưới các hình thức khác như bảo lãnh, bao thanh toán, quản lý danh mục thu xếp vốn và tín dụng theo tỷ trọng được phê duyệt...

➤ Ban quản lý dòng tiền: thực hiện nhiệm vụ kiểm soát, cân đối dòng tiền trong toàn CTTC; khai thác và huy động nguồn vốn nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho hoạt động của CTTC; thực hiện hoạt động kinh doanh vốn với các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước; thực hiện quản lý hệ thống về dòng tiền.

### **3.1.3. Một số dịch vụ chính của công ty tài chính ở Việt Nam**

#### **3.1.3.1. Dịch vụ đối với khách hàng doanh nghiệp**

##### ➤ Nhận tiền gửi

Theo quy định của Luật các Tổ chức Tín dụng, CTTC được phép huy động tiền gửi của tổ chức nhưng không ràng buộc về kỳ hạn. CTTC huy động tiền gửi từ hai đối tượng: (i) tiền gửi của các TCTD và (ii) tiền gửi của khách hàng. Khoản tiền gửi của TCTD có tính chất linh hoạt về kỳ hạn và thông thường có thời hạn dưới 1 năm. Nhóm khách hàng tổ chức của CTTC bao gồm nhóm doanh nghiệp thành viên tập đoàn và TCT, các doanh nghiệp là nhà cung cấp cho các doanh nghiệp thành viên và các đại lý phân phối. Khách hàng doanh nghiệp dễ dàng được hưởng nhiều tiện ích từ dịch vụ tiền gửi: lãi suất thỏa thuận hấp dẫn và kỳ hạn linh hoạt; được đảm bảo tính an toàn và bảo mật và được đáp ứng nhu cầu vay vốn tại CTTC. Khách hàng được rút trước hạn đối với khoản tiền gửi theo quy định cụ thể trong hợp đồng tiền gửi, được quyền yêu cầu gia hạn hợp đồng trên cơ sở các điều kiện thỏa thuận.

##### ➤ Dịch vụ tín dụng

CTTC được phép cung ứng dịch vụ tín dụng dưới các hình thức: Cho vay doanh nghiệp, tín dụng tiêu dùng, tín dụng dự án, bao thanh toán và bảo lãnh. Theo

quy định trong Nghị định 39 ND-CP ngày 7/5/2014 việc cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC phụ thuộc vào loại hình CTTC. Đối với CTTC tổng hợp, CTTC được cung cấp đầy đủ các loại hình dịch vụ tín dụng, đối với CTTC chuyên ngành chỉ được phép cung ứng một dịch vụ tín dụng theo giấy phép hoạt động.

➤ Dịch vụ tài chính khác

- Cho vay đồng tài trợ và thu xếp vốn: Dịch vụ cho vay đồng tài trợ của CTTC thuộc TĐKT đem lại các giải pháp khả thi về vốn, phù hợp với nhu cầu của khách hàng và có tính cạnh tranh trên thị trường nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển doanh nghiệp

- Nhận quản lý vốn ủy thác: CTTC nhận quản lý vốn nhàn rỗi cho khách hàng trong một kỳ hạn nhất định, khách hàng được hưởng mức lãi suất theo thỏa thuận trên số dư vốn ủy thác và thời gian ủy thác tại CTTC

- Nhận ủy thác cho vay: CTTC nhận vốn từ chủ sở hữu vốn ủy thác là các tổ chức kinh tế hoặc các TCTD thông qua hợp đồng ủy thác cho vay, sau đó tiến hành cho vay đến các đối tượng khách hàng.

- Quản lý tài khoản thanh toán: CTTC không được cung cấp dịch vụ thanh toán và nhận tiền gửi không kỳ hạn. Để đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh doanh, CTTC ký kết hợp đồng đối tác với một hoặc một số NHTM trong dịch vụ thanh toán. CTTC cung cấp dịch vụ quản lý dòng tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng đối tác với các lợi ích gia tăng nhằm tiết kiệm chi phí, tối đa hóa lợi ích cho khách hàng trên số dư tiền gửi tài khoản.

- Tư vấn phát hành trái phiếu, tư vấn tài chính doanh nghiệp.

### 3.1.3.2. Dịch vụ đối với khách hàng cá nhân

Cho vay thế chấp tài sản: Đây là hình thức tín dụng cá nhân CTTC cung cấp được đảm bảo bằng tài sản thế chấp. Điều kiện cấp tín dụng của CTTC cho dịch vụ này là người vay phải có tài sản thế chấp là bất động sản hoặc người thứ ba bảo lãnh và chứng minh được nguồn trả nợ. Mức cho vay thông thường bằng 70% giá trị tài sản thế chấp. Nợ gốc và lãi được trả một lần hoặc nhiều lần theo khả năng và điều kiện cụ thể của khách hàng.

Cho vay không thế chấp cho mục đích tiêu dùng: Đây là hình thức tín dụng cá nhân CTTC tài trợ cho hoạt động tiêu dùng. Đối tượng cho vay tiêu dùng là người lao động có thu nhập thường xuyên bao gồm lương và các khoản thu nhập khác. Hoạt động cho vay tiêu dùng bao gồm cho vay mua ô tô, mua nhà trả góp, cho vay trả góp bằng lương.

### **3.2. THỰC TRẠNG TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM**

Tính đến thời điểm 31/12/2013, trên thị trường dịch vụ tài chính có sự góp mặt của 17 CTTC, trong đó có 6 CTTC thuộc tập đoàn kinh tế nhà nước. Sự đa dạng về hình thức sở hữu và loại hình CTTC đã tạo bức tranh sinh động thị trường dịch vụ tín dụng.

#### ***3.2.1. Thực trạng mô hình quản lý dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam***

Cũng như TCTD khác, hoạt động tín dụng của CTTC đối mặt với rủi ro và chịu áp lực cạnh tranh trong hoạt động cung ứng dịch vụ. Sự phát triển dịch vụ tín dụng đã góp phần cơ bản đối với thu nhập của CTTC và kích thích sự tăng trưởng. Nhằm nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng, các CTTC xây dựng mô hình quản lý dịch vụ tín dụng trong đó tập trung vào khâu quản trị rủi ro.

##### ***3.2.1.1. Tổ chức bộ máy quản trị rủi ro***

Theo mô hình này rủi ro được kiểm soát ở tất cả các khâu, các bộ phận trong chu trình hoạt động của CTTC, đầu mối là Ban quản trị rủi ro.

###### ***Hội đồng quản trị***

- Phê duyệt chính sách quản lý rủi ro tín dụng phù hợp với chiến lược phát triển dài hạn của CTTC

- Phê duyệt mức tăng trưởng dư nợ tín dụng, tỉ lệ nợ quá hạn tối đa được chấp nhận trong từng thời kỳ

- Phê duyệt cơ cấu, tỷ lệ, giới hạn, hạn mức của danh mục tín dụng từng thời kỳ

###### ***Ban Tổng giám đốc***

- Chỉ đạo xây dựng chính sách quản lý rủi ro tín dụng phù hợp với chiến lược phát triển dài hạn của CTTC

- Chỉ đạo xây dựng định hướng phát triển tín dụng, tỉ lệ nợ quá hạn tối đa trong từng thời kỳ, trình HĐQT phê duyệt

- Chỉ đạo triển khai thực hiện công tác quản lý rủi ro tín dụng và cơ cấu, tỉ lệ, giới hạn của danh mục tín dụng, tỉ lệ rủi ro đã được HĐQT phê duyệt

- Giám sát việc triển khai thực hiện chính sách, quy định về quản lý rủi ro tín dụng

- Đề xuất điều chỉnh các chính sách, quy định về quản lý rủi ro tín dụng cho phù hợp với tình hình hoạt động tín dụng của trong từng thời kỳ

#### *Hội đồng xử lý rủi ro*

Hội đồng xử lý rủi ro được thành lập và hoạt động theo quyết định của Hội đồng Quản trị, CTTC áp dụng hệ thống hội đồng xử lý rủi ro một cấp tập trung tại Hội sở chính với chức năng: Xem xét việc phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro tín dụng; xem xét báo cáo tình hình theo dõi, sao kê và thực hiện thu hồi nợ đối với các khoản nợ đã được xử lý rủi ro tín dụng; quyết định việc xử lý rủi ro tín dụng đối với khoản nợ thuộc nhóm 4 trở lên và phương án thu hồi đối với các khoản nợ đã được xử lý rủi ro; xử lý các vấn đề phát sinh đột xuất có nguy cơ ảnh hưởng đến khoản tín dụng.

#### *Ban quản trị rủi ro*

Ban quản trị rủi ro là đơn vị đầu mối tổ chức quản trị và tham mưu giúp việc cho Ban lãnh đạo CTTC trong công tác quản trị rủi ro, trong đó có phòng quản trị rủi ro tín dụng với các nhiệm vụ:

- Chủ trì nghiên cứu, xây dựng và hướng dẫn các chính sách, quy chế, quy định, quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ đối với hoạt động tín dụng tại CTTC

- Tham mưu cho Ban lãnh đạo CTTC trong việc ban hành các chính sách định hướng về quản trị rủi ro tín dụng

- Chủ trì đề xuất và xây dựng tỷ trọng, hạn mức tín dụng hàng năm tại CTTC

- Quản lý các tỷ lệ an toàn tín dụng theo yêu cầu của NHNN và ban lãnh đạo

- Chủ trì tổng hợp, phân tích, đánh giá tình hình hoạt động tín dụng trong toàn hệ thống, đề xuất các giải pháp phòng ngừa và hạn chế rủi ro trong hoạt động tín dụng

- Chủ trì xếp hạng tín dụng nội bộ khách hàng



*Các đơn vị cấp tín dụng*

- Tuân thủ cơ cấu, giới hạn, tỷ lệ, hạn mức của danh mục tín dụng đã được hội đồng quản trị phê duyệt.



**Hình 3.1: Mô hình bộ máy quản trị rủi ro**

- Nhận biết, đánh giá những rủi ro liên quan trong quá trình cấp tín dụng và đề xuất biện pháp, hành động xử lý kịp thời nhằm ngăn ngừa rủi ro hoặc hạn chế tối đa thiệt hại khi rủi ro xảy ra.

- Tham mưu, đề xuất các giải pháp cải tiến, sửa đổi quy trình tín dụng, quản lý rủi ro tín dụng.

*Các phòng ban tại Hội sở chính*

Tùy tình hình thực tế trong từng thời kỳ và trên cơ sở đề xuất của Tổng giám đốc, Hội đồng quản trị phê duyệt việc thành lập và quy định trách nhiệm thực hiện từng mảng việc cụ thể của công tác quản lý rủi ro tín dụng đối với các phòng ban tại Hội sở chính.

*Các phòng tại chi nhánh*

Căn cứ vào quy mô và tính chất hoạt động tín dụng tại từng chi nhánh, Tổng giám đốc giao nhiệm vụ thực hiện từng mảng công việc cụ thể của công tác quản lý rủi ro tín dụng cho phòng ban tại chi nhánh.

### 3.2.1.2. Quy định về giới hạn tín dụng cấp cho khách hàng

Giới hạn tín dụng của một khách hàng là tổng mức dư nợ tín dụng tối đa mà tổ chức tín dụng chấp nhận giao dịch đối với khách hàng đó trong một thời kỳ thường là một năm. Tổng mức dư nợ tín dụng đề cập trong giới hạn tín dụng bao gồm dư nợ cho vay, số dư bảo lãnh và phần L/C miễn ký quỹ, dư nợ cho vay chiết khấu, dư nợ cho vay thấu chi. Giới hạn tín dụng của một khách hàng và một nhóm khách hàng liên quan hiện CTTC đang áp dụng theo đúng quy định tại quyết định số 457/ 2005/QĐ-NHNN ngày 19/4/2005, quyết định số 03/2007/QĐ-NHNN ngày 19/01/2007, quyết định 34/2008/QĐ-NHNN ngày 05/12/2008, thông tư 13/2010-NHNN, Luật TCTD 2010...

### 3.2.1.3. Quy định về đối tượng khách hàng và ngành nghề

Đối với CTTC độc lập, công ty thực hiện hoạt động tín dụng tài trợ đa dạng đối tượng khách hàng và lĩnh vực tài trợ.

Đối với CTTC trong TĐKT, Công ty thực hiện hoạt động tín dụng tài trợ đối với các lĩnh vực ngành nghề sau đây:

- Ngành nghề là hoạt động kinh doanh chính của TĐKT
- Các hoạt động phục vụ trực tiếp cho hoạt động kinh doanh chính của TĐKT
- Các ngành công nghiệp và dịch vụ khác: xem xét cho vay trong các trường hợp ưu tiên trong quy chế tín dụng của CTTC

CTTC trong TĐKT thực hiện hoạt động tín dụng đối với các đối tượng khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật, trong đó ưu tiên các đối tượng sau:

- Các công ty con của TĐKT
- Công ty cổ phần, vốn góp của TĐKT, công ty cổ phần có vốn góp của công ty con của TĐKT
- Các đơn vị cung cấp dịch vụ phục vụ trực tiếp cho hoạt động sản xuất kinh doanh của TĐKT
- Các đơn vị có thỏa thuận hợp tác toàn diện với CTTC
- Các đơn vị thuộc các tổ chức hiệp hội mà CTTC hoặc TĐKT tham gia hợp

tác hoặc là thành viên

- Các TĐKT tại Việt Nam, các công ty con của các tập đoàn kinh tế của Việt Nam
- Các cá nhân là CBCNV của CTTC và TĐKT, công ty con của TĐKT, các đơn vị có thỏa thuận hợp tác toàn diện với TĐKT.

#### *3.2.1.4. Quy định về thẩm quyền quyết định trong hoạt động tín dụng*

Để đạt được mục tiêu quản lý rủi ro tín dụng, CTTC quy định thẩm quyền tín dụng theo các cấp từ cấp chi nhánh tới Hội sở chính. Việc phân chia thẩm quyền phán quyết bao gồm thẩm quyền phê duyệt, giới hạn tín dụng, thẩm quyền ra quyết định cấp tín dụng, thẩm quyền ký kết hợp đồng tín dụng và các hợp đồng khác có liên quan.

#### *3.2.2. Thực trạng các phương thức phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC ở Việt Nam*

Phát triển dịch vụ tín dụng là một trong giải pháp cơ bản để CTTC tồn tại và phát triển trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt trong hoạt động cung ứng dịch vụ tài chính. Phát triển dịch vụ mới giúp CTTC tạo tính khác biệt so với đối thủ cạnh tranh và phát huy được lợi thế đặc thù của mình. Để phát triển dịch vụ tín dụng, CTTC đã thực hiện bằng nhiều phương thức như: (1) Phát triển thị trường mới; (2) Phát triển sản phẩm dịch vụ mới và (3) Phát triển kênh phân phối.

##### *3.2.2.1. Phát triển thị trường mới*

Ở Việt Nam có 6 CTTC thuộc TĐKTNN, 1 CTTC 100% vốn thuộc TĐKT nước ngoài và là CTTC tiêu dùng. Các CTTC thuộc TĐKTNN thực hiện nhiệm vụ điều hòa vốn, tài trợ vốn cho các công ty thành viên và doanh nghiệp có quan hệ giao dịch với TĐKT nên dịch vụ tín dụng tập trung cho đối tượng khách hàng doanh nghiệp, do đó thị trường dịch vụ tập trung ở các thành phố lớn như TP Hà Nội, TP Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh....

**Bảng 3.2 Tình hình phát triển thị trường dịch vụ tín dụng của CTTC**

Nhóm CTTC	CTTC	2009	2013
CTTC thuộc TĐKT	EVNF	Hà Nội	Hà Nội, Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh
	FFC	Hà Nội, TP Hồ Chí Minh	Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Vĩnh Phúc, Bắc Ninh, Hưng Yên
CTTC độc lập	VFC	Hà Nội	Hà Nội, Hải Phòng
	VVF	Hà Nội	Hà Nội
	CFC	Hà Nội	Hà Nội, TP Hồ Chí Minh

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo thường niên của các CTTC*

Trong các công ty được khảo sát, riêng FFC là CTTC tiêu dùng, đặc thù khách hàng là cá nhân, do đó với chiến lược dịch vụ tín dụng bán lẻ đòi hỏi công ty cần triển khai phát triển mạng lưới và thị trường. Cho đến 31/12/2013, FFC đã phát triển tập trung tại hai trung tâm kinh tế lớn của cả nước là Hà Nội, TP Hồ Chí Minh và tiếp tục phát triển về phía Bắc tại một số tỉnh lân cận TP Hà Nội.

#### 3.2.2.2. Phát triển sản phẩm, dịch vụ mới

**Bảng 3.3: Sự phát triển dịch vụ tín dụng mới của CTTC**

*Đơn vị tính: dịch vụ*

		2009	2010	2011	2012	2013
<b>EVNF</b>	KHDN	0	0	1	2	1
	KHCN	0	0	1	2	0
<b>FFC</b>	KHDN	0	0	0	0	0
	KHCN	2	2	3	2	2
<b>VFC</b>	KHDN	0	0	1	2	1
	KHCN	0	0	1	Đóng DV	ĐóngDV
<b>VVF</b>	KHDN		3	4	2	1
	KHCN		0	0	0	0
<b>CFC</b>	KHDN		3	2	3	1
	KHCN		0	0	0	0

*Nguồn: Báo cáo kinh doanh của các CTTC*

Đối với nhóm CTTC thuộc TĐKTNN hoặc có vốn góp của TCT nhà nước, chiến lược kinh doanh tập trung cung ứng dịch vụ tín dụng khách hàng doanh nghiệp. Đối tượng tài trợ là công ty thành viên, nhà cung cấp, nhà phân phối. Hình thức tài trợ đa dạng, có thể cho vay cho thuê tài chính như VFC, phát triển mạnh dịch vụ bảo lãnh tại EVNF, CFC; dịch vụ cho vay đồng tài trợ được triển khai mạnh mẽ tại VVF nhằm đáp ứng nhu cầu vốn tài trợ cho hoạt động đầu tư của các công ty thành viên của cổ đông sáng lập là tập đoàn Viettel và Vinaconex... Phát triển dịch vụ mới tại một số CTTC có tính đặc thù, phụ thuộc đặc trưng của ngành, lĩnh vực kinh doanh của TCT hoặc các pháp nhân góp vốn. Dịch vụ tín dụng KHCN chưa được các CTTC thuộc TĐKTNN, TCT hoặc CTTC có vốn góp của các pháp nhân quan tâm đúng mức và chỉ tập trung cho vay thế chấp, do đó không có sự khác biệt so với NHTM về điều kiện cho vay, sản phẩm kém tính cạnh tranh.

Từ quý 2/2013, EVNF triển khai dịch vụ cho vay sửa nhà, cho vay mua đồ dùng sinh hoạt gia đình. Những khoản vay này bắt buộc phải được đảm bảo bởi thế chấp tài sản hoặc cầm cố giấy tờ có giá. Do đó, dịch vụ tín dụng cá nhân của EVNF chưa được khách hàng quan tâm, tỷ trọng giao dịch thành công rất thấp.

VFC là CTTC hàng đầu trong cung cấp dịch vụ tín dụng cá nhân. Đối tượng tài trợ là người lao động, hộ kinh doanh hoặc tiểu thương kinh doanh tại các chợ. Các khoản vay này không yêu cầu tài sản thế chấp, do đó, mặc dù mức lãi suất khá cao (trên 23%/ năm) nhưng vẫn thu hút khách hàng sử dụng. VFC đã đóng dịch vụ tín dụng khách hàng cá nhân từ đầu năm 2012.

**Bảng 3.4. Điều chỉnh trong cung ứng dịch vụ tín dụng của một số CTTC**

<b>Tiêu chí</b>	<b>EVNF</b>	<b>FFC</b>	<b>VFC</b>	<b>VVF</b>	<b>CFC</b>
Đảm bảo tín dụng	Không	Không	Tín chấp	Tín chấp	-Tín chấp -Bảo lãnh -Đảm bảo bằng KPT
Đối tượng KH	Không	Đa dạng theo ngành nghề và lĩnh vực	DN thành viên SBIC và DN khác	Không	- Nhà phân phối - Nhà cung cấp của DN thành viên TCT
Định giá dịch vụ	Định giá cá biệt	Định giá linh hoạt (định giá cá biệt và áp dụng mức giá sàn, trần cho dịch vụ)	Định giá cá biệt	Định giá cá biệt	Định giá cá biệt
Dịch vụ hỗ trợ	-Quản lý dòng tiền -Tur vấn	-Bảo hiểm nhân thọ -Bảo hiểm rủi ro -Tur vấn	Không	-Quản lý dòng tiền	-Quản lý dòng tiền
Liên kết chuỗi dịch vụ	Không	-Cho vay+ Bảo hiểm -Cho vay+ Đại lý PH thẻ tín dụng	Không	Không	Không
Bổ sung dịch vụ mới tương đối	-Bảo lãnh -Thu xếp vốn và cho vay đồng tài trợ	Không	Bảo lãnh	Bảo lãnh	Bảo lãnh

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo thường niên của EVNF, FFC, VFC, VVF, CFC*

Để tồn tại và phát triển, các CTTC đã thực hiện chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng theo hai phương thức: phát triển dịch vụ mới trên cơ sở hoàn thiện các dịch

vụ hiện có và phát triển dịch vụ mới tương đối. Nhằm mục tiêu nâng cao khả năng cạnh tranh về sản phẩm dịch vụ, các CTTC đã hoàn thiện các dịch vụ hiện có theo hướng đa dạng hóa đối tượng khách hàng, xây dựng và hoàn thiện hệ thống dịch vụ hỗ trợ theo hướng liên kết chuỗi dịch vụ. EVNF là CTTC duy nhất không thực hiện cho vay tín chấp, mọi khoản vay đều được đảm bảo bởi tài sản thế chấp hoặc đảm bảo bởi người thứ ba. CTTC mở rộng cho vay tín chấp trên cơ sở đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng. Sự điều chỉnh theo hướng thay đổi đảm bảo tín dụng của CTTC đã tạo ra sự khác biệt về dịch vụ tín dụng của CTTC với NHTM, đáp ứng nhu cầu vốn của các doanh nghiệp gặp khó khăn khi tiếp cận vốn của NHTM. Xuất phát từ nhu cầu thực tế, các doanh nghiệp thành viên của pháp nhân góp vốn gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh khi đối tác đòi hỏi doanh nghiệp phải được bảo lãnh, trong khi doanh nghiệp không thể đáp ứng đầy đủ điều kiện bảo lãnh của NHTM; do đó, CTTC đã triển khai cung ứng dịch vụ bảo lãnh trên cơ sở khai thác lợi thế của công ty về thông tin khách hàng.

CTTC đã lựa chọn phương thức phát triển dịch vụ tín dụng phù hợp với đặc thù của từng CTTC. Tuy nhiên, vấn đề chất lượng dịch vụ dưới góc độ khách hàng không được quan tâm đúng mức và chính sách giá cả dịch vụ chưa phù hợp.

### 2.2.2.3. Phát triển kênh phân phối

Kênh phân phối và phát triển kênh phân phối phụ thuộc vào mô hình CTTC. Đối với các CTTC thuộc TĐKT, TCT, chiến lược kinh doanh hướng đến nhóm khách hàng doanh nghiệp. Giá trị của các món tài trợ của của nhóm khách hàng doanh nghiệp rất lớn và nhu cầu tài trợ của các công ty thành viên là thường xuyên do đó các CTTC thuộc TĐKTNN hoặc có vốn góp là các pháp nhân không triển khai mở rộng mạng lưới mà tập trung cho các chi nhánh đại diện theo vùng, miền.

Giao dịch của CTTC thuộc TĐKTNN hoặc có vốn góp của các pháp nhân được thực hiện theo phương thức truyền thống tại điểm giao dịch. NHTM tập trung nâng cao hiệu quả kênh phân phối, đa dạng phương thức giao dịch theo hướng tiện ích cho khách hàng, những hạn chế phát triển kênh phân phối và phương thức giao dịch kém đa dạng là rào cản khách hàng tiếp cận với dịch vụ tín dụng của CTTC.

FFC là CTTC tiêu dùng, thực hiện chiến lược của CTTC bán lẻ do đó công ty đã mở rộng mạng lưới và đa dạng hóa phương thức giao dịch. Thông tin khách hàng có nhu cầu vay vốn được gửi cho CTTC qua giao dịch trực tuyến trên trang web, ĐLBH sẽ thẩm tra, nếu khách hàng đủ điều kiện công ty sẽ mời khách hàng tới giao dịch, hoặc cử đại diện bán hàng tới địa điểm giao dịch khách hàng yêu cầu. Hoàn thiện hệ thống kênh phân phối và cải tiến trong phương thức giao dịch đã thu hút khách hàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ của FFC.

**Bảng 3.5. Kênh phân phối của một số CTTC**

*Đơn vị tính: chi nhánh, điểm giao dịch*

	EVNF		FFC		VFC		VVF		CFC	
	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013	2009	2013
Theo điểm giao dịch	1	3	1	8	1	4	1	1	1	2
Theo tỉnh, thành phố	1	3	2	5	2	2	1	1	1	2
Theo phương thức giao dịch	ĐGD	ĐGD	ĐGD	ĐGD ĐLBH Phone Web	ĐGD	ĐGD	ĐGD	ĐGD	ĐGD	ĐGD

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo thường niên của các CTTC*

### **3.2.3. Kết quả cung ứng dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam**

#### **3.2.3.1. Dư nợ và kết cấu dư nợ**

Dư nợ cho vay của CTTC trong nước sụt giảm mạnh do tác động của khủng hoảng kinh tế và công cuộc tái cơ cấu DNNN của Chính phủ. Khủng hoảng kinh tế tác động tiêu cực đến hoạt động kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng vay vốn còn thấp; do đó, EVNF, VFC, VVF rất thận trọng quyết định tài trợ tín dụng, tập trung tài trợ cho các doanh nghiệp có tình hình tài chính khả quan; đối với nhóm khách hàng đang có dư nợ tại CTTC, các công ty đã hỗ trợ doanh nghiệp thông qua xem xét các phương án cơ cấu, gia hạn nợ tạo điều kiện cho khách hàng duy trì hoạt



động và cân đối nguồn trả nợ. Tái cấu trúc DNNN đã được thực hiện quyết liệt, số lượng doanh nghiệp thành viên của TĐKT giảm mạnh dẫn đến sự suy giảm lượng khách hàng truyền thống của CTTC.

Dư nợ của EVNF có xu hướng biến động không ổn định, bắt nguồn từ đặc thù của EVNF là nhà tài trợ đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư cho những dự án phát triển điện năng của EVN không được bố trí vốn đầu tư từ nguồn vốn đầu tư của Nhà nước.

**Bảng 3.6 Dư nợ cho vay của một số CTTC ở Việt Nam**  
(tính đến ngày 31/12 hàng năm)

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

	2009	2010		2011		2012		2013	
	GT	GT	SS %(năm trước)	GT	SS %(năm trước)	GT	SS %(năm trước)	GT	SS %(năm trước)
EVNF	2,213	3,470	56.8	3,355	-3.3	3,161	-5.8	5,631	78.1
FFC	1,524	1,971	29.3	2,247	14	2,293	2.04	2,608	13.8
VFC	3,083	5,336	73.08	5,186	-2.8	5,113	-1.4	5,671	10.91
VVF	-----	633		658	3.9	714	8.5	363	-49.2
CFC		1,002		815	-18.7	597	-26.8	575	-3.7

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

Ban lãnh đạo VFC chủ trương thắt chặt tín dụng và đẩy mạnh công tác thu hồi nợ tồn đọng, cho vay phải đảm bảo thu hồi nợ. Do đó, dư nợ của VFC có xu hướng giảm nhẹ. Nhu cầu của khách hàng rất lớn, tuy nhiên dư nợ của CFC giảm với tốc độ cao xuất phát từ chủ trương của ban giám đốc của CFC tập trung chất lượng tín dụng, tài trợ cho khách hàng có tiêu chuẩn tín dụng tốt; mặt khác CFC không tự huy động vốn từ tiền gửi của tổ chức do đó phải vay TCTD để tài trợ dẫn đến khó khăn nguồn vốn, lãi suất đầu ra cao, dịch vụ kém tính cạnh tranh so với NHTM.

Các CTTC trong nước thực hiện tài trợ ngắn hạn cho mục đích đầu tư tài sản trung và dài hạn của khách hàng, dẫn đến độ lệch kỳ hạn và CTTC chịu áp lực rủi ro thị trường. CTTC có vốn đầu tư nước ngoài tập trung tài trợ trung dài hạn với kỳ hạn linh hoạt và độ lệch kỳ hạn giữa tài sản và nguồn vốn được hạn chế.

VFC, VVF và CFC đều tập trung cho vay ngắn hạn, xuất phát từ đặc thù kỳ hạn của nguồn vốn của các CTTC này dưới 1 năm. FFC là CTTC tiêu dùng, công ty tài trợ đáp ứng nhu cầu mua sắm tài sản trung dài hạn với mục đích tiêu dùng hoặc hỗ trợ kinh doanh do đó dư nợ trung dài hạn chiếm tỷ trọng xấp xỉ tổng dư nợ. Thời hạn hợp đồng vay vốn của FFC từ 2 năm cho đến 30 năm, kỳ thanh toán lãi và gốc linh hoạt.

Ngoại trừ FFC là CTTC tài trợ cho tiêu dùng, lĩnh vực tài trợ của CTTC còn lại tập trung vào lĩnh vực bất động sản, sản xuất và thương mại.

**Bảng 3.7 Kết cấu dư nợ của một số CTTC theo thời hạn**

*Đơn vị tính: %*

	Tiêu chí	2009	2010	2011	2012	2013
EVNF	Ngắn hạn	38.2	40.76	46.47	N/A	N/A
	Trung dài hạn	61.8	59.24	53.53	N/A	N/A
FFC	Ngắn hạn		2.1	1.3	0.26	0.24
	Trung dài hạn		97.8	98.7	99.74	99.75
VFC	Ngắn hạn	73.59	72.52	74	74.35	74.47
	Trung dài hạn	26.41	27.48	26	25.65	25.53
VVF	Ngắn hạn		69.7	67.78	86.4	76.6
	Trung dài hạn		32.3	32.22	13.6	23.4
CFC	Ngắn hạn	N/A	57.25	23.45	9.56	26.88
	Trung dài hạn	N/A	42.74	76.54	90.43	73.11

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

Mặc dù EVNF không thực hiện tài trợ trực tiếp cho dự án kinh doanh trong lĩnh vực bất động sản, nhưng doanh nghiệp vay vốn là thành viên của EVN sử dụng vốn vào mục đích mua sắm, đầu tư tài sản dài hạn đáp ứng nhu cầu đầu tư cho cơ sở vật chất của doanh nghiệp ngành Điện như đầu tư kho bãi, phương tiện vận tải, văn phòng. Thực tế, các nhu cầu tài trợ này phần lớn không phục vụ trực tiếp cho hoạt động kinh doanh chính của tập đoàn Điện lực.

Như vậy có thể thấy độ lệch kỳ hạn giữa kỳ hạn khoản vay và kỳ hạn mục đích tài trợ, điều này dẫn tới nguy cơ rủi ro tín dụng rất lớn khi thị trường bất động sản không có dấu hiệu phục hồi.

FFC thực hiện tài trợ cho mục đích tiêu dùng, do đó, khách hàng của FFC là KHCN. FFC tài trợ cho nhu cầu mua nhà ở và đất ở, tài trợ vốn kinh doanh. Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng của FFC cho mục đích mua nhà, đất chiếm trên 90% tổng dư nợ. Các CTTC còn lại không xác định chiến lược dịch vụ bán lẻ do đó hạn chế tài trợ KHCN, thực hiện tài trợ tập trung cho doanh nghiệp thành viên, nhà cung cấp và nhà phân phối. Hạn chế về năng lực tài chính, các CTTC này triển khai dịch vụ tín dụng không đòi hỏi tài trợ vốn ngay, có thể khai thác lợi thế của CTTC trong đánh giá tiêu chuẩn tín dụng của khách hàng như dịch vụ bảo lãnh và bao thanh toán. Độ lệch về kỳ hạn khoản vay và kỳ hạn của tài sản hình thành từ hoạt động tài trợ của VVF phản ánh mức độ kém an toàn trong hoạt động tài trợ. Trên 69% dư nợ cho vay của VVF sử dụng cho mục đích đầu tư, kinh doanh bất động sản nhưng được tài trợ bởi các khoản vay ngắn hạn.

**Bảng 3.8 Kết cấu dư nợ của một số CTTC theo lĩnh vực tài trợ**

*Đơn vị tính: %*

	<b>Lĩnh vực</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
EVNF	Bất động sản					
	Sản xuất, thương mại	83	80.6	81	78.54	72.4
	Tiêu dùng	0,7	1,2	3,56	5.25	6.93
FFC	Tiêu dùng	100	100	100	100	100
VFC	Bất động sản					
	Sản xuất, thương mại	92.7	91.2	90.6	89.78	89.2
	Tiêu dùng	1.27	0	2.3	0	0
VVF	Bất động sản		69.03	69.5	88.5	87.65
	Sản xuất, thương mại		30.97	30.5	11.5	12.35
	Tiêu dùng	0	0	0	0	0
CFC	Bất động sản	0	0	0	0	0
	Sản xuất, thương mại	97.76	98.7	98.72	98	98.76
	Tiêu dùng	0	0	0	0	0

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

EVNF là CTTC được triển khai dịch vụ bao thanh toán vì nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp. CFC là CTTC dẫn đầu trong nhóm CTTC được khảo sát trong triển khai dịch vụ bảo lãnh. Năm 2012 đánh dấu bước chuyển biến mới cho CFC khi công ty mở rộng đối tượng khách hàng và dịch vụ tín dụng cung ứng khi CFC thực hiện tài trợ cho nhà cung cấp và đại lý phân phối của các doanh nghiệp thành viên của tổng công ty xi măng Việt Nam. Các khoản vay này được đảm bảo bởi chính các khoản phải thu hoặc hàng hóa tồn kho hoặc bằng cam kết bảo lãnh của doanh nghiệp thành viên của Tổng công ty xi măng Việt Nam

**Bảng 3.9 Kết cấu dư nợ theo phương thức tài trợ**

*Đơn vị tính: %.*

	Phương thức	2009	2010	2011	2012	2013
EVNF	Cho vay	100	99.66	83.85	79.09	79.9
	Bảo lãnh	0	0	15.2	19.9	20.1
	Baothanh toán	0	0.34	0.95	0	0
FFC	Cho vay	100	100	100	100	100
VFC	Cho vay	100	100	100	99.08	98.08
	Bảo lãnh	0	0	0	0.02	0.017
	Baothanh toán	0	0	0	0	0
VVF	Cho vay		91,8	87.8	87.5	99.97
	Bảo lãnh		8.2	12.2	12.5	2.75
	Baothanh toán		0	0	0	0
CFC	Cho vay	95.34	91.3	89.5	99.02	78.75
	Bảo lãnh	4.66	8.68	10.5	0.08	21.25
	Baothanh toán	0	0	0	0	0

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

### 3.2.3.2. Thị phần tín dụng của một số CTTC

Thị phần tín dụng là chỉ tiêu đánh giá dưới góc độ thị trường khả năng cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ của TCTD.

**Bảng 3.10 Thị phần tín dụng theo dư nợ cho vay của một số CTTC***Đơn vị tính: %*

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>EVNF</b>	6	5.16	5.6	9
<b>FFC</b>	3.4	3.46	4.02	4.17
<b>VFC</b>	9.2	8	9	8.34
<b>VVF</b>	1.09	1.01	1.25	0.58
<b>CFC</b>	1.72	1.25	1.05	0.91

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

Các CTTC khảo sát có thị phần dịch vụ tín dụng khá nhỏ (Tổng thị phần của 5 CTTC khảo sát đạt 23% thị phần tín dụng của các CTTC ở Việt Nam). FFC có quy mô vốn chủ thấp, nhưng sự tăng trưởng thị phần tín dụng rất bền vững vượt qua VVF và CFC.

Từ năm 2011, EVNF triển khai mạnh hoạt động cho vay đồng tài trợ, thu xếp vốn do đó đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ và thị phần tín dụng.

### 3.2.3.3 Thu nhập từ dịch vụ tín dụng

Tỷ lệ lãi thuần trên dư nợ của FFC có xu hướng tăng, trong khi tỷ lệ này của EVNF, VVF và CFC có xu hướng giảm.

**Bảng 3.11 Lãi thuần từ hoạt động tín dụng của một số CTTC***Đơn vị tính: tỷ đồng*

	Chỉ tiêu	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
EVNF	Lãi thuần	<b>569.5</b>	<b>582.5</b>	<b>383.9</b>	<b>397.9</b>
	Lãi thuần/ Dư nợ	<b>0.164</b>	<b>0.173</b>	<b>0.121</b>	<b>0.070</b>
FFC	Lãi thuần	<b>289.9</b>	<b>388.4</b>	<b>444.1</b>	<b>508</b>
	Lãi thuần/ Dư nợ	<b>0.147</b>	<b>0.173</b>	<b>0.193</b>	<b>0.195</b>
VFC	Lãi thuần	<b>-40.56</b>	<b>-319.6</b>	<b>-251</b>	<b>-235</b>
	Lãi thuần/ Dư nợ	<b>-----</b>			
VVF	Lãi thuần	<b>137.5</b>	<b>202.78</b>	<b>173.67</b>	<b>83.77</b>
	Lãi thuần/ Dư nợ	<b>0.217</b>	<b>0.308</b>	<b>0.243</b>	<b>0.231</b>
CFC	Lãi thuần	<b>125.166</b>	<b>110.41</b>	<b>124.69</b>	<b>90.62</b>
	Lãi thuần/ Dư nợ	<b>0.125</b>	<b>0.135</b>	<b>0.208</b>	<b>0.158</b>

*Nguồn: tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

Lãi thuần phụ thuộc vào doanh số, dư nợ và lãi suất. Trong bối cảnh kinh tế chưa có dấu hiệu phục hồi tỷ suất sinh lời từ hoạt động sản xuất kinh doanh thấp và

tiềm ẩn rủi ro thị trường dẫn đến dư nợ tín dụng giảm mạnh. Mặt khác, mặt bằng lãi suất cho vay trên thị trường tín dụng giảm mạnh do sự điều chỉnh trần lãi suất chi phối tới thu nhập có tính chất lãi. Trong áp lực giảm lãi suất tài trợ, FFC vẫn đảm bảo thu nhập do công ty có chính sách sản phẩm đa dạng về kỳ hạn và phương thức tính lãi và hoàn trả lãi/ gốc. Lãi thuần phụ thuộc vào doanh số, dư nợ và lãi suất. Trong bối cảnh kinh tế chưa có dấu hiệu phục hồi tỷ suất sinh lời từ hoạt động sản xuất kinh doanh thấp và tiềm ẩn rủi ro thị trường dẫn đến dư nợ tín dụng giảm mạnh. Mặt khác, mặt bằng lãi suất cho vay trên thị trường tín dụng giảm mạnh do sự điều chỉnh trần lãi suất chi phối tới thu nhập có tính chất lãi. Trong áp lực giảm lãi suất tài trợ, FFC vẫn đảm bảo thu nhập do công ty có chính sách sản phẩm đa dạng về kỳ hạn và phương thức tính lãi và hoàn trả lãi/ gốc.

#### 3.2.3.4. An toàn trong hoạt động tín dụng của CTTC

##### **Rủi ro tín dụng**

EVNF và FFC là hai CTTC kiểm soát rủi ro tín dụng có hiệu quả. Ban lãnh đạo của EVNF và FFC thống nhất chiến lược tăng trưởng tín dụng bền vững trên cơ sở tài trợ cho khách hàng có tiêu chuẩn tín dụng tốt, khả năng trả nợ khả quan.

**Bảng 3.12 Nợ xấu của một số CTTC ở Việt Nam**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

Chỉ tiêu		2010	2011	2012	2013
EVNF	Nợ xấu	0	43	155.8	207.2
	Nợ xấu/ Dư nợ	<b>0</b>	<b>1.28%</b>	<b>4.93%</b>	<b>3.68%</b>
FFC	Nợ xấu	69.3	94.6	97.8	113.4
	Nợ xấu/ Dư nợ	<b>3.5%</b>	<b>4.21%</b>	<b>4.26%</b>	<b>4.34%</b>
VFC	Nợ xấu	5300.5	5104	357	365
	Nợ xấu/ Dư nợ	<b>99.33%</b>	<b>98.41%</b>	<b>6.98%</b>	<b>6.43%</b>
VVF	Nợ xấu	0	13.97	143	82
	Nợ xấu/ Dư nợ	<b>0</b>	<b>2.2%</b>	<b>21.73%</b>	<b>22.58%</b>
CFC	Nợ xấu	0.11	0.15	70.5	36.79
	Nợ xấu/ Dư nợ	<b>0.009%</b>	<b>0.018%</b>	<b>11.06%</b>	<b>6.16%</b>

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

Trên 70% dư nợ tín dụng của FFC tài trợ cho lĩnh vực BĐS, nhằm đáp ứng cầu nhà ở và đất ở của người lao động; VVF có dư nợ tài trợ cho lĩnh vực BĐS khá

cao (trên 85%) nhưng nợ xấu ở mức cao. Nguyên nhân cơ bản xuất phát từ chiến lược của FFC hướng tới thị trường dịch vụ bán lẻ còn VVF theo phân khúc thị trường dịch vụ bán buôn. Do đó, nguồn trả nợ của khách hàng FFC khá ổn định nhưng dòng tiền của VVF rất thất thường khi khách nợ của VVF là thành viên của Vinaconex đang phải đối mặt với mất cân đối thanh khoản nghiêm trọng khi thị trường BĐS đóng băng.

Vấn đề nợ xấu của VFC nghiêm trọng. Nợ xấu phát sinh từ những hợp đồng tài trợ từ năm 2007, khi VFC vẫn là thành viên của tập đoàn công nghiệp tàu thủy. Với vai trò đầu môi thu xếp vốn, tài trợ cho các công ty thành viên và sự chỉ đạo của ban lãnh đạo tập đoàn, VFC đã thực hiện tài trợ từ nguồn vốn ủy thác chịu rủi ro và huy động thêm từ khoản vay TCTD khác cho các dự án của tập đoàn. Hệ lụy của các quyết định tài trợ sai lầm đó là rủi ro tín dụng của VFC gần nuốt trọn dư nợ và theo chỉ đạo của Thủ tướng và NHNN đã xử lý năm 2011 quỹ dự phòng rủi ro. Tình hình nợ xấu của VFC có tiến triển khả quan hơn trong 2012, 2013 khi duy trì nợ xấu ở ngưỡng 6,4% nhưng toàn bộ nợ xấu này phần lớn là nợ nhóm 4, nhóm 5 do đó nguy cơ mất vốn khá lớn, ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả hoạt động.

### ***Rủi ro lãi suất***

Hoạt động chính của CTTC là huy động vốn đáp ứng nhu cầu tài trợ. Rủi ro lãi suất đối với CTTC bắt nguồn từ sự thay đổi tiềm tàng trong giá trị của tài sản và nợ phải trả khi lãi suất biến động.

**Bảng 3.13 Mức chênh lệch nhạy cảm lãi suất nội bảng của một số CTTC**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

		Quá hạn	Không chịu lãi	Trong hạn				
				1T	1-3T	3-6T	6-12T	>12T
FFC	2011	0.038	0.029	0.16	0.14	0.23	0.45	0.45
	2012	47.16	0.017	144.7	91.28	203.6	661.8	-463
	2013	47.16	33.7	135.08	91.28	203	661	-463
VFC	2011	534	1,853	21.9	57.8	-139	-186	524
	2012	1,334	194	142	65	48	-69	128
	2013							
VVF	2011	333	332	218	-40.6	18.2	102	0
	2012	529	392	414	-420	338	-50	0
	2013	292.7	63.6	-131.1	-88.2	669	0	0

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC*

Khi lãi suất thay đổi, công ty phải chịu lỗ do sự mất cân đối giữa lãi suất thả nổi và cố định đối với tài sản và nợ phải trả. Chênh lệch nhạy cảm lãi suất của FFC luôn dương trong ngắn hạn và chỉ âm trong kỳ hạn trên 5 năm điều này thể hiện công tác quản trị rủi ro kỳ hạn của FFC rất hiệu quả.

Chênh lệch nhạy cảm lãi suất nội bảng của VFC và VVF luôn âm với kỳ hạn dưới 12 tháng, điều này cho thấy dư nợ cho vay được tài trợ không cân xứng về kỳ hạn và giá trị, khi nguồn có kỳ hạn tập trung dưới 3 tháng nhưng dư nợ có kỳ hạn trung bình trên 3 tháng.

### ***Rủi ro thanh khoản***

Mục đích quản lý rủi ro thanh khoản nhằm đảm bảo đủ nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu thanh khoản trong hiện tại và tương lai. Số liệu thể hiện trên bảng 3.14 theo kỳ hạn còn lại cho tới thời điểm đáo hạn của các hợp đồng và thời hạn thanh toán theo thỏa thuận.

Mất cân đối thanh khoản không xảy ra trong năm 2012, 2013 khi NHNN đã thực hiện chính sách điều chỉnh lãi suất. NHTM rất khó khăn tìm kiếm khách hàng đảm bảo doanh số và tốc độ tăng trưởng tín dụng; hoạt động huy động vốn được thuận lợi hơn khi NHNN thực hiện can thiệp vào thị trường vàng và ngoại hối. CTTC dễ dàng huy động vốn với kỳ hạn linh hoạt từ TCTD đáp ứng nhu cầu tài trợ.

**Bảng 3.14 Mức chênh lệch thanh khoản ròng của một số CTTC**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

Tên CTTC	Năm	Quá hạn trên 3T	Quá hạn đến 3T	Trong hạn				
				1T	1-3T	3-12T	1-5N	>5N
FFC	2011	0.016	0.021	0.153	0.113	0.748	1.358	-1,802
	2012	22.02	23.08	174.7	145.9	789.9	1,409	-1,763
	2013	22.25	25.15	148.7	57.41	920.01	1,316	-1,780
VFC	2011	2,454	-650.9	216.9	78.8	-679.6	763.3	654
	2012	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	2013	1,742	198.2	-1,094	66	-48.6	1,367	-388
VVF	2011	6,174	328	-429.8	1,037	99.3	-31.1	64.9
	2012	278.7	14	-315.2	-41.3	489	38.9	367
	2013	309.9	219.9	2.347	1.2	233.4	66.6	70.3

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC*



Năm 2013, VFC đối mặt với mất cân đối thanh khoản với kỳ hạn 1 tháng và 3-12 tháng. VFC phải huy động vốn trên thị trường 2 để giải quyết thâm hụt

### **An toàn vốn của CTTC**

Ngoại trừ VFC, các CTTC còn lại có hệ số CAR khá cao và đạt trên 9%. Tổng vốn chủ sở hữu của các CTTC này không có sự thay đổi lớn, sự suy giảm tài sản có rủi ro dẫn đến CAR của các CTTC ở mức rất cao. Sự cải thiện năng lực thanh khoản của các CTTC này được đánh đổi với hiệu quả kinh doanh của các CTTC khi quy mô tài sản sinh lời sụt giảm.

**Bảng 3.15 Mức an toàn vốn của một số CTTC tính đến 30/09/2014**

*Đơn vị tính: %*

	<b>EVNF</b>	<b>FFC</b>	<b>VFC</b>	<b>VVF</b>	<b>CFC</b>	<b>17 CTTC</b>
<b>CAR</b>	16.65	22.12	<b>-50.37</b>	123.92	51.07	3.35

*Nguồn: Ủy ban giám sát tài chính quốc gia*

Yếu kém năng lực hoạt động và những hạn chế trong cơ chế chính sách dẫn đến quy mô và tỷ lệ nợ xấu của VFC cao. Việc xử lý nợ xấu đã đặt VFC vào tình trạng âm vốn chủ sở hữu. Việc duy trì hoạt động của VFC trong tình trạng phá sản đã tiềm ẩn rủi ro hệ thống. Chiến lược tập trung đầu tư vào tài sản tài chính, điều chỉnh cơ cấu tài sản có rủi ro xuất phát từ những khó khăn trong huy động vốn của VVF dẫn đến CAR của CTTC đạt trên 100%.

### **3.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG TẠI CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM**

#### **3.3.1. Những kết quả đạt được**

##### **3.3.1.1 Đối với CTTC**

**Thứ nhất**, trong quá trình phát triển, CTTC đã tạo dựng được hình ảnh và thương hiệu thông qua cung ứng dịch vụ nói chung và dịch vụ tín dụng nói riêng. Điều này thể hiện thông qua nhận biết thương hiệu của CTTC của khách hàng, mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, dịch vụ tín dụng của CTTC, sự tin tưởng của khách hàng...

Kết quả điều tra của NCS khi tiến hành khảo sát đối tượng khách hàng doanh nghiệp của CTTC cho thấy sự quan tâm của nhóm KH tới dịch vụ của CTTC và thương hiệu của CTTC khá cao.

**Bảng 3.16 Kết quả điều tra khách hàng về hiểu biết của khách hàng về dịch vụ**

Tỉ lệ khách hàng DN được khảo sát biết đến sản phẩm dịch vụ của CTTC	Trả lời	
	Biết	Không biết
Kết quả	88.5%	11.45%

*Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát KHDN*

Để đạt được kết quả trên, các CTTC không ngừng nỗ lực quảng bá thương hiệu thông qua các hoạt động cộng đồng và phát triển mạng lưới, chủ động tìm kiếm khách hàng.

**Bảng 3.17 Kết quả điều tra khách hàng hiểu biết của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC**

Tỉ lệ khách hàng DN được khảo sát biết đến sản phẩm tín dụng của CTTC	Trả lời		
	Không biết	Biết	Biết và đã sử dụng
EVNF	26.05%	59.37%	14.58%
VFC	28.14%	54.16%	17.7%
VVF	2.8%	70.8%	26.04%
CFC	11.4%	66.7%	21.9%
Khác....		69.8%	1.78%

*Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát KHDN*

**Thứ hai**, danh mục dịch vụ tín dụng cung cấp bởi các CTTC ngày càng đa dạng. Dịch vụ tín dụng truyền thống ngày càng hoàn thiện phù hợp với nhu cầu của khách hàng. CTTC nỗ lực triển khai các dịch vụ mới như bảo lãnh và liên kết với sản phẩm hỗ trợ khác như dịch vụ quản lý dòng tiền, tư vấn nhằm thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng và gia tăng thu nhập cho CTTC.

**Thứ ba**, Sự phát triển dịch vụ tín dụng đã góp phần cơ bản tạo ra thu nhập của CTTC và kích thích sự tăng trưởng.

**Bảng 3.18 Tỷ lệ lãi thuần trên tổng thu nhập trước thuế của một số CTTC***Đơn vị tính: lần*

CTTC	2010	2011	2012	2013
EVNF	1.25	1.56	2.32	3.3
FFC	40.26	6.195	4.82	3.96
VFC				
VVF	1.063	1.12	1.97	1.61
CFC	1.16	2.205	34.35	2.69

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính của các CTTC và tính toán của NCS*

Thu nhập từ lãi là nguồn thu nhập cơ bản của CTTC. Chênh lệch quá lớn giữa lãi thuần với tổng thu nhập trước thuế cho thấy CTTC sử dụng lãi thuần bù đắp thua lỗ của các hoạt động khác, bù đắp chi phí hoạt động và dự phòng rủi ro tín dụng. Như vậy, hoạt động tín dụng của CTTC tạo thu nhập cơ bản và quyết định đến sự tồn tại và phát triển của CTTC.

### **3.3.1.2. Đối với TĐKT**

**Thứ nhất**, sự phát triển hoạt động của các CTTC trong các TĐKT trong đó hoạt động tín dụng của CTTC đã đáp ứng nhu cầu vốn cho các TĐKT, góp phần nâng cao vai trò đầu tàu của TĐKT đối với tăng trưởng kinh tế.

Theo Nghị quyết TW 3 khóa IX, TĐKT kinh doanh đa ngành, có ngành chuyên môn chính. Như vậy, khi thành lập, các TĐKT nhà nước đều được lựa chọn từ tổng công ty nhà nước hoạt động kinh doanh trong những lĩnh vực có điều kiện, có thế mạnh, có khả năng phát triển; vì vậy, TĐKT cần xác định lĩnh vực đó là ngành nghề kinh doanh chính của mình, từ đó cần ưu tiên tập trung phát triển các ngành nghề kinh doanh chính. Trên cơ sở lợi thế so sánh kinh doanh mang lại, các TĐKT có thể mở rộng kinh doanh sang các ngành phụ trợ cho ngành kinh doanh chính hoặc các ngành kinh doanh khác nhưng không được làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh và chiến lược phát triển của ngành kinh doanh chính.

Thực tế, hiện nay nhóm TĐKTNN có mở rộng các ngành nghề phụ trợ hoặc ngành có liên quan trên cơ sở phát huy lợi thế so sánh của lĩnh vực chính (chiếm

khoảng 76 % tổng vốn đầu tư ra ngoài). Điển hình là TĐ Công nghiệp Than, khoáng sản đầu tư vào nhà máy điện đốt than, vật liệu nổ công nghiệp, sản xuất, lắp ráp các thiết bị khai thác mỏ; TĐ điện lực Việt Nam đầu tư vào kinh doanh viễn thông trên cơ sở lợi dụng mạng điện hiện có. Nói chung việc đầu tư này có hiệu quả góp phần tạo ra những sản phẩm cần thiết cho nền kinh tế, đúng tinh thần của Nghị quyết Trung ương 3 khóa IX. Nhu cầu đầu tư tăng nhanh chóng nhưng quy mô vốn chủ sở hữu của TĐKT không thể tăng trưởng bắt kịp nhu cầu vốn, TĐKT khai thác nguồn vốn nhân rồi trong nền kinh tế mà CTTC là một trong TCTD thực hiện tài trợ, thu xếp vốn cho TĐKT và các DN thành viên TĐKT.

*Thứ hai*, phát triển dịch vụ tín dụng, CTTC trong TĐKT đã góp phần tích cực trong việc thực hiện chính sách của Đảng và Nhà nước.

Đảng đã xác định chiến lược phát triển kinh tế xã hội giai đoạn 2006-2011, trong đó xác định ngành, lĩnh vực trọng điểm của nền kinh tế cần tập trung vốn phát triển. Tập trung nguồn lực phát triển mạnh và nâng cao chất lượng các ngành công nghiệp có lợi thế cạnh tranh, tạo ra sản phẩm xuất khẩu và thu hút nhiều lao động, như: chế biến nông, lâm, thủy sản; may mặc, giày dép, đồ nhựa, đồ gỗ gia dụng; cơ khí đóng tàu, công nghiệp chế tạo thiết bị đồng bộ, thiết bị điện, thiết bị xây dựng, máy nông nghiệp, phương tiện giao thông, sản xuất và lắp ráp cơ - điện tử; công nghiệp hỗ trợ, công nghiệp công nghệ thông tin, sản xuất phần mềm. Nâng tỉ trọng sản phẩm công nghiệp xuất khẩu đã qua chế biến. Chú trọng phát triển công nghiệp năng lượng đi đôi với áp dụng công nghệ tiết kiệm năng lượng; công nghiệp vật liệu và công nghệ tiết kiệm nguyên vật liệu; công nghiệp dược và các chế phẩm sinh học; công nghiệp bảo vệ môi trường.

Việc phát triển các ngành công nghiệp sản xuất tư liệu sản xuất quan trọng chủ yếu là dựa vào nguồn lực của các thành phần kinh tế, bao gồm cả đầu tư trực tiếp của nước ngoài. Căn cứ vào nguồn lực và hiệu quả, Nhà nước tập trung đầu tư hoặc hỗ trợ đầu tư để phát triển những sản phẩm quan trọng của nền kinh tế, như: lọc hoá dầu, khai thác quặng và luyện thép, phân bón, hoá chất, xi măng, khai thác bô - xít và sản xuất alumin, bột giấy gắn với trồng rừng, một số sản phẩm cơ khí chế tạo.”

(Đảng cộng sản Việt Nam, 2011)

Hoạt động tín dụng của CTTC tập trung tài trợ vào các lĩnh vực chủ chốt của nền kinh tế như công nghiệp năng lượng, giao thông vận tải, kinh tế biển... thông qua hoạt động cho vay doanh nghiệp đầu tư trong và ngoài ngành với tỷ trọng lớn; tỷ trọng dư nợ của EVNF tài trợ lĩnh vực trên 51% , đối với VFC là 69% và VVF là trên 57%.

Nhằm huy động mọi nguồn lực đầu tư cho hoạt động kinh doanh của TĐKT, các CTTC đã huy động nguồn vốn ủy thác và nguồn vốn nhân rỗi khác như phát hành trái phiếu, huy động tiền gửi, tiếp nhận quỹ tiền tệ nhân rỗi trong tập đoàn để cho vay đầu tư vào dự án trọng điểm của TĐKT, phát huy vai trò trung gian tài chính huy động vốn đáp ứng nhu cầu đầu tư, nâng cao năng lực cạnh tranh của TĐKTNN.

Như vậy hoạt động phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC trong TĐKT đã thực thi sứ mệnh của nhà nước, TĐKT thực hiện đầu tư, tài trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh trong một số ngành trọng điểm đóng góp cho sự tăng trưởng kinh tế, thực hiện tái cơ cấu nền kinh tế và nâng cao vai trò chủ đạo của kinh tế nhà nước.

Hoạt động tín dụng của CTTC trong TĐKT đã thực hiện chức năng huy động nguồn lực xã hội cho sự phát triển của nền kinh tế trong đó TĐKT là xương sống của nền kinh tế.

### 3.3.1.3. Đối với khách hàng

*Sự phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC đã tạo điều kiện cho TĐKT, các DN thành viên mở rộng quy mô tài sản, phạm vi hoạt động.*

**Bảng 3.19 Tăng trưởng vốn chủ sở hữu và tài sản của một số TĐKTNN**

*Đơn vị: tỷ đồng*

		2007	2008		2009		2010	
				2008/2007		2009/2008		2010/2011
PVN	Vốn CSH	98740	154841	56,82	185228	19,62	242366	30,85
	Tổng TS	146762	270136	84,06	353386	30,82	466060	31,88
EVN	Vốn CSH	52399	62594	19,46	65852	5,2	56410	(14,34)
	Tổng TS	137783	204363	48,32	253706	24,14	301951	19,02

*Nguồn: Báo cáo của Tập đoàn Dầu khí, Tập đoàn Điện lực 2007-2010*

Vốn chủ sở hữu của TĐKTNN đáp ứng một phần nhu cầu đầu tư của tập đoàn. Để đảm nhiệm sứ mệnh của tập đoàn kinh tế nhà nước nhằm “Tập trung nguồn lực phát triển mạnh và nâng cao chất lượng các ngành công nghiệp có lợi thế cạnh tranh” đòi hỏi TĐKT tập trung huy động nguồn vốn nhân rồi trong và ngoài TĐKT thông qua CTTC. Vai trò của CTTC trong TĐKT đã được khẳng định thông qua cung ứng dịch vụ tín dụng cho các công ty thành viên.

**Bảng 3.20 Kết quả điều tra khách hàng về quy mô dư nợ phải trả từ khoản vay của CTTC**

Kết quả điều tra khách hàng về quy mô dư nợ phải trả CTTC	Trả lời				
	Không có dư nợ phải trả CTTC	Thấp	Trung bình	Cao	Rất cao
Kết quả	58.3%	22.9%	12.5%	6.3%	0

*Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát KHDN*

Sự đa dạng của danh mục dịch vụ tín dụng đã giúp khách hàng có sự lựa chọn phù hợp với nhu cầu của mình về phương thức tài trợ, chi phí tài trợ và địa điểm giao dịch

**Bảng 3.21 Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC**

Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC	Trả lời				
	Hoàn toàn không phù hợp	Không phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp	Rất phù hợp, đáp ứng tốt nhu cầu của KH
Phương thức tài trợ	11.45%	36.4%	38.54%	13.6%	0
Chi phí tài trợ	19.7%	28.1%	48.9%	3.2%	0
Phương thức giao dịch	13.6%	18.8%	53.1%	9.3%	5.2%

*Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát KHDN*

Đánh giá của khách hàng về phương thức tài trợ, chi phí tài trợ và phương thức giao dịch của CTTC hiện tại là phù hợp với khách hàng. CTTC không ngừng hoàn thiện sản phẩm dịch vụ, đổi mới phương thức giao dịch nhằm đáp ứng tốt

nhu cầu của KH. Đảm bảo bằng tài sản đối với món vay không phải là yêu cầu bắt buộc, CTTC đã mở rộng hoạt động cho vay tín chấp, cho vay chứng minh nguồn trả nợ... Phương thức giao dịch được kết hợp giữa truyền thống- giao dịch tại quầy với phương thức giao dịch mới như Call Center, giao dịch qua đại diện bán hàng, đại lý bán hàng...

*Với đặc thù các CTTC thuộc TĐKT, TCT, hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC có kết hợp tư vấn hỗ trợ cho các quyết định đầu tư của khách hàng là các Doanh nghiệp thành viên đảm bảo tính khả thi, hiệu quả của các quyết định đầu tư kiểm soát rủi ro.*

**Bảng 3.22 Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tư vấn khách hàng vay vốn**

Đánh giá của khách hàng về sự hỗ trợ tư vấn khách hàng vay vốn	Trả lời		
	Không hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả
Kết quả	26.1%	61.5%	12.5%

*Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát KHDN*

Có 61.5% khách hàng đánh giá các dịch vụ hỗ trợ dịch vụ tín dụng của CTTC là hiệu quả, 12.5% khách hàng đánh giá rất hiệu quả điều đó cho thấy việc liên kết dịch vụ hỗ trợ với dịch vụ tín dụng là hướng đi đúng đắn nhằm đa dạng hóa danh mục dịch vụ tín dụng, tạo tính khác biệt nhằm nâng cao chất lượng và khả năng cạnh tranh của dịch vụ cung ứng.

### **3.3.2. Một số hạn chế**

#### **3.3.2.1. Chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC còn thấp**

*Dịch vụ tín dụng KHDN của CTTC chưa đa dạng và tính cạnh tranh của dịch vụ còn thấp*

Hiện nay, dịch vụ tín dụng các CTTC cung cấp chủ yếu là dịch vụ cho vay, dịch vụ bao thanh toán, dịch vụ bảo lãnh đã được triển khai nhưng quy mô và tỷ trọng dư nợ rất thấp và không thường xuyên. Đối với dịch vụ cho vay, các CTTC cũng không đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn cho khách hàng doanh nghiệp. Hầu hết các CTTC thuộc TĐKT đã triển khai hai mảng dịch vụ tín dụng doanh nghiệp và dịch

vụ tín dụng cá nhân nhằm khai thác cơ hội phát triển trên thị trường dịch vụ bán lẻ, cạnh tranh trực tiếp với NHTM trong hoạt động tín dụng. Tuy nhiên, tỷ trọng dịch vụ tín dụng cá nhân còn chiếm tỷ trọng rất nhỏ. CTTC thuộc TĐKT thực hiện chức năng điều hòa, tập trung vốn phục vụ cho nhu cầu đầu tư của ngành do đó hạn mức vốn cho hoạt động tín dụng cá nhân còn rất thấp. Các CTTC thuộc TĐKT lựa chọn ưu tiên nhóm khách hàng doanh nghiệp xuất phát từ mục tiêu lợi ích từ tính quy mô.

**Bảng 3.23 Đánh giá của khách hàng về năng lực tài trợ của CTTC**

Đánh giá của khách hàng năng lực tài trợ của CTTC đối với nhu cầu vay vốn của khách hàng	Trả lời		
	Thấp	Trung bình	Cao
Kết quả	42.7%	38.54%	18.76%

*Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát KHDN*

Tính đơn điệu của dịch vụ tín dụng thể hiện ở tỷ lệ thu nhập có tính chất phí ở mức thấp thậm chí thua lỗ. Thu nhập của CTTC bị chi phối bởi thu nhập từ lãi.

Nếu như các NHTMVN cạnh tranh bằng giá cả, mạng lưới phân phối, chất lượng dịch vụ thì các CTTC cạnh tranh bằng hạ thấp chuẩn mực tín dụng như thế chấp chính bằng khoản phải thu, cho vay không tài sản đảm bảo.... Chính vấn đề này sẽ tạo ra sự phát triển dịch vụ tín dụng kém bền vững, tăng chi phí và rủi ro trong hoạt động cao.

Các CTTC hiện nay sử dụng kênh phân phối truyền thống để cung ứng dịch vụ thông qua việc thiết lập các mạng lưới chi nhánh ở các địa bàn. Địa bàn thiết lập chi nhánh của CTTC thuộc TĐKT tập trung ở thành phố lớn và trung tâm kinh tế văn hóa chính trị như Hà Nội và TP Hồ chí Minh. CTTC chưa triển khai mạng lưới theo đơn vị hành chính, do đó khả năng tiếp cận dịch vụ của dân chúng rất thấp.

*Chất lượng dịch vụ tín dụng KHCN được đánh giá ở ngưỡng thấp, khách hàng chưa thực sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC.*

Xét hệ số Beta chuẩn hóa ta thấy rằng nhân tố mức độ tin cậy có tác động mạnh nhất đến sự thỏa mãn khách hàng vì có hệ số Beta lớn nhất, nhân tố tác động mạnh thứ hai là mức độ đồng cảm, các nhân tố còn lại có hệ số Beta gần bằng nhau.



NCS dùng kiểm định T- test để so sánh giá trị trung bình của các thành phần chất lượng dịch vụ tín dụng và cảm nhận giá cả đối với giá trị điểm giữa của thang đo(=3) để đánh giá cảm nhận của khách hàng khi đánh giá các yếu tố này. Kết quả kiểm định cho thấy, khách hàng đánh giá các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của họ không cao; với mức ý nghĩa Sig=0.000 ở tất cả các biến, kết quả trung bình cao hơn điểm giữa nhưng không đạt đến giá trị “Đồng ý” trong bảng câu hỏi khảo sát. Như vậy khách hàng đánh giá không cao chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của CTTC, nên sự thỏa mãn của khách hàng không cao

Giá trị trung bình của chất lượng dịch vụ và cảm nhận giá cả

One- Sample Test				
Nhân tố	Giá trị trung bình	Test Value=3		
		T	Sig	Độ lệch chuẩn
ĐỒNG CẢM	3.411	12.997	0.000	0.7032
ĐÁP ỨNG	3.322	10.450	0.000	0.6865
TIN CẬY	3.319	10.032	0.000	0.7079
NĂNG LỰC	3.359	12.168	0.000	0.6566
HỮU HÌNH	3,596	21993	0.000	0.6025
GIÁ CẢ	3.186	5.849	0.000	0.7057

### 3.3.2.2. Cơ cấu danh mục dịch vụ chưa hợp lý, các CTTC trong nước tập trung tài trợ cho lĩnh vực có rủi ro cao

CTTC thuộc TĐKT là định chế tài chính trung gian thực hiện chức năng trung gian tín dụng và trung gian đầu tư, thực hiện hoạt động huy động vốn tài trợ cho thành viên của tập đoàn thông qua hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng. Trong bối cảnh hội nhập và phát triển cạnh tranh trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ ngày càng gay gắt, các CTTC nỗ lực đa dạng hóa danh mục dịch vụ nói chung và dịch vụ tín dụng nói riêng. Danh mục dịch vụ tín dụng của CTTC thuộc tập đoàn kinh tế ở Việt Nam hiện nay đã bao quát được danh mục dịch vụ tín dụng của thị trường, tuy nhiên các CTTC chỉ tập trung cung ứng một nhóm dịch vụ tín dụng chính tập trung vào một số lĩnh vực như kinh doanh bất động sản, logistic, văn phòng cho thuê, kinh tế Biển...; thể hiện sự mất cân đối trong danh mục và tiềm ẩn rủi ro cao.

### ***Mất cân đối dịch vụ tín dụng theo phạm vi tài trợ***

Dưới góc độ lý thuyết và thực tiễn, sự hình thành và phát triển CTTC thuộc TĐKT nhằm thực hiện vai trò và vị trí trong TĐKT. Nguyên tắc ưu tiên trong hoạt động tín dụng tài trợ cho các thành viên của tập đoàn luôn được khẳng định trong quy chế hoạt động tín dụng, tuy nhiên, CTTC thuộc TĐKT không có năng lực đáp ứng nhu cầu vay vốn của các công ty thành viên TĐKT và hoạt động tín dụng CTTC tập trung cho vay từ nguồn ủy thác; Trong khi rủi ro tín dụng phần lớn từ hoạt động đầu tư ngoài ngành của TĐKT. Nhu cầu đầu tư tăng nhanh chóng nhưng quy mô vốn chủ sở hữu của TĐKT không thể tăng trưởng bắt kịp nhu cầu vốn, TĐKT khai thác nguồn vốn nhân rồi trong nền kinh tế mà CTTC là một trong TCTD thực hiện tài trợ, thu xếp vốn cho TĐKT.

### ***Mất cân đối dịch vụ tín dụng theo ngành nghề***

CTTC thuộc TĐKT nghiên cứu sinh khảo sát đều là TĐKT hoạt động trong lĩnh vực sản xuất, là ngành, lĩnh vực then chốt của nền kinh tế. Tuy nhiên cơ cấu dịch vụ tín dụng tài trợ cho lĩnh vực sản xuất không chiếm tỷ trọng chi phối. Các CTTC thuộc TĐKT tập trung cho lĩnh vực có nhiều rủi ro cao như kinh doanh bất động sản, đầu tư chứng khoán, khu nghỉ dưỡng và kinh tế Biển- Đây là những lĩnh vực có tính rủi ro cao, chịu tác động trực tiếp của rủi ro hệ thống.

### ***Mất cân đối dịch vụ theo phương thức cho vay***

Hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng tài trợ dự án chiếm tỷ trọng lớn nhất. Đây là dịch vụ tín dụng trung dài hạn, quy mô và giá trị đầu tư lớn, đầu tư phát triển cho ngành dầu khí, khoáng sản và năng lượng. Nhà nước giữ độc quyền về sở hữu, chi phối hoạt động kinh doanh của TĐKTNN do đó vấn đề chi phí, giá thành, lợi nhuận của sản phẩm TĐKT không được định đoạt. Vốn đầu tư lớn trong đó hệ số sinh lời trước lãi vay thấp dẫn đến khả năng hoàn trả nợ vay suy giảm theo thời gian. Các khoản tín dụng tài trợ dự án cho dù từ nguồn ủy thác, vay ... khi nguồn trả nợ không đảm bảo sẽ gây tổn thất dây chuyền cho toàn bộ nền kinh tế.

#### ***3.3.2.3. Hiệu quả hoạt động tín dụng thấp***

Hiệu quả hoạt động tín dụng phụ thuộc vào lãi thuần, chi phí hoạt động và lãi(lỗ) từ hoạt động kinh doanh khác.

**Bảng 3.24 Kết quả hoạt động của một số CTTC***Đơn vị: tỷ đồng*

		2010	2011	2012	2013
EVNF	Lãi thuần	569.514	582.515	383.902	397.998
	Chi phí hoạt động	87.316	74.935	88.342	94.57
	Thu nhập trước trích dự phòng	456.447	371.969	165.202	120.418
FFC	Lãi thuần	289.99	388.38	444.64	508.997
	Chi phí hoạt động	215.688	222.69	245.9	243.286
	Thu nhập trước trích dự phòng	55.18	149.28	204.454	241.118
VFC	Lãi thuần	-40.56	-319.6	N/A	N/A
	Chi phí hoạt động	34.99	42.03	N/A	N/A
	Thu nhập trước trích dự phòng	-43.219	-203.4	N/A	N/A
VVF	Lãi thuần	137.57	202.78	173.67	83.77
	Chi phí hoạt động	13.03	20.42	22.81	23.17
	Thu nhập trước trích dự phòng	132.72	193.31	178.78	93.44
CFC	Lãi thuần	125.16	110.41	124.69	90.62
	Chi phí hoạt động	34.31	44.33	44.45	37.93
	Thu nhập trước trích dự phòng	N/A	N/A	75.25	69.77

*Nguồn: tổng hợp từ báo cáo tài chính các CTTC và tính toán của NCS*

Thu nhập của CTTC chủ yếu từ dịch vụ cho vay. Mức chênh lệch giữa lãi thuần và thu nhập trước thuế khá lớn. Nguyên nhân của thực trạng trên xuất phát từ chi phí hoạt động của CTTC khá lớn, lỗ từ hoạt động cung ứng dịch vụ khác, từ hoạt động góp vốn kinh doanh và dự phòng rủi ro trong cho vay của CTTC khá cao.

Các CTTC đánh đổi mục tiêu dư nợ tín dụng với mục tiêu kiểm soát rủi ro tín dụng, do đó hiệu quả hoạt động tín dụng đạt được ở mức thấp.

FFC là CTTC tiêu dùng. Hoạt động của FFC theo mô hình kinh doanh đa cấp nên mức trích thưởng, hoa hồng rất lớn. Do đó, chi phí hoạt động của FFC chiếm trên 50% lãi thuần. Với mô hình hoạt động và chiến lược phát triển dịch vụ, doanh số, dư nợ và thu nhập trước trích dự phòng rủi ro tín dụng của FFC tăng trưởng nhanh chóng.

Chênh lệch giữa lợi nhuận trước và sau khi trích dự phòng phản ánh quy mô của rủi ro tín dụng. Mức chênh lệch càng lớn phản ánh chất lượng hoạt động tín dụng của CTTC yếu kém. VFC là CTTC có chất lượng tín dụng thấp nhất toàn hệ thống CTTC, các CTTC còn lại chi phí dự phòng rủi ro tín dụng chiếm trên 30% lợi nhuận trước thuế trước trích DPRR.

**Bảng 3.25 So sánh lợi nhuận trước thuế trước và sau trích dự phòng rủi ro tín dụng của một số CTTC**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

Chỉ tiêu		2010	2011	2012	2013
EVNF	LNTT trước trích DPRR	521.2	394.94	336.553	N/A
	LNTT	456.4	371.97	165.201	N/A
FFC	LNTT trước trích DPRR	55.18	149.28	204.45	241.11
	LNTT	7.2	62.69	91.53	128.23
VFC	LNTT trước trích DPRR	-43.21	-203.44	N/A	N/A
	LNTT	-4,342.3	-372.74	N/A	N/A
VVF	LNTT trước trích DPRR	132.72	193.317	178.784	93.44
	LNTT	129.32	180.529	88.38	51.81

*Nguồn: tổng hợp từ báo cáo tài chính các CTTC và tính toán của NCS*

#### 3.3.2.4. An toàn trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của các CTTC không được đảm bảo

An toàn trong hoạt động là mục tiêu cơ bản của các TCTD nhằm đảm bảo sự tồn tại và phát triển của TCTD và toàn hệ thống. CTTC là định chế tài chính trung gian, hoạt động của CTTC được điều chỉnh bởi Luật các tổ chức tín dụng và cơ sở pháp lý khác có liên quan như nghị định 39 NĐ-CP, thông tư 15 NHNN, thông tư 18 NHNN, thông tư 02 NHNN và thông tư 36-2014/ NHNN...

Những quy định pháp lý trong hoạt động của các TCTD nói chung và CTTC nói riêng nhằm đảm bảo an toàn hoạt động theo chuẩn mực Basel II. Trên số liệu báo cáo, việc thực thi các quy định pháp lý đảm bảo an toàn của CTTC rất tốt nhưng số liệu không phản ánh tình hình thực tế của CTTC

**Bảng 3.26 Tình hình biến động tài sản và vốn chủ sở hữu của một số CTTC***Đơn vị tính%*

		2011	2012	2013
EVNF	Tốc độ tăng trưởng Tài sản	-22.4	4.16	-1.76
	Tốc độ tăng trưởng VCSH	-0.03	-4.2	-0.5
FFC	Tốc độ tăng trưởng Tài sản	7.17	2.31	11.34
	Tốc độ tăng trưởng VCSH	14.36	11.83	15.2
VVF	Tốc độ tăng trưởng Tài sản	87.72	-41.9	-28.7
	Tốc độ tăng trưởng VCSH	-5.9	6.34	-1.62
CFC	Tốc độ tăng trưởng Tài sản	-34.79	-30.4	-1.65
	Tốc độ tăng trưởng VCSH	-0.18	-7.8	3.62

*Nguồn: tổng hợp từ báo cáo tài chính các CTTC và tính toán của NCS*

Nhìn chung, tình hình tài sản của CTTC bị thu hẹp lại do dư nợ tín dụng suy giảm mạnh, tác động tiêu cực đến kết quả hoạt động kinh doanh. Do đó quy mô của vốn chủ sở hữu thu hẹp. FFC là CTTC duy nhất trong nhóm khảo sát có tốc độ tăng trưởng tài sản và vốn chủ sở hữu ở mức cao và bền vững, tốc độ tăng trưởng vốn chủ luôn cao hơn tốc độ tăng trưởng tài sản.

CTTC đối mặt với rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất. Về mặt lý thuyết, CTTC huy động nguồn vốn trung dài hạn đáp ứng nhu cầu tài trợ, tuy nhiên trên thực tế một số CTTC huy động nguồn ngắn hạn để đáp ứng nhu cầu tài trợ cho các mục đích trung dài hạn. Độ lệch thanh khoản tập trung ở các kỳ hạn ngắn, thường với các kỳ hạn 1 tháng, 3-6 tháng. Khe hở nhạy cảm lãi suất tập trung các kỳ hạn 3-6 tháng. Như vậy, có thể thấy rủi ro kỳ hạn xuất phát từ độ lệch kỳ hạn của tài sản (cho vay) với kỳ hạn nguồn vốn là nguyên nhân của độ lệch thanh khoản và khe hở nhạy cảm lãi suất nội bảng của một số CTTC. Với tình hình 2013, NHNN nỗ lực giảm lãi suất đã tác động tích cực đến khe hở nhạy cảm lãi suất nội bảng. Như vậy, một số CTTC nguồn vốn tài trợ cho hoạt động tín dụng lệ thuộc vào nguồn vốn huy động từ tiền gửi, vay từ các TCTD dẫn đến rủi ro kỳ hạn, rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất.

### 3.3.3 Nguyên nhân của những hạn chế

#### 3.3.3.1. Nhóm nguyên nhân từ phía CTTC

*\*Thứ nhất, các CTTC trong TĐKT hạn chế về quy mô vốn chủ sở hữu và khả năng tăng trưởng vốn chủ*

Sự biến động vốn chủ sở hữu của các CTTC phụ thuộc vào kết quả hoạt động tín dụng; rủi ro tín dụng và xử lý rủi ro tín dụng sẽ tác động tiêu cực tới thu nhập và gián tiếp ảnh hưởng tới quy mô các quỹ, CTTC tăng cường huy động từ các khoản vay TCTD và vốn ủy thác đầu tư thúc đẩy tăng chi phí trả lãi, suy giảm lãi thuần. Quy mô vốn chủ sở hữu của CTTC rất nhỏ và khả năng tăng trưởng vốn chủ thấp và không có tính ổn định đã tác động tiêu cực đến quy mô vốn huy động của CTTC, giảm sút năng lực cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC.

Tình hình tài chính của VFC lâm vào trạng thái bất ổn khi vốn chủ sở hữu giảm mạnh. Tới thời điểm 31/12/2013, kết quả hoạt động kinh doanh thua lỗ cùng với rủi ro tín dụng đã làm cho VFC đã mất toàn bộ vốn chủ sở hữu và phát sinh âm vốn chủ 2,523 tỷ đồng.

**Bảng 3.27 Tốc độ tăng trưởng vốn chủ sở hữu của một số CTTC**

CTTC	Chỉ tiêu	2009	2010	2011	2012	2013
EVNF	VCSH(tỷ)	2,833	2,949	2,950	2,826	2,812
	Tốc độ tăng trưởng(%)		4.09	0.033	-4.2	-0.049
FFC	VCSH(tỷ)	616	490	560.4	626.7	721.9
	Tốc độ tăng trưởng(%)		-20.45	14.28	11.78	15.19
VFC	VCSH(tỷ)	2,715	(1,825.2)	(2,200.4)	(2,523)	(2,523)
	Tốc độ mất vốn(%)		-167.2	-20.55	-14.68	0
VVF	VCSH(tỷ)	1,000	1,123.1	1,057.17	1,105.1	1,087.5
	Tốc độ tăng trưởng(%)		12.2	-5.86	4.54	-1.63
CFC	VCSH(tỷ)		747.6	746.3	688.3	713.2
	Tốc độ tăng trưởng(%)			-0.17	-7.8	3.6

*Nguồn: tổng hợp từ báo cáo tài chính các CTTC*

*\*Thứ hai, cơ cấu nguồn vốn chưa hợp lý, đối với CTTC trong nước vốn huy động lệ thuộc vào nguồn vốn tiền gửi và vay TCTD và nguồn vốn ủy thác cho vay và đầu tư của tổ chức và cá nhân*

EVNF, FFC, VFC và CFC đều có tỷ trọng vốn huy động từ tiền gửi khách hàng rất thấp. Mặc dù các CTTC đã có những chính sách thu hút vốn tiền gửi của khách hàng nhưng hoạt động huy động vốn tiền gửi khách hàng rất khó khăn. CFC là CTTC đi đầu trong khối CTTC trong nước triển khai gói dịch vụ tiền gửi kết hợp dịch vụ quản lý dòng tiền doanh nghiệp thành viên nhằm cải thiện tình trạng khó khăn về nguồn vốn tài trợ.

FFC là CTTC có sự thay đổi nhanh chóng và kịp thời về chính sách nguồn vốn. FFC tập trung huy động tiền gửi khách hàng, trong đó khai thác nguồn vốn từ dòng tiền nhân rỗi của các đơn vị thành viên Frudential Việt Nam. Tính chất của dòng tiền bảo hiểm đó là tính ổn định kỳ hạn và quy mô do đó FFC huy động nguồn nhân rỗi trung dài hạn trong các đơn vị thành viên nhằm tài trợ cho nhu cầu vay tiêu dùng- FFC đã loại trừ rủi ro thanh khoản và rủi ro lãi suất.

VVF và CFC đã phải đối mặt với sự mất cân đối kỳ hạn nguồn vốn với kỳ hạn khoản tài trợ khi VVF và CFC đều tập trung huy động vốn từ tiền gửi, vay TCTD đáp ứng nhu cầu tài trợ.

Huy động vốn qua phương thức đồng tài trợ là kênh quan trọng đối với các CTTC trong các TĐKT để thực hiện cấp tín dụng cho khách hàng. CTTC thực hiện vai trò là đơn vị đầu mối thu xếp tài chính, thay mặt bên vay tìm kiếm nguồn vốn cho dự án; soạn thảo, đàm phán các điều kiện của hợp đồng tín dụng; hỗ trợ bên vay và các thành viên đồng tài trợ trong việc giải ngân, thu nợ, thu lãi, giải quyết các tranh chấp phát sinh liên quan đến hợp đồng tín dụng. Hiện nay VFC và EVNF thiết lập được quan hệ với hầu hết các NHTMNN, các NHTMCP và các CTTC đang hoạt động tại Việt Nam cũng như một số tổ chức tín dụng nước ngoài hoạt động ở Việt Nam. Trong những năm gần đây các CTTC thuộc TĐKT triển khai tích cực công tác huy động vốn đồng tài trợ từ các TCTD nước ngoài. Bên cạnh những hình thức huy động trên, các đơn vị được khảo sát triển khai huy động các nguồn vốn khác như nguồn vốn ủy thác đầu tư của tổ chức và cá nhân; quản lý vốn ủy thác của TĐKT và các công ty thành viên TĐKT, CBCNV và các tổ chức và cá nhân khác. Dịch vụ nhận quản lý vốn ủy thác do CTTC cung cấp là hình thức khách hàng ủy thác cho CTTC quản lý nguồn vốn nhân rỗi trong một kỳ hạn nhất định, khách hàng được hưởng mức lãi suất nhất định trên số tiền ủy thác tương ứng với kỳ hạn ủy

thác. Khách hàng có thể sử dụng hợp đồng quản lý vốn ủy thác để thực hiện bảo lãnh cho các hợp đồng tín dụng, cấp bảo lãnh tại CTTC...

Huy động vốn qua phương thức đồng tài trợ là kênh quan trọng đối với các CTTC trong các TĐKT để thực hiện cấp tín dụng cho khách hàng. CTTC thực hiện vai trò là đơn vị đầu mối thu xếp tài chính, thay mặt bên vay tìm kiếm nguồn vốn cho dự án; soạn thảo, đàm phán các điều kiện của hợp đồng tín dụng; hỗ trợ bên vay và các thành viên đồng tài trợ trong việc giải ngân, thu nợ, thu lãi, giải quyết các tranh chấp phát sinh liên quan đến hợp đồng tín dụng.

Hiện nay VFC và EVNF thiết lập được quan hệ với hầu hết các NHTMNN, các NHTMCP và các CTTC đang hoạt động tại Việt Nam cũng như một số tổ chức tín dụng nước ngoài hoạt động ở Việt Nam. Đặc biệt, trong những năm gần đây các CTTC thuộc TĐKT triển khai tích cực công tác huy động vốn đồng tài trợ từ các TCTD nước ngoài. Bên cạnh những hình thức huy động trên, các đơn vị được khảo sát triển khai huy động các nguồn vốn khác như nguồn vốn ủy thác đầu tư của tổ chức và cá nhân; quản lý vốn ủy thác của TĐKT và các công ty thành viên TĐKT, CBCNV và các tổ chức và cá nhân khác.

**Bảng 3.28 Cơ cấu nguồn vốn huy động của một số CTTC**

*Đơn vị: %*

		2009	2010	2011	2012	2013
EVNF	Tiền gửi KH	7.4	8.04	10.4	16.06	23.11
	Tiền gửi, vay TCTD	54.64	43.7	45.9	32.9	25.96
	Vốn tài trợ UTĐT	30.6	37.9	30.2	43.8	
FFC	Tiền gửi KH		0	0	90.85	91.34
	Tiền gửi, vay TCTD		92.8	91.4	0	0
	Vốn tài trợ UTĐT		0	0	0.91	0
VFC	Tiền gửi KH		2.57	2.26	2.35	2.9
	Tiền gửi, vay TCTD		24.65	27.74	15.23	18.4
	Vốn tài trợ UTĐT		45.7	38.4	27.7	31.1
VVF	Tiền gửi KH		0	11.74	10.14	19.8
	Tiền gửi, vay TCTD		91.15	67	66	42.85
	Vốn tài trợ UTĐT		0.09	1.85	12.13	0
CFC	Tiền gửi KH		0.008	0	0	0
	Tiền gửi, vay TCTD		11.12	4.7	31.2	20.2
	Vốn tài trợ UTĐT		4.78	3.6	63.3	74.63

*Nguồn: Tổng hợp từ báo cáo tài chính các CTTC và tính toán của NCS*



Dịch vụ nhận quản lý vốn ủy thác do CTTC cung cấp là hình thức khách hàng ủy thác cho CTTC quản lý nguồn vốn nhàn rỗi trong một kỳ hạn nhất định, khách hàng được hưởng mức lãi suất nhất định trên số tiền ủy thác tương ứng với kỳ hạn ủy thác. Dịch vụ quản lý vốn ủy thác có nhiều ưu đãi về lãi suất, cơ chế thanh toán, như hưởng lãi suất bậc thang, được phép rút trước hạn với lãi suất ưu đãi, kỳ hạn hợp đồng ủy thác linh hoạt từ 1 tuần đến một vài tháng đến hàng năm. Khách hàng có thể sử dụng hợp đồng quản lý vốn ủy thác để thực hiện bảo lãnh cho các hợp đồng tín dụng, cấp bảo lãnh tại CTTC...

*\*Thứ ba, chính sách và quy trình tín dụng của các CTTC còn có nhiều bất cập*

*+ Chính sách tín dụng và mục tiêu quản trị RRTD*

Rủi ro tín dụng của khách hàng được quản lý theo nguyên tắc toàn diện, liên tục ở tất cả các giai đoạn có khả năng phát sinh rủi ro tín dụng, thông qua các quy định cụ thể của từng loại nghiệp vụ tín dụng. Tuy nhiên, việc giám sát thực thi đúng quy trình tín dụng không được chú trọng dẫn đến sai phạm gây hậu quả nghiêm trọng.

- Giới hạn cấp tín dụng đối với khách hàng: Tuân thủ các quy định về giới hạn cho vay, bảo lãnh đối với khách hàng theo quy định của NHNN và CTTC. Để đáp ứng nhu cầu vay vốn, gỡ nút thắt về giới hạn cho vay, CTTC đã tập trung cho vay từ nguồn vốn ủy thác đầu tư có chỉ định cho vay, CTTC chịu rủi ro; đây là nguyên nhân dẫn đến rủi ro tín dụng của một số CTTC.

- Giới hạn tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp: Thực hiện xếp hạng tín dụng nội bộ nhằm lượng hóa mức độ rủi ro của từng khách hàng, xác định giới hạn tín dụng nhằm quản lý tổng mức rủi ro tín dụng. Xếp hạng tín dụng nội bộ có 10 hạng: AAA, AA, A, BBB, BB, B, CCC, CC, C, D, những khách hàng có mức xếp hạng tín dụng từ CC trở xuống sẽ không cho vay. Bộ chỉ tiêu xếp hạng tín dụng nội bộ nhằm lượng hóa rủi ro, tuy nhiên việc đánh giá không thực sự căn cứ trên tiêu thức cụ thể, bộ chỉ tiêu tài chính đánh giá dựa trên báo cáo tài chính chưa được kiểm toán do đó việc đánh giá mang tính cảm tính, không chính xác.

- Hạn chế cấp tín dụng đối với khách hàng: tuân thủ các quy định của pháp luật các trường hợp không được cấp tín dụng và hạn chế cấp tín dụng, đồng thời

thực hiện chủ trương giảm dư nợ tín dụng, hạn chế cấp tín dụng mới đối với các khách hàng có dấu hiệu rủi ro (được quy định cụ thể cho từng loại khách hàng). Những quy định về đối tượng cho vay và đảm bảo tiền vay của CTTC là một trong nguyên nhân chính dẫn đến rủi ro tín dụng. CTTC cấp tín dụng không đảm bảo đối với khoản tín dụng được bảo lãnh bởi TĐKT, bảo lãnh bởi TCT nhà nước theo quy mô vốn, bảo lãnh không đảm bảo bằng tài sản và việc cho vay đảm bảo bằng tài sản sẽ hình thành trong tương lai kết hợp các quy định của Chính phủ cho phép nhập khẩu tàu biển đã qua sử dụng và hạn chế trong công tác thẩm định dẫn đến chất lượng tài sản đảm bảo rất thấp, không còn giá trị sử dụng.

*+ Chính sách phân bổ tín dụng:*

- Phân bổ theo vùng địa lý: thực hiện phân chia phạm vi cấp tín dụng theo khu vực địa lý dựa trên năng lực, vị trí của từng Chi nhánh; chủ trương ưu tiên mở rộng hoạt động tín dụng tại những nơi có điều kiện mở rộng tín dụng và chất lượng tín dụng bảo đảm, khống chế dư nợ tín dụng tối đa đối với những chi nhánh có chất lượng tín dụng thấp.

- Phân bổ theo kỳ hạn vay và loại tiền vay: bảo đảm sự phù hợp giữa cơ cấu kỳ hạn và loại tiền vay với cơ cấu nguồn vốn. Những khó khăn trong công tác huy động vốn dẫn đến việc phân bổ theo kỳ hạn không được thực thi.

- Phân bổ theo loại hình sản phẩm, đối tượng khách hàng, mặt hàng và lĩnh vực đầu tư: đa dạng hóa các sản phẩm vay theo nguyên tắc hạn chế tối đa rủi ro, đa dạng hóa các đối tượng khách hàng nhằm giảm thiểu hóa rủi ro có thể xảy ra, đa dạng hóa mặt hàng và lĩnh vực đầu tư theo nguyên tắc phù hợp với xu hướng phát triển kinh tế.

*+ Thẩm quyền phán quyết:* Thẩm quyền phán quyết bao gồm thẩm quyền phê duyệt giới hạn tín dụng, thẩm quyền ra quyết định cấp tín dụng, thẩm quyền ký kết hợp đồng tín dụng. Các thẩm quyền này được phân theo từng cấp bậc trong CTTC (Thẩm quyền phán quyết của Hội đồng Quản trị, Tổng Giám đốc, Phó Tổng Giám đốc phụ trách tín dụng, các Trưởng/phó phòng chức năng tại Hội sở chính, Hội đồng tín dụng cơ sở, Giám đốc Chi nhánh...)

*Chính sách phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro tín dụng:* thực hiện phân loại nợ theo Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN, Thông tư 13/2010/TT-NHNN, phân loại nợ còn dựa trên chỉ tiêu định lượng, chưa đánh giá trên các chỉ tiêu định tính dẫn đến việc trích lập dự phòng không đầy đủ.

*Các quy định về báo cáo, kiểm tra giám sát rủi ro:* Thực hiện các báo cáo theo định kỳ về chất lượng tín dụng trong toàn hệ thống để đánh giá công tác quản lý rủi ro, đồng thời đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng.

**Bảng 3.29** Chất lượng của các chính sách quản lý rủi ro tại CTTC

Đánh giá về chất lượng chính sách quản lý rủi ro của CTTC	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
VVF	57.1%	28.6%	14.3%
EVNF	61.1%	30.6%	8.3%
VFC	81.5%	14.8%	3.7%
CFC	58.3%	33.3%	8.4%
FFC	26.7%	70%	3.3%

*Nguồn: Kết quả khảo sát cán bộ CTTC*

CTTC chưa có chính sách, chiến lược quản trị rủi ro tín dụng đồng bộ, rõ ràng. Nội dung quản trị rủi ro tín dụng chủ yếu phòng ngừa từng khoản vay mà chưa có chiến lược quản lý cả danh mục các khoản vay. Đối với từng khoản vay, biện pháp phòng ngừa chủ yếu mang tính định tính, việc xác định mức độ rủi ro của các khoản vay trước và sau khi cho vay chủ yếu dựa vào kinh nghiệm, phán đoán chủ quan của nhân viên tín dụng mà chưa ứng dụng các phương pháp định lượng trong việc lường rủi ro. Đối với cả danh mục cho vay, CTTC mới bước đầu xây dựng và thực hiện hệ thống xếp hạng rủi ro tín dụng nội bộ nên chưa lượng hoá được mức độ rủi ro tín dụng của đơn vị. Kết quả khảo sát, chất lượng chính sách quản lý rủi ro của FFC được đánh giá hiệu quả, chính sách hiện tại của EVNF, VVF, VFC, CFC trong quản lý rủi ro nói chung, quản lý rủi ro tín dụng nói riêng là chưa có hiệu quả.

**\* Cơ cấu tổ chức và sự vận hành của hệ thống**

Hiện nay, CTTC đã thành lập Ban quản trị rủi ro tại Hội sở chính. Tại các Chi nhánh và các Phòng giao dịch chức năng quản trị rủi ro được giao cho các cán bộ thẩm định kiêm nhiệm. Bộ phận này vừa thực hiện nhiệm vụ thẩm định, kiểm tra các điều kiện của món vay có phù hợp với những quy định, quy chế tín dụng đã ban hành. Tuy nhiên, các công cụ cho bộ phận này sử dụng để quản trị mới đang được nghiên cứu, hoàn thiện còn các điều kiện hiện có chỉ mới đủ đảm bảo tương đối tốt cho việc lựa chọn một khoản cho vay được coi là an toàn mà chưa xác định được mức độ rủi ro của khoản vay đó.

Các quy định quản trị rủi ro tín dụng chủ yếu là tổ chức hội đồng tín dụng, phân mức phán quyết cho từng cá nhân. Mặt khác, sự can thiệp của TĐKT thông qua người đại diện sở hữu trong phán quyết tài trợ dưới hình thức chỉ định tài trợ đã vô hiệu hóa chính sách quản lý rủi ro của CTTC.

**Bảng 3.30 Kết quả điều tra về vai trò của người đại diện sở hữu trong phán quyết tài trợ của CTTC**

Vai trò của người đại diện sở hữu trong phán quyết tài trợ	Trả lời	
	Không chi phối	Chi phối
Giới hạn tín dụng	22%	74%
Phán quyết tín dụng	6%	86%

*Nguồn: Kết quả khảo sát cán bộ CTTC*

**\* Nhân sự quản trị rủi ro tín dụng**

Chất lượng nguồn nhân lực tín dụng nói chung, nguồn nhân lực quản trị rủi ro nói riêng còn nhiều hạn chế. Chất lượng nguồn nhân lực thể hiện ở năng lực, trình độ, hiệu quả công tác và phẩm chất đạo đức. Trong thời gian qua, một loạt NHTM cổ phần và tổ chức tài chính mới ra đời đã thu hút một số lượng đáng kể cán bộ có năng lực từ CTTC. Mặt khác, việc phát triển mạnh mẽ các chi nhánh và phòng giao dịch buộc các đơn vị phải tiến hành tuyển dụng ào ạt những cán bộ mới ra trường hay từ những lĩnh vực khác là nguyên nhân chính tác động đến năng lực quản trị rủi ro tín dụng của đơn vị.

Năng lực quản trị rủi ro còn hạn chế, quy mô rủi ro đạo đức rất lớn gây hậu quả nghiêm trọng tới hoạt động kinh doanh và sự tồn tại của CTTC

**Bảng 3.31 Hiệu quả các chương trình đào tạo QTRR**

Đánh giá về các chương trình đào tạo quản lý rủi ro của CTTC	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
Kết quả	62%	26%	12%

*Nguồn: Kết quả khảo sát cán bộ CTTC*

**\*Chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay của cán bộ tín dụng**

Nắm vững và thực hiện nghiêm túc hệ thống quy trình quy chế là nội dung bắt buộc đối với cán bộ thực hiện công tác tín dụng tại CTTC.

Tuy nhiên, vì nhiều lý do khác nhau (chạy theo thành tích dư nợ, doanh thu, lợi nhuận) mà quy trình quy chế đôi khi vẫn chưa được thực hiện nghiêm túc tạo ra những khe hở mang tính rủi ro rất lớn. Thẩm định còn mang tính chất sơ sài, thủ tục. Nhiều khi quyết định cho vay hoàn toàn không dựa vào việc phân tích tính khả thi của dự án hay hiệu quả phương án kinh doanh; các quyết định còn bị chi phối bởi nhiều yếu tố phi hồ sơ; các ý kiến thẩm định mang tính chất tham mưu rất hữu ích lại không được coi trọng xem xét thực hiện đúng mức.

Ngoài ra, với việc hội nhập WTO và cạnh tranh gay gắt, một số cán bộ chưa thể nắm bắt kịp thời các thông tin liên quan đến khoản vay một cách chính xác về khách hàng, về mặt hàng kinh doanh cũng như kỹ năng phân tích diễn biến thị trường làm cho rủi ro tín dụng xuất hiện ngày càng nhiều và mức độ thiệt hại ngày càng trầm trọng.

**Bảng 3.32 Kết quả điều tra về sự chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay khách hàng**

Tỷ lệ CTTC chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay khách hàng	Không chấp hành đúng và đầy đủ các quy định	Chấp hành đúng và đầy đủ
Kết quả	84%	14%

*Nguồn: Kết quả khảo sát cán bộ CTTC*

**\* Thông tin trong quản trị rủi ro tín dụng**

Cũng giống như các tổ chức tín dụng khác, vấn đề thông tin tín dụng có lẽ là khâu yếu nhất trong quản trị rủi ro tín dụng của CTTC. Nguồn thông tin về khách hàng đa phần mà đơn vị có được chủ yếu hiện này là từ Trung tâm thông tin của Ngân hàng Nhà nước (CIC) và do khách hàng cung cấp. Đối với kênh thông tin từ CIC, hiện trung tâm thu thập chưa đầy đủ hồ sơ khách hàng (chiếm 92% so với tổng dư nợ). Hơn nữa, do một số TCTD chậm trễ trong việc chấp hành chế độ báo cáo nên thông tin từ kênh này chưa thực sự đầy đủ và cập nhật.

**Bảng 3.33 Hiệu quả của hệ thống thông tin quản trị rủi ro**

Đánh giá về hệ thống thông tin quản trị rủi ro	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
Kết quả	46.9%	37.5%	15.6%

*Nguồn: Kết quả khảo sát cán bộ CTTC*

Thông tin do khách hàng cung cấp thường thiếu các tính chuẩn xác về năng lực tài chính, khả năng trả nợ,... Hệ thống thông tin lưu trữ ở đơn vị chưa đầy đủ, thiếu chính xác, không cập nhật và mang tính rời rạc, đa phần thông tin được báo cáo bằng mẫu biểu nên khó sử dụng phân tích.

*Thứ tư, giá cả dịch vụ tín dụng chưa phù hợp, hạn chế trong cung cấp thông tin liên quan trong giao dịch vay vốn và thực thi cam kết hỗ trợ khách hàng là rào cản CTTC đảm bảo chất lượng dịch vụ tín dụng khách hàng cá nhân.*

Với mức ảnh hưởng lớn của nhân tố giá cả tới biến phụ thuộc THỎA MÃN nhưng giá trị trung bình của biến giá cả được đánh giá thấp nhất, chưa đạt tới ngưỡng đồng ý. Lãi suất cho vay và chi phí phi lãi quá cao là rào cản chất lượng dịch vụ của CTTC. CTTC áp dụng một mức lãi suất đối với một dịch vụ tín dụng theo mục đích sử dụng vốn cho tất cả khách hàng mà không căn cứ vào sự khác biệt về rủi ro theo đối tượng tài trợ. Biến TIN CẬY có hệ số Beta lớn nhất(0.3830), thể hiện mức độ ảnh hưởng của biến TIN CẬY tới biến phụ thuộc lớn nhất; tuy nhiên giá trị trung bình của biến TIN CẬY có thứ hạng thấp nhất. Như vậy, trong giao dịch tín dụng với KHCCN, CTTC chưa tạo được niềm tin tưởng cho khách hàng. Chất lượng thông tin cung cấp cho khách hàng chưa được đảm bảo, tính toán và tư vấn phương án trả nợ không đảm bảo lợi ích cho khách hàng.

### 3.3.3.2. Nhóm nguyên nhân thuộc về tập đoàn kinh tế

*Cơ chế quản lý tài chính của nhà nước đối với TĐKT không phát huy vai trò chủ động, độc lập trong hoạt động của các doanh nghiệp thành viên nói chung và CTTC trong TĐKT nói riêng.*

Cơ chế quản lý tài chính của nhà nước đối với TĐKTNN là những quy định pháp lý của Nhà nước đối với hoạt động tài chính của các TĐKTNN. Cho tới nay, Nhà nước đã ban hành nhiều cơ chế quản lý tài chính trong các Tổng công ty và TĐKTNN dưới dạng Quy chế quản lý tài chính. Hai văn bản pháp quy quy định về quản lý tài chính đối với các Tổng công ty và TĐKTNN đó là Nghị định 199/2004/NĐ-CP ngày 03/12/2004 và nghị định 09/2009/NĐ-CP ngày 05/02/2009. Nghị định 199/ 2004/NĐ-CP và nghị định 09/2009/NĐ-CP quy định những vấn đề sau:

- Quản lý và sử dụng vốn tại Công ty Nhà nước, TĐKTNN.
- Quản lý và sử dụng tài sản
- Quy định về doanh thu, chi phí và kết quả hoạt động kinh doanh.
- Quy định về phân phối lợi nhuận
- Quy định về kế hoạch tài chính, chế độ kế toán và kiểm toán.
- Quy định về quyền hạn, nghĩa vụ và trách nhiệm của HĐQT, Tổng giám đốc, giám đốc trong việc quản lý tài chính của công ty
- Quy định về quản lý vốn nhà nước đầu tư vào doanh nghiệp khác của tổng công ty, TĐKTNN.

Cơ chế huy động vốn do nhà nước quy định đối với TĐKT chưa phát huy được tính chủ động của các công ty con. Việc phân cấp, phân quyền nhất là quyền đầu tư, mua sắm nhượng bán, cho thuê...chưa được thiết lập cụ thể từ Thủ trưởng đơn vị thành lập cho đến HĐQT công ty con.

“ Với tư cách là đơn vị hạch toán độc lập, nhưng gần như quyết định đầu tư lớn nhỏ của các công ty trong TĐKTNN lại lệ thuộc vào các quyết định của ban lãnh đạo TĐKTNN, vẫn còn tồn tại một sự không rõ ràng giữa vai trò chủ sở hữu đầu tư và vai trò quản lý nhà nước”

( Vũ Anh Tuấn, 2011)

Với tư cách là đơn vị hạch toán độc lập, nhưng các quyết định đầu tư chiến lược kinh doanh CTTC lệ thuộc vào các quyết định của Ban lãnh đạo TĐKTNN.

Hầu hết các CTTC trong các TĐKT nhà nước nắm cổ phần chi phối do đó hoạt động tín dụng từ nguồn vốn ủy thác của Tập đoàn, hoạt động tài trợ cho các công ty con trong tập đoàn, tài trợ nội bộ ngành và ngoài ngành của CTTC bị chi phối, giám sát và can thiệp của người đại diện sở hữu vốn nhà nước do TĐKT cử. TĐKT giám sát hoạt động kinh doanh của các công ty con nói chung và CTTC nói riêng theo định hướng phát triển của ngành. Như vậy hoạt động kinh doanh của CTTC trong TĐKT bị can thiệp quá sâu vào mệnh lệnh hành chính mà không căn cứ vào nguyên tắc thị trường.

Vai trò của Bộ chủ quản đối với hoạt động của TĐKT là rất lớn. Theo quy định của nghị định 199/ ND-CP để huy động vốn đáp ứng nhu cầu phát triển của TĐKT với quy mô vốn huy động vượt gấp 3 lần vốn điều lệ thì phải báo cáo đại diện chủ sở hữu xem xét quyết định trên dự án có hiệu quả do Bộ chủ quản đã phê duyệt. Như vậy, TĐKT huy động vốn vay từ các nguồn trong và ngoài nước ủy thác cho CTTC cấp tín dụng có chỉ định nhưng CTTC chịu rủi ro. Như vậy vai trò của CTTC chỉ đơn thuần là đơn vị giải ngân mà không có quyền thực sự trong phán quyết tài trợ, CTTC gánh chịu khi rủi ro tín dụng phát sinh.

Cơ chế điều hòa vốn tại TĐKT chưa phát huy được vai trò của CTTC như định chế tài chính với vai trò điều hòa vốn trong nội bộ TĐKT. Theo quy chế quản lý tài chính nghị định 09/2009 hoạt động điều hòa vốn, tài sản thực hiện ghi tăng giảm vốn; quy định này không phù hợp với cơ chế thị trường và bối cảnh hoạt động kinh doanh hiện nay. Trạng thái thừa thiếu vốn không mang tính quy luật và không thường xuyên; để giải quyết hiện tượng thừa, thiếu vốn nhất thiết phải giải quyết theo nguyên tắc thị trường với vai trò CTTC là trung gian tài chính huy động nguồn vốn tạm thời dư thừa và tài trợ cho nhu cầu vốn bổ sung cho hoạt động kinh doanh.

Dưới giác độ công ty mẹ với thẩm quyền được giao, các TĐKTNN có thể định đoạt nguồn vốn đầu tư ban đầu cho các công ty con nhưng không thể giám sát được hoạt động huy động vốn của các công ty con từ các định chế tài chính để đầu tư cho các công ty con khác hoặc đầu tư ra ngoài ngành. Cùng với quy định cho phép TĐKTNN, công ty con được phép đầu tư ngoài ngành trong khi nguồn vốn



kinh doanh không đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh doanh chính; do đó, các CTTC rất khó đánh giá được rủi ro khi các công ty con vay vốn với kỳ hạn không phù hợp với kỳ hạn của dự án; vốn sử dụng sai mục đích, đầu tư vào những lĩnh vực có rủi ro cao, gây thất thoát vốn.

### *3.3.3.3. Nhóm nhân tố từ khách hàng vay vốn*

Năng lực cạnh tranh là yếu tố quyết định đến sự tăng trưởng bền vững của doanh nghiệp. Hạn chế về năng lực cạnh tranh sẽ tác động tiêu cực đến kết quả hoạt động kinh doanh và khả năng đáp ứng yêu cầu của chủ thể cung ứng vốn. Khách hàng của CTTC trong nước là các doanh nghiệp đa dạng về quy mô và loại hình sở hữu và phần lớn tham gia xếp hạng VNR500. Năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp còn rất khiêm tốn, chủ yếu vào điều kiện sẵn có và yếu tố đầu vào giá rẻ (Báo cáo năng lực cạnh tranh VN-CIEM); các doanh nghiệp có sự chênh lệch về năng suất lao động, năng lực tài chính, trình độ khoa học công nghệ và thực thi tiêu chuẩn chất lượng giữa các doanh nghiệp là rất lớn. Mặt khác, việc ứng dụng các tiêu chuẩn chất lượng theo chuẩn mực quốc tế của các doanh nghiệp còn hạn chế. Việt Nam đang lạc hậu so với các nước khác về tỷ lệ doanh nghiệp được cấp các chứng nhận chất lượng quốc tế (Báo cáo năng lực cạnh tranh VN-CIEM). Những hạn chế về năng lực cạnh tranh dẫn đến hệ lụy đó là khả năng tiếp cận nguồn vốn của doanh nghiệp khó khăn.

Theo kết quả điều tra khảo sát của Bộ kế hoạch đầu tư, Phòng thương mại và Công nghiệp Việt Nam, tỷ lệ DNVN tiếp cận được nguồn vốn dễ dàng là 32%, có khó khăn trong việc tiếp cận 35% và không thể tiếp cận 33% trong đó 80% doanh nghiệp không đáp ứng đầy đủ điều kiện cho vay khi tiếp cận nguồn vốn vay của Ngân hàng. Đối với khách hàng vay vốn của CTTC, lựa chọn của khách hàng xuất phát từ nguyên nhân khách hàng không đáp ứng được điều kiện vay vốn của ngân hàng, do đó rủi ro tín dụng tiềm ẩn từ phía khách hàng trong hoạt động tín dụng của CTTC rất cao.

**Bảng 3.34 Tỷ lệ doanh nghiệp gặp khó khăn  
đối với các vấn đề liên quan đến vốn**

	<b>Rất khó khăn</b>	<b>Khó khăn</b>	<b>Không khó khăn</b>
Điều kiện vay NH khó đáp ứng%	30,65	48	21,35
Lãi suất quá cao%	35,42	49,6	14,97

*Nguồn: Bộ KH&ĐT*

Hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách hàng vay vốn rất thấp, hiệu quả sử dụng vốn thấp. Các tập đoàn, tổng công ty nhà nước là đầu tàu kinh tế tạo nên sức mạnh kinh tế quốc gia. Tuy nhiên khi khảo sát hiệu quả kinh doanh thì các TĐKT, Tổng công ty chưa thực sự vững mạnh. Hiệu quả kinh doanh của TĐKT, Tổng công ty nhà nước không có chênh lệch lớn với khối doanh nghiệp thuộc thành phần sở hữu tư nhân và thua xa so với các doanh nghiệp thuộc khối FDI.

**Bảng 3.35 Chỉ số ROA, ROE của các doanh nghiệp VNR 500**

*Đơn vị tính %*

	<b>ROA</b>			<b>ROE</b>		
	DNNN	FDI	Tư nhân	DNNN	FDI	Tư nhân
2007	3,7	26,9	3,1	25,6	62,4	34,9
2008	3,1	14,7	3,6	15,4	30,9	19,5
2009	3,6	13,7	2,6	15,3	27,6	14,5
2010	5,2	13	2,5	20,8	27,1	15
2011	2,7	9,8	2,4	10	24,6	16
2012	3.53	19.82	2.19	16.28	39.22	15.53
2014	6.2	13	5.7			

*Nguồn: Bảng xếp hạng VNR 500 giai đoạn 2007- 2014*

#### 3.3.3.4. Nhóm nguyên nhân từ môi trường kinh doanh

*Thứ nhất, nền kinh tế Việt Nam có tốc độ tăng trưởng thấp, tăng trưởng kinh tế lệ thuộc vào đầu tư; khủng hoảng kinh tế tác động tiêu cực đến tốc độ tăng trưởng thu nhập quốc dân, sản xuất và tiêu dùng.*

Thực hiện đường lối đổi mới của Đảng cộng sản Việt Nam, nền kinh tế Việt nam đã có bước chuyển biến rõ nét. Tốc độ tăng trưởng kinh tế được duy trì ở mức cao trong giai đoạn 2001- 2007 và có dấu hiệu giảm sút 2007- 2012 do tác động của khủng hoảng kinh tế thế giới.

**Bảng 3.36 Tốc độ tăng trưởng GDP của Việt Nam giai đoạn 2002- 2013**

*Đơn vị tính%*

Chỉ tiêu	Năm											
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
GDP	7.08	7.34	7.79	8.44	8.17	8.48	6.23	5.32	6.8	5,89	5,03	5,4
Nông lâm, thủy sản	4.17	3.62	4.36	4.02	3.3	3.00	3.79	3.00	4.7	4,01	2,72	2,67
Công nghiệp, xây dựng	9.48	10.48	10.22	10.39	10.37	10.40	6.33	7.6	14.00	5,53	4,52	5,43
Dịch vụ	6.54	6.45	7.26	8.48	8.29	8.5	7.2	7,18	7,52	6,99	6,42	6,56

*Nguồn: Tổng cục Thống kê*

Tăng trưởng kinh tế có dấu hiệu phục hồi 2008- 2011 nhưng mức tăng trưởng còn ở mức thấp, nguyên nhân cơ bản là do chất lượng tăng trưởng được đánh giá qua hệ số ICOR giảm mạnh. Việt Nam đang mất dần lợi thế về lao động, hiệu quả đầu tư giảm dần. Chất lượng tăng trưởng giảm quyết định đến nhu cầu tín dụng của các chủ thể trong nền kinh tế, các TCTD nói chung và CTTC nói riêng khó đạt mục tiêu tăng trưởng tín dụng.

**Bảng 3.37 Thu nhập bình quân đầu người của Việt Nam 2001- 2013**

*Đơn vị tính: USD*

Năm	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
GDP đầu người	402	413	440	492	553	642	730
Năm	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
GDP đầu người	843	1052	1064	1204	1300	1771	1960

*Nguồn: Tổng cục Thống kê*

Mặc dù có sự phát triển kinh tế trong những năm qua nhưng Việt Nam vẫn là quốc gia đang phát triển với trình độ phát triển thấp, thu nhập bình quân đầu người ở ngưỡng thấp so với các quốc gia trong khu vực. Quy mô thu nhập và tốc độ tăng trưởng thu nhập thấp tác động đến nhu cầu sử dụng sản phẩm tín dụng của các CTTC; công chúng nhu cầu sản phẩm tín dụng trung dài hạn tài trợ cho nhu cầu tiêu dùng.

Tốc độ tăng trưởng thu nhập bình quân đầu người có xu hướng lớn hơn tốc độ tăng trưởng doanh số bán lẻ hàng hóa dịch vụ. Xu hướng điều chỉnh tiêu dùng của dân cư tác động tiêu cực đến sản xuất.

Tốc độ tăng trưởng doanh số bán lẻ hàng hóa dịch vụ giai đoạn 2009- 2013 có xu hướng giảm dần do tác động tiêu cực từ khủng hoảng và suy thoái kinh tế. Khó khăn trong tiêu thụ dẫn đến lượng hàng hóa tồn kho lớn, doanh nghiệp không có khả năng hoàn trả nợ vay, hoạt động tín dụng của các tổ chức tín dụng nói chung và CTTC nói riêng đối mặt với nợ xấu.

**Bảng 3.38 Tổng doanh số bán lẻ hàng hóa dịch vụ 2009-2013**

*Đơn vị tính: tỷ đồng*

	2009	2010	2011	2012	2013
Tổng DTBLHHDV	1,238,145	1,614,078.4	2,004,360.9	2,320,120	2,618,022
Tốc độ tăng trưởng		30.37%	24.16%	15.76%	12.8%

*Nguồn: Tổng cục Thống kê*

Hơn hai mươi năm đổi mới, Việt Nam đã tạo ra một môi trường kinh tế có tính cạnh tranh và năng động. nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần và chính sách vĩ mô tác động thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Cán cân thương mại của Việt Nam đã có dấu hiệu cải thiện, xuất khẩu tăng mạnh nhưng nhập siêu hầu như không giảm. Nguyên nhân chính dẫn đến tình trạng nhập siêu đó là sự cắt giảm thuế suất thuế nhập khẩu mô hình tăng trưởng kinh tế dựa vào đầu tư đòi hỏi Việt Nam phải nhập khẩu nhiều máy móc thiết bị, ngành công nghiệp phụ trợ chưa phát triển nên Việt Nam cũng phải nhập một khối lượng lớn nguyên vật liệu phục vụ cho sản xuất hàng hóa cho thị trường trong nước và xuất khẩu.. Doanh nghiệp nước ngoài thực hiện chuyển giá, cạnh tranh không lành mạnh do đó giá thành và giá bán sản phẩm

thấp hơn doanh nghiệp vay vốn. Các doanh nghiệp vay vốn đầu tư mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh lâm vào tình thế khó khăn và có nguy cơ phá sản, các khoản vay chuyển thành nợ xấu và khả năng và giá trị thu hồi thấp.

Với thực trạng cán cân thương mại của Việt nam và năng lực tài chính của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu thì nhu cầu sử dụng dịch vụ tín dụng tài trợ hoạt động xuất nhập khẩu là rất lớn. Những quy định hiện hành về hoạt động tài trợ xuất nhập khẩu và rủi ro dự tính cao do đó các NHTM hạn chế cung ứng dịch vụ bảo lãnh, bao thanh toán. Những hạn chế về quy mô và năng lực hoạt động là rào cản CTTC khai thác cơ hội này trong cung cấp dịch vụ tài trợ xuất nhập khẩu.

**Bảng 3.39 Cán cân thương mại Việt Nam 2008- 2013**

*Đơn vị: triệu USD*

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Xuất khẩu	62685.1	57096.3	71629	96300	114570	132135
Nhập khẩu	80713.8	69948.8	84004	105800	113790	132125
Cán cân thương mại	-18027.9	-12852.5	-12375	-9500	780	10

*Nguồn: Tổng cục Thống kê*

***Thứ hai, môi trường pháp luật còn nhiều bất cập tác động tiêu cực đến hoạt động kinh doanh của CTTC***

*Một là, quy định pháp luật còn tồn tại nhiều bất cập gây khó khăn trong hoạt động của các CTTC nhưng không kiểm soát được rủi ro*

*\*Quy định pháp luật hiện hành hạn chế khả năng huy động vốn của CTTC, tác động tiêu cực đến chất lượng hoạt động của CTTC.*

CTTC hoạt động trong môi trường pháp lý rất chặt chẽ với hệ thống các văn bản pháp quy về quy định phạm vi hoạt động, dịch vụ cung ứng, các quy định về cho vay đảm bảo tiền vay, phòng ngừa rủi ro đã đặt CTTC vào tình thế khó khăn cần thiết phải tái cấu trúc lại hoạt động kinh doanh phù hợp với bối cảnh hiện tại. Luật TCTD 2010 đã co hẹp phạm vi hoạt động của CTTC.

Luật TCTD 2010 không cho phép CTTC huy động tiền gửi cá nhân đã đặt CTTC vào tình trạng khó khăn về nguồn vốn tài trợ cho hoạt động tín dụng. CTTC

khó khăn huy động tiền gửi khách hàng. Để đáp ứng nhu cầu tài trợ, CTTC bắt buộc huy động nguồn vốn từ tiền gửi và vay các TCTD trong khi nguồn vốn ủy thác đầu tư giảm mạnh, khả năng huy động vốn bằng phát hành trái phiếu không có tính khả thi. Quy định hiện hành đã đặt CTTC vào tình thế bắt buộc lựa chọn phương án huy động nguồn vốn có kỳ hạn ngắn đáp ứng nhu cầu tài trợ trung dài hạn. Đối với vốn huy động từ tiền gửi, vay từ các TCTD khác, kỳ hạn nguồn vốn này thường ngắn hơn kỳ hạn của nhu cầu tài trợ, gây áp lực rủi ro kỳ hạn, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất.

Với lợi thế là doanh nghiệp thành viên của TĐKT, TCT các CTTC có thể tiếp cận và huy động vốn ủy thác để cho vay lại; nhưng CTTC không độc lập khi ra phán quyết tài trợ, bị can thiệp bởi các quyết định của ban đầu tư của TĐKT, tác động tiêu cực đến hiệu quả hoạt động tín dụng.

Theo luật TCTD 1997, CTTC được phép kinh doanh bảo hiểm thông qua công ty độc lập nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho CTTC huy động nguồn vốn nhân rồi từ cung cấp dịch vụ bảo hiểm nhân thọ. Luật TCTD 2010 chỉ cho phép CTTC làm đại lý bảo hiểm, CTTC không thể chủ động huy động nguồn vốn trung dài hạn từ phí bảo hiểm nhân thọ mà hoàn toàn phụ thuộc vào huy động vốn tiền gửi, vay từ các công ty bảo hiểm. Các CTTC độc lập rất khó có thể tiếp cận với nhóm khách hàng là các công ty bảo hiểm bởi các công ty bảo hiểm lớn thường là thành viên của các tập đoàn tài chính hoặc NHTM, do đó việc huy động nguồn vốn từ các công ty bảo hiểm là khó thực hiện được.

\*Quy định về người có liên quan trong xác định giới hạn cấp tín dụng không bao quát, tạo cơ hội cho CTTC thuộc TĐKTNN tài trợ ngoài ngành, chất lượng tín dụng thấp.

Theo Luật các TCTD 2010, người có liên quan là tổ chức, cá nhân có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đối với tổ chức, cá nhân khác. Đối với TĐKTNN, người có liên quan bao gồm công ty mẹ với công ty con và ngược lại; các công ty con cùng một công ty mẹ... Như vậy, nhóm khách hàng là công ty liên kết của công ty con không thuộc đối tượng người có liên quan. Thông qua CTTC, TĐKT thực hiện đầu tư ngoài ngành theo mô hình công ty.

\* Theo Luật các TCTD 2010, tổng mức dư nợ cấp tín dụng đối với một khách hàng của CTTC không được vượt quá 25% vốn tự có và tổng mức dư nợ cấp tín dụng của CTTC đối với một khách hàng và người có liên quan không được vượt quá 50% vốn tự có. Quy định trên gây khó khăn trong phát triển dịch vụ tín dụng. Nhu cầu tài trợ của các doanh nghiệp thành viên trong TĐKT rất lớn trong khi giới hạn cấp tín dụng phụ thuộc vào quy mô vốn điều lệ và các quỹ; vốn pháp định của CTTC thành lập sau 2008 là 500 tỷ đồng, do đó khả năng tài trợ của CTTC rất thấp. Để đáp ứng nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp thành viên, CTTC tiến hành cho vay đồng tài trợ nhưng CTTC không đóng vai trò nhà tài trợ chính, các phán quyết tài trợ lệ thuộc vào đối tác dẫn đến CTTC bị động và chịu áp lực rủi ro tín dụng.

*Hai là, Ngân hàng nhà nước thiếu trách nhiệm khi thực thi vai trò giám sát hoạt động của TCTD nói chung và CTTC nói riêng.*

Ngân hàng nhà nước chịu trách nhiệm trước Chính phủ thực hiện việc quản lý nhà nước về tổ chức, hoạt động của các TCTD. NHNN giám sát hoạt động của TCTD thông qua xây dựng hệ thống văn bản pháp về quy chế báo cáo của các TCTD và giám sát thực thi các văn bản đó. NHNN đã ban hành thông tư 21-2010/NHNN nhằm cụ thể hóa quy định về báo cáo theo luật các TCTD 2010. CTTC không thực hiện đúng quy định của chế độ báo cáo, nộp chậm và thông tin báo cáo không đảm bảo. Vai trò của bộ phận quản lý theo chức năng giám sát của NHNN như các vụ, Thanh tra ngân hàng và CIC chỉ dừng lại ở nhiệm vụ “đôn đốc, nhắc nhở”. Trong trường hợp TCTD vi phạm nhiều lần, NHNN không “ cấp phép cho dịch vụ mới đối với TCTD đó”. Do đó, những quy định về chế tài xử phạt không có sức răn đe.

*Ba là, mô hình giám sát TCTD của các cơ quan quản lý nhà nước lạc hậu bị động trước rủi ro hệ thống của hệ thống TCTD.*

Hệ thống giám sát hoạt động của các TCTD Việt Nam được tổ chức theo mô hình thể chế với sự tham gia của các thành viên của hệ thống an toàn tài chính : Cơ quan thanh tra giám sát ngân hàng, UBGSTCQG, Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam và Ủy ban chứng khoán nhà nước ( đối với CTTC niêm yết).

Trong giai đoạn 2007 trở lại đây, sự hiện hữu của rủi ro hệ thống đã minh chứng cho sự suy giảm hiệu lực của hệ thống giám sát ngân hàng. Điều này thể hiện cụ thể(i) Hoạt động giám sát không theo kịp trước sự phát triển của tập đoàn tài chính Việt Nam và(ii) Hoàn toàn bị động trước rủi ro hệ thống.

Trong mô hình giám sát theo mô hình thể chế, hoạt động giám sát được chuyên môn hóa. Mỗi cơ quan có những kỹ thuật nghiệp vụ riêng và hoạt động giám sát thông qua quá trình lựa chọn đầu vào( cấp phép và thủ tục ghi danh trong các ghi sổ đặc biệt), kiểm tra giám sát định kỳ hoạt động ghi danh( kiểm soát, điều tra và chế tài xử phạt) và buộc rời khỏi thị trường( đình chỉ hoặc xóa bỏ tổ chức). Mô hình giám sát này chỉ phù hợp khi thị trường tài chính chưa phát triển. Với sự phát triển mạnh mẽ của thị trường tài chính trong những năm gần đây, CTTC phát triển theo mô hình đa năng thì mô hình giám sát theo thể chế đã bộc lộ nhiều hạn chế.

+ Hệ thống giám sát đã không thể xử lý hiệu quả các yêu cầu giám sát các sản phẩm tài chính tích hợp, cụ thể là sản phẩm tích hợp giữa sản phẩm ngân hàng với sản phẩm bảo hiểm, sản phẩm ngân hàng với sản phẩm chứng khoán cũng như là các sản phẩm phái sinh hiện đại với các sản phẩm truyền thống khi tài trợ các lĩnh vực kinh doanh rủi ro như bất động sản và chứng khoán.

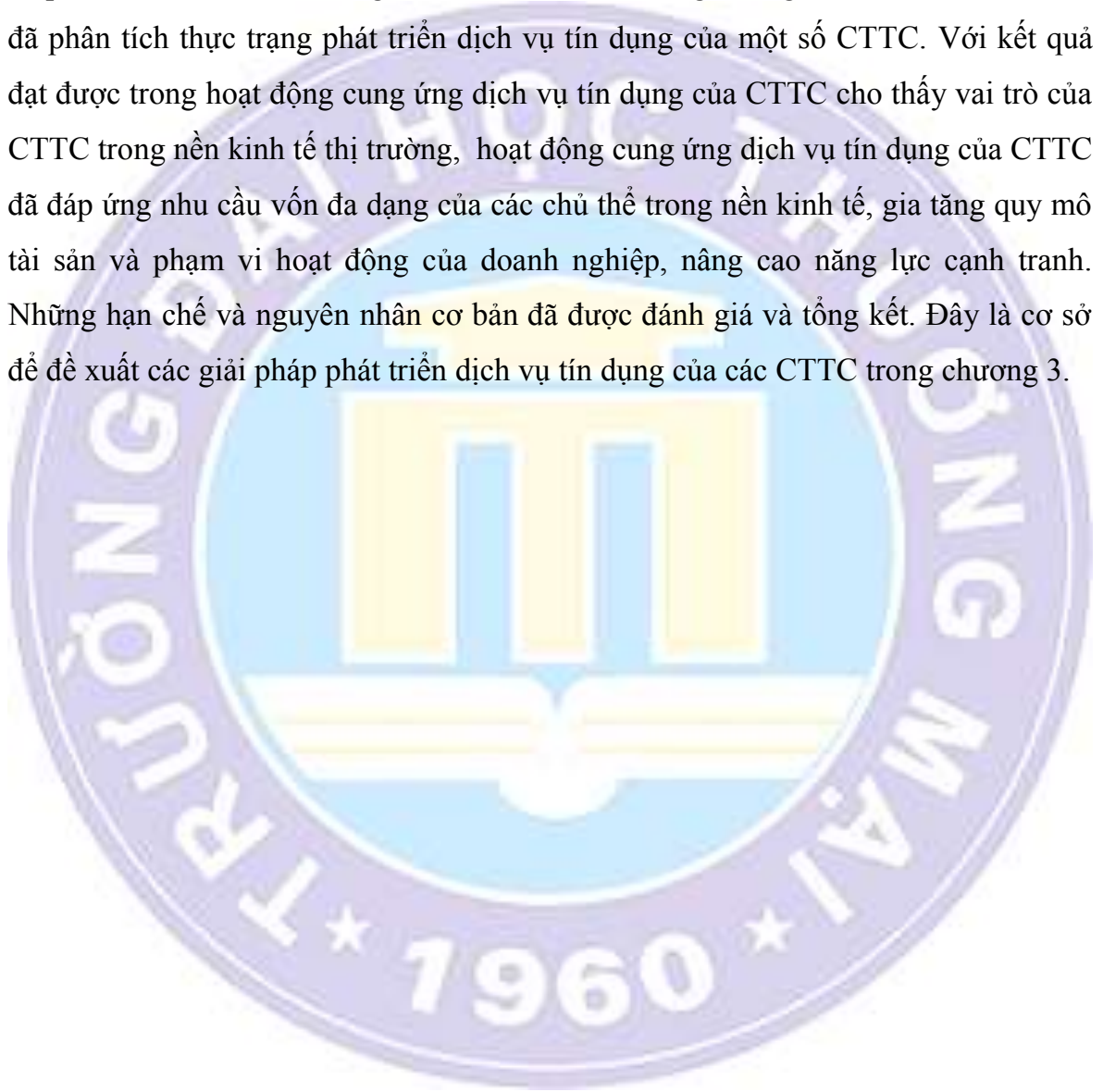
+ Xuất hiện nhiều bất cập trong việc chia sẻ thông tin cũng như phối hợp giữa các cơ quan trong hệ thống giám sát an toàn tài chính. Điều này gây ra hiện tượng giám sát trùng lặp hoặc bỏ trống một số lĩnh vực giám sát. Điều này thể hiện thông qua sự thua lỗ nghiêm trọng của các CTTC trong TĐKT.

+ Các cơ quan giám sát không thực hiện được chức năng cảnh báo sớm rủi ro hệ thống bắt nguồn từ biến động bất lợi của nền kinh tế. Những bất ổn nền kinh tế bắt nguồn từ sự mất cân đối giữa tiết kiệm và đầu tư. Lạm phát bùng nổ khiến thị trường chứng khoán và thị trường bất động sản đóng băng đã dẫn đến tổn thất nghiêm trọng cho CTTC khi tài sản đảm bảo chủ yếu là hàng hóa trên hai thị trường trên.



### **Tóm tắt chương 3**

Chương 3 đã khái quát về mô hình hoạt động của CTTC ở Việt Nam hiện nay; đi sâu nghiên cứu thực trạng hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng và đánh giá sự phát triển dịch vụ tín dụng của một số CTTC. Bằng những dữ liệu cụ thể, luận án đã phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của một số CTTC. Với kết quả đạt được trong hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC cho thấy vai trò của CTTC trong nền kinh tế thị trường, hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của CTTC đã đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng của các chủ thể trong nền kinh tế, gia tăng quy mô tài sản và phạm vi hoạt động của doanh nghiệp, nâng cao năng lực cạnh tranh. Những hạn chế và nguyên nhân cơ bản đã được đánh giá và tổng kết. Đây là cơ sở để đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC trong chương 3.



## CHƯƠNG 4

# ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM

### 4.1. CƠ HỘI, THÁCH THỨC VÀ QUAN ĐIỂM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM

#### 4.1.1. Cơ hội phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC ở Việt Nam

##### 4.1.1.1. Cơ hội từ môi trường kinh tế và pháp lý

Sự tác động của khủng hoảng kinh tế, sự đóng băng thị trường bất động sản đã tác động bất lợi đến tốc độ tăng trưởng kinh tế thế giới và kinh tế Việt Nam không nằm ngoài vòng xoáy suy thoái. Từ năm 2008, nền kinh tế trong nước phải đối mặt với nhiều khó khăn do tác động từ thị trường thế giới, lạm phát tăng cao nhất trong thập kỷ qua, do đó NHNN đã áp dụng chính sách tiền tệ thắt chặt, hạn chế lượng tiền cơ sở trong lưu thông thông qua công cụ lãi suất cơ bản, dự trữ bắt buộc và tỷ giá. Chính sách điều chỉnh của NHNN đã tác động mạnh đến hoạt động của các TCTD nói chung và CTTC nói riêng, tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng giảm mạnh xuống dưới hai con số đã đặt TCTD vào vòng xoáy suy thoái; dư nợ tín dụng và chất lượng tín dụng suy giảm. NHNN đã thực hiện điều chỉnh lãi suất cơ bản linh hoạt theo hướng kiểm soát lạm phát, giảm dần lãi suất cơ bản, trần lãi suất huy động nhằm tháo gỡ nút thắt hàng tồn kho và nợ xấu kích thích tăng trưởng. Việc điều chỉnh chính sách tiền tệ của Chính phủ và việc sử dụng hiệu quả công cụ chính sách vĩ mô là động lực thúc đẩy TCTD nói chung và CTTC nói riêng phải đa dạng hóa dịch vụ, nâng cao chất lượng hoạt động nhằm mục tiêu tồn tại và phát triển bền vững.

Thực hiện lộ trình tái cơ cấu TCTD, Chính phủ và NHNN đã ban hành 254/2012/QĐ-Ttg ngày 01/03/2012 nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và năng lực hoạt động của các TCTD. Mục tiêu cơ bản của đề án là cơ cấu lại căn bản, triệt để và toàn diện hệ thống các TCTD để đến năm 2020 phát triển được hệ thống các tổ

chức tín dụng đa năng theo hướng hiện đại, hoạt động an toàn và hiệu quả, ổn định; đa dạng hóa sở hữu và quy mô loại hình nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh dựa trên nền tảng công nghệ và quản trị tiên tiến phù hợp với chuẩn mực quốc tế Nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu dịch vụ tài chính ngân hàng của nền kinh tế. Quyết định 254/QĐ-Ttg của Thủ tướng cũng xác định 5 quan điểm chủ đạo trong thực hiện cơ cấu lại các tổ chức tín dụng như sau:

Thứ nhất, cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng và từng tổ chức tín dụng là một quá trình thường xuyên, liên tục nhằm khắc phục những khó khăn, yếu kém và chủ động đối phó với những thách thức để các tổ chức tín dụng không ngừng phát triển một cách an toàn, hiệu quả, vững chắc và đáp ứng tốt hơn yêu cầu phát triển kinh tế xã hội trong giai đoạn mới.

Thứ hai, củng cố, phát triển hệ thống các tổ chức tín dụng đa dạng về sở hữu, quy mô và loại hình phù hợp với đặc điểm và trình độ phát triển của nền kinh tế Việt Nam trong giai đoạn hiện nay. Hệ thống các tổ chức tín dụng bao gồm các ngân hàng lớn, hoạt động lành mạnh đóng vai trò làm trụ cột trong hệ thống, có khả năng cạnh tranh trong khu vực, đồng thời có những ngân hàng vừa và nhỏ, tổ chức tín dụng phi ngân hàng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu dịch vụ ngân hàng của mọi tầng lớp trong xã hội: Nâng cao vai trò, vị trí chi phối dẫn dắt thị trường của các tổ chức tín dụng Việt Nam, đặc biệt là bảo đảm các ngân hàng 100% vốn Nhà nước và ngân hàng có cổ phần chi phối của nhà nước thực sự là lực lượng chủ lực, chủ đạo của hệ thống các tổ chức tín dụng, đồng thời có đủ năng lực cạnh tranh trong nước và quốc tế.

Thứ ba, khuyến khích việc sáp nhập, hợp nhất, mua lại các tổ chức tín dụng theo nguyên tắc tự nguyện, bảo đảm quyền lợi của người gửi tiền và các quyền, nghĩa vụ kinh tế của các bên có liên quan theo quy định của pháp luật. Để bảo đảm an toàn, ổn định của hệ thống, một số tổ chức tín dụng có mức độ rủi ro, nguy cơ mất an toàn cao sẽ được áp dụng các biện pháp xử lý đặc biệt theo quy định của pháp luật.

Thứ tư, thực hiện cơ cấu lại toàn diện về tài chính, hoạt động, quản trị của các tổ chức tín dụng theo các hình thức, biện pháp và lộ trình thích hợp. Hình thức và biện pháp cơ cấu lại tổ chức tín dụng được áp dụng phù hợp với đặc điểm cụ thể của từng tổ chức tín dụng

Thứ năm, không để xảy ra đổ vỡ và mất an toàn hoạt động ngân hàng ngoài tầm kiểm soát của nhà nước. Quá trình chấn chỉnh, củng cố và cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng hạn chế tới mức thấp nhất tổn thất và chi phí của ngân sách nhà nước cho xử lý những vấn đề của hệ thống các tổ chức tín dụng.

Việc hình thành và phát triển mô hình CTTC nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng về dịch vụ tài chính của các chủ thể trong nền kinh tế; Những hạn chế trong hoạt động kinh doanh của CTTC có tính đặc thù chung của TCTD và đặc thù riêng của từng mô hình CTTC và nguyên nhân cơ bản của hạn chế không thuộc về phía CTTC. Sự tồn tại và phát triển mô hình CTTC là cần thiết nhằm hoàn thiện hệ thống TCTD trên cơ sở:

“Chấn chỉnh, sắp xếp lại các ngân hàng thương mại cổ phần, công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính của Việt Nam. Để bảo đảm hoạt động an toàn, lành mạnh, hiệu quả, đúng pháp luật và cùng với các ngân hàng thương mại nhà nước giữ cho hệ thống các tổ chức tín dụng ổn định và phát triển vững chắc. Các TCTD phải cạnh tranh lành mạnh và hoạt động một cách công khai, minh bạch, đồng thời đáp ứng đầy đủ các chuẩn mực về quản trị và an toàn hoạt động ngân hàng theo quy định của pháp luật. Tạo điều kiện cho các TCTD lành mạnh phát triển và kiên quyết xử lý các TCTD yếu kém. Kiểm soát quy mô, tốc độ tăng trưởng và phạm vi hoạt động kinh doanh của TCTD phù hợp với điều kiện tài chính và năng lực quản trị.”

(Chính phủ, 2012)

Quyết định 254 QĐ-Ttg đã đặt TCTD nói chung và CTTC nói riêng vào tình thế bắt buộc phải tái cấu trúc lại hoạt động, tổ chức và mô hình để tồn tại và phát triển. Mục tiêu an toàn hoạt động là mục tiêu then chốt, quyết định sự an toàn và phát triển của hệ thống TCTD. Do đó, CTTC bắt buộc điều chỉnh chiến lược kinh doanh theo hướng chất lượng hoạt động.

Tái cấu trúc tập đoàn kinh tế và doanh nghiệp thành viên, thực thi chủ trương thoái vốn nhà nước chỉ nắm giữ 65% vốn điều lệ đã buộc tập đoàn kinh tế phải sắp xếp lại doanh nghiệp thành viên theo hướng sáp nhập, chuyển nhượng, cổ phần hóa tạo cơ hội cho CTTC phát triển hoạt động đầu tư tài chính, hoạt động tín dụng và dịch vụ tài chính khác nhằm tài trợ hoạt động kinh doanh của TĐKT và doanh nghiệp thành viên.

Chủ trương thoái vốn nhà nước đối với hoạt động đầu tư ngoài ngành như ngân hàng bảo hiểm tạo cơ hội hoạt động độc lập, không lệ thuộc vào quyết định đầu tư và chiến lược của tập đoàn từ đó tình hình tài chính của CTTC được cải thiện. Để tồn tại và phát triển trong bối cảnh không chịu chi phối của TĐKT, CTTC thực thi chính sách phát triển hoạt động cung ứng dịch vụ trên cơ sở khai thác tiềm năng sẵn có và phát triển lĩnh vực mới sẽ nâng cao năng lực cạnh tranh của CTTC.

Chính phủ đã ban hành nghị định 39/2014-NĐ-CP quy định về hoạt động của CTTC, trong đó lĩnh vực và phạm vi hoạt động của CTTC phụ thuộc vào mô hình CTTC là CTTC tổng hợp hay CTTC chuyên ngành. Sự phân loại CTTC theo nghị định 39 đã thúc đẩy CTTC theo hướng chuyên môn hóa, tăng năng lực cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ. Dự thảo của NHNN về quy định hoạt động tín dụng tiêu dùng của CTTC là tín hiệu tích cực đối với CTTC khi theo dự thảo này, hoạt động tín dụng tiêu dùng do CTTC thực hiện, các NHTM muốn cung cấp dịch vụ tín dụng tiêu dùng phải thành lập CTTC. Những quy định trong dự thảo đã tạo lợi thế cạnh tranh của CTTC trong cung cấp dịch vụ tín dụng tiêu dùng và thúc đẩy hoạt động tái cấu trúc CTTC thông qua phương án mua lại hoặc sáp nhập.

NHNN đã ban hành Thông tư 36/ 2014/ TT- NHNN, trong đó quy định điều chỉnh về đảm bảo an toàn trong hoạt động của TCTD. Việc áp dụng Thông tư 36/ 2014/ TT- NHNN sẽ lành mạnh hóa hoạt động tín dụng của CTTC khi quy định rõ người có liên quan của cá nhân, tổ chức vay vốn; công khai báo cáo cấp tín dụng đối với đối tượng không được cấp tín dụng, hạn chế cấp tín dụng. Theo Thông tư 36/ 2014/ TT- NHNN, vốn điều lệ được xác định theo giá trị thực và được đánh giá thường xuyên; do đó, một số CTTC trong tình trạng vốn không đảm bảo mức vốn

pháp định do lỗ lũy kế phải có phương án xử lý kịp thời. Quy định mới này sẽ thúc đẩy tốc độ tái cấu trúc CTTC, loại bỏ CTTC yếu kém, lành mạnh hóa hoạt động và tăng cường chuyên môn hóa trong cung cấp dịch vụ tín dụng của CTTC.

Sự tác động của khủng hoảng kinh tế đã tác động tiêu cực đến thị trường tài chính, đóng băng thị trường bất động sản ở nhiều quốc gia đã tác động tiêu cực đến tăng trưởng kinh tế. Nhận diện được khó khăn thách thức đối với nền kinh tế, Đảng đã xác định rõ định hướng giải pháp trên các mặt, lĩnh vực trong đó trọng tâm tập trung vào vấn đề tái cấu trúc nền kinh tế. Đây là vấn đề mới mà Đại hội đại biểu Đảng toàn quốc lần XI đã xác định như là mục tiêu và là động lực của phát triển. Tái cấu trúc nền kinh tế không phải là vấn đề chỉ được đặt ra trong giai đoạn khủng hoảng kinh tế mà quá trình tái cấu trúc gắn liền với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, sự dịch chuyển lợi thế cạnh tranh giữa các nước. Để đẩy mạnh công nghiệp hóa hiện đại hóa nền kinh tế cần quan tâm tới nhóm giải pháp từ phía cung và cầu. CTTC là định chế tài chính cung cấp dịch vụ tín dụng đặc thù cho doanh nghiệp. Thông qua tài trợ mua hàng và tài trợ bán hàng, hoạt động sản xuất kinh doanh được thông suốt, thúc đẩy tăng trưởng tổng sản phẩm quốc dân, chuyển dịch cơ cấu kinh tế... Để thực hiện các nội dung tái cấu trúc, Việt Nam cần chuyển đổi mô hình tăng trưởng từ chiều rộng dựa vào vốn đầu tư, khai thác tài nguyên và nguồn lao động chất lượng thấp sang mô hình tăng trưởng theo chiều sâu trên cơ sở áp dụng những thành tựu mới về khoa học và công nghệ, nguồn nhân lực cao và kỹ năng quản lý hiện đại. Mô hình tăng trưởng theo chiều sâu đòi hỏi Việt Nam đầu tư vào giáo dục, khoa học và công nghệ- đây là những lĩnh vực đòi hỏi quy mô vốn đầu tư lớn trong dài hạn. Với tính đặc thù về nguồn vốn, CTTC có khả năng khai thác cơ hội phát triển danh mục dịch vụ tín dụng.

Định hướng tái cấu trúc doanh nghiệp, tiếp tục đổi mới doanh nghiệp tác động tích cực tới nền kinh tế; lành mạnh hóa tình hình tài chính của DNNN và TCTD, nâng cao năng lực cạnh tranh của các TCTD nói chung và CTTC nói riêng.

Chủ trương tái cấu trúc NHTM của NHNN và tái cấu trúc TĐKT sẽ tạo cơ hội sáp nhập chuyển nhượng, liên kết các CTTC thành Tập đoàn tài chính chuyên

môn hóa cung cấp dịch vụ tín dụng bán buôn và bán lẻ đáp ứng nhu cầu đa dạng của các chủ thể trong nền kinh tế, khẳng định vị trí và vai trò của CTTC trong nền kinh tế thị trường.

#### *4.1.1.2. Tình hình tài chính và kết quả hoạt động kinh doanh của khách hàng vay vốn có xu hướng được cải thiện*

Chủ trương xử lý dứt điểm đối với những tập đoàn kinh tế và doanh nghiệp thành viên khó khăn, làm ăn thua lỗ là quá trình sàng lọc doanh nghiệp, cơ cấu lại doanh nghiệp nhà nước, đánh giá thực trạng hoạt động của doanh nghiệp để có phương án giải quyết dứt điểm theo hướng phá sản sáp nhập hoặc chuyển nhượng doanh nghiệp. Động thái này của Chính phủ thể hiện hành động kiên quyết sàng lọc doanh nghiệp thua lỗ làm ăn kém hiệu quả, thu hồi vốn phục vụ cho đầu tư dự án trọng điểm phục vụ lợi ích an sinh xã hội, tập trung nguồn lực cho hoạt động kinh doanh chính của ngành. Kiên quyết sắp xếp, cơ cấu lại hoặc giải thể, thực hiện phá sản những doanh nghiệp thành viên hoạt động không hiệu quả, thua lỗ kéo dài, giải quyết dứt điểm nợ tồn đọng của DNNN lành mạnh tình hình tài chính.

#### *4.1.1.3. Nhu cầu của khách hàng thay đổi theo chiều hướng tích cực*

Nhu cầu của khách hàng thay đổi do sự tác động từ sự thay đổi môi trường kinh doanh của khách hàng và một số vấn đề mới nảy sinh trong quá trình phát triển của nền kinh tế.

Đối với nhóm khách hàng là tổ chức của CTTC bao gồm doanh nghiệp thành viên của TĐKT và doanh nghiệp ngoài ngành, chủ trương tái cấu trúc TĐKT buộc doanh nghiệp thành viên cân nhắc, thận trọng với các quyết định tài trợ. Doanh nghiệp không thể vay vốn bằng mọi giá mà phải cân nhắc rủi ro- lợi nhuận- hiệu quả. Điều này đặt ra cho CTTC cơ hội phát triển dịch vụ tín dụng trên cơ sở khai thác lợi thế tiếp cận và khai thác thông tin về ngành, có thể tư vấn tài trợ cho doanh nghiệp.

Đối với nhóm khách hàng cá nhân, CTTC chưa xác định đây là nhóm khách hàng chiến lược. Kênh dịch vụ tín dụng cá nhân còn hẹp. Trình độ dân trí tăng lên, xu thế đô thị hóa nông thôn và sự phát triển công nghệ thông tin truyền thông đã làm thay đổi thói quen tiêu dùng và tiết kiệm. Đây là cơ hội cho CTTC cũng như NHTM triển khai đa dạng hóa danh mục dịch vụ tín dụng cá nhân.

### **4.1.2. Thách thức đặt ra đối với CTTC ở Việt Nam**

#### **4.1.2.1. Môi trường kinh doanh**

Mặc dù môi trường kinh doanh đã được cải thiện nhưng tín hiệu từ thị trường cho thấy dấu hiệu hồi phục rất yếu của nền kinh tế hậu suy thoái; tốc độ tăng trưởng tổng mức bán lẻ hàng hóa dịch vụ sau khi loại trừ yếu tố lạm phát ở mức thấp (<10%), hàng tồn kho cao và tổng cầu chưa được cải thiện. Vấn đề tồn tại của nền kinh tế không thể giải quyết trong ngắn hạn đã chi phối tới nhu cầu dịch vụ tín dụng của nền kinh tế. Để đảm bảo chỉ tiêu dư nợ tín dụng, TCTD nói chung và CTTC nói riêng phải lựa chọn đánh đổi mục tiêu dư nợ với mục tiêu chất lượng hoạt động, dẫn đến quy mô nợ phi chuẩn tăng gây áp lực rủi ro tín dụng.

Cơ sở pháp lý cho hoạt động của TCTD nói chung và CTTC nói riêng từng bước được hoàn thiện theo mục tiêu tăng khả năng cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ. Tuy nhiên, với đặc thù CTTC hiện nay, việc chuyên môn hóa trong cung ứng dịch vụ theo mô hình CTTC chuyên ngành đã tạo áp lực tiêu cực đến CTTC khi quy định tỷ trọng dư nợ theo chuyên ngành phải đảm bảo lớn hơn 70% tổng dư nợ cho vay. Như vậy, với tình hình hiện nay sẽ không thể có CTTC bao thanh toán mà chỉ có CTTC tiêu dùng theo mô hình FFC; các CTTC hiện nay sẽ phải hoạt động theo mô hình CTTC tổng hợp trong khi quy mô vốn và năng lực quản trị yếu kém.

#### **4.1.2.2. Thách thức từ phía CTTC**

##### ***Thứ nhất, năng lực tài chính của CTTC hạn chế***

➤ Quy mô vốn điều lệ của CTTC quá nhỏ bé tác động tiêu cực đến năng lực hoạt động và khả năng chịu đựng rủi ro .

Hiện nay, mức vốn pháp định đối với CTTC là 500 tỷ đồng chỉ tương đương 1/6 vốn pháp định của NHTM. Mức vốn điều lệ của CTTC không đồng đều; các CTTC khác vốn điều lệ đảm bảo quy định về mức vốn pháp định. Việc thực thi thoái vốn của Nhà nước đối với hoạt động đầu tư ngoài ngành trong bối cảnh khủng hoảng kinh tế, thị trường chứng khoán trong nước âm ảm, định mức tín nhiệm của các tổ chức nước ngoài đối với trái phiếu chính phủ và một số TCTD giám sẽ gây khó khăn cho CTTC tăng vốn điều lệ. Công ty tài chính cổ phần điện lực, Công ty



tài chính cổ phần xi măng và công ty tài chính cổ phần Vinaconex-Viettel là công ty cổ phần nhưng pháp nhân vẫn giữ cổ phần chi phối. Nếu Tập đoàn thoái vốn buộc CTTC phải sáp nhập hoặc chuyển nhượng để đảm bảo quy định hoạt động của NHNN đối với TCTD.

➤ **Vốn chủ sở hữu có tốc độ tăng trưởng thấp, cá biệt một số CTTC suy giảm và có nguy cơ mất vốn chủ.**

Kết quả hoạt động kinh doanh của 17 CTTC trong năm 2013 cho thấy toàn hệ thống có mức suy giảm tổng tài sản ở mức cao, giá trị vốn chủ sở hữu điều chỉnh giảm mạnh chỉ còn 47% so với năm 2012. Nguyên nhân xuất phát từ kết quả hoạt động kinh doanh của CTTC thua lỗ do rủi ro tín dụng, chi phí dự phòng gia tăng dẫn đến lợi nhuận trước thuế sau khi trích dự phòng âm, thua lỗ lũy kế dẫn đến giảm vốn chủ sở hữu.

***Thứ hai, khả năng huy động vốn tiền gửi khách hàng của CTTC thấp***

Vốn huy động của CTTC lệ thuộc vào nguồn vốn tiền gửi và vay TCTD, nguồn vốn ủy thác. Tái cấu trúc tập đoàn kinh tế cùng với tăng cường giám sát tài chính TĐKT và doanh nghiệp thành viên sẽ tác động tới nguồn vốn huy động truyền thống của CTTC là các nguồn ủy thác. Sự suy giảm nguồn vốn ủy thác của doanh nghiệp thành viên bắt nguồn từ sự thay đổi chính sách quản lý tài chính đối với công ty mẹ và công ty thành viên đối với quản lý nguồn khấu hao và hoạt động phân phối lợi nhuận. Việc điều chỉnh quyền phán quyết đầu tư dự án trong tập đoàn đi đôi với việc suy giảm nguồn vốn ủy thác đầu tư, ủy thác cho vay sẽ tạo áp lực khó khăn về nguồn vốn kinh doanh của CTTC. Đối với nguồn vốn tiền gửi và vay của TCTD; đây là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao nhưng tính ổn định kỳ hạn thấp và chi phí sử dụng vốn cao. Để phát triển dịch vụ tín dụng, CTTC bắt buộc phải huy động được vốn tiền gửi khách hàng. Đây là giải pháp điều kiện khó thực hiện đối với CTTC, nguyên nhân chính do CTTC hạn chế về mạng lưới và sản phẩm huy động kém tính cạnh tranh.

***Thứ ba, năng lực quản trị rủi ro của CTTC còn có những bất cập***

Hoạt động thẩm định tín dụng, quản trị rủi ro hệ thống đối mặt với sức ép cải tổ và nâng cao hiệu lực quản trị. Trước đây, hoạt động tín dụng từ nguồn ủy thác, cho

vay theo chỉ định của chính phủ chiếm tỉ trọng chi phối trong cơ cấu cho vay của CTTC; đặc thù đối với hoạt động cho vay này là CTTC không chịu rủi ro tín dụng do đó hoạt động thẩm định tín dụng được thực hiện không chuyên nghiệp và mang nặng tính hình thức. nếu nguồn ủy thác cho vay có xu hướng suy giảm, CTTC thực hiện cho vay trực tiếp, cho vay đồng tài trợ thì cần thiết phải hoàn thiện công tác thẩm định và giám sát tín dụng.

#### *4.1.2.3. Thách thức từ phía đối thủ cạnh tranh*

Đối thủ cạnh tranh của CTTC trên thị trường cung ứng dịch vụ tín dụng đó là các NHTM. NHTM có lợi thế về quy mô, mạng lưới và phạm vi hoạt động; do đó, các CTTC vô cùng khó khăn khi thực hiện chiến lược phát triển dịch vụ. Trên nền tảng vốn chủ sở hữu và công nghệ ngân hàng, NHTM chủ động và linh hoạt điều chỉnh danh mục dịch vụ theo hướng tích hợp, tăng tính tiện ích của sản phẩm. Dịch vụ của CTTC khá rời rạc, kém tính liên kết do CTTC không được thực hiện dịch vụ thanh toán do đó triển khai liên kết dịch vụ thành gói dịch vụ gặp khó khăn từ phía đối tác- NHTM và đối diện với nguy cơ mất khách hàng.

#### *4.1.2.4. Thách thức từ phía khách hàng*

Theo các báo cáo kinh tế vĩ mô, kinh tế Việt Nam có triển vọng hồi phục nhanh, tình hình tài chính và kết quả kinh doanh của các doanh nghiệp có tín hiệu tốt. Tuy nhiên, theo báo cáo đánh giá Việt Nam- VNR 500, hệ số nợ của các chủ thể trong nền kinh tế Việt Nam khá cao; doanh nghiệp nhà nước có hệ số nợ trên tổng tài sản 0.7 và hệ số nợ trên vốn chủ là 3.6; doanh nghiệp tư nhân, với hệ số nợ trên tổng tài sản là 0.8 nhưng hệ số nợ trên vốn chủ là 6; thấp nhất là doanh nghiệp FDI với hệ số nợ tương ứng 0.4-0.9. Như vậy, DN FDI hoàn toàn chủ động khắc phục rủi ro và thanh toán các khoản nợ, trong khi các doanh nghiệp trong nước tình hình tài chính khó khăn, khả năng thanh toán thấp. Trong bối cảnh hiện nay, các doanh nghiệp đã sử dụng đòn bẩy tài chính ở mức cao; khả năng hoàn trả các khoản vay mới phụ thuộc vào mục đích sử dụng vốn vay và triển vọng của thị trường hàng hóa dịch vụ; tài sản đảm bảo cho các khoản vay mới rất hạn chế và có nguy cơ rủi ro cao. Để đạt mục tiêu tăng trưởng tín dụng doanh nghiệp CTTC cân nhắc chấp nhận các khoản vay phi chuẩn.

### ***4.1.3. Định hướng hoàn thiện tổ chức CTTC và quan điểm phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC ở Việt Nam***

#### ***4.1.3.1 Định hướng hoàn thiện tổ chức CTTC ở Việt Nam***

Chủ trương thoái vốn đầu tư ngoài ngành của TĐKTNN đã bắt buộc CTTC phải chuyển đổi mô hình tổ chức thành CTTC độc lập, hoặc trở thành công ty con của NHTM thông qua hoạt động mua lại, sáp nhập. Căn cứ vào thực trạng hoạt động và năng lực tài chính của các CTTC ở Việt Nam hiện nay có thể phân loại CTTC thành 3 nhóm: (1) CTTC có tình hình tài chính và năng lực hoạt động yếu kém, âm vốn chủ sở hữu như CTTC Công nghiệp tàu thủy, CTTC Cao su; (2) CTTC có hạn chế về năng lực hoạt động, nhưng có thể khắc phục hạn chế với chi phí thấp như VVF, CFC, CTTC Dệt May... và (3) nhóm CTTC năng lực hoạt động tốt, tình hình tài chính khả quan như FFC. Đối với CTTC nhóm 1, cần kiên quyết giải thể, phá sản. Với tình hình tài chính hiện nay, trên thực tế CTTC này không còn vốn điều lệ thực có, do đó không thể cho tồn tại. Sự tồn tại của nhóm CTTC này tạo nguy cơ rủi ro hệ thống cao. Đối với CTTC nhóm 2 và nhóm 3, sẽ được tái cấu trúc theo hướng sáp nhập và mua lại với NHTM hoặc sáp nhập với nhau nhằm hình thành hai mô hình CTTC: CTTC tổng hợp và CTTC chuyên ngành

Đối với CTTC tổng hợp, mô hình này cho phép CTTC được cung cấp toàn bộ danh mục dịch vụ của CTTC cho hai nhóm khách hàng: KHDN và KHCN. Do đó, CTTC cần đáp ứng điều kiện về năng lực tài chính và năng lực hoạt động. Việc sáp nhập với NHTM là phương án khả thi khi cả hai bên bao gồm CTTC và NHTM đều có lợi ích; CTTC được NHTM hậu thuẫn về vốn, công nghệ, mạng lưới, liên kết dịch vụ trong triển khai phát triển dịch vụ tín dụng, NHTM có lợi ích khi có được CTTC nhằm triển khai dịch vụ tín dụng tiêu dùng khi dự thảo thông tư về quy định về hoạt động cho vay tiêu dùng của CTTC thành hiện thực.

Đối với mô hình CTTC chuyên ngành, theo Nghị định 39/2014/ NĐ-CP của Chính phủ, CTTC chuyên ngành bao gồm CTTC bao thanh toán, công ty cho thuê tài chính và CTTC tiêu dùng. CTTC tiêu dùng hiện nay đang chuyên môn hóa trong cho vay mua nhà ở đất ở (FFC) hoặc cho vay tiêu dùng như Credit Home, Ppt. Như

vậy, với quy định hiện hành, cho vay mua BĐS không thuộc phạm vi của cho vay tiêu dùng, do đó, các CTTC tiêu dùng cần sáp nhập với nhau nhằm khai thác lợi thế khi triển khai phát triển dịch vụ tín dụng trên cơ sở khai thác lợi thế sẵn có.

#### 4.1.3.2 Quan điểm phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC ở Việt Nam

##### *\* Tập trung phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng cá nhân*

Phát triển dịch vụ tín dụng khách hàng doanh nghiệp đối mặt với rủi ro tín dụng và công ty không có lợi thế về quy mô. Theo đề án tái cấu trúc TCTD và đề án tái cấu trúc TĐKT, CTTC thuộc tập đoàn kinh tế sẽ chuyển đổi mô hình thành CTTC độc lập, do đó lợi thế doanh nghiệp thành viên TĐKT không còn, sẽ tạo áp lực bắt buộc CTTC điều chỉnh chiến lược khách hàng. Phân khúc thị trường tín dụng khách hàng cá nhân đã được NHTM triển khai và phát triển mạnh mẽ, tuy nhiên NHTM mới tập trung phát triển dịch vụ tín dụng đảm bảo bằng thế chấp tài sản, phân khúc thị trường tín dụng tín chấp còn bỏ ngõ; đây là cơ hội của CTTC triển khai và phát triển dịch vụ tín dụng-đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

##### *\* Nâng cao năng lực quản trị điều hành, đặc biệt là nâng cao năng lực quản trị rủi ro*

Hoạt động trong môi trường cạnh tranh và đầy biến động, phân khúc thị trường dịch vụ tín dụng dưới chuẩn, để tồn tại và phát triển bền vững, CTTC phải nâng cao năng lực quản trị điều hành theo các yêu cầu sau:

Một là, cần nghiên cứu và áp dụng các phương thức quản trị hiện đại theo hướng tiếp cận với thông lệ quốc tế

Hai là, nhanh chóng đáp ứng các quy định về quản trị theo Nghị định 39/2014/NĐ-CP và Thông tư 36/2014/ TT-NHNN, trong đó tập trung thực hiện đầy đủ quy định về giới hạn an toàn hoạt động của CTTC, đảm bảo hoạt động lành mạnh

Ba là, quản trị điều hành phải kiểm soát được các rủi ro truyền thống( rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường) và rủi ro hoạt động, trong đó tập trung kiểm soát tính tuân thủ trong thực hiện các quy định pháp lý trong cho vay của các CTTC. Các CTTC phải dựa trên nguyên tắc quản lý rủi ro theo công ước Basel II để xây dựng quy trình quản lý rủi ro theo các bước như sau:

Thứ nhất, xác định được nguyên nhân gây ra rủi ro hoạt động bao gồm con người, quy trình, hệ thống và các yếu tố bên ngoài, trong đó yếu tố con người đóng vai trò quyết định.

Thứ hai, định lượng được rủi ro để có phương án bù đắp khi rủi ro xảy ra và kiểm soát rủi ro một cách hiệu quả

Thứ ba, giám sát rủi ro- CTTC cần xây dựng hệ thống cảnh báo rủi ro trong đó quy định chi tiết phân cấp trách nhiệm tiếp nhận, khai thác thông tin, đánh giá thẩm định thông tin và quy định về báo cáo.

*\* Đối mới phương thức phát triển dịch vụ tín dụng*

**+ Phát triển dịch vụ mới**

Phát triển dịch vụ mới là một trong giải pháp cơ bản để CTTC tồn tại và phát triển trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt trong hoạt động cung ứng dịch vụ tài chính. Những hạn chế của chất lượng dịch vụ tín dụng bao gồm tiện ích của dịch vụ và năng lực cung ứng đã tác động tiêu cực đến năng lực cạnh tranh của CTTC trong cung ứng dịch vụ tín dụng.

*Thứ nhất*, phát triển dịch vụ mới trên cơ sở nâng cao chất lượng dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ quyết định bởi sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Để cải thiện chất lượng dịch vụ tín dụng, CTTC cần tập trung vào ba vấn đề then chốt: năng lực cung ứng, phương thức giao dịch và tăng cường tiện ích của dịch vụ

*Thứ hai*, đa dạng hóa đối tượng khách hàng; quan tâm và có chính sách giá phù hợp đối với nhóm khách hàng có năng lực hoàn trả nợ vay tốt.

*Thứ ba*, xây dựng danh mục dịch vụ theo chuỗi giá trị; tăng cường liên kết dịch vụ tín dụng đơn lẻ của CTTC với dịch vụ hỗ trợ từ CTTC, NHTM và công ty bảo hiểm nhằm cá biệt hóa, tăng khả năng cạnh tranh của dịch vụ của CTTC.

**+ Phát triển dịch vụ bằng phương thức phát triển kênh phân phối**

Kênh phân phối truyền thống của TCTD khi cung ứng sản phẩm dịch vụ đó là giao dịch qua quầy. Để phát triển dịch vụ, TCTD phải phát triển mạng lưới chi nhánh, điểm giao dịch, điều này phát sinh chi phí tác động tới hiệu quả hoạt động

kinh doanh của CTTC. Với đặc thù của CTTC là định chế tài chính tài trợ cho tiêu dùng, tài trợ bán việc CTTC triển khai mạng lưới cung ứng sản phẩm dịch vụ tín dụng bằng việc liên kết với tập đoàn bán lẻ, tập đoàn sản xuất thực hiện tài trợ gián tiếp nhằm phát triển cung ứng dịch vụ tín dụng bán lẻ.

**+ *Phát triển thị trường mới***

Phát triển thị trường mới là một trong phương thức phát triển dịch vụ quan trọng của TCTD nói chung và CTTC nói riêng. Phát triển thị trường mới bao gồm phát triển thị trường mới về mặt địa lý và phát triển thị trường theo đối tượng khách hàng.

Phát triển thị trường mới về địa lý: CTTC phát triển mạng lưới chi nhánh, đại lý ở vị trí địa lý khác nhau trên lãnh thổ Việt nam hoặc phát triển chi nhánh, đại lý ở thị trường nước ngoài. Phát triển thị trường về địa lý CTTC có thể thực hiện cung ứng sản phẩm dịch vụ có lợi thế cạnh tranh ra thị trường mới từ đó xây dựng và củng cố thương hiệu, phát triển thị phần trên thị trường mới.

Phát triển thị trường mới theo đối tượng khách hàng: Đa dạng hóa khách hàng theo nhiều tiêu thức, mở rộng cung ứng dịch vụ cho các đối tượng khách hàng khác nhau sẽ tác động tích cực tới sự phát triển sản phẩm dịch vụ mới của CTTC. Chất lượng sản phẩm dịch vụ là một trong yếu tố quyết định đến sự phát triển dịch vụ. Khi CTTC phát triển đối tượng khách hàng đi kèm đa dạng hóa dịch vụ phù hợp với yêu cầu của khách hàng, CTTC đã cá biệt hóa sản phẩm nhằm mục tiêu phát triển dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ tín dụng.

\* *Tái cấu trúc hệ thống dịch vụ tín dụng theo đối tượng khách hàng*: dịch vụ khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân; tập trung phát triển dịch vụ tín dụng bán lẻ.

Cơ cấu danh mục dịch vụ của CTTC tập trung vào đối tượng khách hàng doanh nghiệp, CTTC thực hiện tài trợ cho các dự án có thời gian dài hệ số sinh lời thấp và rủi ro cao bằng nguồn vốn ủy thác và nguồn vốn vay. Để đảm bảo hiệu quả trong hoạt động kinh doanh CTTC cần tái cơ cấu danh mục dịch vụ tín dụng, triển khai hệ thống dịch vụ tín dụng cá nhân. Đây là dịch vụ có nhu cầu lớn và có năng

lực hoàn trả, rủi ro tín dụng có thể kiểm soát được vì đối tượng khách hàng dịch vụ tín dụng cá nhân hiện nay của CTTC là CBCNV của tập đoàn, các công ty thành viên tập đoàn, công ty liên kết và đối tác chiến lược.

*\* Phát triển các dịch vụ tín dụng không phụ thuộc vào nguồn vốn huy động như cho vay đồng tài trợ, thu xếp vốn, bảo lãnh.*

Thu xếp vốn là dịch vụ mà CTTC đứng ra gom vốn tài trợ cho dự án của doanh nghiệp trên cơ sở các hợp đồng thỏa thuận hợp tác cam kết tài trợ của các TCTD cho dự án mà CTTC là đầu mối. Thông thường trong thỏa thuận hợp tác, CTTC thường cam kết tài trợ một phần vốn của dự án, phần còn lại được TCTD cam kết đồng tài trợ. Như vậy hoạt động thu xếp vốn và cho vay đồng tài trợ sẽ không tạo áp lực nguồn vốn huy động và năng lực thanh khoản, mặt khác CTTC thu được lợi nhuận và phí hoa hồng thu xếp vốn, phát triển dịch vụ tín dụng doanh nghiệp và phân tán rủi ro.

## **4.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM**

### **4.2.1. Hoàn thiện chính sách tín dụng của CTTC**

#### **4.2.1.1. Nguyên tắc và định hướng chính sách tín dụng của CTTC**

Chính sách tín dụng phải xác định rõ các tiêu chuẩn cho mỗi loại hình tín dụng và tỷ lệ của từng khoản mục cho vay mong muốn của đơn vị như: cho vay DNNN, ngắn hạn, trung dài hạn, tiêu dùng, bất động sản, chứng khoán,... Chính sách này phải được công khai và được đánh giá định kỳ bởi bộ phận quản lý rủi ro, tránh trường hợp tăng trưởng tự phát, chạy theo thị trường như trong thời gian qua. Xây dựng chính sách tín dụng trên cơ sở mục tiêu của CTTC đồng thời phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội đặc thù của từng địa bàn của từng chi nhánh, đảm bảo cân bằng giữa mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro, đảm bảo khả năng tăng trưởng trên cơ sở nâng cao chất lượng tín dụng và bảo đảm an toàn. Chính sách này cần được công bố rộng rãi cho cán bộ nhân viên, là cơ sở để cán bộ nhân viên hoạt động trong lĩnh vực tín dụng thực hiện có định hướng và chủ động trong hoạt động tác nghiệp. Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC là “*Tăng*

*trường tín dụng trên cơ sở nâng cao chất lượng và hướng tới chuẩn mực quốc tế”.*

Dựa trên cơ sở định hướng này, CTTC cần xây dựng một chính sách tín dụng hợp lý và hiệu quả, thỏa mãn các yêu cầu sau:

- Phản ánh được chính sách tín dụng của CTTC trong từng thời kỳ, đảm bảo sự quản lý thống nhất trên quan điểm tổng thể.

- Phù hợp với tính chất đặc thù của địa bàn đầu tư, phát huy được những thế mạnh của từng địa bàn và có giải pháp hạn chế trong đầu tư tín dụng đối với những lĩnh vực, ngành nghề không có lợi thế trong cạnh tranh trong kinh doanh.

- Đáp ứng được các yêu cầu về hiệu quả kinh doanh, gia tăng thị phần của CTTC, cân bằng giữa mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro, đảm bảo khả năng tăng trưởng tín dụng và đầu tư an toàn trong phạm vi tỷ lệ nợ xấu chấp nhận được. Đồng thời phải phát huy được năng lực và lợi thế so sánh của CTTC so với các TCTD khác trong cả nước. Chính sách tín dụng là kim chỉ nam, là định hướng cơ bản trong xác định những mục tiêu cần thực hiện trong hoạt động cấp tín dụng. Xây dựng một chính sách tín dụng hợp lý và hiệu quả giúp cho hoạt động tín dụng có sự định hướng rõ ràng, phòng ngừa được những rủi ro trên cơ sở phân tích và nghiên cứu thị trường một cách đầy đủ và kỹ càng. Trên cơ sở điều kiện kinh tế xã hội ở Việt Nam và sự phát triển gần đây, chính sách tín dụng cụ thể của CTTC nên tập trung trong các nội dung sau:

- *Về quy trình cấp tín dụng:* Hoàn thiện quy trình cho vay theo hướng hạn chế thấp nhất rủi ro tín dụng, tách chức năng cho vay và chức năng quản lý rủi ro. Quy trình cho vay theo các bước: lập hồ sơ đề nghị vay vốn – phân tích tín dụng – đánh giá rủi ro – quyết định cho vay – giải ngân – đánh giá chất lượng khoản vay và thu nợ.

- *Về chính sách khách hàng:* Phát triển cơ cấu tổ chức theo định hướng hướng đến khách hàng đã được CTTC thực hiện trên thực tế nhưng lại chưa có một chính sách khách hàng rõ ràng và mang tính pháp lý cao nên việc áp dụng còn lúng túng và mang tính cảm tính cao. Chính sách khách hàng sẽ bao gồm chính sách tiếp thị, chính sách về cấp tín dụng, chính sách lãi suất cho vay, chính sách bảo đảm tiền vay, chính sách về dịch vụ, phí dịch vụ. Trên cơ sở phương pháp lượng hóa đã được



áp dụng trong xếp hạng tín dụng doanh nghiệp, sử dụng kết quả xếp hạng làm căn cứ chính để áp dụng chính sách khách hàng bởi kết quả này đã tổng hợp các đánh giá (chỉ tiêu tài chính, phi tài chính) và phân định mức độ rủi ro của khách hàng. Theo ý kiến tác giả, một số đề xuất về chính sách khách hàng dựa trên xếp hạng tín dụng có thể áp dụng như sau:

- Về định hướng khách hàng:

+ Chú trọng đầu tư tín dụng cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa, khối doanh nghiệp đang được sự hỗ trợ của nhà nước và các tổ chức nước ngoài. Nhiều giải pháp hỗ trợ cho DNNVV như thành lập Quỹ bảo lãnh tín dụng doanh nghiệp nhỏ và vừa, chương trình trợ giúp đào tạo nguồn nhân lực cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa... Do đó các DNNVV sẽ có khả năng phát triển mạnh mẽ về chất và lượng trong tương lai, là điều kiện thuận lợi cho đầu tư tín dụng. Tuy nhiên đầu tư tín dụng cho các DNNVV của CTTC còn thấp, mặt khác kinh tế Việt Nam có sự phát triển khá trong thời gian gần đây nhưng đầu tư tín dụng cho các doanh nghiệp quy mô lớn gặp khá nhiều rủi ro do những lợi thế trong cạnh tranh của các doanh nghiệp không lớn, nguồn nhân lực chưa đáp ứng được các yêu cầu cho sự phát triển, do đó tính bền vững trong hoạt động kinh doanh không cao. Đồng thời, sự xuất hiện của các ngân hàng trong các tập đoàn kinh tế tại Việt Nam như hiện nay thì khả năng cấp tín dụng cho các doanh nghiệp lớn như hiện nay của CTTC sẽ rất hạn chế. Do đó lựa chọn phát triển thêm phân khúc thị trường DNNVV là một lựa chọn hợp lý và phù hợp với điều kiện kinh tế ở Việt Nam, phù hợp với năng lực và kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ, đặc biệt càng có ý nghĩa khi các quy định về trích lập dự phòng rủi ro của NHNN càng nghiêm ngặt làm gia tăng chi phí nên phân tán rủi ro vào DNNVV trở nên quan trọng do đối tượng này thường có tài sản bảo đảm đủ, đồng thời khoản cấp tín dụng giá trị nhỏ, rủi ro xảy ra sẽ có ảnh hưởng không lớn.

Cho vay bán lẻ trên cơ sở tận dụng những điều kiện thuận lợi mới (chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, sự phát triển các gói sản phẩm tín dụng đồng bộ như cho vay CBCNV, thấu chi, cho vay mua nhà dự án, cho vay mua ô tô...) trên cơ sở có lựa chọn và theo lộ trình. Trong phát triển các sản

phẩm bán lẻ, đặc biệt các sản phẩm tín dụng, cần có sự cân nhắc giữa vấn đề lợi ích và khả năng quản lý bởi đây là phân khúc thị trường khá mới và không phải là thế mạnh của CTTC nói chung, do đó cần có sự thận trọng nhất định. Để đảm bảo khả năng kiểm soát và quản lý hiệu quả các khoản vay này, cần xây dựng giải pháp tổng thể về gói sản phẩm đồng bộ (trả lương qua tài khoản, cho vay, cung ứng các dịch vụ ngân hàng khác...), đảm bảo tính chủ động và giảm thiểu thời gian quản lý, thu hồi nợ của đơn vị. Hiện nay, tỷ trọng dư nợ của nhóm tư nhân, cá thể vẫn còn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng dư nợ của CTTC.

+ Phát triển nhóm khách hàng là doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Cùng với sự hội nhập vào nền kinh tế thế giới, số lượng các nhà đầu tư nước ngoài đầu tư vào Việt Nam đang ngày một gia tăng. Thực tiễn đầu tư tín dụng cho thấy đây là nhóm khách hàng thường có tiềm lực tài chính, năng lực quản lý và khả năng cạnh tranh, do đó phần lớn hoạt động có hiệu quả và có uy tín trong quan hệ tín dụng. Đây là phân khúc thị trường tiềm năng và cần có sự quan tâm nghiên cứu, thu thập thông tin, chuẩn bị chu đáo..

#### *4.2.1.2. Hoàn thiện chính sách sản phẩm theo đối tượng khách hàng*

Từng loại hình khách hàng có tính đặc thù về sản phẩm dịch vụ và kênh phân phối khác nhau. Khách hàng của CTTC được phân loại theo tính pháp lý của khách hàng bao gồm: Nhóm khách hàng cá nhân và nhóm khách hàng doanh nghiệp. Mỗi một đối tượng khách hàng CTTC tìm hiểu nhu cầu để đưa ra gói dịch vụ tín dụng phù hợp.

Đối với nhóm khách hàng cá nhân: bao gồm hai nhóm; nhóm khách hàng có thu nhập cao và nhóm khách hàng có mức thu nhập trung bình. Đối với nhóm khách hàng có thu nhập cao cần tập trung vào gói dịch vụ cho vay bán lẻ và dịch vụ thẻ tín dụng; đối tượng khách hàng này không cạnh tranh bằng giá mà cạnh tranh bằng chất lượng và các thuộc tính khác biệt của dịch vụ như sử dụng dịch vụ hỗ trợ miễn phí như dịch vụ thanh toán, dịch vụ tư vấn hỗ trợ qua internet. Đối với nhóm khách hàng có thu nhập trung bình cần tập trung vào dịch vụ có chất lượng, có sự phân biệt giá dịch vụ tín dụng đơn lẻ và giá của gói dịch vụ để khuyến khích khách hàng

sử dụng gói dịch vụ như gói tín dụng tiêu dùng- bảo hiểm nhân thọ hoặc tín dụng vi mô- bảo hiểm rủi ro... Theo xu thế hội nhập hiện nay, trào lưu tiêu dùng dựa trên thu nhập trong tương lai ngày càng được người lao động trẻ tuổi ủng hộ. Thói quen chi tiêu dựa trên thu nhập hiện tại và tiết kiệm đã thay đổi, điều đó thúc đẩy sự phát triển thị trường tín dụng tiêu dùng. Nhu cầu tín dụng của dân cư quy mô không lớn, phân tán và thỏa mãn điều kiện đảm bảo tín dụng, lãi suất thỏa thuận, linh hoạt. Cho vay tiêu dùng là lĩnh vực hấp dẫn tính sinh lời cao và rủi ro có thể kiểm soát.

Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp: bao gồm doanh nghiệp nhỏ và vừa và doanh nghiệp có quy mô lớn. Đối với nhóm khách hàng là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, cần đưa ra các giải pháp tài chính hỗ trợ phù hợp với đặc điểm của từng doanh nghiệp trong từng lĩnh vực. Chính sách giá cho đối tượng khách hàng này theo hướng hạ thấp nhất giá dịch vụ tín dụng đơn lẻ và tính giá theo gói dịch vụ nhằm đảm bảo thu nhập cho CTTC và hạ thấp giá thành dịch vụ. Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp có quy mô lớn, *Tín dụng doanh nghiệp tập trung phát triển dịch vụ thu xếp vốn và cho vay đồng tài trợ*.

So với các Tổ chức tài chính như Ngân hàng thương mại, quy mô vốn của một Công ty tài chính khá khiêm tốn, chính vì vậy mà CTTC gặp nhiều khó khăn trong việc sử dụng vốn tự có để tài trợ cho các dự án với tổng mức đầu tư luôn lên tới hàng ngàn tỷ đồng, do quy định của về hạn mức tín dụng. Hơn nữa, trong ngành Dầu khí, đóng tàu, điện lực, khai khoáng... các dự án đầu tư là nhiều, vốn đầu tư lớn trong thời gian dài và độ rủi ro của các dự án không phải là thấp vì vậy CTTC không thể sử dụng toàn bộ vốn tự có để tài trợ cho tất cả các dự án của TĐKT.

Hoạt động thu xếp vốn là một loại hình dịch vụ, sản phẩm tài chính mới, mang lại thu nhập cho CTTC, thu nhập này bao gồm phí thu xếp vốn và lãi từ hoạt động tín dụng trực tiếp (sử dụng vốn tự có và vốn uỷ thác cho vay để tài trợ cho dự án). Thêm nữa, hoạt động thu xếp vốn còn là kênh giúp cho CTTC mở rộng hoạt động tín dụng vì hoạt động thu xếp vốn mang đặc điểm của hoạt động tín dụng, và mở rộng dịch vụ tư vấn tài chính do đặc điểm của hoạt động thu xếp vốn là thường đi kèm các dịch vụ tư vấn tài chính; đồng thời nếu hoạt động thu xếp vốn hiệu quả còn mang lại cho

CTTC nhiều bạn hàng thân thiết, mở rộng quan hệ với các chủ đầu tư và các Tổ chức tài chính trong và ngoài nước, khẳng định thương hiệu cũng như nâng cao vị thế của CTTC trên thị trường tài chính trong nước cũng như khu vực.

Chính vì vậy, hoạt động thu xếp vốn ngày càng chiếm vai trò quan trọng tại CTTC. Trong thời kỳ đất nước mở cửa và đang trên đà phát triển, nhu cầu vốn đầu tư lớn hơn bao giờ hết cũng là thời kỳ cạnh tranh khốc trong mọi lĩnh vực không ngoại trừ lĩnh vực Ngân hàng - tài chính, CTTC đã mở ra cho mình một lối đi riêng, một định hướng kinh doanh đó là phát triển hoạt động thu xếp vốn trở thành một trong những sản phẩm mũi nhọn của CTTC.

Với định hướng phát triển của CTTC là dựa vào nền tảng tài chính và nhu cầu dịch vụ tài chính của khách hàng, chính sách hội nhập của nền kinh tế Việt Nam để xây dựng CTTC trở thành 1 định chế đầu tư tài chính mạnh cả về quy mô vốn, công nghệ ngân hàng, khả năng cộng tác và hội nhập với các định chế tài chính trong và ngoài nước, đáp ứng đầy đủ nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển của nhóm khách hàng lớn trong đó có TĐKT, định hướng phát triển hoạt động thu xếp vốn của CTTC tập trung: duy trì và tiếp tục thu xếp thành công vốn cho tất cả các dự án đầu tư của TĐKT và các đơn vị thành viên trong TĐKT, tài trợ cho các dự án của cá nhân và tổ chức khác phù hợp với mục tiêu kinh doanh của CTTC.

CTTC sẽ mở rộng mạng lưới dịch vụ, phối hợp, hợp tác với nhiều định chế trong và ngoài nước, cũng như kết hợp xác định chiến lược nhân sự để triển khai ngày càng có chất lượng hoạt động thu xếp vốn, khẳng định vị thế tài chính của CTTC trong hoạt động thu xếp vốn.

CTTC chủ trương đưa hoạt động thu xếp vốn trở thành một sản phẩm, dịch vụ đồng bộ bằng cách kết hợp với các phần dịch vụ riêng lẻ, đem lại sự thuận lợi cho khách hàng khi sử dụng hoạt động thu xếp vốn.

➤ CTTC cần xây dựng chính sách cho vay tiêu dùng hợp lý trên cơ sở xác định tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ trong mối tương quan với hoạt động cho vay doanh nghiệp. Nhu cầu tín dụng tiêu dùng từ dân cư là người lao động có thu nhập ổn định và người kinh doanh, tiểu thương là rất lớn nhưng khả

năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của CTTC hạn chế. Như vậy, CTTC cần hướng tới nhóm khách hàng tiềm năng này.

➤ Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Việc mở rộng cho vay tiêu dùng sẽ tạo điều kiện làm đa dạng dịch vụ tín dụng tiêu dùng bởi lẽ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân rất đa dạng và phong phú, CTTC đã tiến hành cho vay khách hàng cá nhân phục vụ mục đích mua sắm đồ dùng và sửa chữa nhà cửa là chủ yếu trong đó các nhu cầu khác như học hành, chữa bệnh còn hạn chế. Để tăng cường tính hấp dẫn của sản phẩm dịch vụ tín dụng tiêu dùng CTTC cần kết hợp dịch vụ tín dụng tiêu dùng với dịch vụ ủy thác đầu tư, dịch vụ bảo hiểm nhân thọ với mục đích cá biệt dịch vụ, nâng cao khả năng cạnh tranh của dịch vụ.

➤ Mức cho vay tín dụng tiêu dùng hợp lý và hấp dẫn. Tùy theo nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng mà CTTC quyết định mức cho vay đối với từng khách hàng.

➤ Lãi suất phù hợp, phương thức thu nợ gốc và lãi vay mềm dẻo linh hoạt

Mỗi khách hàng có đặc thù về thu nhập, năng lực thanh toán, yêu cầu thanh toán nợ gốc và lãi khác nhau và không cố định trong suốt thời hạn của hợp đồng tín dụng. Căn cứ tính đặc thù về thu nhập, năng lực thanh toán CTTC xác định phương thức hoàn trả, kế hoạch hoàn trả thích hợp đảm bảo lợi ích của khách hàng và CTTC, kiểm soát rủi ro.

## **4.2.2. Giải pháp về nguồn vốn cho hoạt động tín dụng**

### **4.2.2.1. Quan điểm huy động vốn của CTTC**

*Thứ nhất*, phải xác định vốn là yếu tố quyết định đối với tất cả hoạt động sản xuất kinh doanh trong điều kiện kinh tế thị trường. Để đứng vững và thắng thế trong cạnh tranh, quy mô vốn của công ty phải ngày càng lớn để có thể khai thác lợi thế so sánh trong cạnh tranh.

Về mặt lý luận, vai trò của vốn đã được Marx và nhiều nhà kinh tế học làm sáng rõ. Trong điều kiện kinh tế thị trường, để có thể tiến hành sản xuất kinh doanh nhà đầu tư phải bắt đầu từ một lượng tiền vốn ứng trước để biến chúng thành tư liệu sản xuất và sức lao động, những yếu tố cơ bản cho quá trình sản xuất kinh doanh. Nguyên lý này đòi hỏi cần phải được nhận thức đúng đắn và đầy đủ.

*Thứ hai*, Phải đa dạng hóa trong huy động vốn, bao gồm: đa dạng hóa về nguồn huy động (trong, ngoài nước, tất cả các đối tác...), đa dạng hóa các hình thức huy động, đồng thời phải xác định rõ các nguồn vốn chủ đạo và hình thức huy động chính, thích ứng với từng thời kỳ.

Có thể nói, đa dạng hóa các nguồn vốn và phương thức huy động là một bí quyết, một nguyên lý cơ bản trong hoạt động huy động vốn. Nhờ đa dạng hóa mà nhà kinh doanh vừa có thể huy động được một khối lượng vốn lớn (*mọi nguồn vốn đều được huy động, nhiều hình thức huy động vốn được áp dụng*), đồng thời giúp công ty có thể tránh được những rủi ro hoặc giảm sự lệ thuộc vào một nguồn vốn hay hình thức huy động vốn nào đó. Nếu có nhiều kênh huy động vốn với nhiều nguồn vốn khác nhau, thì chúng có thể hỗ trợ bổ sung lẫn nhau và nhà kinh doanh sẽ tránh được sự bị động, lệ thuộc vào những kênh và nguồn vốn nhất định nào đó. Điều này hoàn toàn phù hợp với mô hình Tổng công ty tài chính dầu khí trong điều kiện nền kinh tế thị trường hiện đại hiện nay.

Đa dạng hóa hoạt động huy động vốn là cần thiết, song trong từng giai đoạn cụ thể cần phải xác định các kênh và các nguồn vốn cơ bản, chủ lực. Có như vậy mới tránh được hiện tượng dàn trải, manh mún, phân tán của các nguồn vốn. Nói chung các nguồn vốn có quy mô lớn, điều kiện huy động khá thuận lợi cần phải được chú trọng, coi đó là nguồn vốn chiến lược.

*Thứ ba*, Huy động vốn được đặt trong mối quan hệ chặt chẽ với hiệu quả sử dụng vốn.

Huy động vốn và sử dụng vốn thực chất là hai mặt của một quá trình sản xuất kinh doanh. Do vậy, nếu tách rời giữa huy động vốn và sử dụng vốn thì đó là một trong những sai lầm lớn nhất của nhà kinh doanh và đặc biệt nghiêm trọng hơn đối với các hoạt động kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ. Từ đó, huy động vốn chủ yếu phải dựa trên yêu cầu sử dụng vốn, sử dụng vốn đến đâu sẽ thực hiện huy động vốn đến đó. Mặt khác, tiêu chí cơ bản của hoạt động sản xuất kinh doanh trong điều kiện kinh tế thị trường là lợi nhuận. Do vậy, huy động và sử dụng phải được đặt trong một mục tiêu chung của hoạt động sản xuất kinh doanh là đảm bảo hiệu quả cao.

Điều này đòi hỏi phải tính toán cân nhắc kỹ lưỡng ngay từ khi huy động vốn, không thể huy động vốn bằng mọi giá để kết cục là sản xuất kinh doanh thu được kết quả thấp kém vì vốn huy động phải được hoàn trả cả gốc và lãi. Khi lợi tức cao, doanh nghiệp có khả năng huy động vốn dễ dàng và ngược lại có nghĩa vốn phải luôn sinh lợi. Huy động vốn phải đặt trong tương quan với sử dụng có hiệu quả các nguồn vốn huy động thông qua suất sinh lợi của vốn đầu tư.

Quán triệt quan điểm này có ý nghĩa then chốt trong việc nâng hiệu quả huy động vốn của CTTC. Phải xác định rõ: cần có những lượng vốn để đầu tư, sử dụng vào những hoạt động gì, với hiệu quả mang lại ra sao để từ đó mà có các phương án phù hợp, trong hiện huy động vốn thì những khoản vốn này sẽ đảm bảo mang lại hiệu quả. Điều này đặt ra yêu cầu đối với công ty là trên cơ sở phương hướng sản xuất kinh doanh trong từng giai đoạn, cần hoạch định chiến lược sử dụng vốn, đặc biệt là chiến lược đầu tư, từ đó làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc xây dựng chiến lược huy động vốn phù hợp và tối ưu nhất.

#### *4.2.2.2. Các giải pháp huy động vốn của CTTC*

Để đáp ứng mục tiêu của CTTC trong phát triển dịch vụ tín dụng nói riêng và hoạt động đầu tư của CTTC thời gian tới, đồng thời quán triệt sâu sắc các quan điểm về nâng cao hiệu quả huy động vốn nói trên, CTTC cần đẩy mạnh thực hiện các giải pháp sau:

##### *➤ Tăng cường huy động các nguồn vốn nội lực trong nội bộ CTTC và Tập đoàn*

Để CTTC đứng vững và thắng thế trong cạnh tranh trong điều kiện nền kinh tế thị trường hội nhập, công ty phải có nguồn vốn đủ lớn, kể cả vốn tự có và vốn huy động là vô cùng cần thiết. Để có thể hoạt động có hiệu quả, kinh nghiệm của thế giới và Việt nam cũng cho thấy, mấu chốt là phải huy động được một lượng vốn từ bên ngoài công ty, tối thiểu cũng phải gấp 10 lần vốn tự có như vậy mới có thể nâng cao thế và lực của CTTC trên thị trường. Điều này đòi hỏi trong thời gian tới một trong những nhiệm vụ trọng tâm của công ty là hoạt động huy động vốn, mà trước hết đó là huy động các nguồn vốn thuộc thế mạnh của công ty đặc biệt là nguồn từ Tập đoàn và các đơn vị thành viên của Tập đoàn. Trong thời gian qua kể

từ khi thành lập đến nay hàng năm CTTC luôn được Tập đoàn và các đơn vị thành viên của Tập đoàn giao cho quản lý hàng chục nghìn tỷ đồng, song nếu so sánh nguồn vốn này với tổng nguồn vốn hàng trăm nghìn tỷ đồng của Tập đoàn và các đơn vị thành viên của Tập đoàn thì con số này là rất nhỏ đặc biệt trong nội bộ nguồn vốn này chủ yếu chiếm đến 90% là các khoản ủy thác đầu tư của Tập đoàn qua CTTC để đầu tư vào các đơn vị thành viên của Tập đoàn, các khoản ủy thác của Tập đoàn nhằm thực hiện cho vay đối với các dự án. Khoản tiền gửi thực sự nhàn rỗi mà Tập đoàn gửi CTTC nhỏ bé bằng gần 10% tổng lượng vốn huy động trong ngành. Nguyên nhân sâu xa của hiện tượng trên đó chính là cách thức huy động vốn trong thời gian qua của CTTC, chính sách của TĐKT đối với công tác huy động vốn đối với Tập đoàn, các đơn vị thành viên của Tập đoàn đó là thường dùng quan hệ chưa chú trọng đến cơ chế thị trường. Do vậy trong thời gian tới để khai thác tốt hơn nữa nguồn vốn này CTTC cần phải thực hiện một số giải pháp sau:

*Thứ nhất*, Đối với nguồn vốn ủy thác của Công ty, đơn vị trong Tập đoàn:

Đây là nguồn vốn luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất, đồng thời có chi phí huy động thấp nhất của công ty. Vì vậy cần phải có các chính sách và cơ chế cụ thể để thu hút các nguồn vốn này ở mức cao nhất. Trong đó, cần có các biện pháp cụ thể:

*Trước hết*, Đối với các khoản vốn ủy thác nhàn rỗi của các cơ quan đơn vị trong tập đoàn: đó là các khoản vốn nhàn rỗi trong thanh toán, các quỹ chuyên dùng chưa sử dụng, lợi nhuận chưa phân phối...Chúng cần phải được thu hút toàn bộ về cho CTTC. Muốn được như vậy, về cơ chế chính sách cần phải đảm bảo thực hiện đồng bộ cả 3 cấp:

- Đối với CTTC: phải đảm bảo quản lý tốt nguồn vốn này và sẵn sàng đáp ứng ngay khi các cơ quan đơn vị có nhu cầu sử dụng chúng; đồng thời phải đảm bảo mức lãi suất thỏa đáng cạnh tranh so với các tổ chức tín dụng khác, muốn như vậy đòi hỏi bản thân lãnh đạo cũng như toàn thể cán bộ nhân viên CTTC phải thực sự có nhận thức một cách đúng mức về tầm quan trọng của nguồn vốn này để từ đó có cách ứng xử thích hợp trong việc huy động, quản lý, chăm sóc nguồn vốn này. Bên cạnh đó CTTC phải đa dạng hơn nữa các sản phẩm dịch vụ theo hướng chuyên



nghiệp hoá để đảm bảo không chỉ các nguồn vốn trong Tập đoàn được chuyển về CTTC quản lý mà các dịch vụ tài chính khác sẽ được các đơn vị sử dụng của CTTC.

- Đối với Tập đoàn: Cần có chính sách quy định rõ ràng với các nguồn vốn nhàn rỗi từ nguồn khấu hao và lợi nhuận của các cơ quan đơn vị thuộc Tập đoàn đều phải tập trung về CTTC và yêu cầu Công ty quản lý, sử dụng có hiệu quả cao nhất các khoản vốn nhàn rỗi này. Để thực hiện triệt để chính sách tất cả các nguồn vốn nhàn rỗi trong Tập đoàn phải tập trung về CTTC thì nên chăng Tập đoàn mở một tài khoản trung tâm cấp I, các cơ quan đơn vị thuộc Tập đoàn sẽ là các tài khoản cấp II và các tài khoản này sẽ luôn luôn chuyển qua tài khoản cấp I, CTTC sẽ phối hợp chặt chẽ với ban Tài chính kế toán của Tập đoàn để theo dõi, quản lý toàn bộ tài khoản cấp I đồng thời thực hiện kinh doanh nguồn tiền nhàn rỗi tạm thời của các đơn vị này nhằm tạo ra hiệu quả cao nhất.

Định hướng về chính sách của TĐKT đóng vai trò quan trọng nhưng yếu tố quyết định đến việc thu hút toàn bộ vốn nhàn rỗi về CTTC lại chính là bản thân CTTC vì bản thân các đơn vị thuộc Tập đoàn cũng là những thực thể độc lập hầu hết đã được cổ phần hoá và TĐKT cũng chỉ là một cổ đông như bao cổ đông khác. Các đơn vị trên cũng chịu sức ép của cổ đông về hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, hiệu quả sử dụng vốn do vậy ngoài tác động từ phía cổ đông lớn là TĐKT, chất lượng dịch vụ cũng như giá trị gia tăng mà CTTC mang lại cho các đơn vị của Tập đoàn sẽ quyết định hướng dịch chuyển của các nguồn tiền nhàn rỗi có về hoàn toàn CTTC hay không.

Đối với các khoản vốn ủy thác đầu tư: đây là một kênh huy động vốn mà công ty cần phát huy. Đó là khi có các công trình, dự án cần vốn đầu tư lớn, đặc biệt là các dự án đầu tư của TĐKT, vượt ra khỏi khả năng đầu tư hiện tại của CTTC. Lúc này CTTC cần đứng ra làm đầu mối để kêu gọi sự ủy thác đầu tư của các cơ quan, đơn vị, cá nhân... kể cả trong và ngoài TĐKT. Để thực hiện tốt phương thức huy động này, đòi hỏi Công ty phải đảm bảo đầy đủ quyền lợi cho các chủ ủy thác đầu tư theo các hướng sau:

- Đảm bảo quyền bình đẳng về nghĩa vụ và quyền lợi của các chủ ủy thác đầu tư cũng giống như của chính Công ty, đặc biệt là công bằng về lợi ích được hưởng giữa các chủ đầu tư.

- Trong thời gian tiếp theo của quá trình đầu tư, tức là khi dự án đầu tư đã đi vào hoạt động, Công ty phải sẵn sàng và ưu tiên mua lại các khoản vốn ủy thác đầu tư nhỏ, lẻ hoặc các khoản ủy thác đầu tư khác khi họ có yêu cầu rút vốn mà vẫn đảm bảo cao nhất quyền lợi cho họ.

*Thứ hai*, đối với các nguồn huy động từ các đơn vị mà CTTC tham gia góp vốn thực hiện dự án (dự án đầu tư).

Hiện nay, CTTC đang thực hiện góp vốn vào công ty cổ phần để thực hiện rất nhiều dự án đầu tư với tổng giá trị tính trên vốn điều lệ của các công ty cổ phần lên đến hàng trăm nghìn tỷ đồng. Các dự án mà CTTC tham gia góp vốn đều là những dự án lớn có thời gian thực hiện nhiều năm, việc giải ngân của các dự án đều theo tiến độ do vậy bản thân các dự án đều tồn tại nguồn tiền dư thừa ít nhất là 01 năm. Đây sẽ là một kênh huy động không nhỏ nếu CTTC biết khai thác tốt và triệt để.

*Thứ ba*, CTTC có thể triển khai huy động vốn thông qua phát hành Chứng chỉ tiền gửi. Phương thức huy động vốn này cho phép CTTC linh hoạt hơn trong việc xây dựng sản phẩm, tạo ra nhiều hình thức để khách hàng chọn lựa hơn so với trái phiếu. Chẳng hạn: kỳ hạn chứng chỉ tiền gửi có thể là 13 tháng, 15 tháng; lãi suất có thể là thả nổi, cố định hoặc bậc thang theo kỳ hạn gửi ...; lãi suất trả cuối kỳ hoặc trả nhiều lần theo kỳ...

Có thể nói, việc huy động các nguồn vốn trên đây là hiện thực, là thế mạnh tiềm năng và sẵn có của CTTC. Với chính sách, cơ chế huy động cụ thể thiết thực và phù hợp, CTTC sẽ huy động được một khối lượng vốn không nhỏ phục vụ cho hoạt động kinh doanh.

Để có thể thực hiện tốt các giải pháp trên, đòi hỏi CTTC phải thực hiện các bước chính như sau:

Bước một, phát huy lợi thế là định chế tài chính xương sống của Tập đoàn, CTTC phải phối hợp chặt chẽ với Ban đầu tư phát triển, Ban kế toán của Tập đoàn

để xác định một cách cụ thể và chính xác nhất kế hoạch nguồn vốn của Tập đoàn, các đơn vị của Tập đoàn cũng như sự luân chuyển vốn trong Tập đoàn.

Bước hai, trên cơ sở xác định được nguồn vốn trên, CTTC sẽ phải xác định các giải pháp cụ thể cho từng đối tượng nguồn vốn về lãi suất, chính sách khách hàng kèm theo. Đồng thời căn cứ vào giá trị cũng như thời hạn của các nguồn vốn mà có thể phân công cụ thể nhân sự phục vụ chăm sóc để huy động nguồn vốn đó.

Bước ba: không chỉ đơn thuần huy động vốn, CTTC phải tiến hành cung cấp các sản phẩm tài chính mang tính hỗ trợ tạo giá trị gia tăng như gói sản phẩm tài chính cá nhân, gói sản phẩm tư vấn quản lý dòng tiền, gói sản phẩm tư vấn cơ cấu nguồn vốn...

Bước bốn: Tăng cường và đẩy mạnh công tác quản lý sau huy động thông qua các chính sách khách hàng toàn diện và nhất quán.

➤ *Tích cực mở rộng huy động các nguồn vốn thông qua thị trường tài chính trong nước và quốc tế*

CTTC hoạt động trong lĩnh vực tài chính, đặc thù của lĩnh vực tài chính đó là hiệu quả hoạt động của các định chế tài chính luôn gắn liền với sự tín nhiệm của khách hàng bao gồm khách hàng là các định chế tài chính khác và doanh nghiệp. Mọi quan hệ giữa hiệu quả hoạt động của các định chế tài chính với sự tín nhiệm của khách hàng là mối quan hệ tương tác hai chiều.

Khi các định chế tài chính hoạt động hiệu quả thể hiện ở kết quả kinh doanh về mặt định lượng như doanh thu, lợi nhuận, tổng tài sản... hiệu quả về mặt định tính như tính minh bạch trong quản trị, điều hành, năng lực của ban điều hành... sẽ làm cho sự tin tưởng, sự tín nhiệm của khách hàng đối với định chế tài chính ngày càng cao.

Khi định chế tài chính giành được sự tín nhiệm cao của khách hàng thì ngay lập tức kết quả kinh doanh của định chế tài chính đó tăng vọt thông qua việc đầu vào của vốn sẽ thấp và đầu ra của vốn sẽ cao từ đó mang lại lợi nhuận cao cho chính bản thân các định chế tài chính.

Trong thời gian vừa qua, CTTC là thành viên tham gia rất tích cực trên thị trường tiền tệ trong nước, thương hiệu của CTTC đã dành được chỗ đứng đối với khách hàng. Với những lợi thế sẵn có về sự tín nhiệm của khách hàng, theo tôi, trong thời gian tới CTTC có thể khai thác các nguồn vốn sau:

*Thứ nhất: Tăng vốn chủ sở hữu thông qua phát hành cổ phiếu CTTC*

*Tại thị trường trong nước:* Việc phát hành cổ phiếu sẽ làm tăng nguồn lực nội tại của CTTC về nguồn vốn để phục vụ cho công tác đầu tư cũng như đảm bảo hệ số an toàn vốn theo tiêu chuẩn quốc tế. Tuy nhiên, hạn chế của kênh huy động vốn thông qua phát hành cổ phiếu đó là tạo ra sức ép đối với ban điều hành đó là khả năng sinh lời trên đồng vốn mà nhà đầu tư bỏ ra mua cổ phần của CTTC (khả năng sinh lời bao gồm cổ tức và giá trị gia tăng trên mỗi cổ phiếu họ đầu tư), do vậy việc thực hiện huy động vốn đối với phương án này chỉ được áp dụng khi CTTC có kế hoạch rõ ràng về phương án sử dụng nguồn huy động được đảm bảo lợi nhuận kỳ vọng của các nhà đầu tư.

*Tại thị trường nước ngoài :* Đẩy mạnh việc niêm yết cổ phiếu của CTTC lên sàn chứng khoán khu vực như Singapore, đây sẽ là “bước đệm” để CTTC tham gia mạnh mẽ vào thị trường tài chính quốc tế, khẳng định được vị thế của công ty trên thị trường quốc tế và đó cũng là cơ sở để các tổ chức đánh giá định mức tín nhiệm nổi tiếng thế giới như: Standards & Poors, Fitch Ratings, Moodys có thể tiến hành đánh giá định mức tín nhiệm của CTTC một cách chính xác từ đó sẽ giúp cho công tác huy động vốn của CTTC trên thị trường vốn trong nước và quốc tế được dễ dàng hơn.

Hiện tại với mức vốn điều lệ của CTTC không đồng đều, chiến lược phát triển thì việc huy động vốn thông qua phát hành cổ phiếu tăng vốn điều lệ sẽ là lời giải cho bài toán về nâng cao năng lực tài chính nhằm đáp ứng nhu cầu cho hoạt động đầu tư phát triển cũng như thoả mãn yêu cầu về các hệ số đảm bảo an toàn của các tổ chức tín dụng theo quy định của Việt Nam và hướng tới là đáp ứng chuẩn mực theo quy định của quốc tế.

*Thứ hai: Phát hành trái phiếu của CTTC*

Đây cũng là kênh huy động khá tiện lợi, với khối lượng vốn huy động là không nhỏ và chi phí không quá cao. Đặc biệt nguồn huy động này là dài hạn, cho

phép giải quyết khó khăn về nhu cầu vốn đầu tư dài hạn. Hơn nữa trái phiếu của Công ty không chỉ được bán ra trên thị trường tài chính nội địa, mà còn bán ra cả trên thị trường tài chính quốc tế, cho phép huy động khối lượng vốn lớn bằng ngoại tệ mạnh với chi phí thường thấp hơn so với trái phiếu trong nước (*lãi suất bằng ngoại tệ thường thấp hơn lãi suất nội tệ*), đồng thời phát huy ảnh hưởng của CTTC trên thị trường quốc tế.

Việc phát hành trái phiếu quốc tế sẽ phụ thuộc rất nhiều vào định mức tín nhiệm của Tổng công ty trên thị trường vốn quốc tế, các doanh nghiệp chỉ được phát hành trái phiếu quốc tế nếu đáp ứng đủ các điều kiện và tiêu chuẩn do các tổ chức đánh giá định mức tín nhiệm đề ra, định mức tín nhiệm càng cao thì chi phí huy động càng rẻ và ngược lại.

Tuy vậy, đây là khoản vốn phải hoàn trả khi đến hạn, nên chỉ áp dụng thực hiện khi cần huy động vốn cho các dự án đầu tư mà công ty đảm nhận trên cơ sở tính toán kỹ lưỡng hiệu quả đầu tư và chi phí huy động vốn.

Bên cạnh việc thực hiện phát hành cổ phiếu và trái phiếu, CTTC có thể thực hiện phát hành trái phiếu chuyển đổi, đây là một loại trái phiếu cho phép trái chủ quyền chuyển đổi trái phiếu thành cổ phiếu trong tương lai với tỷ lệ chuyển đổi cố định được thoả thuận sẵn. Đây là hình thức huy động tương đối hiệu quả và đang được rất nhiều các công ty thực hiện.

Ngoài việc phát hành trái phiếu, CTTC còn có thể thực hiện chứng khoán hoá các khoản đầu tư của mình dưới hình thức trái phiếu hoá danh mục đầu tư. Hiện nay trong danh mục đầu tư của CTTC có rất nhiều khoản mục đầu tư có giá trị tốt mà CTTC đang là cổ đông chiến lược hoặc đang được Tập đoàn uỷ quyền quản lý. Đây là những khoản đầu tư tạo ra giá trị tốt cả về thu nhập cổ tức cũng như thu nhập từ lợi tức vốn mà CTTC buộc phải nắm giữ, điều đó sẽ gây ra sự đọng vốn vào các khoản này, để vốn không bị đọng trong các khoản này mà vẫn đảm bảo chủ quyền của CTTC đối với các khoản đầu tư trên, có thể chứng khoán hoá các khoản đầu tư này dưới hình thức phát hành trái phiếu kỳ hạn 3 đến 5 năm với tài sản đảm bảo là chính các khoản đầu tư trên.

*Thứ ba: Đẩy mạnh thu hút các nguồn uỷ thác cho vay và uỷ thác đầu tư trong nước và quốc tế qua CTTC*

Lợi thế của CTTC thuộc TĐKT, TCT đó là một đơn vị thành viên của Tập đoàn, TCT; thương hiệu của CTTC gắn liền với các hoạt động đầu tư, thu xếp vốn, tài trợ cho các dự án trọng điểm quốc gia. Khi TĐKT thoái vốn- CTTC không còn vị thế là doanh nghiệp thành viên, với kinh nghiệm cũng như tiềm lực sẵn có, CTTC có lợi thế hơn khi thu hút các nguồn uỷ thác cho vay đối và uỷ thác đầu tư của nhóm khách hàng truyền thống – doanh nghiệp thành viên của TĐKT, TCT ; cho phép CTTC huy động được khối lượng vốn lớn và chi phí rẻ hơn so với các kênh huy động vốn truyền thống khác.

### **4.2.3. Hoàn thiện công tác quản trị rủi ro**

#### **4.2.3.1. Đổi mới nhận thức về rủi ro**

Hiện nay, hoạt động quản trị rủi ro của các CTTC không chỉ quan tâm đến các rủi ro từ bên ngoài mà cần quan tâm đúng mức đến các rủi ro trong nội bộ doanh nghiệp – rủi ro trong quá trình hoạt động (operational risk – Oprisk).

Oprisk có thể được hiểu một cách khái quát là các rủi ro mà một tổ chức có thể gặp phải khi thực hiện các hoạt động cơ bản của mình như rủi ro do sai sót của nhân viên, rủi ro do lỗi của hệ thống. Tập đoàn Credit Suisse đã chia Oprisk thành 5 loại rủi ro:

- Rủi ro liên quan đến tổ chức doanh nghiệp (Organisation): là những rủi ro phát sinh từ những vấn đề như thay đổi môi trường làm việc, thay đổi ban giám đốc...
- Rủi ro liên quan đến chính sách doanh nghiệp (Policy): là những rủi ro phát sinh từ những yếu kém về chính sách của doanh nghiệp như việc không tuân thủ các qui chế nội bộ.
- Rủi ro liên quan đến công nghệ
- Rủi ro liên quan đến nhân sự: là rủi ro phát sinh do lỗi của nhân viên, của nhà quản lý hoặc do những xung đột về lợi ích của các thành viên hoặc do những hành vi gian lận và lừa dối trong nội bộ doanh nghiệp.
- Rủi ro khác

Có thể thấy, nếu quy mô của tổ chức càng lớn thì ảnh hưởng của Oprisk càng cao do tính chất đa dạng và nhiều mặt của loại rủi ro này. Để nhận diện rủi ro Oprisk các CTTC có thể sử dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp phân tích các tình huống giả định và những rủi ro phát sinh nếu những tình huống đó xảy ra rồi từ đó tìm ra những rủi ro nghiêm trọng nhất cần quản trị.

- Phương pháp tự đánh giá: Theo phương pháp này, nhân viên và quản lý các cấp sẽ tham gia điền thông tin vào phiếu đánh giá định kỳ hàng quý, năm... để xác định rủi ro trong bộ phận họ làm việc. Mục đích là để tìm ra bộ phận chịu ảnh hưởng lớn nhất khi có rủi ro phát sinh.

- Phương pháp tổ chức cuộc họp của các chuyên gia quản trị nhằm liệt kê danh sách các rủi ro một cách hệ thống: Quá trình xác định rủi ro như vậy còn bao gồm cả việc xếp hạng rủi ro theo mức độ tổn thất hoặc theo cấp độ nghiêm trọng. Quá trình nhận diện như vậy đạt được hai mục đích là hiểu được nhận thức của doanh nghiệp về tầm quan trọng của quản trị rủi ro và dựa vào bảng phân hạng rủi ro, các nhà quản lý có thể xây dựng chiến lược phân bổ nguồn lực hiệu quả.

Một điểm cần lưu ý khi nhận diện rủi ro là rủi ro không cố định. Môi trường kinh doanh thay đổi sẽ làm cho tính chất của các rủi ro thay đổi. Vì vậy, việc nhận diện rủi ro nên được tiến hành thường xuyên.

Xu hướng mới hiện nay là kết hợp đo lường định lượng và đánh giá định tính. Sự kết hợp này giúp phát huy các kết quả mô hình định lượng chính xác nhất với sự tư vấn, đánh giá của các chuyên gia.

Mô hình đo lường rủi ro truyền thống có nhiều hạn chế. Các mô hình này vẫn đo lường, đánh giá, giám sát rủi ro định kỳ theo từng bộ phận, phòng ban mà từ trước đến giờ vẫn chủ yếu tập trung vào rủi ro tài chính. Mô hình truyền thống không chú trọng đến ảnh hưởng tổng thể của rủi ro đối với toàn bộ doanh nghiệp cũng như không xem xét ảnh hưởng của bộ phận này đến bộ phận khác khi rủi ro xảy ra. Trong mô hình truyền thống, nhiều rủi ro không được đo lường vì những rủi ro này không thể đo được bằng mô hình định lượng hiện có. Tóm lại, mô hình

truyền thống còn mang tính phiến diện, không liên tục và rất ít khi phản ánh đúng rủi ro thực sự của toàn bộ doanh nghiệp.

Để hạn chế những yếu điểm của mô hình truyền thống, hàng loạt các giải pháp, các mô hình mới về đo lường và quản trị rủi ro được đưa ra. Trong đó, mô hình đo lường quản trị ERM (Enterprise Risk Management) nhận được nhiều sự quan tâm. Sự thịnh hành của mô hình này phản ánh xu hướng đo lường và quản trị của nhiều doanh nghiệp trên thế giới. Theo mô hình ERM, rủi ro được đo lường một cách tổng thể, đồng thời đánh giá, xem xét ảnh hưởng giữa các bộ phận, phòng ban trong tổng thể doanh nghiệp. Nhiều nhóm nghiên cứu đã đi theo hướng xây dựng một mô hình tổng thể gồm các biện pháp đo lường được tích hợp để xác định rõ rủi ro tổng thể.

Do đó, công việc đo lường rủi ro tổng thể hiện nay vẫn vướng mắc ở chỗ một số rủi ro không thể đo lường được bằng mô hình truyền thống. Trước khó khăn này, xu hướng nảy sinh là đưa ra những biện pháp, mô hình mới để đo lường những rủi ro khó lượng hóa. Hiện nay, xu hướng đo lường các rủi ro này là dựa trên những mô hình đo lường rủi ro sẵn có trong lĩnh vực tài chính ngân hàng đã tồn tại phổ biến và hiệu quả để từ đó sửa đổi và đưa vào sử dụng. Các mô hình trong lĩnh vực tài chính ngân hàng phổ biến là mô hình đo lường rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất, lạm phát... Ngoài ra, mô hình đo lường rủi ro phi tài chính hiện nay phổ biến nhất vẫn là mô hình VaR (*Value at Risk*) và các biến thể của mô hình này.

Một khía cạnh khác của xu hướng đo lường rủi ro là việc đo lường, đánh giá, giám sát được thực hiện thường xuyên, liên tục để phát hiện và ngăn chặn kịp thời rủi ro, nhanh chóng khắc phục tổn thất và đưa tổ chức trở lại hoạt động kinh doanh bình thường.

Xu hướng đo lường rủi ro hiện nay là đưa ra một mô hình đo lường tổng thể rủi ro của tổ chức, hoặc cải biến các mô hình trong lĩnh vực tài chính ngân hàng và áp dụng để đo lường từng loại rủi ro. Một xu hướng khác là đo lường một số rủi ro dễ định lượng bằng mô hình hiện có và kết hợp với việc đánh giá, chấm điểm, tư vấn của chuyên gia về những rủi ro khó định lượng. Mặt khác, dù sử dụng công cụ



nào để đo lường thì việc này cũng cần phải tiến hành thường xuyên để tồn thất cho doanh nghiệp trong suốt quá trình hoạt động.

Mô hình quản trị rủi ro truyền thống tỏ ra kém hiệu quả khi đối tượng quản trị đã thay đổi theo môi trường kinh doanh. Trước tình hình đó, CTTC cần áp dụng một số mô hình quản trị rủi ro mới – quản trị rủi ro trên toàn bộ CTTC. Khác với mô hình truyền thống, mô hình quản trị mới yêu cầu mọi thành viên thuộc mọi cấp độ, mọi phòng ban đều phải quan tâm đến vấn đề rủi ro của doanh nghiệp.

**Bảng 4.1 Sự khác biệt giữa mô hình quản trị truyền thống và mô hình mới**

Mô hình truyền thống	Mô hình mới
Quản trị rủi ro là một bộ phận độc lập	Quản trị rủi ro thống nhất và có sự giám sát của các nhà quản lý. Mọi thành viên trong doanh nghiệp luôn coi quản trị rủi ro là một phần công việc của họ.
Quá trình quản trị gián đoạn, chỉ quản trị khi thấy cần thiết.	Quá trình quản trị liên tục
Đối tượng và phạm vi quản trị hẹp chỉ chủ yếu tập trung vào rủi ro tài chính và các rủi ro có thể bảo hiểm được.	Đối tượng quản trị rộng, cả các rủi ro tài chính và phi tài chính, rủi ro từ bên ngoài lẫn rủi ro trong nội bộ doanh nghiệp

Xu hướng mới trên thế giới coi quản trị rủi ro là một quá trình thống nhất, liên tục và có phạm vi rộng lớn, khác so với quan niệm truyền thống coi rủi ro là một hoạt động độc lập, gián đoạn và phạm vi nhỏ. Mục đích của mô hình quản trị mới là bảo vệ và tăng cường giá trị của CTTC bằng cách quản trị tất cả những rủi ro có khả năng cản trở CTTC thực hiện các mục tiêu đề ra.

Để thực hiện được mô hình quản trị mới một cách hiệu quả, CTTC cần sự trợ giúp của các chuyên gia trong lĩnh vực quản trị rủi ro. Các chuyên gia sẽ tư vấn cho CTTC về phương pháp quản trị rủi ro, cung cấp cơ sở dữ liệu cho các biện pháp đo lường và đánh giá mô hình quản trị rủi ro mà CTTC áp dụng.

Tuy nhiên, điều quan trọng để CTTC có thể thực hiện thành công chiến lược là những người điều hành phải luôn chủ động và luôn đi đầu trong việc thực hiện mô hình mới. Mô hình này yêu cầu một khối lượng công việc rất lớn và cần đến các công cụ đo lường kỹ thuật, một quy trình quản trị chuẩn cho CTTC.

#### 4.2.3.2. Xây dựng chiến lược, quy trình QTRR và chế độ báo cáo định kỳ về rủi ro

Cơ chế và chiến lược quản trị rủi ro tín dụng theo hướng chủ động phòng ngừa cả danh mục cho vay, tăng năng lực tự giám sát và quản trị rủi ro tín dụng nội bộ. Để thực hiện cơ chế này cần phải tách bộ phận quản lý rủi ro tín dụng ra khỏi bộ phận thẩm định và cho vay. Bộ phận này sẽ đảm nhiệm việc đánh giá mức độ rủi ro của các khoản cho vay. Ngoài ra, nâng cao chất lượng các công cụ lượng hoá rủi ro và tiếp tục áp dụng các công cụ đo lường mới nhằm giúp Ban lãnh đạo lượng hoá mức độ rủi ro, phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro, nhận biết chính xác nguyên nhân chủ yếu gây ra rủi ro để có giải pháp kịp thời và hữu hiệu.

#### 4.2.3.3 Nâng cao chất lượng quản trị rủi ro tín dụng

##### ➤ Nâng cao chất lượng thẩm định và phân tích tín dụng

Rủi ro tín dụng bắt đầu từ những phân tích và thẩm định tín dụng không cẩn trọng và thiếu chính xác dẫn đến những quyết định cho vay sai lầm. Đây là bước cực kỳ quan trọng và đảm bảo hạn chế rủi ro tín dụng với hiệu quả cao nhất, ít tổn thất nhất. Quá trình thẩm định cần đáp ứng được yêu cầu về chất lượng phân tích và thời gian ra các quyết định, đảm bảo sự cẩn trọng hợp lý trên cơ sở phân tích lợi nhuận và rủi ro cũng như đáp ứng được các yêu cầu về chất lượng phục vụ khách hàng. Giải quyết các đòi hỏi này cần thực hiện:

- Thực hiện phân tích và thẩm định chính xác rủi ro tổng thể của khách hàng thông qua xác định hạn mức tín dụng theo định kỳ theo quý. Công việc này sẽ giúp cho cán bộ tín dụng có cái nhìn tổng thể về tình hình tài chính, chất lượng kinh doanh và đánh giá triển vọng phát triển của doanh nghiệp để nhận thấy những rủi ro của doanh nghiệp, định ra một giới hạn tín dụng hợp lý, nằm trong giới hạn chịu nợ của khách hàng đối với hệ thống.

Tuy nhiên, mỗi khách hàng không chỉ vay tại một TCTD mà còn có thể vay tại nhiều TCTD khác nhau và sự đổ vỡ của bất kỳ khoản vay tại TCTD nào cũng sẽ gây ra rủi ro và ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Do đó, bên cạnh việc định ra giới hạn tín dụng kèm theo các điều kiện tín dụng khác, đặc biệt là điều kiện về tổng dư nợ vay và cơ cấu tài chính của khách hàng, nhằm đảm bảo mức độ an toàn trong kinh doanh.

Để thực hiện tốt yêu cầu này, cần chú trọng đến phân tích định lượng, lượng hóa mức độ rủi ro của khách hàng qua đánh giá các số liệu, đồng thời kết hợp với phân tích định tính (phân tích môi trường vĩ mô, vi mô, môi trường nội bộ của doanh nghiệp, lịch sử quan hệ tín dụng với TCTD...) để nhận ra những rủi ro tiềm tàng và khả năng kiểm soát, hạn chế những rủi ro đó của CTTC. Trong phân tích định lượng, ứng dụng và hoàn thiện hệ thống cho điểm và xếp hạng tín dụng khách hàng (trong giai đoạn đầu chỉ nên tập trung vào các doanh nghiệp). Hệ thống này cần được thường xuyên điều chỉnh cho phù hợp với thực tế và điều kiện kinh tế Việt Nam, không nên cứng nhắc theo những tính toán của các nước có điều kiện không tương đồng. Thông qua việc sử dụng các mô hình định lượng, mức độ rủi ro sẽ được lượng hóa hợp lý, phản ánh một cách rõ ràng hơn mức độ rủi ro của các khoản vay dự kiến và xây dựng những biện pháp phòng ngừa và hạn chế rủi ro trước khi cấp tín dụng với khách hàng. Xác định hạn mức tín dụng hợp lý sẽ giúp cho CTTC luôn ở thế chủ động và có giải pháp kiểm soát rủi ro tín dụng một cách hiệu quả.

- Trên cơ sở hạn mức tín dụng đã được phê duyệt, trong từng lần cấp tín dụng chủ yếu tập trung phân tích rủi ro của chính phương án vay đó để giảm bớt thời gian xử lý các giao dịch. Cần tập trung đến tính pháp lý của phương án/dự án vay, đến nguồn cung cấp, thị trường và khả năng tiêu thụ... Đồng thời cần đưa ra những rủi ro dự kiến, khả năng kiểm soát của CTTC và kịch bản xử lý khi những tình huống xấu xảy ra.

- Trong thẩm định các dự án đầu tư, tình trạng nâng giá trị thực tế của dự án để được vay nhiều hơn, thuê đất nhiều hơn khá phổ biến. Điều này đã dẫn đến rủi ro bởi vốn tự có tham gia thực sự của khách hàng vay chiếm tỷ lệ thấp dẫn đến tính

chịu trách nhiệm của khách hàng không cao, đồng thời khi rủi ro xảy ra thì khả năng thu hồi được nợ đã giảm sút. Để đảm bảo xác định khách quan và chính xác giá trị tài sản bảo đảm, cần thuê một tổ chức định giá hoặc kiểm toán độc lập, có uy tín để thực hiện việc kiểm toán toàn bộ việc thanh quyết toán giá trị công trình và định giá tài sản.

Đồng thời thực hiện chặt chẽ và nghiêm túc việc chứng minh nguồn vốn tự có tham gia dự án của khách hàng, giải ngân đối ứng theo tiến độ công trình.

- Cần phối kết hợp chặt chẽ các điều kiện tín dụng trong hợp đồng tín dụng như lãi suất, tỷ lệ vốn tự có tham gia phương án/dự án, các tài sản bảo đảm ... để đảm bảo lợi ích thu được phải tương xứng với mức độ rủi ro. Dựa trên chi phí vốn của mình, CTTC chỉ nên xây dựng mức lãi suất tham khảo và giao cho các Chi nhánh quyền chủ động xác định mức lãi suất phù hợp đối với từng khách hàng, đồng thời cần xây dựng biểu lãi suất theo thang bậc sử dụng vốn vay của doanh nghiệp (phần dư nợ vay vượt giới hạn tín dụng tham khảo nhưng vẫn trong giới hạn tín dụng được phê duyệt phải áp dụng mức lãi suất cho vay cao hơn). Các khách hàng có mức độ xếp hạng tín dụng càng thấp thì cần nâng tỷ lệ tham gia của vốn tự có, cần lựa chọn những tài sản bảo đảm có tính thanh khoản cao... Các điều kiện pháp lý trong hợp đồng tín dụng càng chặt chẽ càng đảm bảo các quyền lợi của CTTC khi rủi ro xảy ra, đồng thời nâng cao trách nhiệm của khách hàng trong sử dụng vốn vay, hạn chế rủi ro xảy ra.

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

Tuân thủ nghiêm các nguyên tắc tín dụng, tăng cường công tác giám sát khoản vay và công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ theo hướng:

Quyết định cho vay không quá dựa vào tài sản thế chấp mà cần phải dựa trên cơ sở dòng tiền tạo ra của khách hàng vay vốn, tích cực tìm kiếm thông tin của khách hàng liên quan đến khả năng tạo ra dòng tiền như tư cách khách hàng, mục đích vay, hiệu quả kinh doanh, năng lực quản trị và điều hành, thực trạng tài chính, dòng tiền, khả năng trả nợ của khách hàng và khả năng kiểm soát vốn vay của CTTC.

Chú trọng việc kiểm tra, giám sát các khoản vay bằng cách tiếp tục thu thập thông tin về khách hàng, thường xuyên giám sát và đánh giá xếp loại khách hàng. Thực hiện tốt công tác kiểm soát nội bộ để kịp thời phát hiện những sai sót có khả năng dẫn đến rủi ro và có biện pháp chấn chỉnh, đặc biệt là các sai sót do trình độ và đạo đức nghề nghiệp.

- Thực hiện giải ngân theo đúng các quyết định cấp tín dụng của cấp phê duyệt, đối chiếu giữa mục đích vay, yêu cầu giải ngân và cơ cấu các chi phí trong nhu cầu vốn của khách hàng, đảm bảo việc sử dụng vốn vay có đầy đủ chứng từ chứng minh và hợp lệ. Hạn chế giải ngân bằng tiền mặt trừ những trường hợp đặc thù, chỉ áp dụng phương thức thanh toán chuyển khoản để có thể kiểm soát việc sử dụng vốn vay của khách hàng... Những rủi ro tín dụng xuất hiện sau khi cho vay không chỉ do bản thân phương án kinh doanh kém hiệu quả, khách hàng vay sử dụng vốn sai mục đích mà còn do CTTC không kiểm soát được dòng tiền sau khi kết thúc phương án kinh doanh, dẫn đến tình trạng khách hàng sử dụng nguồn tiền này vào các mục đích kém hiệu quả hay không minh bạch. Để phòng ngừa những rủi ro này, cần thực hiện kiểm soát chặt chẽ sau khi cho vay:

- Thực hiện kiểm tra sử dụng vốn vay phù hợp với đặc thù của các khoản vay, chất lượng khách hàng. Do mỗi khoản vay, mỗi khách hàng vay có sự khác biệt nhất định mà cần xây dựng và lựa chọn một kế hoạch kiểm tra sử dụng vốn hợp lý, đảm bảo an toàn cho CTTC nhưng cũng tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của khách hàng và mối quan hệ giữa các bên. Nên sử dụng xếp hạng tín dụng khách hàng làm cơ sở cho việc xác định định kỳ hàng tháng, hàng quý hoặc nửa năm kiểm tra sử dụng vốn vay, trong đó những khách hàng có xếp hạng tín dụng cao, có uy tín trong quan hệ tín dụng thì thời hạn kiểm tra sử dụng dài hơn, các khách hàng xếp hạng tín dụng càng thấp thì mật độ kiểm tra nhiều hơn.

- Trong kiểm tra sử dụng vốn, cần nghiêm túc thực hiện kiểm tra trên thực tế, có đánh giá về việc sử dụng vốn, về tài sản bảo đảm của khách hàng, kịp thời phát hiện những rủi ro và có biện pháp xử lý, tránh tình trạng thực hiện kiểm tra mang tính đối phó, thực hiện trên giấy tờ.

- Cần có sự phân tích và đánh giá kịp thời những dấu hiệu của rủi ro như khách hàng có khó khăn trong việc trả nợ, sự thay đổi của môi trường kinh doanh, tình hình thị trường ảnh hưởng xấu đến phương án kinh doanh, có dấu hiệu vi phạm pháp luật..., dựa trên hệ thống các tín hiệu cảnh báo sớm về rủi ro tín dụng để nắm bắt khả năng xử lý chủ động, kịp thời các rủi ro có nguy cơ xảy ra.

- Theo dõi chặt chẽ các nguồn tiền của khách hàng trên cơ sở xây dựng cơ chế tra soát đối với từng loại vay (các khoản vay để xuất khẩu thì kiểm tra ngày xuất hàng, các yêu cầu đòi tiền, bộ chứng từ hàng xuất và thời gian thanh toán; các khoản vay xây dựng cơ bản cần kiểm tra tiến độ công trình, xác nhận của chủ đầu tư về công nợ và cam kết chuyển toàn bộ nguồn tiền thanh toán về tài khoản của khách hàng mở tại chi nhánh; các khoản vay thường mại cần kiểm tra tồn kho, công nợ hàng tháng và kiểm tra việc sử dụng các nguồn thu của khách hàng, quy định nguồn tiền hàng từ phương án vay phải trả nợ ngay sau khi thu được tiền, cho dù khoản vay chưa đến hạn...). Kiểm tra chặt chẽ nguồn tiền từ phương án kinh doanh sẽ giúp ngân hàng kịp thời thu nợ đúng hạn.

#### *Nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ*

Cần chú trọng công tác “*hậu kiểm*” của kiểm tra nội bộ để tăng cường khả năng kiểm soát tính tuân thủ trong hoạt động cấp tín dụng, giảm thiểu những rủi ro tín dụng. Trước mắt, để đảm bảo đủ thẩm quyền và độc lập trong kiểm tra kiểm soát, nên tạo ra sự không phụ thuộc và độc lập nhất định của bộ phận Kiểm tra kiểm soát nội bộ của Chi nhánh bằng cách quy định lương của cán bộ kiểm tra kiểm soát nội bộ sẽ do Hội sở chính trả và nhân sự của bộ phận này do Hội sở chính chỉ định, bổ miễn và miễn nhiệm. Có như vậy thì bộ phận kiểm tra kiểm soát nội bộ mới đủ thẩm quyền để thực thi các nhiệm vụ của mình.

Trong công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ, ngoài thực hiện kiểm tra theo định kỳ, cần tập trung và tăng tần suất kiểm tra các khách hàng có nợ xấu, đánh giá việc thực thi các biện pháp quản lý nợ có vấn đề và khả năng thu hồi nợ. Công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ cần thực hiện có trọng điểm, theo các ngành nghề, lĩnh vực đang tiềm ẩn nguy cơ rủi ro để kịp thời chấn chỉnh và đề xuất các giải pháp để tăng cường khả năng phòng ngừa rủi ro tín dụng.

#### 4.2.3.4. Các giải pháp hạn chế, bù đắp tổn thất khi rủi ro xảy ra

##### ➤ Tăng cường hiệu quả xử lý nợ có vấn đề

Ban xử lý nợ xấu đã được CTTC thành lập tại Hội sở chính và các Tổ xử lý nợ xấu tại các Chi nhánh, cần tăng cường tham mưu cho Ban Giám đốc về hướng xử lý những khoản nợ có vấn đề khi có báo cáo về dấu hiệu rủi ro từ các phòng nghiệp vụ. Là nơi tập trung lãnh đạo các Phòng có liên quan như Quan hệ khách hàng, Quản lý rủi ro tín dụng, Kiểm tra kiểm soát nội bộ, bộ phận xử lý nợ xấu sẽ đảm bảo sự phối kết hợp giữa các bộ phận nhằm đưa ra các giải pháp thích hợp, tham mưu kịp thời cho Giám đốc Chi nhánh cách thức xử lý nợ uyển chuyển, đúng đắn, phù hợp với những khách hàng khác nhau.

Trong xử lý nợ có vấn đề, cần thực hiện các bước tuần tự và thận trọng cần thiết, không nên nóng vội mà phá vỡ những mối quan hệ đã được thiết lập với khách hàng, đặc biệt là các khách hàng truyền thống, cụ thể:

- Làm rõ thực trạng kinh doanh, tài sản bảo đảm, thái độ của khách hàng: phân tích về khả năng phục hồi tình hình sản xuất kinh doanh, mức độ trả nợ, sự hợp tác của khách hàng; tình trạng và khả năng xử lý tài sản bảo đảm.

- Lựa chọn phương pháp xử lý: phương pháp khai thác hay phương pháp thanh lý. Việc lựa chọn phương pháp xử lý cần uyển chuyển, áp dụng phù hợp với đặc thù của từng khách hàng và khả năng của từng Chi nhánh, đảm bảo hiệu quả cao với chi phí hợp lý.

Cùng với đề xuất về thay đổi cơ cấu bộ máy cấp tín dụng, cụ thể là thực hiện kiểm soát song song và xử lý nợ xấu cần được giao cho một bộ phận độc lập. Trên thực tế, khi xử lý nợ xấu nếu giao cho Phòng tín dụng thì hiệu quả và tốc độ thực hiện rất chậm bởi những mối quan hệ ràng buộc trước đây khiến cho cán bộ chần chừ, thiếu kiên quyết. Do đó nhiệm vụ xử lý nợ xấu nên giao cho Ban quản trị rủi ro tại Hội sở và bộ phận quản trị rủi ro tại Chi nhánh, một bộ phận ít quan hệ với khách hàng nhưng lại thường xuyên nắm bắt được các thông tin về khoản vay sẽ nâng cao hiệu quả xử lý nợ xấu hơn.

➤ *Sử dụng các công cụ bảo hiểm và bảo đảm tiền vay*

Rủi ro tín dụng xuất phát từ nhiều nguyên nhân rất đa dạng mà đôi khi những rủi ro đó ngân hàng không thể lường trước được. Vì vậy sử dụng các công cụ bảo hiểm và áp dụng biện pháp bảo đảm tiền vay để hạn chế tổn thất khi rủi ro xảy ra là cực kỳ quan trọng. Một số giải pháp cần thực hiện:

- Yêu cầu khách hàng vay phải mua bảo hiểm trong quá trình xây dựng và bảo hiểm công trình (đối với các dự án đầu tư), bảo hiểm hàng hóa... Trên thực tế thời gian qua, nhờ sử dụng yêu cầu này mà những tổn thất vốn vay do thiên tai gây ra đã được cơ quan bảo hiểm thanh toán, giảm thiểu đáng kể những tổn thất.

- Hoàn thiện về mặt pháp lý của các tài sản bảo đảm tiền vay để thuận lợi trong xử lý tài sản bảo đảm, nguồn thu nợ thứ hai khi rủi ro tín dụng xảy ra. Qua xử lý một số tài sản bảo đảm tiền vay cho thấy sở hữu về tài sản không rõ ràng, không có giấy tờ chứng nhận quyền sở hữu nên việc bán tài sản rất khó khăn (cơ quan công chứng không chịu công chứng hợp đồng, người mua e ngại...). Nguyên nhân của tình trạng này là do khách hàng ngại tốn chi phí nên không đăng ký sở hữu tài sản (đặc biệt là đối với nhà xưởng, công trình trên đất), ngân hàng không đôn đốc khách hàng hoàn thiện các thủ tục về tài sản bảo đảm, việc đăng ký sở hữu tài sản trên đất gặp nhiều khó khăn về thủ tục...nên khá nhiều tài sản trên đất, đặc biệt là nhà xưởng, công trình xây dựng trên đất thế chấp tại Chi nhánh chưa có giấy tờ về sở hữu tài sản. Do đó hồ sơ bảo đảm tiền vay không đầy đủ, gây khó khăn cho quá trình xử lý tài sản thu hồi nợ. Để giảm những rủi ro về mặt pháp lý, cần thỏa thuận việc hoàn thiện về thủ tục đăng ký sở hữu tài sản sau khi dự án hoàn thành là một điều kiện tín dụng, đồng thời thực hiện nghiêm túc công tác kiểm tra, liên tục rà soát hồ sơ pháp lý và thực trạng của tài sản bảo đảm.

➤ *Thực hiện nghiêm túc phân loại nợ và trích lập dự phòng*

Thực hiện nghiêm túc phân loại nợ, tránh tình trạng vì kết quả kinh doanh mà không tuân thủ tính chính xác trong phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro. Chủ động phân loại nợ theo tính chất, khả năng thu hồi nợ của khoản vay, kiên quyết chuyển nợ quá hạn đối với các trường hợp vi phạm hợp đồng tín dụng có



nguy cơ gây ra rủi ro và hạ bậc nợ, thực hiện trích lập dự phòng nhằm bù đắp tổn thất khi rủi ro xảy ra.

- Áp dụng tính dự phòng rủi ro theo phương pháp chiết khấu dòng tiền cho mục đích quản trị nội bộ và theo dõi song song với phương pháp tính tỷ lệ cố định như hiện nay; về lâu dài, nên áp dụng phương pháp chiết khấu dòng tiền theo thông lệ quốc tế.

➤ *Chú trọng hơn nữa đến đầu tư công nghệ thông tin nhằm phục vụ cho việc phân tích, đánh giá, đo lường rủi ro.*

Thông tin luôn là yếu tố quan trọng phục vụ cho công tác thẩm định, ra quyết định cho vay, đồng thời là cơ sở để ngân hàng tiến hành đánh giá và kiểm soát nguồn rủi ro tín dụng. Theo yêu cầu của Basel II, các ngân hàng dựa trên hệ thống dữ liệu nội bộ để ước tính khả năng tổn thất tín dụng ứng với từng kỳ hạn theo công thức:  $EL = PD \times EAD \times LGD$  (trong đó, EL (Expected Loss): tổn thất ước tính, PD (Probability of Default): xác suất khách hàng không trả được nợ, LGD (Loss Given Default): tỷ trọng tổn thất ước tính, EAD (Exposure at Default): dư nợ của khách hàng tại thời điểm khách hàng không trả được nợ). Việc xác định được EL của một khoản cho vay là cơ sở quan trọng để ngân hàng đánh giá đúng năng lực quản lý rủi ro tín dụng của mình, đánh giá đúng năng lực của từng nhân viên và trích lập quỹ dự phòng rủi ro tín dụng chính xác hơn. Ngoài ra, việc xác định được PD sẽ giúp ngân hàng có biện pháp giám sát hợp lý và là cơ sở để tái xếp hạng khách hàng. Tuy nhiên, để ước tính chỉ tiêu này, CTTC phải có cơ sở dữ liệu đầy đủ và được lưu trữ khoa học. Vì thế, việc tăng cường đầu tư xây dựng hệ thống kho dữ liệu thông tin đáp ứng được các yêu cầu đầy đủ, cập nhật, chính xác và được lưu trữ khoa học sẽ giúp CTTC thực hiện tốt công tác quản lý rủi ro tín dụng. Ngoài ra, cần phải tổ chức tập huấn, trang bị cho cán bộ về phương pháp tìm kiếm, tra cứu, phân tích thông tin.

Hiện nay, tính kém minh bạch trong các hoạt động kinh doanh tại Việt Nam còn khá phổ biến thì yêu cầu thiết lập kho dữ liệu thông tin sử dụng cho hoạt động

kinh doanh là hết sức cần thiết. Mặc dù trong những năm gần đây Trung tâm CIC của NHNN và Trung tâm thông tin tín dụng CTTC đã có nhiều nỗ lực trong tạo lập kho dữ liệu về các doanh nghiệp vay vốn cũng như xây dựng đánh giá về các ngành sản xuất kinh doanh, làm cơ sở trong phân tích tín dụng nhưng khả năng đáp ứng các yêu cầu này còn nhiều hạn chế. Đặc biệt thông tin tín dụng tập trung vào nội dung phản ánh, ít có tính dự báo, đưa ra các giải pháp phòng ngừa và không phản ánh được đặc thù tình hình kinh tế xã hội tại địa phương. Do đó, khả năng sử dụng các thông tin này cho công tác thẩm định tín dụng chưa cao và chưa đáp ứng được yêu cầu phòng ngừa rủi ro. Do đó, CTTC cần hoàn thiện kho dữ liệu thông tin tín dụng có tính hữu ích cao hơn theo hướng:

- Dựa trên cơ sở hợp tác, CTTC thực hiện chia sẻ, kết nối kho thông tin dữ liệu giữa các ngân hàng để bổ sung, tăng tính đầy đủ và sự chính xác của kho dữ liệu, không chỉ là các dữ liệu về khách hàng mà còn các đánh giá và dự báo về ngành, làm nền tảng trong phân tích và thẩm định tín dụng.

- CTTC cần thiết lập các mối liên hệ với các tổ chức, dịch vụ cung cấp thông tin trên thế giới để có thể khai thác, mua tin khi cần thiết để đáp ứng yêu cầu thông tin từ các Chi nhánh, đặc biệt là các thông tin về tình hình tài chính, hoạt động của các công ty mẹ - đối tác ở nước ngoài của các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài.

- Trên cơ sở mô hình tổ chức hướng đến khách hàng đã được triển khai, hệ thống thông tin khách hàng cần được tổ chức một cách hợp lý, tránh trùng lặp trong thu thập dữ liệu, đảm bảo có những thông tin toàn diện và đầy đủ theo đúng tính chất và đặc thù khách hàng. Đồng thời với việc thu thập thông tin, cần sử dụng các công cụ phân tích thông tin hiện đại để tăng độ chính xác của các kết quả đánh giá nhằm đưa ra các quyết định đúng đắn. Trong điều kiện các chương trình hỗ trợ thông tin về khách hàng còn nhiều hạn chế, CTTC cần thiết lập các phần mềm hỗ trợ cung cấp thông tin về khách hàng (doanh số cho vay, thu nợ, dư nợ, tình trạng nợ), phân loại nợ tự động để đáp ứng nhu cầu thu thập, xử lý thông tin được nhanh nhạy, chính xác.

#### **4.2.4. Giải pháp về tổ chức, quản lý phát triển thị trường**

##### **4.2.4.1. Đẩy mạnh và lựa chọn hình thức quảng bá giới thiệu về CTTC và dịch vụ của CTTC**

Lựa chọn hình thức quảng bá, giới thiệu phù hợp với đặc thù dịch vụ tín dụng khách hàng doanh nghiệp và tín dụng khách hàng cá nhân.

- Xây dựng trung tâm thông tin lõi (contact center) nhằm đáp ứng nhu cầu tìm kiếm, lựa chọn dịch vụ của khách hàng, giải đáp thắc mắc của khách hàng. Tăng cường tính hữu ích từ sử dụng dịch vụ hỗ trợ trực tuyến với khách hàng: tư vấn thủ tục, quy trình tín dụng, tiện ích và khác biệt dịch vụ...

- Phát triển kênh phân phối dịch vụ tín dụng bán lẻ thông qua thỏa thuận hợp tác với tập đoàn bán lẻ.

- Gửi bản chào cơ hội thu xếp vốn, cho vay tài trợ tới các khách hàng tiềm năng và bản chào mời tham gia thu xếp vốn, cho vay tài trợ tới các cá nhân, tổ chức kinh tế và tổ chức tín dụng.

- Tài trợ cho các sự kiện gây tiếng vang hay quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, biển pano tấm lớn...

- Luôn luôn cập nhật các tin tức về hoạt động tài trợ, thu xếp vốn để thể hiện cho khách hàng và đối tác thấy thu xếp vốn là một hoạt động mũi nhọn của CTTC

##### **4.2.4.2. Hoàn thiện chính sách xúc tiến bán**

Phát triển dịch vụ tín dụng gặp khó khăn trong việc cá biệt hóa sản phẩm, nhưng dễ dàng bị sao chép do đó lợi thế từ sản phẩm mới chỉ tồn tại trong thời gian ngắn. Để tăng cường đa dạng và hấp dẫn dịch vụ tín dụng CTTC cần quan tâm đến chính sách xúc tiến bán như sau:

- Lãi suất, phí giao dịch linh hoạt mềm dẻo theo đối tượng khách hàng: khách hàng có giao dịch ủy thác và khách hàng thông thường, khách hàng thường xuyên và khách hàng mới...

- Ưu đãi về lãi suất và phí giao dịch căn cứ vào đặc thù khách hàng, đặc thù địa bàn và đặc thù dịch vụ

- Kết hợp dịch vụ tín dụng và dịch vụ hỗ trợ khác như dịch vụ tư vấn và bảo hiểm.

#### *4.2.4.3. Xây dựng và hoàn thiện mô hình quan hệ khách hàng hiệu quả*

Phát triển dịch vụ phải xuất phát từ nhu cầu của khách hàng, do đó CTTC cần nỗ lực trong công tác nghiên cứu thị trường nhằm thu thập thông tin về thị trường mục tiêu. CTTC phải biết được khách hàng thực sự muốn gì để định vị thị trường nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng trên tiềm lực sẵn có. Như vậy CTTC cần thường xuyên đánh giá lại hệ thống dịch vụ hiện tại trên cơ sở thông tin thu thập từ khách hàng nhằm điều chỉnh thích hợp với đòi hỏi của khách hàng. Hệ thống thông tin khách hàng được thiết lập trên hai nguồn chính(i) quan hệ khách hàng bên ngoài CTTC và (ii) quan hệ khách hàng là nhân viên của CTTC. Đối với nhóm khách hàng bên ngoài CTTC, các CTTC cần đa dạng phương thức tương tác giữa khách hàng với CTTC qua email, internet, Call Center nhằm thu thập thông tin nhanh, đầy đủ, chính xác và kịp thời để điều chỉnh dịch vụ phù hợp. Với nhóm khách hàng nhân viên của CTTC, thông tin của họ được sàng lọc trên cơ sở hiểu biết đầy đủ của họ về dịch vụ với nhu cầu chung của thị trường sẽ là kênh thông tin hiệu quả cho nhà quản trị.

#### *4.2.4.4. Tăng cường tổ chức, quản lý hoạt động truyền thông*

Hoạt động truyền thông của CTTC nhằm quảng bá hình ảnh, thương hiệu và sản phẩm dịch vụ của CTTC đến với công chúng, nhà đầu tư và chính phủ. Truyền thông giúp cho quan hệ nội bộ của CTTC được củng cố, quan hệ CTTC với khách hàng được cải thiện và duy trì, quan hệ CTTC với chính phủ được chặt chẽ hơn, tác động tích cực đến hoạt động kinh doanh nói chung và phát triển dịch vụ tín dụng nói riêng của CTTC. CTTC cần tạo dựng sự hiểu biết của khách hàng về dịch vụ tín dụng và tạo sự tin tưởng của khách hàng thông qua ấn phẩm hay tư liệu truyền thông, hoạt động công ích; công bố thông tin về hoạt động tín dụng của CTTC bằng phương tiện thông tin đại chúng một cách khách quan, trung thực...

#### **4.2.5. Giải pháp về tổ chức, quản lý kênh phân phối**

##### *4.2.5.1. Thiết lập kênh phân phối phù hợp với từng đối tượng khách hàng*

Đối với nhóm khách hàng cá nhân, kênh phân phối được thiết lập 4 kênh cơ bản sau:(i) Phân phối trực tiếp qua điểm giao dịch của CTTC,(ii)Phân phối trực tiếp

tại địa điểm khách hàng yêu cầu,(iii)Phân phối qua đại lý, đại diện bán hàng và(iv) phân phối qua kênh phân phối hiện đại như Internetbanking, mobibanking...Đối với nhóm khách hàng có thu nhập cao có thể miễn phí giao dịch khi khách hàng yêu cầu giao dịch tại địa điểm khách hàng yêu cầu.

Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp, kênh phân phối được thiết lập bởi 3 kênh cơ bản: (i) Phân phối trực tiếp qua điểm giao dịch của CTTC,(ii)Phân phối trực tiếp tại địa điểm khách hàng yêu cầu,(iii)Phân phối qua kênh phân phối hiện đại như Internetbanking, mobibanking...

#### *4.2.5.2. Mở rộng kênh phân phối*

Hiện nay, mạng lưới chi nhánh của các CTTC còn ở mức sơ khởi, phần lớn các CTTC chỉ có 01 địa điểm giao dịch đồng thời là hội sở chính, một số CTTC thiết lập chi nhánh theo vùng, miền, chưa tập trung phát triển điểm giao dịch và triển khai kênh phân phối hiện đại. Để đảm bảo tính hiệu quả trong hoạt động, CTTC cần tập trung phát triển kênh phân phối hiện đại và đội ngũ đại diện bán hàng trực tiếp, tạo lợi thế cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ tín dụng.

### **4.3. ĐIỀU KIỆN ĐỂ THỰC HIỆN GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÍN DỤNG CỦA CÁC CÔNG TY TÀI CHÍNH Ở VIỆT NAM**

#### ***4.3.1. Hoàn thiện khung pháp lý cho hoạt động của công ty tài chính***

Nhà nước cần tạo hành lang pháp lý đầy đủ, đồng bộ và khả thi để các CTTC hoạt động có hiệu quả. Hệ thống khung pháp lý cho hoạt động của TCTD nói chung và CTTC nói riêng phải theo hướng tuân thủ thông lệ và chuẩn mực quốc tế. Hệ thống khung pháp lý vừa là căn cứ pháp lý, vừa đóng vai trò quan trọng đến sự phát triển bền vững của thị trường dịch vụ tín dụng.

Thứ nhất, NHNN cần sớm ban hành văn bản pháp lý hướng dẫn thực thi quy định trong Nghị định 39/2014/NĐ-CP.

Phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC phụ thuộc vào mô hình CTTC. Chính phủ đã ban hành Nghị định 39/2014/NĐ-CP , trong đó quy định: CTTC bao gồm 2 loại CTTC tổng hợp và CTTC chuyên ngành. Mô hình CTTC khác nhau sẽ quyết định danh mục dịch vụ cung ứng khác nhau. Hiện nay, NHNN chưa ban hành thông

tư hướng dẫn việc thực hiện nghị định Nghị định 39/2014/NĐ-CP, điều kiện được cấp phép CTTC chuyên ngành và CTTC tổng hợp được quy định như thế nào. Trong trường hợp nào được điều chỉnh giấy phép? NHNN cần sớm ban hành thông tư hướng dẫn để các quy định trong nghị định Nghị định 39/2014/NĐ-CP sớm đi vào thực tiễn. Theo Nghị định 39/2014/NĐ-CP, cấp phép hoạt động cho các CTTC chuyên ngành theo đặc thù hoạt động và dựa trên tỷ trọng dư nợ tài trợ cho lĩnh vực cấp phép được ấn định 70% trên tổng dư nợ. Quy định trên đã tác động tiêu cực đến sự phát triển CTTC ở Việt Nam, mô hình CTTC chuyên ngành không thể phát triển. Do đó, cần sửa đổi nghị định Nghị định 39/2014/NĐ-CP theo hướng không áp đặt một tỷ trọng dư nợ cụ thể mà quy định CTTC chuyên ngành nào thì lĩnh vực đặc thù có tỷ trọng dư nợ tài trợ cho lĩnh vực đó lớn nhất.

Thứ hai, bổ sung vào Luật các TCTD các quy định cho phép CTTC huy động vốn tiền gửi trung dài hạn của dân cư nhằm gỡ bỏ nút thắt trong huy động vốn của CTTC. Các quy định hiện hành không cho phép CTTC huy động nguồn vốn trung dài hạn của dân cư đã tạo áp lực gia tăng chi phí vốn và rủi ro kỳ hạn, tăng lãi suất hòa vốn gây áp lực đến giá dịch vụ, giảm khả năng cạnh tranh của CTTC.

Thứ ba, không cho phép CTTC sử dụng vốn ngắn hạn tài trợ trung dài hạn. Theo Thông tư 36/2014/ TT-NHNN quy định CTTC giới hạn tối đa nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung dài hạn là 200%. Quy định trên nhằm tháo gỡ khó khăn cho các CTTC trong công tác huy động vốn đáp ứng nhu cầu tài trợ. Tuy nhiên, sự đổ vỡ hàng loạt các CTTC của Thái Lan và thực trạng đảm bảo an toàn trong hoạt động của các CTTC ở Việt Nam trong thời gian qua là kinh nghiệm cần học hỏi để kiểm soát rủi ro kỳ hạn, rủi ro lãi suất và rủi ro thanh khoản. Để tồn tại và phát triển bền vững, CTTC không thể sử dụng vốn ngắn hạn để tài trợ trung dài hạn.

Thứ tư, hoàn thiện cơ sở pháp lý về kinh doanh chứng chỉ tiền gửi. Chứng chỉ tiền gửi là công cụ huy động vốn của TCTD. NHNN đã ban hành quyết định số 07/2008/ QĐ-NHNN về quy chế phát hành giấy tờ có giá của TCTD. Những quy định liên quan đến cho, tặng, trao đổi, thừa kế được quy định khá chi tiết nhưng không có quy định nào về kinh doanh chứng chỉ tiền gửi trên thị trường thứ cấp;

NHNNVN cần sớm đưa ra các quy định về kinh doanh chứng chỉ tiền gửi trên thị trường thứ cấp nhằm tạo tính thanh khoản của công cụ này và tác động tích cực đến hoạt động huy động vốn tiền gửi của CTTC.

Thứ năm, hoàn thiện cơ sở pháp lý về tài sản đảm bảo. Cơ sở pháp lý trong xử lý tài sản bảo đảm không thống nhất dẫn đến ách tắc trong khâu xử lý rủi ro tín dụng, Chính phủ cần điều chỉnh quy định pháp lý liên quan đến xử lý tài sản đảm bảo nhằm hạn chế rủi ro cho CTTC và đảm bảo lợi ích của khách hàng. Cần quy định rõ trách nhiệm của các bên khi tham gia hợp đồng bảo đảm tiền vay, khi bên vay không thực hiện được nghĩa vụ trả nợ CTTC có quyền thu hồi và phát mại tài sản, ủy quyền các cơ quan luật pháp có trách nhiệm cưỡng chế thi hành.

Thứ sáu, Nhà nước cần hoàn thiện Luật Phá sản, trong đó cần quy định rõ về xử lý tài sản thuộc sở hữu DNNN khi doanh nghiệp không trả được nợ vay.

#### ***4.3.2. Tăng cường quản lý giám sát hoạt động của công ty tài chính***

Thứ nhất, NHNN cần tăng cường giám sát năng lực hoạt động của CTTC trước khi cấp giấy phép thành lập. Luật TCTD không có các quy định riêng cho CTTC trong việc cấp giấy phép thành lập, nhưng có quy định chung cho các TCTD. Các quy định về điều kiện cấp giấy phép hiện hành mang tính định tính, do đó NHNN cần có văn bản hướng dẫn cụ thể, rõ ràng và chuẩn hóa một số điều kiện về năng lực chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp của người quản trị, điều hành. NHNN cần xem xét kế hoạch kinh doanh của CTTC, khả năng và chất lượng nguồn nhân lực, hệ thống quản lý kiểm soát nội bộ; trên cơ sở những đánh giá trên, NHNN cấp phép hoạt động.

Thứ hai, NHNN cần tăng cường giám sát CTTC tuân thủ quy định về an toàn tài chính và hoạt động. Hoạt động thanh tra, giám sát của NHNN đã góp phần đảm bảo an toàn cho hệ thống các TCTD nói chung và CTTC nói riêng. Hoạt động thanh tra, giám sát đã đạt được những kết quả nhất định: khuôn khổ pháp lý về thanh tra, giám sát TCTD ngày càng được hoàn thiện, từng bước xây dựng được nội dung giám sát theo kịp với sự phát triển của hệ thống và tuân thủ theo thông lệ quốc tế. Tuy nhiên, hoạt động thanh tra giám sát chưa hoàn toàn đáp ứng được các yêu cầu trong 25 nguyên tắc

giám sát của ủy ban Basel. Tăng cường giám sát từ xa hoạt động của CTTC thông qua các báo cáo, NHNN cần giám sát thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và nâng cao chế tài xử phạt để đảm bảo tính tuân thủ. Mặt khác, NHNN cần tiến hành thanh tra tổng thể tại các CTTC đột xuất mỗi năm một lần nhằm sớm phát hiện những sai phạm trong tuân thủ pháp luật trong hoạt động và đánh giá năng lực quản lý và hệ thống kiểm soát nội bộ. Để hoạt động thanh tra, giám sát có thể cảnh báo sớm rủi ro, NHNNVN cần dự thảo luật giám sát an toàn hoạt động TCTD trình Quốc hội thông qua.

Thứ ba, NHNN cần có biện pháp xử lý kịp thời khi CTTC mất khả năng thực hiện nghĩa vụ thanh toán, thua lỗ: (i) Tiến hành thanh tra toàn diện, kiểm soát sự tuân thủ quy định về an toàn hoạt động, (ii) NHNN yêu cầu CTTC ngừng cung cấp dịch vụ, cơ cấu lại tài sản đảm bảo tỷ lệ an toàn hoạt động, (iii) Chỉ định cá nhân, tổ chức tư vấn cho CTTC thực hiện tái cơ cấu hoạt động và thực hiện giám sát trực tiếp, (iv) Căn cứ vào hiện trạng của CTTC sau khi đã thực hiện giám sát đặc biệt sẽ tiến hành sáp nhập với TCTD khác hoặc buộc phá sản.

Thứ tư, đẩy nhanh tốc độ tái cấu trúc CTTC. Hiện nay, hoạt động kinh doanh của một số CTTC lâm vào tình trạng thua lỗ kéo dài, vốn điều lệ thực có không đảm bảo mức vốn pháp định, Nhà nước cần sớm ban hành Luật phá sản TCTD nhằm loại bỏ các CTTC kém hiệu quả, có nguy cơ mất an toàn hệ thống. CTTC có năng lực tài chính non yếu, năng lực điều hành hạn chế cần có phương án sáp nhập với NHTM nhằm cơ cấu lại hoạt động và cải thiện tình hình tài chính. Đẩy nhanh tốc độ tái cấu trúc CTTC. Hiện nay, hoạt động kinh doanh của một số CTTC lâm vào tình trạng thua lỗ kéo dài, vốn điều lệ thực có không đảm bảo mức vốn pháp định, Nhà nước cần sớm ban hành Luật phá sản TCTD nhằm loại bỏ các TCTD kém hiệu quả, có nguy cơ mất an toàn hệ thống. CTTC có năng lực tài chính non yếu, năng lực điều hành hạn chế cần có phương án sáp nhập với NHTM nhằm cơ cấu lại hoạt động và cải thiện tình hình tài chính.

Thứ năm, nâng cao chất lượng thông tin tin dụng của Trung tâm thông tin tín dụng của NHNN nhằm đảm bảo tính kịp thời, đầy đủ và chính xác của thông tin. CIC cần củng cố đội ngũ cán bộ, áp dụng công nghệ mới, hiện đại hóa và tự động



hóa các công đoạn xử lý nghiệp vụ để tạo nhiều sản phẩm thông tin tin dụng; đẩy mạnh việc thu thập, xử lý và cung cấp thông tin nhằm hỗ trợ có hiệu quả đối với TCTD nói chung và CTTC nói riêng và phục vụ hoạt động giám sát của NHNN. Thanh tra NHNN và CIC cần phối hợp chặt chẽ trong đơn đốc, kiểm tra thực hiện quy định về báo cáo, khai thác thông tin của TCTD, đồng thời phải có biện pháp xử lý kiên quyết và kịp thời đối với những đơn vị vi phạm.

#### ***4.3.3. Hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ của CTTC***

Hệ thống giám sát nội bộ có vai trò quan trọng kiểm soát sự tuân thủ trong tác nghiệp của các khâu, bộ phận nhằm phát hiện rủi ro và hạn chế tổn thất. CTTC cần hoàn thiện hệ thống giám sát rủi ro được tổ chức độc lập với bộ phận kinh doanh nhằm đảm bảo tính khách quan và kịp thời. Kiểm soát nội bộ của CTTC bao gồm kiểm soát hoạt động và thực thi quy trình nội bộ, kiểm soát rủi ro và giám sát thực hiện hạch toán kế toán.

Thứ nhất, xác định rõ chức năng nhiệm vụ của các bộ phận giám sát nội bộ nhằm đảm bảo tính độc lập, khách quan và không chồng chéo. Hệ thống kiểm soát hoạt động và quy trình nội bộ có chức năng giám sát hoạt động của tất cả các bộ phận trong CTTC đảm bảo thực thi đúng quy trình, phù hợp với các quy định của pháp luật, quy chế hiện hành và tuân thủ các chuẩn mực trong quản lý của Ban điều hành. Hệ thống kiểm soát rủi ro có nhiệm vụ giám sát nhằm cảnh báo sớm rủi ro và đánh giá mức độ rủi ro trên cơ sở phân tích thông tin định tính và định lượng.

Thứ hai, hệ thống kiểm soát nội bộ cần được đảm bảo đầu tư hạ tầng công nghệ hiện đại để thực hiện kiểm tra kiểm soát thường xuyên, liên tục việc tuân thủ các quy định giám sát mọi rủi ro nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động của CTTC

## **Tóm tắt chương 4**

Trong chương 4 của luận án, các giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của các CTTC được đề xuất. Các nhóm giải pháp đề xuất được xây dựng dựa trên quan điểm đổi mới phương thức phát triển. Giải pháp đề xuất bao gồm 5 nhóm giải pháp bao gồm: hoàn thiện chính sách tín dụng, nhóm giải pháp về nguồn vốn, nhóm giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro, nhóm giải pháp về thị trường và nhóm giải pháp phân phối. Tuy nhiên, để thực thi các giải pháp trên, về trước mắt và lâu dài Chính phủ và NHNN cần hoàn thiện khung khổ pháp lý cho hoạt động của CTTC, cải thiện môi trường kinh doanh, qua đó thúc đẩy CTTC phát huy vai trò trong nền kinh tế thị trường.



## KẾT LUẬN

Sau một thời gian dài hoạt động, CTTC đã bước đầu khẳng định vai trò trên thị trường dịch vụ tín dụng. Cho đến thời điểm 31/12/2013, ở Việt Nam có 17 CTTC đa dạng loại hình sở hữu, mô hình tổ chức và quy mô. Với chức năng trung gian tín dụng, CTTC huy động vốn nhàn rỗi đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng trong nền kinh tế, đóng góp cho tăng trưởng thu nhập quốc dân. Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng, CTTC đã bộc lộ nhiều hạn chế về dịch vụ cung ứng kém tính cạnh tranh và hoạt động tín dụng không đảm bảo an toàn. Luận án đã xác định được nguyên nhân và phương hướng, giải pháp giải quyết vấn đề trên nhằm thúc đẩy sự phát triển dịch vụ tín dụng- đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của các CTTC. Bằng việc vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, luận án đã hoàn thành những nhiệm vụ nghiên cứu đã đặt ra:

Một là, hệ thống hóa và phát triển cơ sở lý luận về công ty tài chính và hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của công ty tài chính.

Hai là, nghiên cứu hệ thống dịch vụ tín dụng và các điều kiện phát triển dịch vụ tín dụng, học hỏi kinh nghiệm phát triển dịch vụ tín dụng tại các công ty tài chính trên thế giới nhằm làm rõ thêm những lợi ích, rủi ro và các điều kiện cần và đủ để thực hiện chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng tại công ty tài chính.

Ba là, khảo sát thực trạng phát triển dịch vụ tín dụng của một số công ty tài chính; luận án tập trung nghiên cứu về mô hình quản lý dịch vụ tín dụng, phương thức phát triển và kết quả của hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của một số công ty tài chính; nguyên nhân của những thành công và hạn chế của hoạt động cung ứng dịch vụ tín dụng của một số công ty tài chính.

Bốn là, đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam, đồng thời luận án đề xuất một số kiến nghị về điều kiện thực hiện thành công giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam.

Tác giả luận án hy vọng, với những kết quả nghiên cứu trên đã góp phần phát triển hoạt động của CTTC, hướng tới phát triển bền vững hệ thống TCTD, thực hiện được mục tiêu kinh tế xã hội. Đồng thời tác giả cũng rất mong sự quan tâm góp ý của các nhà khoa học và những người quan tâm để luận án hoàn thiện hơn.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### ❖ Tài liệu tiếng Việt:

1. Ban chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam(2001), *Nghị quyết Hội nghị Trung ương lần thứ 3 khóa IX*, Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
2. Ban chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam, *Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ IX, X, XI- Đảng Cộng sản Việt Nam*, Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
3. Hoàng Đình Chiến (2001) *Giải pháp hoàn thiện và phát triển các công ty tài chính trong các Tổng công ty Nhà nước ở Việt Nam hiện nay*, Luận văn thạc sĩ kinh tế- Đại học kinh tế quốc dân.
4. Chính phủ (2009), *Nghị định số 09/NĐ-CP ngày 05/02/2009 về việc ban hành quy chế quản lý tài chính của các công ty nhà nước và quản lý vốn đầu tư vào doanh nghiệp khác*
5. Chính phủ(2010), *Nghị định 05/2010/NĐ-CP ngày 18/01/2010 Quy định việc áp dụng Luật Phá sản đối với các tổ chức tín dụng*
6. Chính phủ ( 2014), *Nghị định 39 NĐ-CP ngày 07/05/2014 về hoạt động của công ty tài chính và công ty cho thuê tài chính*
7. Chính phủ (2012), *Quyết định 254 QĐ-Ttg Phê duyệt đề án cơ cấu lại hệ thống các TCTD giai đoạn 2012- 2015*
8. Công ty tài chính cổ phần Điện lực, *Báo cáo tài chính 2009-2013*
9. Công ty tài chính cổ phần Điện lực, *Báo cáo thường niên 2009-2013*
10. Công ty tài chính cổ phần Điện lực, *Báo cáo kết quả kinh doanh 2009-2013*
11. Công ty tài chính Frudential, *Báo cáo tài chính 2009-2013*
12. Công ty tài chính Frudential, *Báo cáo kết quả kinh doanh 2009-2013*
13. Công ty tài chính cổ phần Viettel-Vinaconex, *Báo cáo tài chính 2010- 2013*
14. Công ty tài chính cổ phần Viettel-Vinaconex, *Báo cáo thường niên 2010- 2013*
15. Công ty tài chính Công nghiệp Tàu thủy, *Báo cáo tài chính 2009- 2013*
16. Công ty tài chính cổ phần Xi măng, *Báo cáo tài chính 2010- 2013*

17. Nguyễn Thùy Chi(2013), *Quản trị rủi ro tín dụng tại CTTC cổ phần Dệt may*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế quốc dân
18. Trần Công Diệu (2002) *Giải pháp hoàn thiện và phát triển công ty tài chính ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện Ngân hàng.
19. Đảng ủy Khối doanh nghiệp trung ương(2011), *Báo cáo về tình hình đầu tư ra ngoài ngành kinh doanh chính của các tập đoàn, tổng công ty, ngân hàng thuộc Đảng ủy khối doanh nghiệp trung ương ngày 25/07/2011*
20. Frederic S. Mishikin (1995), *Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính*, Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật .
21. Lê Thị Thu Hà( 2011), *Tổ chức kiểm toán nội bộ tại các CTTC ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế quốc dân.
22. Hồ Kỳ Minh (2002), *Giải pháp phát triển công ty tài chính Bưu điện*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế quốc dân.
23. Lưu Văn Nghiêm (2008), *Giáo trình quản trị Marketing dịch vụ*, Nhà xuất bản Thống kê.
24. Phạm Thị Bích Ngọc(2013), *Tăng cường quản trị rủi ro tín dụng tại CTTC cổ phần Handico*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế quốc dân.
25. Nguyễn Đăng Nam (2003), *Vai trò của các công ty tài chính trong việc phát triển thị trường chứng khoán ở Việt Nam*, Kỷ yếu hội thảo- Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế trung ương.
26. Ngân hàng nhà nước (2004), *Quy chế hoạt động bao thanh toán của các tổ chức tín dụng*
27. Ngân hàng nhà nước(2009),*Thông tư 15/2009/TT-NHNN Quy định tỷ lệ tối đa của nguồn vốn ngắn hạn được cho vay trung dài hạn*
28. Ngân hàng nhà nước(2010), *Thông tư 13/ 2010/TT-NHNN Quy định tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động tín dụng*
29. Ngân hàng nhà nước(2010), *Thông tư 19/2010/TT-NHNN Sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư 13/2010/TT-NHNN*

30. Ngân hàng nhà nước(2010), *Thông tư 21/2010/TT-NHNN Quy định báo cáo thống kê áp dụng đối với các đơn vị thuộc Ngân hàng nhà nước và các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*
31. Ngân hàng nhà nước(2012), *Quyết định 780/QĐ-NHNN phân loại nợ đối với nợ được điều chỉnh kỳ hạn, gia hạn nợ*
32. Ngân hàng nhà nước(2013), *Thông tư 31/2013/TT-NHNN Quy định báo cáo thống kê áp dụng đối với các đơn vị thuộc Ngân hàng nhà nước và các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*
33. Ngân hàng nhà nước(2014), *Thông tư 36/2014/TT-NHNN Quy định giới hạn, tỷ lệ đảm bảo an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*
34. Phạm Ngọc Linh, Nguyễn Thị Kim Dung(2011), *Giáo trình kinh tế phát triển*, Nhà xuất bản Thống kê
35. Peter S.Rose.(2004), *Quản trị ngân hàng thương mại*, Đại học Kinh tế quốc dân & Nhà xuất bản tài chính.
36. Phạm Quang Trung (2003), *Tập đoàn kinh doanh và cơ chế quản lý tài chính trong tập đoàn kinh doanh*, Nhà xuất bản Tài chính.
37. Philip Kotler (2006), *Quản trị marketing*, PGS Vũ Trọng Hùng dịch, Nhà xuất bản Thống kê.
38. Nguyễn Thu Thủy(2011), *Đa dạng hóa các loại hình tài sản đảm bảo tại CTTC Công nghiệp Tàu thủy*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế quốc dân
39. Lê Thị Phương Thúy(2012), *Phân tích tài chính khách hàng trong hoạt động cho vay tại CTTC cổ phần Hóa chất Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế quốc dân
40. Vũ Anh Tuấn (2011), *Quản lý tài chính góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của các tập đoàn kinh tế Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế- Đại học Kinh tế quốc dân
41. Tống Quốc Trường, (2009), *Hoạt động của công ty tài chính dầu khí thuộc tập đoàn Dầu khí Việt Nam: kinh nghiệm và giải pháp*, Luận án tiến sĩ kinh tế- Đại học Kinh tế quốc dân.

42. Viện nghiên cứu Quản lý kinh tế trung ương- Ngân hàng thế giới (2008), *Báo cáo nghiên cứu về Tập đoàn kinh tế nhà nước ở Việt Nam*, Hà nội, tháng 12/2008.
43. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam,(1997), *Luật các tổ chức tín dụng*.
44. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam,(2004), *Luật cạnh tranh*
45. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam,(2010), *Luật phá sản*
46. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam,(2010), *Luật các Tổ chức tín dụng*.
47. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam,(2013), *Luật Doanh nghiệp*
48. Viện nghiên cứu Quản lý Kinh tế trung ương(2010), *Báo cáo kết quả điều tra giám sát tập đoàn kinh tế, tổng công ty nhà nước, DNNN quy mô lớn, độc quyền*

❖ **Tài liệu Tiếng Anh**

49. Carmicheal, Jeff and Michael Pomerleano (2002), *The development and Regulation of non-bank Finalcial Institution*, The World Bank, Washington D.C.
50. Frederic S.Mishkin, Stanley G.Eakins(2003), *Financial Markets Institution*, International Edition.
51. FCI(2004), *General Rule for Internatinal Factoring Verion*
52. Keith Pilbeam(1998), *Finance & financial Market*, Macmillan Press LTD
53. Oxrfort (1996), *Finalcial dictionary*

## CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1. Phùng Việt Hà (2012), *Phát triển cung ứng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại các ngân hàng thương mại Nhà nước*, Tạp chí Thương mại
2. Phùng Việt Hà (2012), *Huy động vốn cho phát triển dịch vụ thu xếp vốn tại công ty tài chính thuộc tập đoàn kinh tế nhà nước*, Tạp chí Thương mại.
3. Phùng Việt Hà (2013), *Quản trị rủi ro tín dụng tại các công ty tài chính trong các tập đoàn kinh tế theo khuyến nghị của Ủy ban Basel*, Tạp chí Thương mại
4. Phùng Việt Hà (2014), *Quản lý rủi ro tập trung vốn tại các công ty tài chính theo khuyến nghị của Ủy ban Basel*, Tạp chí Công thương
5. Phùng Việt Hà (2012), *Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại các ngân hàng thương mại Nhà nước*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Bộ giáo dục và Đào tạo.





# PHỤ LỤC

## PHỤ LỤC 1

### MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

Tôi là Phùng Việt Hà, NCS của trường Đại học Thương mại, hiện đang tiến hành nghiên cứu đề tài “ Phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam”. Để đánh giá khách quan thực trạng nhu cầu của khách hàng và khả năng đáp ứng nhu cầu dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính trong thời gian tới, tôi rất mong nhận được sự cộng tác, giúp đỡ của Ông/ Bà bằng cách trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát. Tôi cam kết chỉ sử dụng những thông tin điều tra vào mục đích nghiên cứu.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thông tin chung về Doanh nghiệp

Doanh nghiệp.....

Lĩnh vực kinh doanh.....

Điện thoại.....Fax.....

Chức danh người phỏng vấn

Xin vui lòng đánh dấu vào những đáp án phù hợp với đặc điểm của doanh nghiệp:

**1. Quy mô và tỷ trọng của khoản phải thu và hàng tồn kho trong mối quan hệ so sánh với tổng tài sản của doanh nghiệp**

*Đơn vị tính%*

	<b>Thấp</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Cao</b>
Khoản phải thu			
Hàng tồn kho			

**2. Doanh nghiệp có hệ số Nợ/ Tổng tài sản**

Khảo sát hệ số nợ của các doanh nghiệp vay vốn CTTC	<b>Hệ số Nợ/ Tổng tài sản</b>	
	<b>&lt; 0.5</b>	<b>&gt;0.5</b>
Trả lời		

**3. Mức độ ảnh hưởng của những nhân tố tới hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp**

	Thấp	Trung bình	Cao
Lãi tiền vay			
Thu tục hành chính			
Cơ sở hạ tầng giao thông			
Giá cả NVL đầu vào			
Thuế			
Chi phí lương			
Xúc tiến thương mại			

**4. Sự hiểu biết của khách hàng về dịch vụ của CTTC**

	Trả lời	
	Biết	Không biết
Kết quả		

**5. Hiểu biết của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC**

Tỉ lệ khách hàng doanh nghiệp được khảo sát biết đến sản phẩm dịch vụ tín dụng của CTTC	Trả lời		
	Không biết	Biết	Biết và đã sử dụng
EVNF			
VFC			
VVF			
CFC			
Khác....			

**6. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC**

Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC	Trả lời				
	Hoàn toàn không phù hợp	Không phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp	Rất phù hợp, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng
Phương thức tài trợ					
Chi phí tài trợ					
Phương thức giao dịch					

**7.Đánh giá của khách hàng về sự hỗ trợ tư vấn khách hàng vay vốn của CTTC**

Đánh giá của khách hàng về sự hỗ trợ tư vấn khách hàng vay vốn của CTTC	Trả lời		
	Không hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả

**8.Đánh giá của khách hàng về năng lực tài trợ của CTTC**

Đánh giá của khách hàng về năng lực tài trợ của CTTC	Trả lời		
	Thấp	Trung bình	Cao
Kết quả			

**9.Ý kiến của khách hàng về định hướng đa dạng hóa dịch vụ tín dụng**

Kiến nghị của doanh nghiệp về định hướng đa dạng hóa dịch vụ tín dụng	Không cần thiết	Cần thiết
Liên kết với sản phẩm phái sinh		
Liên kết với dịch vụ Internet Banking		
Liên kết với sản phẩm bảo hiểm rủi ro		
Liên kết với dịch vụ quản lý dòng tiền doanh nghiệp		
Dịch vụ theo gói		

**10.Ý kiến của khách hàng về kênh phân phối**

Ý kiến của khách hàng về điều chỉnh kênh phân phối dịch vụ của CTTC trong thời gian tới	Không thay đổi	Cần bổ sung	
		Phân phối tại địa điểm khách hàng yêu cầu	Phân phối qua kênh Internetbanking, Mobilbanking....
Kết quả			

## PHỤ LỤC 2

### DANH SÁCH DOANH NGHIỆP KHẢO SÁT

#### **Danh sách doanh nghiệp NCS khảo sát bao gồm**

1. Công ty cổ phần cơ điện miền Trung
2. Công ty cổ phần cơ điện Thủ Đức
3. Công ty cổ phần cơ điện Điện lực
4. Tổng công ty thiết bị điện Đông Anh
5. Công ty cổ phần tư vấn xây dựng điện 1
6. Công ty cổ phần tư vấn xây dựng điện 2
7. Công ty cổ phần tư vấn xây dựng điện 3
8. Công ty cổ phần tư vấn xây dựng điện 4
9. Công ty trách nhiệm hữu hạn MTV đóng tàu Phà Rừng
10. Công ty TNHH-MTV đóng tàu Bạch Đằng
11. Công ty TNHH-MTV đóng tàu Hạ Long
12. Công ty TNHH-MTV đóng tàu Thịnh Long
13. Công ty TNHH-MTV đóng tàu Cam Ranh
14. Công ty TNHH-MTV Công nghiệp tàu thủy Sài Gòn
15. Công ty TNHH-MTV đóng tàu và công nghiệp hàng hải
16. Công ty cổ phần đóng tàu Sông Cấm
17. Công ty cổ phần VICEM Vật liệu xây dựng-XL Đà Nẵng
18. Công ty TNHH-MTV VICEM Hải Phòng
19. Công ty TNHH-MTV VICEM Tam Điệp
20. Công ty TNHH-MTV VICEM Hoàng Thạch
21. Công ty cổ phần xi măng VICEM Hải Vân
22. Công ty cổ phần xi măng VICEM Hoàng Mai
23. Công ty cổ phần xi măng VICEM Hà Tiên
24. Công ty cổ phần xi măng VICEM Bỉm Sơn
25. Công ty cổ phần xi măng VICEM Bút Sơn

26. Công ty cổ phần VICEM vật tư vận tải xi măng
27. Công ty cổ phần VICEM Đá xây dựng Hòa Phát
28. Công ty cổ phần VICEM vận tải Hoàng thạch
29. Công ty liên doanh xi măng Chinfon- Hải Phòng
30. Công ty Liên doanh xi măng Nghi sơn
31. Công ty cổ phần xây dựng số 1
32. Công ty cổ phần xây dựng số 2
33. Công ty cổ phần xây dựng số 3
34. Công ty cổ phần xây dựng số 9
35. Công ty cổ phần xây dựng số 12
36. Công ty cổ phần đầu tư và phát triển nhà và đô thị Vinaconex
37. Công ty liên doanh TNHH phát triển nhà An Khánh
38. Công ty TNHH Quốc tế liên doanh Vinaconex- Taisei
39. Công ty TNHH MTV Thương mại và XNK Viettel
40. Công ty TNHH MTV Đầu tư công nghệ Viettel
41. Công ty TNHH MTV kinh doanh nhà Viettel
42. Công ty cổ phần phát triển đô thị Vinaconex- Viettel
43. Công ty TNHH Phát triển nhà Viettel- Hancic



**PHỤ LỤC 3**  
**TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG**  
**DOANH NGHIỆP**

**Đánh giá quy mô và tỷ trọng của khoản phải thu và hàng tồn kho trong mối quan hệ so sánh với tổng tài sản của doanh nghiệp**

*Đơn vị tính%*

	<b>Thấp</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Cao</b>
Khoản phải thu	11.5	28.1	60.4
Hàng tồn kho	58.3	32.3	9.4

**Doanh nghiệp có hệ số Nợ/ Tổng tài sản**

*Đơn vị tính%*

Khảo sát hệ số nợ của các doanh nghiệp vay vốn CTTC	<b>Hệ số Nợ/ Tổng tài sản</b>	
	<b>&lt; 0.5</b>	<b>&gt;0.5</b>
Kết quả	23.9	76.04

**Mức độ ảnh hưởng của những nhân tố tới hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp**

*Đơn vị tính%*

	<b>Thấp</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Cao</b>
Lãi tiền vay	27.2	23.9	48.9
Thủ tục hành chính	18.8	35.4	45.8
Cơ sở hạ tầng giao thông	51.04	10.46	38.5
Giá cả NVL đầu vào	19.9	46.8	33.3
Thuế	3.2	71.8	25
Chi phí lương	10.5	65.6	23.9
Xúc tiến thương mại	16.6	51.04	32.3

## Sự hiểu biết của khách hàng về dịch vụ của CTTC

*Đơn vị tính%*

Tỉ lệ khách hàng doanh nghiệp được khảo sát biết đến sản phẩm dịch vụ của CTTC	Trả lời	
	Biết	Không biết
Kết quả	88.5	11.45

## Hiểu biết của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC

*Đơn vị tính%*

Tỉ lệ khách hàng doanh nghiệp được khảo sát biết đến sản phẩm dịch vụ tín dụng của CTTC	Trả lời		
	Không biết	Biết	Biết và đã sử dụng
EVNF	26.05	59.37	14.58
VFC	28.14	54.16	17.7
VVF	2.8	70.8	26.04
CFC	11.4	66.7	21.9
Khác....		69.8	1.78

## Kết quả điều tra khách hàng về quy mô dư nợ phải trả từ khoản vay của CTTC

Kết quả điều tra khách hàng về quy mô dư nợ phải trả từ khoản vay của CTTC	Trả lời				
	Không có dư nợ phải trả CTTC	Thấp	Trung bình	Cao	Rất cao
Kết quả	58.3%	22.9%	12.5%	6.3%	0



### Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC

*Đơn vị tính%*

Đánh giá của khách hàng về dịch vụ tín dụng của CTTC	Trả lời				
	Hoàn toàn không phù hợp	Không phù hợp	Phù hợp	Rất phù hợp	Rất phù hợp, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng
Phương thức tài trợ	11.45	36.4	38.54	13.61	0
Chi phí tài trợ	19.79	28.12	48.9	3.19	0
Phương thức giao dịch	13.63	18.75	53.12	9.3	5.2

### Đánh giá của khách hàng về sự hỗ trợ tư vấn khách hàng vay vốn của CTTC

*Đơn vị tính%*

Đánh giá của khách hàng về sự hỗ trợ tư vấn khách hàng vay vốn của CTTC	Trả lời		
	Không hiệu quả	Hiệu quả	Rất hiệu quả
Kết quả	26.05	61.45	12.5

### Đánh giá của khách hàng về năng lực tài trợ của CTTC

*Đơn vị tính%*

Đánh giá của khách hàng về năng lực tài trợ của CTTC	Trả lời		
	Thấp	Trung bình	Cao
Kết quả	42.7	38.54	18.76

### Ý kiến của khách hàng về định hướng đa dạng hóa dịch vụ tín dụng

*Đơn vị tính%*

Kiến nghị của doanh nghiệp về định hướng đa dạng hóa dịch vụ tín dụng	<b>Không cần thiết</b>	<b>Cần thiết</b>
Liên kết với sản phẩm phái sinh	39.58	60.04
Liên kết với dịch vụ Internet Banking	15.6	87.4
Liên kết với sản phẩm bảo hiểm rủi ro	56.25	43.75
Liên kết với dịch vụ quản lý dòng tiền doanh nghiệp	12.5	87.5
Dịch vụ theo gói	51.01	48.9

### Ý kiến của khách hàng về kênh phân phối

*Đơn vị tính%*

Ý kiến của khách hàng về điều chỉnh kênh phân phối dịch vụ của CTTC trong thời gian tới	Không thay đổi	Cần bổ sung	
		Phân phối tại địa điểm khách hàng yêu cầu	Phân phối qua kênh Internetbanking, Mobilbanking....
Kết quả	14.6	58.33	27.1

**PHỤ LỤC 4**  
**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT CÁN BỘ CÔNG TY TÀI CHÍNH**

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài liên quan đến phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính . Mục đích của phiếu khảo sát chỉ để thu thập số liệu phục vụ cho đề tài nghiên cứu. Kết quả khảo sát sẽ giúp cho chúng tôi có những đánh giá khách quan nhất về khả năng đáp ứng nhu cầu dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính, rủi ro và thực trạng hoạt động quản trị rủi ro của CTTC. Phiếu khảo sát được ẩn danh và chúng tôi cam kết chỉ sử dụng những thông tin điều tra vào mục đích nghiên cứu.

**THÔNG TIN VỀ NGƯỜI ĐƯỢC PHỎNG VẤN**

Họ và tên.....

Công ty tài chính đang công tác.....

Chức vụ.....

Số điện thoại liên hệ.....

Xin vui lòng đánh dấu vào những đáp án phù hợp với đặc điểm của công ty tài chính mà Ông/ Bà đang công tác:

**1.Công ty có xây dựng và thực thi chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng hay không?**

Tỷ lệ CTTC xây dựng và thực thi chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng	<b>Có</b>	<b>Không</b>
Trả lời		

**2.CTTC có bộ phận nghiên cứu thị trường hay không?**

Tỷ lệ CTTC có bộ phận nghiên cứu thị trường	<b>Có</b>	<b>Không</b>

**3. CTTC có thực hiện khảo sát về phản ứng của khách hàng về chất lượng dịch vụ hay không?**

Tỷ lệ CTTC thực hiện khảo sát về phản ứng của KH về chất lượng DV	<b>Không thực hiện</b>	<b>Thực hiện không thường xuyên</b>	<b>Thực hiện thường xuyên</b>
Trả lời			

**4. Công ty lựa chọn phương thức nào quảng bá sản phẩm dịch vụ**

Các phương thức quảng bá DV của CTTC	<b>Website</b>	<b>Tờ rơi</b>	<b>Đại diện bán hàng</b>	<b>Phương tiện thông tin đại chúng</b>
Kết quả	100%	20%	20%	54%

**5. Đánh giá hiệu quả của hoạt động quảng bá dịch vụ của CTTC**

Đánh giá của CBTD về hiệu quả hoạt động quảng bá dịch vụ của CTTC	<b>Không hiệu quả</b>	<b>Hiệu quả</b>	<b>Hiệu quả cao</b>
Trả lời			

**6. Ông/ Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá về khả năng đáp ứng nhu cầu tín dụng của khách hàng của CTTC**

Đánh giá của KH	<b>Không đáp ứng</b>	<b>Đáp ứng một phần nhu cầu tài trợ</b>	<b>Đáp ứng một phần và hỗ trợ thu xếp vốn cho KH</b>	<b>Đáp ứng tốt nhu cầu tín dụng của khách hàng</b>

**7. Ông/ Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC**

Đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC	Mức độ				
	Thấp-----> Cao				
	1	2	3	4	5
Cạnh tranh về giá cả dịch vụ					
Danh mục dịch vụ đa dạng, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng					
Phương thức giao dịch phù hợp					
Chính sách chăm sóc khách hàng					
Thủ tục đơn giản, linh hoạt, điều kiện cho vay tối ưu					

**8. Ông/ Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá về chính sách quản lý rủi ro của CTTC**

Đánh giá về chất lượng chính sách quản lý rủi ro của CTTC	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
VVF			
EVNF			
VFC			
CFC			
FFC			

**9. Ông/ Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá đánh giá hiệu quả của các chương trình đào tạo quản lý rủi ro của CTTC**

Đánh giá về các chương trình đào tạo quản lý rủi ro của CTTC	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
Trả lời			

**10. Ông/ Bà vui lòng cho ý kiến đánh giá đánh giá hiệu quả của hệ thống thông tin quản trị rủi ro**

Đánh giá về hệ thống thông tin quản trị rủi ro	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
Trả lời			

**11. Đánh giá sự chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay khách hàng**

Tỷ lệ CTTC chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay khách hàng	Không chấp hành đúng và đầy đủ các quy định	Chấp hành đúng và đầy đủ
Trả lời		

## PHỤ LỤC 5

### TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT CÁN BỘ CÔNG TY TÀI CHÍNH

#### Việc xây dựng và thực thi chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng của CTTC

Tỷ lệ CTTC xây dựng và thực thi chiến lược phát triển dịch vụ tín dụng	<b>Có</b>	<b>Không</b>
Kết quả	74%	22%

#### CTTC có bộ phận nghiên cứu thị trường

Tỷ lệ CTTC có bộ phận nghiên cứu thị trường	<b>Có</b>	<b>Không</b>
Kết quả	34%	54%

#### Tỷ lệ CTTC thực hiện khảo sát về phản ứng của khách hàng về chất lượng dịch vụ

Tỷ lệ CTTC thực hiện khảo sát về phản ứng của KH về chất lượng DV	<b>Không thực hiện</b>	<b>Thực hiện không thường xuyên</b>	<b>Thực hiện thường xuyên</b>
Kết quả	14%	76%	10%

#### Phương thức quảng bá sản phẩm dịch vụ

Các phương thức quảng bá DV của CTTC	<b>Website</b>	<b>Tờ rơi</b>	<b>Đại diện bán hàng</b>	<b>Phương tiện thông tin đại chúng</b>
Kết quả	100%	20%	20%	54%

### Đánh giá hiệu quả của hoạt động quảng bá dịch vụ của CTTC

Đánh giá của CBTD về hiệu quả hoạt động quảng bá dịch vụ của CTTC	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
Kết quả	42%	38%	18%

### Đánh giá khả năng đáp ứng nhu cầu tín dụng của khách hàng của CTTC

Đánh giá của KH	Không đáp ứng	Đáp ứng một phần nhu cầu tài trợ	Đáp ứng một phần và hỗ trợ thu xếp vốn cho KH	Đáp ứng tốt nhu cầu tín dụng của khách hàng
Kết quả	4%	34%	38%	34%

### Đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC

Đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC	Mức độ				
	Thấp-----> Cao				
	1	2	3	4	5
Cạnh tranh về giá cả dịch vụ	6%	38%	22%	14%	18%
Danh mục dịch vụ đa dạng, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng	16%	52%	30%	2%	0
Phương thức giao dịch phù hợp	4%	40%	44%	6%	6%
Chính sách chăm sóc khách hàng	6%	24%	46%	20%	4%
Thủ tục đơn giản, linh hoạt, điều kiện cho vay tối ưu	4%	14%	16%	10%	6%



### **Đánh giá về chính sách quản lý rủi ro của CTTC**

Đánh giá về chất lượng chính sách quản lý rủi ro của CTTC	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
VVF	57.1%	28.6%	14.3%
EVNF	61.1%	30.6%	8.3%
VFC	81.5%	14.8%	3.7%
CFC	58.3%	33.3%	8.4%
FFC	26.7%	70%	3.3%

### **Đánh giá hiệu quả của các chương trình đào tạo quản lý rủi ro của CTTC**

Đánh giá về các chương trình đào tạo quản lý rủi ro của CTTC	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
Kết quả	62%	26%	12%

### **Đánh giá hiệu quả của hệ thống thông tin quản trị rủi ro**

Đánh giá về hệ thống thông tin quản trị rủi ro	Không hiệu quả	Hiệu quả	Hiệu quả cao
Kết quả	46.9%	37.5%	15.6%

### **Đánh giá sự chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay khách hàng**

Tỷ lệ CTTC chấp hành các quy định trong hoạt động cho vay khách hàng	Không chấp hành đúng và đầy đủ các quy định	Chấp hành đúng và đầy đủ
Kết quả	84%	14%

**PHỤ LỤC 6**  
**MẪU PHIẾU KHẢO SÁT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG**  
**CÁ NHÂN CỦA CÔNG TY TÀI CHÍNH**

Tôi là Phùng Việt Hà, NCS của trường Đại học Thương mại, hiện đang tiến hành nghiên cứu đề tài “ Phát triển dịch vụ tín dụng của các công ty tài chính ở Việt Nam”. Để đánh giá khách quan thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của các công ty tài chính làm cơ sở cho việc đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ tín dụng của công ty tài chính trong thời gian tới, tôi rất mong nhận được sự cộng tác, giúp đỡ của Ông/ Bà bằng cách trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát. Tôi cam kết chỉ sử dụng những thông tin điều tra vào mục đích nghiên cứu.

Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN 1. Xin Ông/ Bà vui lòng cho biết đánh giá của Ông/ Bà về các nhận định dưới đây. Đối với mỗi nhận định, Ông/ Bà đánh dấu X vào một trong các con số từ 1 đến 5 theo quy ước:

- 1: Hoàn toàn không đồng ý
- 2: Không đồng ý
- 3: Trung hòa
- 4: Đồng ý
- 5: Hoàn toàn đồng ý

STT	Nhận định	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung hòa	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
	HUUHINH					
1 1	Hệ thống Contact center đáp ứng đầy đủ nhu cầu giao dịch trực tuyến của KH	1	2	3	4	5
2 2	Hệ thống Contact center luôn được nâng cấp, đảm bảo yêu cầu giao dịch	1	2	3	4	5

3	Văn phòng, trụ sở giao dịch	1	2	3	4	5
3	khang trang, tạo niềm tin cho khách hàng					
44	Nhân viên làm việc có đồng phục đẹp, chỉnh tề	1	2	3	4	5
55	Trang thiết bị hiện đại	1	2	3	4	5
66	CTTC có nhiều kênh thông tin để tiếp thu ý kiến khách hàng	1	2	3	4	5
77	CTTC có mạng lưới điểm giao dịch rộng	1	2	3	4	5
	DONGCAM					
88	Nhân viên của CTTC luôn lắng nghe và nắm bắt được nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
99	Đại diện bán hàng thường xuyên trao đổi thông tin với khách hàng	1	2	3	4	5
110	Công ty tôn trọng quyền lợi của khách hàng	1	2	3	4	5
111	Công ty cung cấp thông tin hỗ trợ( nhà cung cấp, đại lý bán lẻ) khách hàng lựa chọn	1	2	3	4	5
112	CTTC luôn quan tâm ý kiến của quý khách hàng	1	2	3	4	5
113	Khi có khúc mắc giữa nhân viên và khách hàng, công ty chủ động khắc phục, đảm bảo lợi ích cho khách hàng	1	2	3	4	5
114	Công ty sẵn sàng tư vấn cho khách hàng	1	2	3	4	5
	NANGLUC					
115	Đại diện giao dịch tạo niềm tin cho quý khách hàng	1	2	3	4	5
116	Trình độ chuyên môn của nhân viên cao	1	2	3	4	5
117	Nhân viên niềm nở, ân cần với khách hàng	1	2	3	4	5
118	Nhân viên quan tâm đến đặc điểm riêng của khách hàng và có sự tư vấn chu đáo	1	2	3	4	5
	DAPUNG					
119	Hợp đồng tín dụng rõ ràng, đảm bảo tuân thủ quy định	1	2	3	4	5

	của pháp luật					
220	Thủ tục thẩm định, giải ngân nhanh chóng, tiện lợi	1	2	3	4	5
221	Hoàn trả nợ định kỳ được thực hiện tại ngân hàng do khách hàng lựa chọn; thủ tục đơn giản, nhanh chóng và an toàn	1	2	3	4	5
222	CTTC luôn sẵn sàng đáp ứng nhu cầu của khách hàng về các sản phẩm liên kết	1	2	3	4	5
223	CTTC luôn sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của khách hàng điều chỉnh phương thức thanh toán, kỳ hạn phù hợp đặc thù của KH	1	2	3	4	5
	TINCAI					
224	Thông tin của CTTC cung cấp cho khách hàng về lựa chọn nhà cung cấp, đại lý là chính xác,	1	2	3	4	5
225	Phương án hoàn trả nợ vay phù hợp với khách hàng	1	2	3	4	5
226	Khách hàng hiểu rõ và tin tưởng tính chính xác của thông báo thanh toán nợ định kỳ	1	2	3	4	5
227	Khách hàng tin tưởng phương thức thanh toán nợ định kỳ của CTTC	1	2	3	4	5
228	Khách hàng tin tưởng vào cam kết hỗ trợ khách hàng của CTTC	1	2	3	4	5
229	Khách hàng tin tưởng vào sự bảo mật và an toàn của giao dịch trực tuyến	1	2	3	4	5
330	Khách hàng tin tưởng tuyệt đối vào sự tư vấn qua hệ thống Contact center, Call center	1	2	3	4	5
	GIACA					
331	Phí dịch vụ thấp	1	2	3	4	5
332	Lãi suất cho vay phù hợp	1	2	3	4	5
333	Dịch vụ tư vấn hỗ trợ được miễn phí	1	2	3	4	5
	THOAMAN					

334	Ông/ Bà đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật của CTTC là rất tốt	1	2	3	4	5
335	Ông/ Bà đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của CTTC đang sử dụng rất tốt	1	2	3	4	5
336	Chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân đang sử dụng tương xứng với chi phí mà Ông/ Bà trả	1	2	3	4	5
337	Ông/ Bà hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của CTTC	1	2	3	4	5

PHẦN II Xin vui lòng cho biết về thông tin cá nhân của Ông/ Bà

1. Giới tính:  Nam  Nữ

2. Độ tuổi của Ông/ Bà:

- Dưới 20 tuổi
- Từ 21 đến 35 tuổi
- Từ 35 đến 45 tuổi
- Trên 46 tuổi

3. Mục đích sử dụng dịch vụ tín dụng cá nhân của Ông/ Bà là:

- Mua Bất động sản
- Mua sắm vật dụng gia đình
- Vay vốn kinh doanh
- Khác

4. Hiện nay Ông/ Bà đang sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC nào

- Công ty tài chính Frudential
- Công ty tài chính PPT
- Công ty tài chính

**PHỤ LỤC 7**  
**KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG**  
**CÁ NHÂN CỦA CTTC**

Để đánh giá chất lượng dịch vụ tín dụng của CTTC đối với đối tượng khách hàng cá nhân, NCS sử dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman. Theo Parasuraman, đánh giá chất lượng dịch vụ sử dụng thang đo 21 biến thuộc 5 thành phần bao gồm: sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo năng lực phục vụ, sự cảm thông và sự hữu hình.

Thông tin mẫu nghiên cứu

NCS tiến hành khảo sát trong tháng 3 năm 2015. Có 513 phiếu đã được phát ra, nhưng thu về đạt 495 phiếu đạt yêu cầu. Mẫu lựa chọn có tính đại diện, khách hàng lựa chọn khảo sát là KH sử dụng dịch vụ tín dụng của CTTC thị phần cung cấp dịch vụ tín dụng cá nhân.

ĐẶC ĐIỂM		Mẫu n= 495		
		Số phiếu	Tỷ lệ%	% tích lũy
Giới tính	Nam	254	51.3	51.3
	Nữ	241	48.7	100
Độ tuổi	Dưới 20	14	2.8	2.8
	Từ 21-35	362	73.1	76.0
	Từ 36-45	100	20.2	96.2
	Trên 46	19	3.8	100
Mục đích sử dụng dịch vụ	Mua BĐS	280	56.6	56.5
	Mua sắm vật dụng gia đình	132	26.7	83.2
	Kinh doanh	51	10.3	93.5
	Khác	32	6.5	100
CTTC cung cấp dịch vụ	CTTC Frudential	293	59.2	59.2
	CTTC Credit Home	156	31.5	90.7
	CTTC Tiêu dùng khác	46	9.3	100

## Kiểm định mô hình đo lường

Nghiên cứu khảo sát sử dụng mô hình SERVQUAL để đo lường chất lượng về dịch vụ tín dụng cá nhân của CTTC. Tuy nhiên, khi áp dụng mô hình SERVQUAL vào từng loại hình dịch vụ và từng thị trường cụ thể cần phải có điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với đặc thù của dịch vụ. Do đó việc kiểm định mức độ tin cậy của từng thành phần thang đo chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân là cần thiết. NCS sử dụng công cụ Cronbach Alpha để kiểm tra độ tin cậy, sau đó sẽ thực hiện kiểm định các giả thuyết nghiên cứu bằng phương pháp hồi quy.

### Kiểm định Cronbach Alpha đối với các thang đo

NCS sử dụng phần mềm SPSS để kiểm tra độ tin cậy của các thang đo thành phần chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của CTTC. Theo các nhà nghiên cứu, Cronbach Alpha lớn hơn 0.6 và hệ số tương quan giữa biến quan sát- tổng phải lớn hơn 0.3. Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach Alpha và các thang đo cho thấy tất cả các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy

### Kết quả kiểm định Cronbach Alpha các thang đo

STT	Thang đo	Số biến quan sát	Cronbach Alpha	Hệ số tương quan giữa biến- tổng nhỏ nhất
11	Phương tiện hữu hình (HUUHINH)	7	0.769	0.418
22	Đồng cảm( DONGCAM)	7	0.879	0.540
33	Năng lực phục vụ(NANGLUC)	4	0.810	0.525
14	Đáp ứng( DAPUNG)	5	0.816	0.558
55	Tin cậy( TINCAI)	7	0.831	0.478
66	Giá cả cảm nhận(GIACA)	3	0.721	0.501
77	Sự thỏa mãn khách hàng (THOAMAN)	4	0.788	0.523

## Kiểm định các giả thuyết và mô hình nghiên cứu

Các giả thuyết nghiên cứu:

H1: Khi phương tiện hữu hình được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H2: Khi mức độ đồng cảm được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H3: Khi năng lực phục vụ được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H4: Khi mức độ đáp ứng được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H5: Khi mức độ tin cậy được khách hàng đánh giá tăng hoặc giảm thì sự thỏa mãn khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

H6: Khi cảm nhận giá cả được khách hàng thỏa mãn cao hoặc thấp thì sự thỏa mãn của khách hàng sẽ tăng hoặc giảm tương ứng.

Để đánh giá sự phù hợp của mô hình, NCS sử dụng hệ số xác định  $R^2$  (R-square) để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu. Bên cạnh đó, NCS kiểm tra tương quan bằng hệ số Durbin- Watson. Hệ số Beta chuẩn hóa được dùng để đánh giá mức độ quan trọng của từng nhân tố, hệ số Beta chuẩn hóa của biến nào càng cao thì mức độ tác động của biến đó vào sự thỏa mãn khách hàng càng lớn.

Các thông số của từng biến trong phương trình hồi quy

Hệ số( Coefficients)						
Mô hình	Biến	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
	DONGCAM	0.2923	0.029	0.292	10.205	0.00
	DAPUNG	0.2279	0.029	0.228	7.957	0.00
	TINCAY	0.3830	0.029	0.383	13.373	0.00
	HUUHINH	0.2189	0.029	0.219	7.644	0.00
	NANGLUC	0.2082	0.029	0.208	7.269	0.00
	GIACA	0.2467	0.029	0.247	8.613	0.00
Biến phụ thuộc: THOAMAN						



Các nhân tố thuộc chất lượng dịch vụ tín dụng và nhân tố cảm nhận giá cả đều có tác động dương đến sự thỏa mãn khách hàng (THOAMAN) với mức ý nghĩa Sig=0.000 (rất nhỏ) ở tất cả các biến, do đó bác bỏ giả thuyết H0. Các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 được chấp nhận. Phương trình hồi quy cho các biến có hệ số chưa được chuẩn hóa có dạng như sau:

$$F1 = 0.292X1 + 0.228X2 + 0.383X3 + 0.219X4 + 0.208X5 + 0.247X6$$

Trong đó:

F1: Sự thỏa mãn khách hàng

X1: sự đồng cảm- DONGCAM

X2: đáp ứng dịch vụ- DAPUNG

X3: mức độ tin cậy- TINCAI

X4: phương tiện hữu hình- HUUHINH

X5: năng lực phục vụ- NANGLUC

X6: cảm nhận giá cả- GIACA

Phân tích cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ và giá cả

Xét hệ số Beta chuẩn hóa ta thấy rằng nhân tố mức độ tin cậy có tác động mạnh nhất đến sự thỏa mãn khách hàng vì có hệ số Beta lớn nhất, nhân tố tác động mạnh thứ hai là mức độ đồng cảm, các nhân tố còn lại có hệ số Beta gần bằng nhau. NCS dùng kiểm định T- test để so sánh giá trị trung bình của các thành phần chất lượng dịch vụ tín dụng và cảm nhận giá cả đối với giá trị điểm giữa của thang đo (=3) để đánh giá cảm nhận của khách hàng khi đánh giá các yếu tố này. Kết quả kiểm định cho thấy, khách hàng đánh giá các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của họ không cao; với mức ý nghĩa Sig=0.000 ở tất cả các biến, kết quả trung bình cao hơn điểm giữa nhưng không đạt đến giá trị “Đồng ý” trong bảng câu hỏi khảo sát. Như vậy khách hàng đánh giá không cao chất lượng dịch vụ tín dụng cá nhân của CTTC, nên sự thỏa mãn của khách hàng không cao

Giá trị trung bình của chất lượng dịch vụ và cảm nhận giá cả

One- Sample Test				
Nhân tố	Giá trị trung bình	Test Value=3		
		T	Sig	Độ lệch chuẩn
DONGCAM	3.411	12.997	0.000	0.7032
DAPUNG	3.322	10.450	0.000	0.6865
TINCAY	3.319	10.032	0.000	0.7079
NANGLUC	3.359	12.168	0.000	0.6566
HUUHINH	3.596	21993	0.000	0.6025
GIACA	3.186	5.849	0.000	0.7057

Trong mô hình hồi quy, nghiên cứu mức độ quan trọng của các yếu tố tác động trực tiếp đến sự thỏa mãn của khách hàng, nhân tố TINCAY có tác động mạnh nhất đến sự thỏa mãn của khách hàng sau đó là nhân tố DONGCAM, GIACA, DAPUNG, HUUHINH và NANGLUC.

Mức độ ảnh hưởng		Thứ hạng	Cảm nhận của khách hàng	
Nhân tố	Giá trị trung bình		Giá trị trung bình	
TINCAY	0.383	1	3.596	HUUHINH
DONGCAM	0.292	2	3.411	DONGCAM
GIACA	0.247	3	3.359	NANGLUC
DAPUNG	0.228	4	3.322	DAPUNG
HUUHINH	0.219	5	3.319	TINCAY
NANGLUC	0.208	6	3.186	GIACA