

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

**\*\*\*\*\***



**ĐỖ VĂN HẢO**

**HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG THỂ  
NHÂN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA  
VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 8.34.01.01**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**HÀ NỘI – 2019**

Luận văn được hoàn thành tại:

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đặng Thị Việt Đức

Phản biện 1: TS. **HỒ HỒNG HẢI**...

Phản biện 2: TS. **NGUYỄN THỊ HOÀNG YẾN**.....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại  
Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc:.....giờ.....ngày.....tháng.....năm.....

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

## LỜI MỞ ĐẦU

### Tính cấp thiết của đề tài

Hiện nay, Việt Nam đã hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới. Đây là cơ hội cho Việt Nam, cũng như các nhà đầu tư nước ngoài có mặt ở Việt Nam. Bên cạnh những thuận lợi mà hội nhập mang lại như là tăng trưởng kinh tế, cán cân thương mại được cải thiện, gia tăng vị thế cạnh tranh của doanh nghiệp. Việt Nam cũng đang đứng trước rất nhiều những khó khăn, thách thức như là: môi trường kinh doanh còn nhiều yếu kém, năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp còn hạn chế, nguồn vốn tín dụng khó tiếp cận, hành lang pháp lý chưa hoàn thiện... Trong bối cảnh đó những năm gần đây tình hình kinh tế nước ta rơi vào tình trạng “thừa tiền, thiếu vốn”. Nợ xấu không được cải thiện, nên dòng tín dụng bị tắc nghẽn, các doanh nghiệp ngày càng khó khăn hơn trong việc tiếp cận nguồn vốn. Ngược lại với đó thì mảng khách hàng cá nhân lại trở thành mục tiêu kinh doanh của các ngân hàng thương mại. Do đó kinh doanh ngân hàng là hoạt động kinh doanh cạnh tranh quyết liệt nhất và chứa đựng nhiều rủi ro nhất cả về tính đa dạng và mức độ thiệt hại. Để không lặp lại bài học nợ xấu hệ thống ngân hàng đã ngày càng quan tâm hơn đến việc đánh giá và phân loại khách hàng, đồng thời cũng xây dựng các chính sách cho vay khoa học, hạn chế nợ xấu ở mức tối thiểu. Các ngân hàng muốn tồn tại và tạo ra lợi nhuận thì cần phải có hai yếu tố cơ bản đầu vào là tiền vốn và thông tin. Trong đó, thông tin tín dụng chiếm vị trí rất quan trọng, vì nó liên quan trực tiếp đến khách hàng và một trong những yếu tố quan trọng nhất để đảm bảo an toàn cho hoạt động kinh doanh bán lẻ của ngành ngân hàng đó chính là thông tin tín dụng thể nhân.

Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam (CIC) là một tổ chức uy tín hàng đầu về thông tin tín dụng tại Việt Nam. Sản phẩm và dịch vụ của CIC là một kênh thông tin tin cậy, đóng góp tích cực trong công tác quản lý của NHNN cũng như bảo đảm hoạt động kinh doanh tín dụng an toàn, hiệu quả, góp phần vào việc ổn định hệ thống ngân hàng.

Trước yêu cầu hội nhập và nhu cầu tín dụng ngày càng cao, hoạt động của CIC cần được phát triển mạnh mẽ hơn. Đặc biệt là cần nâng cao hơn chất lượng hoạt động thông tin tín dụng thể nhân bởi đây là hoạt động chiếm phần khá lớn trong dịch vụ thông tin tín dụng tại CIC. Trong bối cảnh hiện nay, khi các tổ chức tín dụng đang đẩy mạnh mảng khách hàng bán lẻ, thì nhu cầu thông tin tín dụng thể nhân càng được quan tâm nhiều hơn. Do đó, tôi đã lựa chọn nghiên cứu đề tài: “Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam” làm đề tài nghiên cứu luận văn thạc sĩ với mong muốn áp dụng những kiến thức tiếp thu được trong chương trình học để đóng góp một phần nhỏ bé vào sự phát triển của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

### **Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục ký hiệu viết tắt, danh mục bảng biểu và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của luận văn gồm có 3 chương:

***Chương 1: Một số vấn đề chung về hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân***

***Chương 2: Thực trạng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.***

***Chương 3: Một số giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.***

# CHƯƠNG 1

## MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG THỂ NHÂN

### **1.1. Thông tin tín dụng thể nhân và hoạt động cung cấp thông tin tín dụng**

#### **1.1.1. Khái niệm**

Thông tin tín dụng thể nhân là các thông tin về khách hàng vay và những thông tin liên quan đến khách hàng vay là cá nhân/ Hộ kinh doanh cá thể tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân là khâu cuối cùng của hệ thống TTDD, nó phải được áp dụng kỹ thuật tin học hiện đại như mạng máy tính, internet để đưa sản phẩm thông tin đến tay người sử dụng đảm bảo an toàn, nhanh chóng, chính xác.

Các sản phẩm thông tin cung cấp ra là kết quả của quá trình phân tích, xử lý thông tin, có vai trò cực kỳ quan trọng, quyết định chất lượng hoạt động cung cấp thông tin. Sản phẩm TTDD thể nhân phải bao gồm thông tin về khách hàng vay (hồ sơ pháp lý, tình hình tài chính, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng, tài sản bảo đảm tiền vay...)

#### **1.1.2. Các chủ thể liên quan đến hoạt động thông tin tín dụng**

Có 4 bên liên quan đến hoạt động thông tin tín dụng: Chủ thể dữ liệu, các bên cung cấp dịch vụ, các bên cung cấp dữ liệu, người dùng có quan hệ mật thiết với nhau trong hệ thống thông tin tín dụng và chịu ảnh hưởng bởi các cơ quan có thẩm quyền, cơ quan quản lý, cơ quan giám sát.

#### **1.1.3. Vai trò của hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân**

Các sản phẩm của hoạt động cung cấp TTDD thể nhân giúp TCTD nhận định được những khách hàng có độ rủi ro cao theo lịch sử dư nợ của khách hàng vay, lịch sử chậm thanh toán của chủ thể tín dụng, tránh việc trùng lặp 1 tài sản được đảm bảo cho nhiều hợp đồng tín dụng tại nhiều ngân hàng; giúp cho TCTD nhận định những nguy cơ tiềm ẩn về lĩnh vực kinh doanh sản xuất mà khách hàng sử dụng nguồn vốn vay để đầu tư.

Đối với khách hàng vay, báo cáo giúp biết được mức độ tín nhiệm và tình trạng tín dụng của bản thân để nâng cao khả năng tiếp cận tín dụng; góp phần thúc đẩy tăng trưởng tín dụng; giảm thiểu thủ tục, hồ sơ, thời gian trong quá trình vay vốn; nâng cao tính công khai, minh bạch của thông tin khách hàng đối với các TCTD; kết nối cung - cầu tín dụng; cải thiện chỉ số tiếp cận tín dụng quốc gia, chỉ số xếp hạng môi trường kinh doanh; thúc đẩy sản xuất - kinh doanh, góp phần phát triển kinh tế - xã hội đất nước.

Ngoài ra, các báo cáo TTTD thể nhân còn có vai trò phục vụ quản lý Nhà nước của Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan Nhà nước khác.

## **1.2. Nội dung hoạt động cung cấp thông tin tín dụng**

### **1.2.1 Các nguyên tắc chung trong hoạt động thông tin tín dụng**

Nguyên tắc 1: Hệ thống thông tin tín dụng cần có dữ liệu chính xác, kịp thời và đầy đủ - bao gồm cả tích cực - thu thập một cách có hệ thống từ tất cả các nguồn có liên quan và có sẵn, lưu trữ các thông tin này trong một thời gian đủ dài.

Nguyên tắc 2: Hệ thống thông tin tín dụng cần có những tiêu chuẩn nghiêm ngặt về an ninh, độ tin cậy, và có hiệu quả.

Nguyên tắc 3: Các nhà cung cấp dịch vụ TTTD và nhà cung cấp dữ liệu phải đảm bảo trách nhiệm giải trình, tính minh bạch và hiệu quả trong quản lý các rủi ro liên quan đến việc kinh doanh và công bằng tiếp cận thông tin của người sử dụng.

Nguyên tắc 4: Khung pháp luật và quản lý chung đối với hệ thống TTTD phải rõ ràng, có thể dự đoán, đảm bảo sự công bằng, minh bạch.

Nguyên tắc 5: Cần tạo điều kiện cung cấp dữ liệu xuyên quốc gia khi đáp ứng đầy đủ các yêu cầu đưa ra và ở những nơi phù hợp.

### **1.2.2 Quy trình cung cấp thông tin tín dụng**

Chủ thể cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng có thể là công ty hoặc tổ chức công. Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại các công ty cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và các trung tâm thông tin tín dụng hiện nay cũng có 1 quy trình chung như đối với các loại thông tin tín dụng khác.

### **1.2.3. Hoạt động thu thập thông tin**

Những vấn đề cơ bản có liên quan trực tiếp đến hoạt động thu thập thông tin bao gồm: nguồn thu thập, cơ sở pháp lý của việc thu thập tin, phương pháp thu thập, trách nhiệm của người cung cấp tin, phí thu thập thông tin.

### **1.2.4. Hoạt động xử lý, phân tích thông tin**

- Phân tích tình hình tín dụng của khách hàng vay, trên cơ sở đó, đưa ra bảng đánh giá xếp loại tín nhiệm khách hàng theo từng thời kỳ.
- Phân tích chất lượng tín dụng của từng khoản vay, đánh giá xếp loại khoản vay theo từng thời kỳ, đưa ra những cảnh báo sớm đối với những khoản vay có vấn đề.
- Phân tích chất lượng tín dụng của từng TCTD và toàn hệ thống ngân hàng, đưa ra những đánh giá, dự báo về chất lượng tín dụng từng thời kỳ.
- Phân tích tình hình kinh tế, thị trường, kinh tế vĩ mô trong nước, khu vực và quốc tế có liên quan đến hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng.
- Phân tích hoạt động tín dụng theo ngành kinh tế, theo thành phần kinh tế, theo lãnh thổ...

### **1.2.5 Hoạt động lưu trữ thông tin tín dụng**

Bộ phận lưu trữ thông tin có chức năng như một ngân hàng dữ liệu về khách hàng vay của từng ngân hàng hoặc toàn bộ hệ thống ngân hàng. Việc lưu trữ phải đảm bảo an toàn, chính xác và dễ dàng thuận tiện cho việc tra cứu sử dụng thông tin; tất cả các thông tin, dữ liệu thu thập được, sau khi đã xử lý, phân tích đều phải lưu trữ, bảo quản và bảo mật theo chế độ quy định, kể cả với dữ liệu gốc và với chương trình phần mềm. Riêng với file dữ liệu phải lưu trữ bằng file nén có mã hoá ở ba vật mang tin và phải ở hai địa chỉ khác nhau để bảo đảm an toàn, an ninh và tránh rủi ro.

### **1.2.6 Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân**

a. Các sản phẩm thông tin cung cấp cho người sử dụng

Tổ chức thông tin tín dụng có thể cung cấp ra rất nhiều sản phẩm dịch vụ thông tin, trong đó, có ba dịch vụ chính là:

- (1) Báo cáo TTTD về cá nhân tiêu dùng cho TCTD
- (2) Báo cáo TTTD cho bản thân khách hàng vay

(3) Cho điểm tín dụng đối với khách hàng cá nhân.

Ngoài ra, tổ chức thông tin tín dụng còn có thể thực hiện các dịch vụ khác như lập các báo cáo điều tra độc lập, phân tích kinh tế ngành, đánh giá dự án, đòi nợ thuê...

- b. Hình thức cung cấp thông tin cho người sử dụng
- c. Thời hạn cung cấp thông tin
- d. Tổ chức mạng lưới cung cấp thông tin
- e. Giá trị pháp lý của thông tin được cung cấp

### **1.2.7. Tổ chức và kiểm soát hoạt động cung cấp thông tin tín dụng**

Tổ chức hoạt động cung cấp thông tin tín dụng là cách thức thực hiện việc thu thập thông tin tín dụng đầu vào từ các nguồn, để làm cơ sở cho việc cung cấp thông tin tín dụng đầu ra cho các đối tượng. Thông tin được thu thập sẽ được kiểm tra tính chính xác, để đảm bảo chất lượng của thông tin tín dụng. Thông tin đầu vào đã qua kiểm tra sẽ được sử dụng để tạo lập các báo cáo thông tin tín dụng đầu ra, cũng cấp cho các bên liên quan (TCTD, đơn vị khác). Trong quá trình cung cấp, các thông tin đầu ra sẽ được kiểm tra tính chính xác lần nữa nhưng kiểm tra đến từng khách hàng để hạn chế tối đa sai sót trước khi cung cấp thông tin đầu ra.

### **1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân**

- 1.3.1. Chất lượng kho dữ liệu thông tin tín dụng
- 1.3.2. Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin
- 1.3.3. Khả năng chuyên môn và kinh nghiệm của cán bộ
- 1.3.4. Thị trường thông tin tín dụng

### **1.4 Kinh nghiệm về hoạt động thông tin tín dụng thể nhân của các nước trên thế giới**

#### **1.4.1. Kinh nghiệm các nước**

- 1.4.1.1. Kinh nghiệm của Mỹ
- 1.4.1.2. Kinh nghiệm của Công ty TransUnion
- 1.4.1.3. Kinh nghiệm của Công ty D&B



1.4.1.4. Kinh nghiệm của ngân hàng trung ương Pháp

1.4.1.5. Phát triển ngành báo cáo TTDD ở Trung Quốc

1.4.1.6. Kinh nghiệm của Đài Loan

#### **1.4.2. Một số bài học rút ra cho Việt Nam**

(1) Việc phát triển hoạt động TTDD thể nhân là một tất yếu, một đòi hỏi khách quan trong quá trình đổi mới, đó là một trong những giải pháp để bảo đảm an toàn hệ thống ngân hàng.

(2) Việc phát triển Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam là cần thiết nhưng đồng thời phải chú trọng, tạo điều kiện để các loại hình công ty TTDD tư nhân phát triển, tạo sự cạnh tranh, sự chia sẻ hợp lý trên thị trường TTDD ngân hàng.

(3) Do tiềm năng về tín dụng cá nhân còn rất lớn nên cần phải phát triển đầy đủ các loại dịch vụ TTDD, chú trọng tạo điều kiện hình thành công ty TTDD tiêu dùng và sớm thực hiện dịch vụ chấm điểm tín dụng đối với cá nhân tiêu dùng.

(4) Vai trò của Nhà nước và NHTW là rất quan trọng đối với việc phát triển hệ thống TTDD.

(5) Việc phát triển hoạt động TTDD thể nhân là thường xuyên, liên tục.

(6) Các NHTM Việt Nam với tư cách là người hưởng lợi trực tiếp và chủ yếu nhất của hệ thống TTDD ngân hàng cần phải chú trọng chung sức để phát triển hệ thống này.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM**

#### **2.1. Khái quát về Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

##### **2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển**

- Ngày 12/9/1992: Thống đốc NHNN Việt Nam quyết định thành lập Phòng Thông tin phòng ngừa rủi ro (TPR) thuộc Vụ Tín dụng.
- Tháng 4/1995: Phòng Thông tin phòng ngừa rủi ro đổi tên thành Trung tâm Thông tin tín dụng (Credit Information Center), thuộc Vụ Tín dụng.
- Ngày 27/02/1999 Thống đốc ký Quyết định số 68/1999/QĐ-NHNN thành lập Trung tâm thông tin tín dụng thuộc NHNN, trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Thông tin tín dụng thuộc Vụ Tín dụng.
- Ngày 31/12/2008: Thống đốc NHNN ký Quyết định số 3289/QĐ-NHNN quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Thông tin tín dụng.
- Tháng 03/2014: CIC được cơ cấu lại và đổi tên thành Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam theo Quyết định số 324/QĐ-NHNN ngày 26/2/2014 của Thống đốc NHNN.

##### **2.1.2. Vai trò, chức năng, nhiệm vụ**

###### **2.1.1.1. Vai trò**

Là đầu mối của toàn hệ thống TTTD, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch triển khai tổ chức bộ máy, khẩn trương hoàn thành các văn bản tạo hành lang pháp lý cho hoạt động TTTD, chuẩn hoá thông tin, xây dựng phần mềm, xây dựng cơ sở dữ liệu, nối mạng đảm bảo thông suốt đến các chi nhánh NHNN và các tổ TCTD; đôn đốc hướng dẫn các TCTD xây dựng và thực hiện thống nhất nhiệm vụ TTTD; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin cho ban lãnh đạo NHNN và các TCTD. Đồng thời CIC triển khai hướng dẫn nghiệp vụ TTTD

đến các chi nhánh NHNN, các TCTD, theo dõi tình hình thực hiện, đi sát thực tế nắm bắt những khó khăn vướng mắc và phối hợp hỗ trợ giải quyết kịp thời để thúc đẩy việc thực hiện công tác TTTD.

#### 2.1.1.2. Chức năng

Là tổ chức sự nghiệp Nhà nước thuộc NHNN, có chức năng thu nhận, xử lý, lưu trữ, phân tích, dự báo TTTD phục vụ cho yêu cầu quản lý nhà nước của NHNN; thực hiện các dịch vụ thông tin ngân hàng theo quy định của NHNN và của pháp luật.

#### 2.1.1.3. Nhiệm vụ

- Xây dựng, trình Thống đốc ký ban hành các văn bản về hoạt động TTTD; tổ chức hướng dẫn triển khai thực hiện sau khi được Thống đốc ký ban hành.
- Xây dựng, trình Thống đốc phê duyệt các đề án, dự án, kế hoạch, chương trình về phát triển CIC dài hạn, năm năm, hàng năm; tổ chức triển khai thực hiện sau khi được Thống đốc phê duyệt.
- Lập, trình Thống đốc phê duyệt danh mục, tiêu chuẩn về TTTD; tổ chức xử lý, lưu trữ, quản lý kho dữ liệu quốc gia về TTTD.
- Tổ chức khai thác, thu thập, mua thông tin tín dụng từ các nguồn trong, ngoài nước; cung cấp kịp thời, đầy đủ, trung thực các sản phẩm TTTD cho NHNN, các TCTD và các tổ chức khác theo quy định của Thống đốc và của pháp luật.
- Thực hiện phân tích, xếp hạng và chấm điểm tín dụng đối với các tổ chức, cá nhân có quan hệ vay vốn của các TCTD.
- Xuất bản các ấn phẩm TTTD và phát hành Bản tin TTTD theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện các dịch vụ TTTD; cảnh báo sớm rủi ro tín dụng theo quy định của pháp luật.
- Được liên doanh, liên kết với các tổ chức, cá nhân hoặc thuê chuyên gia trong và ngoài nước để thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định của Thống đốc và của pháp luật.

- Tổ chức các hoạt động nghiên cứu, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về lĩnh vực TTTD; phối hợp với Trường Bồi dưỡng cán bộ ngân hàng và các tổ chức liên quan tổ chức đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, viên chức làm công tác TTTD của CIC và của ngành ngân hàng.
- Quản lý biên chế và sử dụng cán bộ, viên chức.
- Phối hợp với các đơn vị chức năng thực hiện việc hợp tác quốc tế; tiếp nhận, quản lý các dự án trợ giúp kỹ thuật của các tổ chức quốc tế về lĩnh vực TTTD khi được Thống đốc giao.
- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định của NHNN và của pháp luật.
- Quản lý tài chính, tài sản của CIC theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Thống đốc giao.

### **2.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý**

Người chịu trách nhiệm chính lãnh đạo CIC là tổng giám đốc. Giúp việc cho Tổng giám đốc có 3 Phó Tổng giám đốc. Tổng giám đốc và các Phó Tổng giám đốc do Thống đốc bổ nhiệm, miễn nhiệm, cách chức.

## **2.2. Phân tích thực trạng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

### **2.2.1. Tổ chức và kiểm soát hoạt động cung cấp thông tin tín dụng tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

#### *2.2.1.1. Thu thập thông tin*

Hiện nay, hoạt động thu thập thông tin do Phòng xử lý dữ liệu chịu trách nhiệm chính, phòng xử lý dữ liệu có nhiệm vụ thu thập thông tin từ các nguồn như Bộ kế hoạch đầu tư, Bộ công an,...nhưng hiện tại, nguồn thông tin đầu vào chủ yếu của CIC vẫn từ các tệp báo cáo từ các TCTD gửi đến theo định kỳ.

#### *2.2.1.2. Xử lý và kiểm soát thông tin đầu vào*

Sau khi có báo cáo từ TCTD gửi về, phòng này sẽ tiến hành kiểm tra những lỗi cơ bản của tệp báo cáo, nếu tệp thỏa mãn sẽ được cập nhật vào vùng tạm. Sau khi tệp báo cáo được đưa vào vùng tạm sẽ được phòng kiểm soát và quản trị cơ sở dữ liệu kiểm tra tiếp

bằng các tình huống đặt ra.

### *2.2.1.3 Cung cấp và kiểm soát thông tin đầu ra*

Việc cung cấp và kiểm soát thông tin đầu ra được thực hiện bởi các phòng nghiệp vụ: Phòng Đăng ký và Cung cấp TTĐD Cá nhân KV Miền Nam, Phòng Đăng ký và Cung cấp TTĐD Cá nhân KV Miền Bắc và Phòng Đăng ký và Cung cấp TTĐD Doanh nghiệp.

## **2.2.2. Quy trình cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

### *2.2.2.1. Thu thập thông tin thể nhân*

### *2.2.2.2. Xử lý thông tin tín dụng thể nhân*

### *2.2.2.3. Lưu trữ thông tin tín dụng thể nhân*

### *2.2.2.4. Cung cấp sản phẩm thông tin tín dụng thể nhân*

*(1) Cung cấp thông tin cho Ngân hàng nhà nước*

*(2) Các sản phẩm thông tin tín dụng thể nhân cho TCTD*

*(3) Các sản phẩm thông tin tín dụng thể nhân cho khách hàng vay*

### *2.2.2.5. So sánh với các công ty tư nhân hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Việt Nam*

## **2.3. Thực trạng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

### **2.3.1 Đặc điểm của đối tượng trả lời**

### **2.3.2 Kết quả hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân**

## **2.4. Đánh giá hoạt động thông tin tín dụng thể nhân Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

### **2.4.1 Thành tựu đạt được**

(1) Số TCTD tham gia chia sẻ thông tin/ tổng số TCTD hiện có đạt 100%, gần như 100% các TCTD tại Việt Nam đã khai thác thông tin .

(2) Số hồ sơ thu thập hiện nay là hơn 41 triệu hồ sơ, đạt gần như 100% số khách hàng thực tế đã và đang vay tại tất cả các TCTD.

(3) Dư nợ theo dõi (của hệ thống TTTD) trên tổng dự nợ thực tế của toàn bộ nền kinh tế, hiện nay đạt trên 99%, thực hiện tốt.

(4) Về thời gian cập nhật thông tin, hiện tại CIC yêu cầu các TCTD phải gửi file báo cáo TTTD theo định kỳ 3 ngày làm việc/lần đối với các khách hàng có phát sinh, và 1 tháng một lần với những khách không có thay đổi.

(5) Về thời gian trả lời tin, hầu hết các bản trả lời tin được CIC trả lời tin ngay trong ngày. Về điểm này thực hiện tốt, đạt yêu cầu chung giống như các hoạt động TTTD của các nước trên thế giới.

(6) Tăng trưởng số lượng bản báo cáo của CIC cung cấp cho các TCTD trong thời gian qua là rất khả quan, và khả năng tăng trưởng còn rất cao.

(7) Mức độ áp dụng công nghệ chuẩn là trực tuyến, online CIC đã thực hiện tốt, các bản trả lời tin cho TCTD đều được thực hiện trực tuyến qua Web-CIC, đảm bảo nhanh chóng, kịp thời.

(8) Khả năng phục hồi thông tin khi có sự cố, thể hiện tính dự phòng bảo đảm thông tin thông suốt, liên tục, phục hồi nhanh khi có sự cố xảy ra.

(9) Chi phí cung cấp thông tin cho TCTD ngày càng giảm, chỉ thu tiền phí đối với những báo cáo có thông tin, những báo cáo không có thông tin được cung cấp miễn phí.

## **2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân**

### **2.4.2.1 Hạn chế**

- Chất lượng thông tin đầu vào, đặc biệt là nguồn thông tin từ các QTDND và các tổ chức tài chính vi mô chưa cao.

- Đối với hồ sơ pháp lý, do cơ sở dữ liệu tại TCTD không lưu đầy đủ các dữ liệu như CIC yêu cầu, vì vậy hiện tại CIC mới chỉ chú trọng các chỉ tiêu nhận dạng chính còn các chỉ tiêu phụ như mã ngành kinh tế, mã thành phần kinh tế chưa được quan tâm dẫn đến hạn chế về sản phẩm TTTD cho hoạt động cung cấp thông tin.

- Đối với hoạt động thu thập và cung cấp thông tin thể nhân (ví dụ như về đảm bảo tiền vay...) hiện đang gặp nhiều hạn chế.

- Nguồn thông tin đầu vào cho hoạt động cung cấp thông tin thông qua việc mua thông tin ngoài ngành chưa thường xuyên nên chưa có đủ các thông tin.

- Sự tham gia của các tổ chức tài chính phi ngân hàng còn chưa đầy đủ,

- Phần mềm xử lý dữ liệu đôi khi còn bị lỗi, không ổn định, đôi khi không xác định được nguyên nhân.

- Hoạt động thu thập và cung cấp thông tin tín dụng thẻ mới được CIC thực hiện từ năm 2011, đến năm 2019 mới chỉ đạt 1.266.402 bản. Trong khi hoạt động này đang phát triển mạnh và nhu cầu thông tin rất lớn.

- Hoạt động cung cấp thông tin cho khách vay còn nhiều hạn chế.

#### 2.4.2.2 Nguyên nhân

##### **\* Nguyên nhân chủ quan**

- Chất lượng thông tin của CIC trong những năm gần đây tuy có được cải thiện đáng kể, nhưng vẫn còn tình trạng số liệu bị trễ, một số hồ sơ khách hàng chưa được cập nhật kịp thời, tình trạng 1 khách hàng có 2 mã CIC vẫn còn tồn tại, dẫn đến dư nợ của khách hàng không được tổng hợp chính xác.

- Khả năng chuyên môn hóa và kinh nghiệm cán bộ chưa cao.

- Chưa tổ chức thường xuyên việc đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ TTDD cho cán bộ của Chi nhánh NHNN và các NHTM.

- Khâu tuyên truyền, quảng bá hình ảnh của CIC cũng như lợi ích hoạt động TTDD trong việc hạn chế rủi ro tín dụng còn yếu kém..

- CIC chưa chú trọng đến khâu nghiên cứu và phát triển sản phẩm TTDD thẻ nhân dựa vào nhu cầu của người sử dụng..

##### **\* Nguyên nhân khách quan**

- Hệ thống văn bản pháp lý tuy đã hình thành nhưng chưa chặt chẽ, việc thực hiện của các TCTD chưa được nghiêm túc.

- Sự phối kết hợp giữa CIC với các vụ cục NHTW còn hạn chế. Chưa có sự phối hợp của các bộ, ngành trong việc chia sẻ thông tin.

- Việc các TCTD lấy thiếu dữ liệu so với thực tế do các TCTD gặp khó khăn về phần mềm báo cáo thông tin.

- Các TCTD chưa thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo thông tin và khai thác sử dụng thông tin góp phần hạn chế rủi ro cho hoạt động tín dụng.

- Nguồn nhân lực tại các cơ quan trong hệ thống TTTD ngân hàng Việt Nam còn thiếu cả về số lượng và yếu về trình độ chuyên môn và các khả năng phụ trợ khác cho công việc (ngoại ngữ, tin học...).



## **CHƯƠNG 3**

# **MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG THỂ NHÂN TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM**

## **3.1. Phương hướng phát triển hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.**

Mục tiêu hướng đến 2025: Tiếp tục phát triển toàn diện CIC trên nền tảng phát triển của giai đoạn trước; khắc phục các hạn chế, hoàn thành những nội dung chưa đạt được trong giai đoạn trước và đưa dịch vụ TTDD sử dụng rộng rãi trong xã hội. Cụ thể:

Một là, Đối với TCTD, báo cáo TTDD thể nhân của CIC đáp ứng yêu cầu: (i) nhanh chóng, đầy đủ, kịp thời, (ii) Nội dung báo cáo dễ hiểu, đầy đủ, thông tin mới nhất, cập nhật nhanh nhất, (iii) Giảm thiểu chi phí tối đa.

Hai là, Đối với khách hàng cá nhân, báo cáo khách hàng vay đáp ứng được nhu cầu: về tình hình dư nợ hiện tại của bản thân khách hàng, chấm điểm tín dụng, xếp loại tín dụng của khách hàng; tạo điều kiện thuận lợi khi khai thác báo cáo; Hỗ trợ khách hàng các vấn đề liên quan đến pháp lý; Giải quyết nhanh chóng và hợp lý khiếu nại của khách hàng...

Ba là, Đối với NHNN và các cơ quan quản lý nhà nước: phục vụ tốt yêu cầu của các cơ quan quản lý nhà nước về thông tin tín dụng, đồng thời, hỗ trợ tích cực cho công tác quản lý tín dụng, cảnh báo rủi ro, thực thi các chính sách tiền tệ... của Ngân hàng Nhà nước.

## **3.2 Một số giải pháp đẩy mạnh hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

### **3.2.1 Tăng cường chất lượng kho dữ liệu thông tin tín dụng thể nhân**

#### **\* Hoàn thiện khâu thu thập thông tin đầu vào**

Trong thời gian tới CIC cần tăng cường công tác phối hợp với các tổ chức khác không thuộc sự quản lý của NHNN (các quỹ đầu tư, các công ty bảo hiểm,...)

và có chính sách khuyến khích khối các tổ chức tài chính vi mô tham gia vào hoạt động TTTD như các quốc gia khác trên thế giới.

CIC cần phải xây dựng được chương trình phần mềm, tự động tạo ra các file đối với khách hàng thiếu chỉ tiêu để gửi lại TCTD, buộc các TCTD bổ sung; đồng thời xây dựng quy chế xử phạt hợp lý nếu không thực hiện.

Cần phải xây dựng được các báo cáo thống kê thể hiện trên web-CIC, và có biện pháp đôn đốc các TCTD gửi lại.

Nghiên cứu để tạo ra một vùng riêng để cập nhật các thông tin nhận diện khác của các khách hàng cá nhân đồng thời có biện pháp liên kết với Cục cảnh sát đăng ký quản lý cư trú và dữ liệu quốc gia về dân cư để giải quyết các vấn đề khách hàng cá nhân có thay đổi.

Về thông tin dư nợ tiêu dùng và tín dụng thẻ: CIC cũng cần tổng hợp và có đánh giá đối với từng TCTD, có chế tài nghiêm khắc để buộc các TCTD phải tham gia một cách nghiêm túc và triệt để.

Đối với ngân hàng chính sách và các quỹ tín dụng nhân dân CIC cũng cần có các giải pháp hỗ trợ về mặt công nghệ, hoặc tạo ra một mẫu file báo cáo riêng để có thể thu thập thông tin được nhanh và đầy đủ hơn.

Cần tạo ra 1 kênh liên kết với 4 ngân hàng thương mại công ty của nhà nước như: Vietin bank, BIDV, Vietcombank, Agribank để chia sẻ thông tin, góp phần hoàn thiện kho dữ liệu của CIC.

Thiết lập cơ chế thông tin phản hồi từ Cơ quan thanh tra giám sát ngân hàng đến CIC.

#### **\* Hoàn thiện khâu xử lý thông tin và tăng cường tính chính xác và đầy đủ của thông tin**

Hoàn thiện chương trình phần mềm kiểm soát thông tin đảm bảo sự linh hoạt và tiện lợi, chính xác, kịp thời trong quá trình xử lý thông tin.

Quy trình của xử lý thông tin bao gồm các giai đoạn: Nhận file báo cáo và chuyển dữ liệu vào kho tạm - thực hiện xử lý dữ liệu - cập nhật vào kho chuẩn.

Trong mỗi một giai đoạn cần xây dựng được chuẩn các bước tiến hành để các cán bộ xử lý thực hiện tuần tự, tránh bỏ bước dẫn đến xử lý sai, nhầm lẫn.

Tại giai đoạn chuyển dữ liệu từ file báo cáo vào kho tạm, phải xây dựng được chương trình bắt lỗi đối với file sai, có thông báo chi tiết và gửi trả TCTD, để TCTD biết và chỉnh sửa.

Hiện nay việc cập nhật dữ liệu vào kho đã được tự động nhất nhiều, tuy nhiên để tránh sai sót cần đặt ra các lệnh lọc thông tin chặt chẽ. Tránh trường hợp bỏ sót khách hàng mới hoặc tạo nhầm mã cũ mới cho khách hàng cũ.

Xây dựng quy trình xử lý, kiểm soát dữ liệu trước khi cập nhật vào Cơ sở dữ liệu TTDD Quốc gia. Xây dựng quy trình kiểm tra, xác thực, chỉnh sửa sai sót dữ liệu trong Cơ sở dữ liệu TTDD Quốc gia và quy trình đăng ký tín dụng của khách hàng vay.

Thường xuyên rà soát kho dữ liệu, liên tục bổ sung các trường dữ liệu còn thiếu, chỉnh sửa các trường dữ liệu bị sai sót. Đối chiếu lại với TCTD gửi thông tin để chỉnh sửa các thông tin nghi ngờ sai.

Tăng cường hiệu quả hoạt động của dự án FSMIMS để việc xử lý thông tin hàng tháng được nhanh chóng và hiệu quả hơn.

### **3.2.2 Phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin**

CIC phải phối hợp với đơn vị triển khai dự án FSMIMS của NHNN, nhanh chóng hoàn thiện và đưa dự án vào hoạt động một cách trơn chu. Điều này có ý nghĩa phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin bao gồm kho dữ liệu và các công cụ xử lý, giúp nâng cao chất lượng của kho dữ liệu và phát triển sản phẩm mới.

Việc xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin với việc trang bị hệ thống phần cứng, phần mềm, hệ thống mạng, hệ thống dự phòng, giải pháp nghiệp vụ tiên tiến đạt chuẩn quốc tế để có thể phát triển hệ thống sản phẩm, dịch vụ cũng được triển khai đồng bộ.

Cần xem xét việc thiết lập các liên kết dữ liệu hiệu quả hơn giữa CIC và các tổ chức chính phủ khác để nâng cao độ tin cậy dữ liệu, giảm nhẹ gánh nặng cho các TCTD và CIC và để giảm bớt sự chồng chéo trong báo cáo giữa các bên.

Cần thiết lập kế hoạch dự phòng để đối phó với việc hệ thống xuống cấp và giả mạo dữ liệu/truy cập từ bên ngoài. Bên cạnh đó, thiết lập các mã vạch bảo mật trên bản báo cáo thông tin cung cấp ra cho TCTD và khách hàng cá nhân.

### **3.2.3 Cải tiến sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ**

Sớm hoàn thiện chương trình phần mềm để có thể cập nhật được dữ liệu của các thông tin trên, từ đó xây dựng các sản phẩm đầu ra, đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Cần xây dựng và hoàn thiện các mẫu báo cáo thông tin một cách khoa học và dễ hiểu hơn, đầy đủ thông tin hơn.

Xây dựng hệ thống sản phẩm, dịch vụ TTTD đạt tiêu chuẩn quốc tế dựa trên nhu cầu đa dạng của người sử dụng, chú trọng sản phẩm, dịch vụ phục vụ cho các đơn vị thuộc NHNN. Xây dựng hệ thống kiểm soát nội bộ nhằm kịp thời ngăn ngừa, phát hiện, xử lý sớm rủi ro và bảo đảm hoạt động hiệu quả.

CIC cần tiếp tục tìm tòi để phát triển các kênh cung cấp thông tin mới như kết nối trực tiếp giữa hệ thống CIC với hệ thống của các TCTD.

Nâng cao tỷ lệ trả lời tự động đối với các bản báo cáo đủ điều kiện về chất lượng thông tin mà không cần thông qua cán bộ xử lý.

Cần chú trọng công tác nghiên cứu, phát triển thêm các sản phẩm mới nhằm làm gia tăng giá trị cho mình.

### **3.2.4 Nâng cao trình độ nguồn nhân lực**

Cần xây dựng đội ngũ cán bộ quản lý vững vàng, cán bộ nghiệp vụ chuyên sâu về nghiệp vụ, đáp ứng yêu cầu phát triển giai đoạn mới.

Cần xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực với các chương trình đào tạo có hệ thống. Cụ thể:

- Đào tạo nhân viên CIC về các vấn đề chuyên môn,
- Phát triển năng lực liên quan tới công nghệ thông tin, và
- Đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên CIC về pháp luật và đạo đức nghề nghiệp.

Thực hiện luân chuyển cán bộ trong trung hạn, cũng như trao đổi nhân viên tạm thời, ngay cả trên cơ sở ngắn hạn.

Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của bí mật thông tin. Có chế tài xử phạt các trường hợp tiết lộ thông tin, gây ảnh hưởng xấu đến uy tín của CIC.

Giới thiệu yêu cầu công việc rõ ràng hơn với một cơ chế tiền lương minh bạch cho các nhân viên CIC.

Bên cạnh đó cần có các chương trình hội thảo đào tạo nghiệp vụ cho các cán bộ của TCTD.

### **3.2.5 Tăng cường công tác marketing**

CIC phải thường xuyên tuyên truyền, quảng bá sản phẩm bằng nhiều hình thức để mọi đối tượng trong nền kinh tế, mọi vùng miền, đặc biệt là các đối tượng trên thị trường tài chính thấy rõ được lợi ích của việc sử dụng TTDD.

Kết hợp với các đề án nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế của Thủ tướng Chính phủ xác định đến năm 2020, CIC cần tiếp tục chú trọng quảng bá sản phẩm đến các khách hàng cá nhân khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa thông qua chi nhánh NHNN, các chi nhánh ngân hàng liên kết với CIC.

Đối với hoạt động marketing cần xây dựng được những nội dung, kế hoạch cụ thể trong từng thời kỳ. Cần đẩy mạnh công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm thông qua các buổi tổ chức Hội nghị giới thiệu sản phẩm, Hội nghị tập huấn nghiệp vụ TTDD, qua bản tin TTDD, qua Web-CIC, qua các nền tảng mạng xã hội... để đối tượng sử dụng thấy được lợi ích và tầm quan trọng của thông tin tín dụng.

## **3.3 Kiến nghị**

### **3.3.1 Kiến nghị với Chính Phủ**

(i) Sớm trình Quốc hội để ban hành một dự Luật về thông tin để điều chỉnh môi trường thông tin Việt Nam ngày càng thuận lợi, phong phú và đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp phát triển nền kinh tế;

(ii) Hỗ trợ NHNN nghiên cứu xây dựng một Luật mới hoặc thời gian đầu là Pháp lệnh hay Nghị định của Chính Phủ về Hệ thống báo cáo tín dụng Việt Nam.

(iii) Chỉ đạo các Bộ ngành, liên quan cung cấp cho CIC những thông tin để ngăn ngừa hạn chế rủi ro tín dụng lớn.

#### **4.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

(i) Hỗ trợ cho CIC và chỉ đạo các Cục vụ liên quan sớm nghiên cứu xây dựng các Nghị định để đảm bảo cơ sở pháp lý đầy đủ cho hoạt động TTDD của CIC nói riêng và tăng cường năng lực, phát huy tốt nhất hiệu quả của Hệ thống thông tin tín dụng.

(ii) Có chính sách hỗ trợ cho CIC trong tuyên truyền, quảng bá sản phẩm khách hàng vay thông qua chi nhánh NHNN các tỉnh, thành phố trên cả nước.

(iii) Tăng cường hơn nữa trang bị thiết bị tin học, phương tiện truyền thông, đầu tư các phần mềm hệ thống, phần mềm bảo mật, nghiệp vụ hiện đại tiên tiến, có công nghệ quốc tế.

(iv) Chỉ đạo các Đơn vị thuộc NHTW liên quan cung cấp cho CIC những thông tin liên quan đến hoạt động TTDD đảm bảo nguồn tin kiểm soát dữ liệu cung cấp của các TCTD và đủ để phân tích đánh giá, giám sát hoạt động của TCTD.

(v) NHNN Việt Nam cần chỉnh sửa quy chế phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực ngân hàng, trong đó có những quy định cụ thể, thật rõ ràng, nghiêm khắc để xử lý các trường hợp chưa chấp hành nghiêm chỉnh chế độ báo cáo TTDD, đồng thời có khen thưởng kịp thời những gương tốt và khuyến khích tổ chức, cá nhân làm tốt.

## KẾT LUẬN

Hoạt động của CIC ngày nay đã đáp ứng được phần nào nhu cầu của NHNN, các TCTD và khách hàng vay. Tuy nhiên, mặc dù CIC đã nỗ lực không ngừng để có nhiều lựa chọn cho các sản phẩm dịch vụ mình, nhưng nếu so sánh với các quốc gia khác, một vài sản phẩm vẫn chưa được phát triển tốt tại CIC. Để làm rõ hơn hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân của CIC, luận văn đã trình bày được:

*Thứ nhất*, cơ sở lý luận về hoạt động cung cấp thông tin tín dụng của các tổ chức thông tin tín dụng.

*Thứ hai*, thực trạng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam, những thành tựu đạt được, hạn chế và nguyên nhân trong hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân của CIC.

*Thứ ba*, các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam như: tăng cường chất lượng kho dữ liệu, phát triển cơ sở hạ tầng, nâng cao trình độ nguồn nhân lực,... nhằm thúc đẩy hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân của CIC ngày càng phát triển hơn.

Mặc dù tôi đã cố gắng hoàn thiện luận văn bằng tất cả năng lực của mình, tuy nhiên không thể tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô và các bạn để luận văn hoàn thiện hơn.