

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Đỗ Văn Hảo

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
(Theo định hướng ứng dụng)

HÀ NỘI – 2020

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

ĐỀ CƯƠNG LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

(Theo định hướng ứng dụng)

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TS. ĐẶNG THỊ VIỆT ĐỨC

HÀ NỘI - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan Luận văn thạc sĩ “Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam” là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

ĐỖ VĂN HẢO

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin cảm ơn các giảng viên Khoa Quản trị kinh doanh đã trang bị cho tôi những kiến thức căn bản làm nền tảng cho những nghiên cứu của tôi trong luận văn này cũng như trong công việc và cuộc sống.

Tôi xin cảm ơn Khoa Quốc tế và Đào tạo sau Đại học, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông đã giúp cho chúng tôi có môi trường tốt để học tập và nghiên cứu khoa học.

Đặc biệt, xin chân thành cảm ơn TS. Đặng Thị Việt Đức đã hướng dẫn, chỉ bảo tôi tận tình trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Mặc dù tôi đã có nhiều cố gắng, song bản luận văn này khó tránh khỏi những hạn chế, khiếm khuyết nhất định. Tôi kính mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp của các thầy cô giáo, bạn bè đồng nghiệp để đề tài nghiên cứu được hoàn thiện hơn nữa.

Xin trân trọng cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	I
LỜI CẢM ƠN	II
DANH MỤC BẢNG	VI
DANH MỤC HÌNH	VII
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	VIII
LỜI NÓI ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP THÔNG TIN TÍN DỤNG THỂ NHÂN	7
1.1. Thông tin tín dụng thể nhân và hoạt động cung cấp thông tin tín dụng	7
1.1.1. Khái niệm thể nhân và TTTD thể nhân	7
1.1.2. Các chủ thể liên quan đến hoạt động thông tin tín dụng thể nhân	8
1.1.3. Vai trò của hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân	9
1.2. Nội dung hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân	9
1.2.1. Các nguyên tắc chung trong hoạt động thông tin tín dụng	9
1.2.2. Quy trình cung cấp thông tin tín dụng thể nhân	14
1.2.3. Hoạt động thu thập thông tin	15
1.2.4. Hoạt động xử lý, phân tích thông tin	16
1.2.5. Hoạt động lưu trữ thông tin tín dụng	17
1.2.6. Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng	18
1.2.7. Tổ chức và kiểm soát hoạt động cung cấp thông tin tín dụng	19
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân	20
1.3.1. Chất lượng kho dữ liệu thông tin tín dụng	20
1.3.2. Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin	20
1.3.3. Khả năng chuyên môn và kinh nghiệm của cán bộ	21
1.3.4. Thị trường thông tin tín dụng	22
1.4. Kinh nghiệm về hoạt động thông tin tín dụng thể nhân của các nước trên thế giới	23
1.4.1. Kinh nghiệm các nước	23

1.4.2. Một số bài học rút ra cho Việt Nam.....	26
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	27
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	28
2.1. Khái quát về Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam	28
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	28
2.1.2. Vai trò, chức năng, nhiệm vụ	29
2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý.....	31
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	32
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	34
2.2.2. Quy trình cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.....	35
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 thông qua khảo sát.....	53
2.3.1. Đặc điểm của đối tượng trả lời.....	54
2.3.2. Kết quả khảo sát hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân	55
2.4. Đánh giá hoạt động thông tin tín dụng thể nhân Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.....	63
2.4.1. Thành tựu đạt được.....	63
2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	65
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	70
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.....	71
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.	71

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	72
3.2.1. Tăng cường chất lượng kho dữ liệu thông tin tín dụng thể nhân	72
3.2.2. Phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin	75
3.2.3. Cải tiến sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ	76
3.2.4. Nâng cao trình độ nguồn nhân lực	77
3.2.5. Tăng cường công tác marketing	79
3.3. Kiến nghị	79
3.3.1. Kiến nghị với Chính Phủ	79
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	80
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	82
KẾT LUẬN	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	84
PHỤ LỤC	86

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động thu thập thông tin qua các năm	36
Bảng 2.2 Kết quả thu thập thông tin hồ sơ pháp lý qua các năm.....	37
Bảng 2.3 Kết quả thu thập thông tin dư nợ qua các năm	38
Bảng 2.4 Kết quả thu thập thông tin tài sản đảm bảo qua các năm	39
Bảng 2.5 Kết quả xử lý thông tin tín dụng thẻ nhân qua các năm	40
Bảng 2.6 Kết quả lưu trữ thông tin qua các năm	42
Bảng 2.7 Kết quả cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân qua các năm	46
Bảng 2.8. Kết quả hoạt động cung cấp thông tin tín dụng cho khách hàng vay thẻ nhân tại CIC	52
Bảng 2.8 Cơ cấu độ tuổi của đối tượng khảo sát	54
Bảng 2.9 Thâm niên công tác của đối tượng khảo sát	54
Bảng 2.10 Mức độ quan trọng của các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng .	55
Bảng 2.11 Mức độ đồng ý các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng TTTD từ phía TCTD tại CIC.....	56
Bảng 2.12 Mức độ đồng ý với các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến chất lượng TTTD tại CIC	57
Bảng 2.13 Mức độ đồng ý với những mặt hạn chế của hoạt động TTTD tại CIC ...	59
Bảng 2.14 Mức độ đồng ý với nguyên nhân dẫn đến chất lượng TTTD thẻ nhân còn nhiều hạn chế tại CIC	60
Bảng 2.15 Mức độ đồng ý các giải pháp phát triển hoạt động TTTD tại CIC	61
Bảng 2.16 Mức độ đồng ý với các kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước	62

DANH MỤC HÌNH

Sơ đồ 1.1: Các bên tham gia vào hoạt động thông tin tín dụng	8
Hình 1.1. Quy trình hoạt động thông tin tín dụng.....	15
Hình 2.1. Bộ máy tổ chức của CIC	32
Hình 2.2 Quy trình hoạt động thông tin tín dụng thẻ nhân	33
Biểu đồ 2.1 Kết quả xử lý thông tin qua các năm	41
Biểu đồ 2.2 Kết quả lưu trữ hồ sơ dư nợ tại CIC	43
Biểu đồ 2.3 Kết quả lưu trữ hồ sơ dư nợ tại CIC.....	52

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Nguyên nghĩa
1	CIC	Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam
2	DN	Doanh nghiệp
3	HSKH	Hồ sơ khách hàng
4	NHNN	Ngân hàng nhà nước
5	NHTM	Ngân hàng thương mại
6	NHTW	Ngân hàng trung ương
7	TCTD	Tổ chức tín dụng
8	TD	Tín dụng
9	TTTD	Thông tin tín dụng
10	TSDB	Tài sản đảm bảo
11	WB	World Bank

LỜI NÓI ĐẦU

1. Lý do chọn 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, 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. 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.

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.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

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. 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. Một trong những yếu tố quan trọng 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.

Các công trình khoa học được công bố nghiên cứu về thông tin tín dụng đã đăng tải trên diễn đàn ngân hàng thế giới (World Bank) như: Bài toán mô hình kinh tế lượng chứng minh hiệu quả thông tin tín dụng của tác giả Craig McIntosh và Bruce Wydick, giáo sư trường đại học Francisco; Nghiên cứu về vai trò và hiệu quả của chia sẻ thông tin tín dụng của tác giả Tullio Jappalli và Mareo Pagano, năm 2005; Nghiên cứu về hệ thống báo cáo thông tin tín dụng trên toàn cầu, vai trò của nhà nước đối với hệ thống của tác giả Margaret Miller, năm 2000; Nghiên cứu về xếp loại tín dụng (phương pháp, các chỉ tiêu và khả năng rủi ro tín dụng) biên soạn bởi Micheal K.Ong, nhà xuất bản RiskBook, năm 2003. Nhìn chung, các công trình trên thế giới về thông tin tín dụng cũng chưa hệ thống, vẫn mang tính rời rạc, chủ yếu là tập trung nghiên cứu về hiệu quả, lợi ích của thông tin tín dụng và xây dựng cơ chế vận hành cho cơ quan thông tin tín dụng tư nhân, khuyến khích cho việc hình thành, phát triển cơ quan thông tin tín dụng tư nhân tại các nước đang phát triển.

Tại Việt Nam, nghiên cứu về hệ thống thông tin tín dụng, đã công bố có liên quan đến đề tài nghiên cứu như:

Đề tài nghiên cứu của tác giả Nguyễn Hữu Đương, 2005. Giải pháp phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin tín dụng ngân hàng nhà nước Việt nam

đến năm 2010, đề tài nghiên cứu khoa học cấp Viện chiến lược ngân hàng, mã số VNH.03.01. Công trình nghiên cứu đã đưa ra cơ sở lý thuyết của hoạt động thông tin tín dụng, nghiên cứu thực trạng hoạt động thông tin tín dụng của NHNN Việt Nam với trọng tâm chính là Trung tâm thông tin tín dụng, đưa ra các giải pháp thiết thực, cụ thể cho phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm thông tin tín dụng NHNN Việt Nam đến năm 2010. Tuy nhiên nghiên cứu chưa khái quát đầy đủ lý luận về thông tin tín dụng, về cấu trúc, vận hành hệ thống, chưa đưa ra được các loại hình dịch vụ thông tin tín dụng và chưa nghiên cứu về dịch vụ xếp loại tín dụng doanh nghiệp.

Luận văn thạc sỹ của tác giả La Kim Phụng, 2009, “ Nghiên cứu về hệ thống chấm điểm tín dụng thể nhân tại trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam, Đại học kinh tế TP HCM, khoá K20 đã trình bày lý luận chung về chấm điểm tín dụng, các tiêu chí chấm điểm tín dụng, phân tích thực trạng hệ thống chấm điểm tín dụng tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam. Trên cơ sở lý thuyết, cũng như tình hình thực tại, tác giả đề ra các giải pháp nhằm phát triển hệ thống tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam.

Luận văn thạc sỹ của tác giả Đàm Ngọc Tuấn, 2012. Phát triển các sản phẩm thông tin tín dụng tại Trung tâm Thông tin tín dụng – NHNN Việt Nam, Đại học Quốc gia đã trình bày cơ sở pháp lý về sản phẩm thông tin tín dụng, đánh giá các sản phẩm thông tin tín dụng hiện tại của CIC, chỉ ra những ưu điểm và hạn chế từ đó đóng góp những ý kiến để sản phẩm thông tin tín dụng của CIC ngày càng phát triển, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của các Tổ chức tín dụng trong điều kiện hội nhập kinh tế thế giới và phát triển không ngừng của hệ thống ngân hàng Việt Nam.

Lê Thị Thanh Tân, TS. Đặng Thị Việt Đức, (2017). Xếp hạng tín dụng khách hàng thể nhân tại trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam; Học viện công nghệ bưu chính viễn thông, bài nghiên cứu trên Tạp chí Tài chính, số 148. Bài viết đánh giá thực trạng hoạt động xếp hạng tín dụng thể nhân tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam, từ đó đưa ra đề xuất liên quan tới mô hình xếp hạng và

quy trình thu thập, trao đổi và đối chiếu thông tin đầu vào của mô hình nhằm hoàn thiện hoạt động xếp hạng tín dụng thể nhân tại tổ chức này.

Nguyễn Thị Hải Yến, 2018. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thông tin tín dụng tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam; Đại học Quốc gia luận văn đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ thông tin tín dụng. luận văn cũng đã làm rõ khái niệm dịch vụ thông tin tín dụng, chất lượng dịch vụ thông tin tín dụng và các đặc điểm dịch vụ thông tin tín dụng. Đồng thời, tác giả tiến hành xây dựng các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin tín dụng và nghiên cứu kinh nghiệm của một số quốc gia trên thế giới về nâng cao chất lượng tín dụng thông tin tín dụng để rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

Nhìn chung các nghiên cứu bàn về thông tin tín dụng đã khẳng định được tầm quan trọng của thông tin tín dụng trong hoạt động của các TCTD. Tuy nhiên, qua nghiên cứu, rà soát các tài liệu có liên quan, có thể nhận thấy rằng hiện nay hầu như chưa có một nghiên cứu chuyên sâu nào về hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu nhằm mục đích đề xuất 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 trong thời gian tới.

Để đạt được các mục đích trên, các mục tiêu nghiên cứu cụ thể của luận văn là:

- Hệ thống hoá lý luận cơ bản về hoạt động thông tin tín dụng nói chung và hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân nói riêng.
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam
- Đề xuất 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 trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân
- Phạm vi nghiên cứu:
 - +Phạm vi không gian: Đề tài được nghiên cứu tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.
 - +Phạm vi thời gian: Số liệu sử dụng để phân tích được thu thập trong khoảng thời gian từ năm 2015 - 2019.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Luận văn sử dụng phương pháp phân tích số liệu để làm rõ hiện trạng học như: phương pháp thu thập, thống kê; phương pháp phân tích, phương pháp tổng hợp và có sử dụng hệ thống bảng biểu, sơ đồ để minh họa. Cụ thể luận văn thu thập từ các nguồn thông tin sau:

Nguồn thông tin:

- +Thông tin thứ cấp: Số liệu thứ cấp bao gồm các tài liệu, báo cáo, bài báo, bài viết về chủ đề nghiên cứu. Số liệu thứ cấp được thu thập để thực hiện tổng quan tài liệu về tình hình thực hiện hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

+Thông tin sơ cấp:

- Đối tượng được phỏng vấn: là các cán bộ công tác trong lĩnh vực tín dụng tại các ngân hàng, có độ tuổi từ 25 đến 40 tuổi, được đào tạo chuyên ngành tài chính-ngân hàng. Phiếu điều tra sẽ được gửi trực tiếp cho 30 chi nhánh trong các ngân hàng khác nhau.

•Dự kiến nội dung điều tra:

- (i) Nhận thức, đánh giá tầm quan trọng của thông tin tín dụng thể nhân trong hoạt động của ngân hàng.
- (ii) Những nhóm nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tại CIC.
- (iii) Giải pháp và kiến nghị để nâng cao chất lượng hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tại CIC.

6. Cấu trúc nội dung luận văn

Do thời gian tiến hành làm luận văn không nhiều, cũng như khả năng và kiến thức còn hạn chế nên ngoài Lời mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo, cấu trúc của đề tài nghiên cứu gồm 3 phần chính như sau:

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 thể nhân

1.1.1. Khái niệm

Thể nhân: Trong luật học, thể nhân hay tự nhiên nhân là một con người có thể cảm nhận được thông qua các giác quan và bị các quy luật tự nhiên chi phối, ngược lại với pháp nhân, là một tổ chức nào đó, mà vì một số mục đích nhất định thì luật pháp xem như là một cá nhân tách biệt với các thành viên và/hoặc chủ sở hữu của nó. Thể nhân trong hoạt động thông tin tín dụng chính là đối tượng khách hàng vay là cá nhân/Hộ kinh doanh cá thể.

Tín dụng thể nhân là hình thức tín dụng mà trong đó NHTM đóng vai trò là người chuyển nhượng quyền sử dụng vốn của mình cho khách hàng cá nhân/ Hộ kinh doanh cá thể trong một thời hạn nhất định phải hoàn trả cả gốc và lãi với mục đích phục vụ đời sống hoặc phục vụ mục đích kinh doanh đối với hộ kinh doanh cá thể.

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.

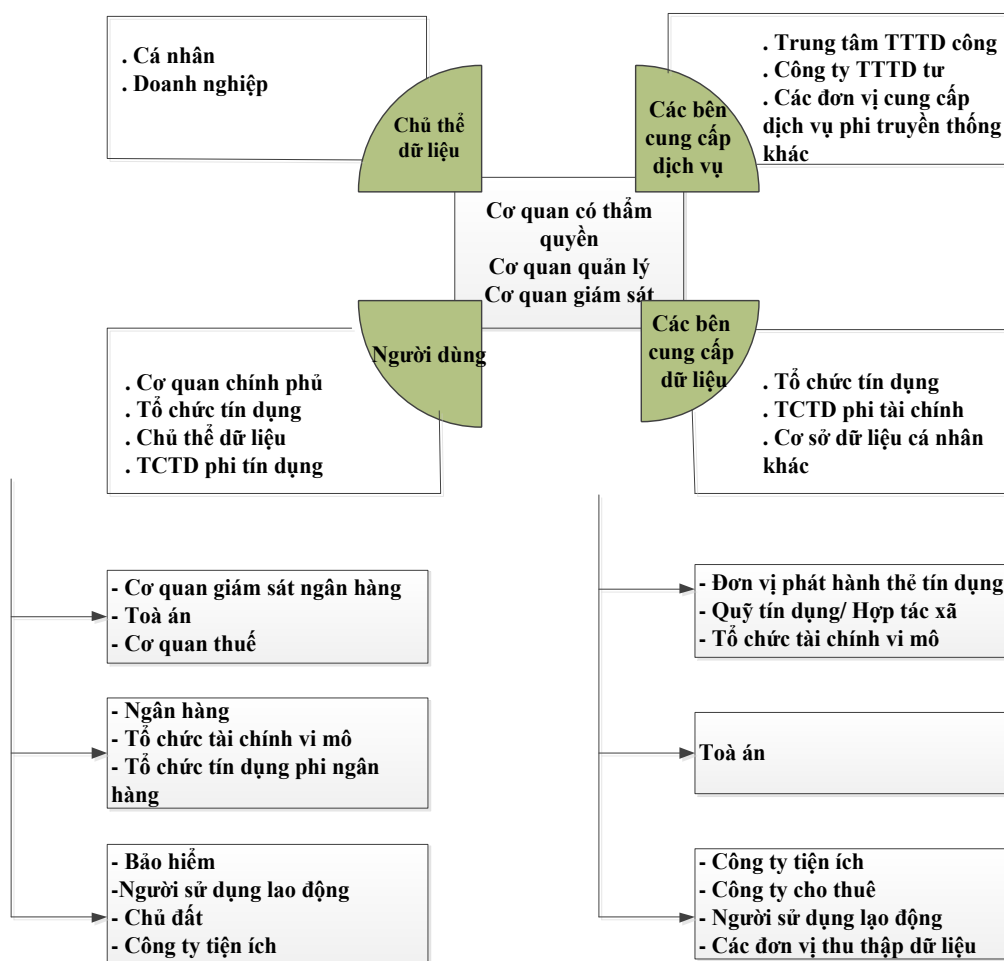
Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân là khâu cuối cùng của hệ thống TTTD, nó phải được áp dụng kỹ thuật tin học hiện đại như mạng máy tính, internet để đưa sản phẩm thông tin đến tay người sử dụng đảm bảo an toàn, nhanh chóng, chính xác.

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. Yêu cầu với các sản phẩm đầu ra là nội dung phong phú, chất lượng đảm bảo và kịp thời.

Về nội dung, sản phẩm TTTD thẻ 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, được thể hiện qua sơ đồ sau:



Sơ đồ 1.1: Các bên tham gia vào hoạt động thông tin tín dụng

Nguồn: IFC

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 hoạt động thông tin tín dụng và chịu ảnh hưởng bởi các cơ quan có thẩm quyền, cơ quan quản lý, cơ quan giám sát. Một đối tượng có thể vừa là bên cung cấp số liệu, vừa là người sử dụng số liệu, ví dụ các tổ chức tín dụng, vừa là nguồn cung cấp thông tin, vừa có nhu cầu sử dụng thông tin.

1.1.3. Vai trò của hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân

Các sản phẩm của hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân ngoài việc 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 thẻ tín dụng, tránh việc trùng lặp 1 tài sản được đảm bảo cho nhiều hợp đồng tín dụng tại nhiều ngân hàng. Các báo cáo do các tổ chức thông tin tín dụng cung cấp ngày càng hoàn thiện hơn trong việc 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, thông qua việc so sánh các số liệu thống kê về lĩnh vực đầu tư, mức đầu tư theo hợp đồng tín dụng đối với nhu cầu thực tế của các ngành kinh tế và lĩnh vực tương ứng trên phạm vi cả nước.

Đối với khách hàng vay, báo cáo giúp khách hàng vay biết được mức độ tín nhiệm và tình trạng tín dụng của bản thân để nâng cao khả năng tiếp cận tín dụng phục vụ sản xuất kinh doanh, tiêu dùng; 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 thẻ 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

Trong năm 2008, Ngân hàng Thế giới, với sự hỗ trợ từ Ngân hàng Thanh toán Quốc tế, đã thành lập một nhóm công tác xây dựng các tiêu chuẩn của hệ thống thông tin tín dụng (Credit Reporting Standards Setting Task Force) nhằm phát triển các hướng dẫn và tiêu chuẩn phổ quát cho các hệ thống thông tin tín dụng. Nhóm công tác bao gồm đại diện của các ngân hàng trung ương và các cơ quan quản lý tài chính khác, từ các tổ chức đa phương có liên quan đến hoạt động thông tin tín dụng, và từ các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng quốc tế.

Vào tháng 09 năm 2011, nhóm công tác đã công bố “Những nguyên tắc chung đối với hệ thống thông tin tín dụng” (General Principles for Credit Reporting) - một hệ thống các nguyên tắc hướng dẫn sự phát triển của hệ thống thông tin tín dụng dành cho các nhà hoạch định chính sách, các nhà quản lý, giám sát, các nhà cung cấp dữ liệu thông tin tín dụng, các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và người tiêu dùng. Ngoài năm nguyên tắc cốt lõi chung, nhóm công tác đã xác định và đề cập các vai trò cụ thể cho các bên liên quan trong hệ thống thông tin tín dụng, cũng như các khuyến nghị nhằm giám sát.

Các nguyên tắc đó là: Chất lượng dữ liệu, Tính bảo mật, Khung pháp lý, Cơ chế quản trị rủi ro và trao đổi tín dụng qua biên giới.

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, và nên lưu trữ các thông tin này trong một thời gian đủ dài.

Tính chính xác của dữ liệu

- Số liệu thu thập và cung cấp không có sai sót, trung thực, đầy đủ và cập nhật đến mức có thể.
- Để đảm bảo tính chính xác của dữ liệu được thực hiện trên cơ sở liên tục, các thành viên của hệ thống thông tin tín dụng nên áp dụng các quy tắc, thủ tục cung cấp dữ liệu liên tục phù hợp với tất cả các nhà cung cấp dữ liệu với các đặc tính tương tự.

Tính kịp thời của dữ liệu

- Dữ liệu nên có sẵn cho người dùng của hệ thống thông tin tín dụng một cách nhanh chóng để họ có thể thực hiện chức năng của mình mà không có sự chậm trễ không cần thiết.

Tính đầy đủ dữ liệu

- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng có thể thu thập và xử lý tất cả các thông tin liên quan cần thiết để thực hiện các mục đích hợp pháp của họ. Thông tin liên quan bao gồm cả dữ liệu tiêu cực và tích cực, cũng như bất kỳ các thông tin khác được coi là thích hợp đối với hệ thống thông tin tín dụng, phù hợp với những yếu tố được đề cập trong các nguyên tắc chung khác.

- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng cần thiết lập các quy tắc rõ ràng về dữ liệu đầu vào tối thiểu và các dữ liệu đầu vào. Ở mức tối thiểu, các yếu tố dữ liệu được thu thập bao gồm: thông tin nhận dạng, thông tin về tín dụng bao gồm cả số tiền ban đầu, ngày bắt đầu, ngày đến hạn, số tiền còn nợ, hình thức vay, thông tin vỡ nợ, dữ liệu nợ quá hạn.

Thu thập dữ liệu trên cơ sở hệ thống từ tất cả các nguồn có liên quan và có sẵn

- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng có thể thu thập thông tin từ tất cả các nhà cung cấp dữ liệu có liên quan, trong giới hạn quy định theo luật.
- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng có thể truy cập nguồn dữ liệu khác có liên quan, trong giới hạn quy định theo luật.

Lưu trữ dữ liệu

- Số liệu thu thập bởi các hệ thống thông tin tín dụng nên có sẵn cho người sử dụng trong một khoảng thời gian phù hợp với mục đích sử dụng của dữ liệu.
- Có các quy định rõ ràng liên quan đến phương pháp xác định ngày hoặc sự kiện cụ thể khi việc cung cấp dữ liệu chấm dứt.

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.

Các biện pháp an ninh

- Các thành viên của hệ thống thông tin tín dụng phải bảo vệ dữ liệu, chống thất thoát, sai lệch, tiêu hủy, lạm dụng hoặc truy cập phi pháp.

Độ tin cậy

- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng phải thực hiện các biện pháp kinh doanh liên tục thích hợp để đảm bảo rằng các dịch vụ của họ luôn ở tư thế sẵn sàng phục vụ cho người dùng mà không có bất kỳ sự gián đoạn đáng kể nào.

Tính hiệu quả

- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng cần đạt hiệu quả cả từ triển vọng hoạt động cũng như từ góc độ chi phí, liên tục đáp ứng các nhu cầu của người sử dụng và tiêu chuẩn cao về trình độ phục vụ.

Nguyên tắc 3: Cơ chế quản trị của các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và các nhà cung cấp dữ liệu phải đảm bảo trách nhiệm giải trình, tính minh

bạch và hiệu quả trong việc quản lý các rủi ro liên quan đến việc kinh doanh và công bằng tiếp cận thông tin của người sử dụng.

Trách nhiệm giải trình của cơ chế quản trị: Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và các nhà cung cấp dữ liệu thông tin tín dụng cung cấp dữ liệu phải đảm bảo trách nhiệm giải trình của ban điều hành và của các thành viên hội đồng quản trị nếu có. Điều này nên bao gồm kiểm toán hoặc đánh giá độc lập.

Tính minh bạch của cơ chế quản trị: Cơ chế quản trị của các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và các nhà cung cấp dữ liệu thông tin tín dụng phải đảm bảo công khai kịp thời và chính xác các vấn đề liên quan liên quan đến đơn vị và hoạt động của đơn vị.

Hiệu quả của cơ chế quản trị trong việc đảm bảo quản lý rủi ro liên quan đến việc kinh doanh một cách phù hợp: Công tác quản lý của nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và các nhà cung cấp dữ liệu cần nhận dạng tất cả các rủi ro có liên quan mà tổ chức có thể đối mặt. Các kết quả phân tích rủi ro này phải được báo cáo theo định kỳ cho cơ quan lãnh đạo cao nhất của tổ chức. Đồng thời, để giải quyết đúng cách và giảm thiểu rủi ro, các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và các nhà cung cấp dữ liệu thông tin tín dụng cần thành lập các cơ chế kiểm soát nội bộ và cơ chế quản lý rủi ro lành mạnh.

Cơ chế quản trị hiệu quả đảm bảo rằng tất cả người dùng có thể truy cập thông tin một cách công bằng: Cơ chế quản trị của các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng cần thúc đẩy tất cả người dùng có quyền truy cập thông tin một cách công bằng. Mục tiêu này không bị ảnh hưởng bởi cơ cấu sở hữu của các nhà cung cấp dịch vụ.

Nguyên tắc 4: Khung pháp luật và quản lý chung đối với hệ thống thông tin tín dụng phải rõ ràng, có thể dự đoán, đảm bảo sự công bằng, minh bạch. Khuôn khổ pháp luật và quản lý nên bao gồm các cơ chế giải quyết tranh chấp tố tụng hoặc ngoài tố tụng có hiệu quả.

- Tính rõ ràng và khả năng dự đoán: Khung pháp luật và quản lý phải rõ ràng, đầy đủ, giúp các nhà cung cấp dịch vụ, các nhà cung cấp dữ liệu, người sử dụng và các chủ thể dữ liệu lường trước hậu quả mà hành động của họ có thể mang đến. Các

thuật ngữ sử dụng trong khuôn khổ pháp luật và quản lý, bao gồm cả các quy tắc và tiêu chuẩn khác, phải nhất quán ở cấp độ trong nước.

- Tính không phân biệt đối xử: Việc cung cấp và truy cập dữ liệu nên được thiết lập một cách công bằng, đáp ứng quy tắc công bằng, không phụ thuộc vào bản chất của những người tham gia.

- Tỷ lệ tương xứng: Khung pháp luật và quản lý không nên quá hạn chế và cồng kềnh so với các vấn đề mà nó được thiết kế để giải quyết. Luật và các quy định quản lý cần có tính thực tiễn và hiệu quả để đảm bảo một mức độ tuân thủ cao.

- Quyền của người sử dụng và bảo vệ dữ liệu: Các quy định về bảo vệ chủ thể dữ liệu, người sử dụng cần được xác định rõ ràng. Khung pháp luật và quản lý của hệ thống thông tin tin dụng cần phải giải quyết tất cả các vấn đề có liên quan đến bí mật của chủ thể dữ liệu, đặc biệt là nếu các vấn đề đó không được điều chỉnh bởi một đạo luật bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc pháp luật tương tự khác.

- Giải quyết tranh chấp

- Quy trình giải quyết tranh chấp nên được quy định trong các luật điều chỉnh hoạt động thông tin tin dụng hoặc trong các quy định độc lập khi các luật đó chưa có.
- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tin dụng và các nhà cung cấp dữ liệu cần cảnh báo cho tất cả các trường hợp người sử dụng, khi các chủ thể dữ liệu có liên quan đến tranh chấp với các nhà cung cấp dữ liệu.
- Các nhà cung cấp dịch vụ thông tin tin dụng và các nhà cung cấp dữ liệu cần hợp tác trong việc đạt được một giải pháp nhanh chóng cho các tranh chấp.
- Khung pháp lý cần cung cấp cơ chế thực thi phù hợp, bao gồm bồi thường cho các chủ thể dữ liệu bị tổn hại.

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.

- Điều kiện tiên quyết cho việc truyền dữ liệu tin dụng xuyên quốc gia

- Tính khả thi hoặc mong muốn truyền dữ liệu xuyên quốc gia phải dựa trên phân tích chi phí - lợi ích có xem xét các điều kiện thị trường, mức độ hội nhập kinh tế và tài chính, các rào cản pháp lý, và nhu cầu của người tham gia.

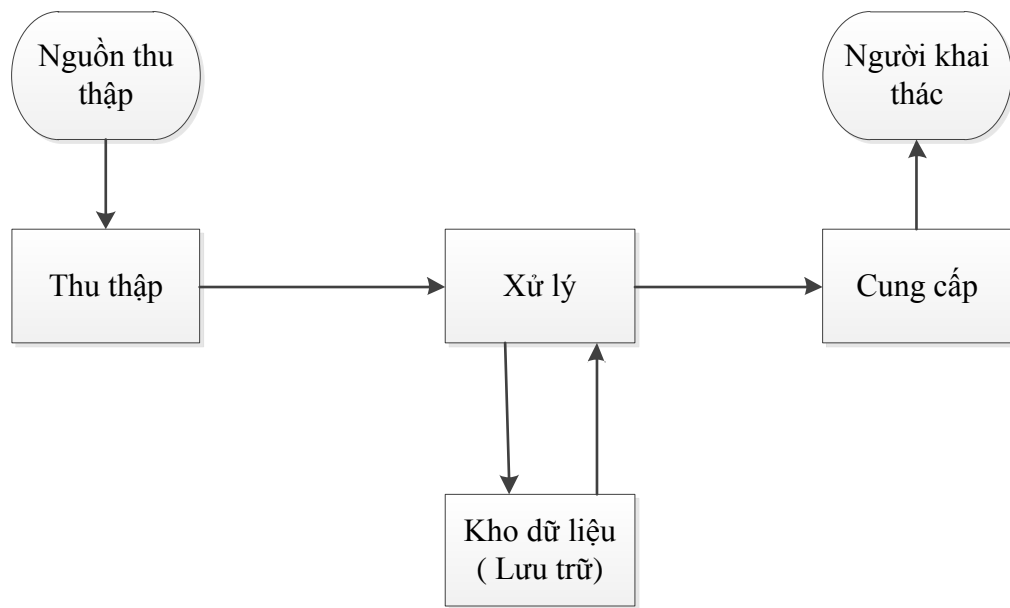
- Tiêu chuẩn hóa định dạng dữ liệu và các thủ tục cần được đẩy mạnh để tạo điều kiện truyền dữ liệu tín dụng xuyên quốc gia.
- Các yêu cầu truyền dữ liệu tín dụng xuyên quốc gia
 - Khi thực hiện truyền dữ liệu xuyên quốc gia, các nguồn gốc rủi ro tiềm tàng có thể phát sinh nên được nhận dạng và quản lý thích hợp
 - Cần có một khuôn khổ hợp tác và phối hợp giữa các cơ quan quản lý và giám sát có liên quan.

1.2.2 Quy trình cung cấp thông tin tín dụng thể nhân

Thông tin tín dụng thể nhân là những thông tin về khách hàng là cá nhân có quan hệ tín dụng với tổ chức tín dụng, tổ chức khác có hoạt động ngân hàng và các thông tin khác liên quan đến khách hàng trong quan hệ tín dụng với các tổ chức tín dụng, tổ chức khác có hoạt động ngân hàng.

Chủ thể cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng có thể là công ty hoặc tổ chức công. Cơ quan TTTD công thường được gọi là trung tâm TTTD (Credit Information Center) hoặc cơ quan đăng ký tín dụng công (Public Credit Register). Thường được dùng ký hiệu viết tắt là PCR, thuộc sở hữu nhà nước, được thành lập bởi NHTW hoặc ủy ban thanh tra ngân hàng.

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. Đó là:



Hình 1.1. Quy trình hoạt động thông tin tín dụng

(Nguồn: Báo cáo CIC, năm 2013)

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.

a. Nguồn thu thập thông tin

Về lý thuyết, tổ chức TTTD có thể thu thập thông tin một cách hợp pháp từ các nguồn sau:

- Từ cơ quan Nhà nước: Cơ quan thành lập doanh nghiệp, cơ quan cấp giấy phép kinh doanh, cơ quan Thuế, Tòa án, Kiểm toán, Công an... việc thu thập được thực hiện theo Luật thông tin.
- Từ các TCTD nơi khách hàng mở tài khoản theo luật ngân hàng hoặc luật thông tin.
- Từ các tổ chức tài chính phi ngân hàng.
- Từ các phương tiện thông tin đại chúng: internet, sách, báo, tạp chí, các ấn phẩm thông tin... đây là các nguồn tin công khai.
- Từ các cơ quan thông tin trong và ngoài nước, theo thỏa thuận hoặc theo hợp đồng trao đổi thông tin phù hợp với luật pháp và thông lệ quốc tế.

Dựa trên cơ sở pháp lý của việc thu thập thông tin, người cung cấp tin phải có trách nhiệm cung cấp thông tin cho tổ chức TTTD theo thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật. Thông tin cung cấp phải đảm bảo trung thực, chính xác, kịp thời. Người cung cấp tin phải chịu trách nhiệm về các thông tin của mình, được hưởng phí thu thập thông tin theo thỏa thuận trên cơ sở quy định của pháp luật.

b. Phương pháp thu thập thông tin

Đối với nguồn thông tin thường xuyên: Tổ chức thông tin tín dụng có thể ký kết thỏa thuận hoặc hợp đồng thu thập thông tin với một số nguồn có thể cung cấp thông tin thường xuyên như: TCTD, các cơ quan thông tin đại chúng...

Đối với nguồn thông tin không thường xuyên: Do khó có thể ký được hợp đồng cung cấp thường kỳ đối với các doanh nghiệp, tòa án, cơ quan thuế, an ninh, kiểm toán, cơ quan thông tin nước ngoài, nên tổ chức thông tin tín dụng chỉ có thể thỏa thuận hoặc hợp đồng cam kết sẵn sàng cung cấp thông tin cho tổ chức TTTD khi có yêu cầu. Trong các trường hợp này có thể tổ chức thu thập tin qua mạng máy tính hoặc các hình thức văn bản, fax, điện thoại hoặc các nhân viên thu tin phải đến tận nơi thu tin.

1.2.4. Hoạt động xử lý, phân tích thông tin

Tổ chức thông tin tín dụng phải kiểm tra nguồn xác thực và tính chính xác, đúng đắn của thông tin thu thập được trước khi đưa vào phân tích, tổng hợp và lưu trữ, tránh hiện tượng sai sót ngay từ khâu thông tin đầu vào. Việc kiểm tra có thể kết hợp bằng máy tính và bằng phương pháp chuyên gia.

Xử lý phân tích thông tin là khâu quan trọng, quyết định đến chất lượng thông tin cung cấp ra. Cùng những thông tin đầu vào như nhau nhưng do khâu xử lý tốt thì có thể đưa ra nhiều sản phẩm thông tin khác nhau có giá trị với người sử dụng. Khi xử lý, phân tích kết hợp bằng cả máy tính và bằng phương pháp chuyên gia. Việc phân tích TTTD bao gồm các khía cạnh sau:

- 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...

Trong khâu xử lý thông tin, việc đưa ra danh sách xếp loại tín dụng khách hàng là rất quan trọng, đòi hỏi tổ chức thông tin tín dụng phải đầu tư nhiều thời gian, nhân lực và kinh phí... nhưng ngược lại, nó giúp các TCTD, các nhà đầu tư, nhà quản lý đưa ra quyết sách đúng đắn và có hiệu quả hơn.

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. Tại các trung tâm thông tin tín dụng, 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. Việc lưu trữ thông tin có ý nghĩa rất quan trọng:

Một là, lưu trữ TTTD tạo thành một cơ sở dữ liệu lớn, có lịch sử lâu dài, có đủ thông tin để xem xét phân tích khách hàng vay theo quá trình, thông qua lịch sử để dự đoán khả năng phát triển trong tương lai. Đây là các chỉ số rất quan trọng không thể thiếu đối với việc xếp loại tín dụng và cho điểm tín dụng phục vụ cho trung tâm thông tin tín dụng và các tổ chức tín dụng (khi sử dụng phương pháp đánh giá nội bộ).

Hai là, nó tạo thành một cơ sở dữ liệu sẵn sàng phục vụ cho việc tự động trả lời tin bằng máy tính. Hiện nay, thông qua nối mạng trực tuyến, người hỏi tin có thể

trực tiếp tra cứu trên mạng để nhận được các bản trả lời tin tự động, không có sự can thiệp của người trả lời tin. Đây là một xu thế mới nhằm nâng cao hiệu quả khai thác sử dụng thông tin, nhưng nó chỉ có thể thực hiện được khi có một cơ sở dữ liệu đáp ứng sẵn sàng.

1.2.6 Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân

Cung cấp thông tin là khâu cuối cùng trong quy trình hoạt động TTTD của tổ chức thông tin tín dụng. Để đưa sản phẩm thông tin đến tay người sử dụng đảm bảo an toàn, nhanh chóng, chính xác, hoạt động cung cấp thông tin cần được áp dụng kỹ thuật tin học hiện đại như mạng máy tính, đường truyền file ftp, internet,...

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, trung tâm 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... Tuy nhiên, ranh giới giữa các dịch vụ TTTD không hoàn toàn rõ ràng, dù các dịch vụ có đặc trưng riêng, phương pháp thực hiện riêng nhưng chúng lại đan xen nhau trong quy trình thu thập, xử lý, phân tích thông tin.

b. Hình thức cung cấp thông tin cho người sử dụng: Đa dạng, có thể bằng văn bản, bằng các ấn phẩm thông tin, bằng nội mạng máy tính...

c. Thời hạn cung cấp thông tin: Do đặc thù của TTTD, ngoài thông tin định kỳ, phải đáp ứng kịp thời những yêu cầu đột xuất của người sử dụng tin. Đối với dịch vụ báo cáo thông tin thì hầu hết các nước đều thực hiện trả lời tin trong ngày hoặc tức thời, với dịch vụ xếp loại tín dụng thì trả lời tin trong một vài ngày.

d. Tổ chức mạng lưới cung cấp thông tin: Việc xây dựng mạng lưới cung cấp thông tin cho người sử dụng là hết sức quan trọng. Đây chính là việc tiêu thụ hay bán thông tin đến tay người sử dụng, vì vậy cần phải triển khai tốt để tổ chức cung cấp thông tin phù hợp, cụ thể:

Đối với các khách hàng thường xuyên: Phải nối mạng máy tính để truyền tin nhanh chóng, kịp thời, chính xác.

Đối với các khách hàng không thường xuyên: Có thể cung cấp bằng văn bản.

Bố trí nhiều điểm cung cấp tin ở các khu vực trong cả nước để tạo thuận lợi trong việc phân phối tin đến người sử dụng, thông qua các trung gian cung cấp thông tin để vừa bán buôn vừa bán lẻ thông tin.

Chú trọng tận dụng các khả năng giao tiếp nhanh chóng, thuận tiện, giá thành thấp và độ an toàn cao của internet.

e. Giá trị pháp lý của thông tin được cung cấp: bao gồm các hoạt động liên quan đến TTTD, đó là: thu thập thông tin, xử lý và phân tích thông tin, lưu trữ thông tin, cung cấp thông tin.

Tổ chức thông tin tin dụng phải chịu trách nhiệm về nội dung thông tin do mình cung cấp, tức là thông tin phải trung thực, đúng đắn, khách quan, không vụ lợi. Tuy nhiên, tổ chức thông tin tin dụng không chịu trách nhiệm về hậu quả kinh doanh khi sử dụng tin, vì thông tin là khách quan, còn quyền quyết định trong kinh doanh thuộc về người sử dụng tin. Người sử dụng tin nếu biết kết hợp thông tin với hành động đúng đắn thì sẽ tạo ra sức mạnh to lớn, còn nếu có thông tin mà hành động sai lầm thì sẽ dẫn đến thất bại.

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

Tổ chức hoạt động cung cấp thông tin tin dụng là cách thức thực hiện việc thu thập thông tin tin dụng đầu vào từ các nguồn, để làm cơ sở cho việc cung cấp thông tin tin đầu ra cho các đối tượng. Việc tổ chức thực hiện được gắn liền với những tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện; trách nhiệm của từng bộ phận, cá nhân; cũng như công cụ máy móc và phần mềm tương ứng.

Thông tin được thu thập sẽ được kiểm tra tính chính xác, để đảm bảo chất lượng của thông tin tin dụng.

Thông tin đầu vào đã qua kiểm tra sẽ được sử dụng để tạo lập các báo cáo thông tin tin 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.

Các thông tin tín dụng đã được cung cấp vẫn có thể phải điều chỉnh lại nếu có thông tin sai lệch, giả mạo thông tin.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân

1.3.1. Chỉ tiêu phản ánh chất lượng kho dữ liệu thông tin tín dụng

Tổ chức TTTD hoạt động gắn liền với các thông tin tín dụng. Kho dữ liệu thực sự được coi như một kho báu. Nếu chất lượng thông tin không được đảm bảo, sai lệch hoặc thiếu sót, sẽ làm ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cung cấp thông tin cho các TCTD, các báo cáo cho NHNN... Do đó, muốn phát triển hoạt động cung cấp TTTD thì trước hết, cần phải quan tâm phát triển kho dữ liệu cả về số lượng và chất lượng. Để làm được điều này, nguồn thông tin đầu vào phải được thu thập một cách đầy đủ, khách quan và trung thực nhất. Qua quá trình xử lý thông tin, thông tin đầu vào sẽ được cập nhật vào cơ sở dữ liệu. Cùng với thời gian, kho dữ liệu lưu trữ qua các năm ngày càng lớn, sẽ làm tiền đề cho sự phát triển mọi hoạt động của tổ chức TTTD.

Chất lượng kho dữ liệu thông tin tín dụng được thể hiện thông qua một số chỉ tiêu cụ thể: số TCTD tham gia chia sẻ thông tin trên tổng số TCTD hiện có, số TCTD đã khai thác thông tin trên tổng số TCTD hiện có; số hồ sơ thu thập; dư nợ theo dõi (của hệ thống TTTD) trên tổng dư nợ thực tế của toàn bộ nền kinh tế; thời gian cập nhật thông tin

1.3.2. Chỉ tiêu thể hiện mức độ ứng dụng công nghệ thông tin

Hiện nay, thông tin ngày càng nhiều về dung lượng và đa dạng về chủng loại, nếu thực hiện bằng thủ công thì sẽ cực kỳ tốn kém về lao động, của cải, thời gian mà vẫn không đảm bảo được nội dung, chất lượng, độ chính xác và an toàn của thông tin. Vì thế, việc áp dụng công nghệ thông tin đối với hoạt động TTTD là một lẽ tất nhiên. Ưu điểm của công nghệ thông tin ngày nay không chỉ ở chỗ xử lý thông tin nhanh nhẹn, chính xác, kịp thời, tốc độ cao mà nó còn có thể kết nối truyền tải thông tin từ nơi này đến nơi khác, ít bị trở ngại về khoảng cách và thời gian.

Hơn nữa, khi nền kinh tế ngày càng phát triển, thì quy mô khách hàng của các ngân hàng ngày càng tăng lên. Điều đó đòi hỏi tổ chức TTTD phải thực hiện chức năng của mình dựa trên những giải pháp công nghệ hiện đại nhất với sự hỗ trợ đắc lực của công nghệ thông tin. Sẽ không thể lưu trữ, xử lý và bảo quản một hệ thống cơ sở dữ liệu to lớn đến như vậy nếu không có những giải pháp công nghệ thích hợp. Tương tự như vậy, để tăng cường tốc độ và tính hiệu quả của việc thu thập thông tin, cả thông tin ban đầu và thông tin cập nhật định kỳ thì TTTD phải áp dụng những phương pháp thu thập thông tin tự động, trực tuyến trên cơ sở công nghệ thông tin. Nhu cầu tiếp cận khai thác sử dụng kho thông tin của TTTD cũng có yêu cầu tức thời, chính xác, an toàn càng nhấn mạnh thêm nhu cầu cần phải có những giải pháp công nghệ thông tin tiên tiến nhất.

Mức độ áp dụng công nghệ được thể hiện qua khả năng cung cấp dịch vụ TTTD trực tuyến, thời gian trả lời tin online đảm bảo nhanh chóng, kịp thời; 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.

1.3.3. Chỉ tiêu khả năng chuyên môn và kinh nghiệm của cán bộ

Mặc dù, để hỗ trợ cho hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân của tổ chức TTTD đạt hiệu quả thì công nghệ là nhân tố đặc biệt quan trọng. Tuy nhiên, để sử dụng các chương trình phần mềm đó, thì cần phải có đội ngũ chuyên viên chuyên nghiệp, có đạo đức, có trình độ chuyên môn sâu, có khả năng phân tích và xử lý thông tin độc lập.

Đối với hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân của tổ chức TTTD, khối lượng hồ sơ xử lý hàng ngày rất lớn. Trong quá trình xử lý có nhiều tình huống xảy ra, cần phải giải quyết dựa vào sự phán đoán của người làm mà không thể lập trình được. Bên cạnh đó, yêu cầu của thông tin tín dụng là phải đảm bảo tính chính xác, tính kịp thời, tính đầy đủ, tính pháp lý, tính kinh tế, tính đảm bảo an toàn bí mật. Vì vậy, với đội ngũ chuyên viên có kinh nghiệm, am hiểu về pháp luật, về quy trình nghiệp vụ giúp cho hoạt động xử lý, phân tích thông tin đảm bảo chính xác hơn, chất lượng hơn; các sản phẩm đầu ra được nhanh chóng, kịp thời hơn đáp ứng TTTD cho các TCTD trong

quá trình thẩm định khách hàng, từ đó, giúp cho các cá nhân tiếp cận được nguồn vốn nhanh hơn phục vụ cho nhu cầu, mục đích vay vốn của mình.

Khả năng chuyên môn và kinh nghiệm của cán bộ được thể hiện qua số lượng cán bộ được đào tạo ở các trình độ từ thấp cao đẳng, đại học đến sau đại học; số lượng cán bộ được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ liên quan trực tiếp đến chuyên môn (phân tích tài chính, xếp hạng doanh nghiệp...); số năm công tác; thời gian xử lý công việc được giao và sự hài lòng của khách hàng...

1.3.4. Thị trường thông tin tín dụng

Thị trường thông tin tín dụng là một thị trường không hoàn hảo, vì trong các chủ thể tham gia, có một số tổ chức không thực hiện kinh doanh thông tin tín dụng như trung tâm TTTD là tổ chức trực thuộc NHTW, hoạt động vì mục đích bảo đảm an toàn, ổn định hệ thống ngân hàng, có tính chất như bảo hộ cho kinh doanh ngân hàng, không nhằm kinh doanh, không vì mục tiêu lợi nhuận; hoặc các công ty TTTD cổ phần do các ngân hàng đứng ra kết hợp cùng thành lập cũng chủ yếu để có thông tin ngăn ngừa rủi ro, dù là công ty nhưng không vì mục tiêu lợi nhuận, không nhằm mục đích kinh doanh. Tuy vậy, đến nay, đa số các cơ quan TTTD ngân hàng trên thế giới đều bán thông tin, gần như không còn tổ chức nào cho không thông tin. Các tổ chức TTTD công đang hoạt động như là doanh nghiệp công ích (hoặc đơn vị sự nghiệp như đối với Việt Nam) tự lo trang trải một phần chi phí, phần thiếu sẽ được cấp bù.

Một vấn đề nữa cũng làm cho thị trường TTTD không hoàn hảo, đó là tính bắt buộc hoặc các ngân hàng phải báo cáo và khai thác TTTD để phòng ngừa rủi ro đối với các tổ chức TTTD công, tức là pháp luật bắt buộc TCTD phải tham gia báo cáo cho hệ thống TTTD ngân hàng, hiện nay theo thống kê có khoảng 30 % nước trên thế giới có tổ chức TTTD công. Nhưng vấn đề bắt buộc này đến nay không còn quan trọng vì hầu hết các ngân hàng đều tự giác mua thông tin vì lợi ích trước hết của chính mình. Thị trường TTTD càng phát triển thì hoạt động của trung tâm TTTD càng được đẩy mạnh hơn.

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

Hoạt động TTTD ra đời đầu tiên tại Mỹ, tuy không có cơ quan TTTD công như một số nước khác, nhưng hoạt động TTTD tại Mỹ rất phát triển, hầu hết các công ty TTTD xuyên quốc gia là các công ty của Mỹ. Sau đây xin giới thiệu kinh nghiệm của 2 công ty TTTD điển hình:

1.4.1.2. Kinh nghiệm của Công ty TransUnion

Công ty TransUnion thành lập năm 1968 ở Mỹ, là một trong những nhà cung cấp hàng đầu trên toàn cầu về dịch vụ TTTD và quản lý thông tin và là văn phòng thông tin tín dụng lớn thứ ba ở Mỹ. Đến nay, khách hàng của Công ty khoảng 45.000 doanh nghiệp và 500 triệu người tiêu dùng trên toàn thế giới.

TransUnion là một công ty thông tin tín dụng lớn của Mỹ và là công ty đa quốc gia, chuyên về cung cấp báo cáo TTTD gồm cả về pháp nhân (DN) và thể nhân (cá nhân tiêu dung). Bằng các sản phẩm thông minh dựa trên công nghệ, bao gồm cả việc đổi mới quyết định tín dụng và các công cụ phòng ngừa rủi ro, các sản phẩm thị trường theo hướng tiên tiến, hạn chế rủi ro, các mô hình có thể thu lợi nhuận và quản lý đầu tư. Công ty đã làm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng và lần đầu tiên đáp ứng yêu cầu lưu trữ thông tin trực tuyến và hệ thống xử lý dữ liệu phục hồi. Hệ thống này cung cấp cho những nhà cấp tín dụng trong cả nước một cách nhanh chóng, chính xác về TTTD của người tiêu dùng. Hiện nay, công ty đã có mặt tại 24 nước và vẫn có xu hướng bành trướng tới các nước đang phát triển, trong đó có Việt Nam. Công ty này đang dẫn đầu thế giới về kinh nghiệm, kỹ thuật và các sản phẩm thông tin thể nhân về cá nhân tiêu dùng.

1.4.1.3. Kinh nghiệm của Công ty D&B

Dun&Bradstreet là công ty TTTD của Mỹ, một trong những công ty có tên tuổi được tín nhiệm trong giới kinh doanh toàn cầu.

Hoạt động chính của công ty D&B là thực hiện các dịch vụ về TTDD cho các ngân hàng, các DN và các khách hàng khác, ngoài ra, D&B còn thực hiện các dịch vụ cho khách hàng như đòi nợ hộ, môi giới thương mại, cung cấp thông tin thương mại, đào tạo hướng dẫn về thực hiện thông tin, phân tích tình hình doanh nghiệp... Được thành lập từ năm 1841 tại Mỹ, Chi nhánh mở ở nước ngoài đầu tiên vào năm 1857, đến nay, Công ty đã có 300 chi nhánh ở 150 nước trên thế giới. Các chi nhánh mới được thành lập gần đây tại các nước: Đức, Ba Lan, Cộng hoà Séc, Thụy Điển, Ấn Độ, Nga, Malaysia, Trung Quốc. D&B có cơ sở dữ liệu của trên 225 triệu công ty trên toàn cầu. Là công ty có kinh nghiệm truyền thống dẫn đầu về báo cáo thông tin tín dụng doanh nghiệp, D&B đang là đối tác của Trung tâm TTDD Quốc gia Việt Nam(CIC) trong việc mua thông tin về các công ty nước ngoài vào đầu tư tại Việt Nam.

1.4.1.4. Kinh nghiệm của ngân hàng trung ương Pháp

Ngân hàng trung ương Pháp có 22 chi nhánh vùng. Chi nhánh vùng giống như chi nhánh khu vực, vừa quản lý các chi nhánh khác trong vùng, vừa trực tiếp giao dịch với các NHTM trên địa bàn. Tại chi nhánh khu vực có 3 phòng chính là: phòng theo dõi tài khoản của NHTM, phòng kinh tế, phòng tiền tệ, trong đó Phòng kinh tế là phòng theo dõi rủi ro của các doanh nghiệp. Đây cũng là đặc điểm nổi bật của ngân hàng trung ương Pháp có cơ cấu để theo dõi rủi ro tín dụng từ trung ương đến các chi nhánh.

Nhiệm vụ chính của Vụ doanh nghiệp thuộc Tổng Vụ Tín dụng, ngân hàng trung ương Pháp là thu thập, lưu trữ thông tin từ phòng kinh tế của các chi nhánh của ngân hàng trung ương truyền về. Ngoài ra, Vụ còn có trách nhiệm chỉ đạo và điều hành công tác thông tin rủi ro trong toàn hệ thống ngân hàng trung ương Pháp. Vụ có tới hơn 200 chuyên gia phân tích doanh nghiệp làm việc tại 6 phòng.

1.4.1.5. Phát triển ngành báo cáo TTDD ở Trung Quốc

Lịch sử ngành dịch vụ báo cáo TTDD của Trung Quốc đã có từ năm 30 thế kỷ trước. Vào tháng 6/1932, một số ngân hàng lớn đã thành lập Trung tâm báo cáo tín dụng Trung Quốc để cung cấp những yêu cầu thông tin và tư vấn. Nhận thức về

các lĩnh vực tài chính, các rủi ro, những ảnh hưởng lớn của các nhà đầu tư đến dây truyền tín dụng. Trong những năm gần đây, một mặt, các quy định tài chính được tăng cường thắt chặt để làm giảm các khoản vay xấu của các ngân hàng, giảm rủi ro tín dụng. Mặt khác, nhằm giải pháp hiệu quả vấn đề tăng tín dụng và ngăn ngừa rủi ro tín dụng, Chính phủ Trung Quốc đã có những nỗ lực lớn để mở rộng ngành dịch vụ TTDD với vai trò tích cực của nó để góp phần phát triển kinh tế và ngăn ngừa rủi ro.

Mục đích của Chính phủ Trung Quốc là tập trung vào nâng cao hệ thống TTDD như là một nhiệm vụ lớn để góp phần phát triển kinh tế và nâng tầm nhận thức về tăng cơ cấu hệ thống dịch vụ tín dụng DN và người tiêu dùng. Năm 2002, trên cơ sở quyết định của Hội đồng Nhà nước, hiệu lực về xây dựng hệ thống dịch vụ TTDD cho các DN và tư nhân, PBC đã thành lập và lãnh đạo hệ thống này. Tham gia lãnh đạo hệ thống này còn có 17 Bộ, ngành và 5 ngân hàng thương mại. Vào năm 2003, Hội đồng Nhà nước ra chỉ thị về “khuyến khích các tổ chức báo cáo tín dụng xã hội và hệ thống, khơi dậy phát triển mạnh mẽ ngành TTDD”. Đây là một trong 5 chức năng của PBC là phải tăng cường hơn nữa “quản lý ngành báo cáo tín dụng, phát triển hệ thống tín dụng xã hội”. Luật của PBC quy định những điều liên quan của hệ thống trung tâm TTDD thuộc PBC. Đây là một tổ chức có vai trò quan trọng, quản lý, định hướng phát triển ngành dịch vụ TTDD trong đó có dịch vụ TTDD thể nhân.

1.4.1.6. Kinh nghiệm của Đài Loan

Bộ Tài chính và NHTW Đài Loan cùng công bố văn bản "Tổ chức lại hệ thống ngân hàng " vào năm 1975. Theo văn bản này, Hiệp hội ngân hàng Đài Loan được chỉ định đứng ra thành lập Trung tâm TTDD (gọi tắt là JCIC) cho các ngân hàng. Theo văn bản "hướng dẫn thành lập Trung tâm TTDD của Hiệp hội Ngân hàng Đài Bắc "do Bộ Tài chính ban hành, JCIC được thành lập ngày 20/03/1975 với tư cách là một Vụ của Hiệp hội Ngân hàng Đài Loan.

Ngày 20/05/1992, JCIC được tách ra khỏi Hiệp hội ngân hàng, với tư cách một pháp nhân độc lập, hoạt động vì mục tiêu sinh lợi. Thành viên của JCIC là các

ngân hàng, các công ty đầu tư tín thác và một số chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Chức năng của JCIC là xây dựng cơ sở dữ liệu TTTD; khuyến khích việc điều tra tín dụng của các trung gian tài chính; cung cấp các thông tin về các ngành sản xuất chủ yếu, về các công ty và cá nhân. Nguồn thu thập thông tin của JCIC được quy định bởi Luật Ngân hàng, phần chế độ báo cáo thông tin, gồm có: bộ kinh tế, cơ quan thuế, cơ quan kiểm toán, NHTM, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, công ty tài chính, công ty đầu tư tín thác phải tham gia báo cáo thông tin cho JCIC.

1.4.2. Một số bài học rút ra cho Việt Nam

Những tài liệu tham khảo trên là rất quý báu, là kinh nghiệm để vận dụng vào tình hình thực tế ngành thông tin tín dụng hiện nay của Việt Nam để có thể nhanh chóng bắt kịp với trình độ công nghệ TTTD ngân hàng hiện đại trên thế giới. Từ các kinh nghiệm của các nước trên thế giới, có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm trong việc phát triển hoạt động TTTD thể nhân như sau:

(1) Việc phát triển hoạt động TTTD 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 nhằm góp phần phát triển kinh tế đất nước.

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

(3) Do tiềm năng về tín dụng cá nhân còn rất lớn (dân số Việt Nam là hơn 93 triệu người trong đó chỉ có 30% có giao dịch với các TCTD) nên cần phải phát triển đầy đủ các loại dịch vụ TTTD, chú trọng tạo điều kiện hình thành công ty TTTD 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 TTTD.

(5) Việc phát triển hoạt động TTTD thể nhân là thường xuyên, liên tục thì mới đáp ứng được yêu cầu ngày càng cao và sự phát triển liên tục của tín dụng ngân hàng nói riêng và sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của nền kinh tế đất nước nói chung.

(6) Các NHTM Việt Nam với tư cách là người hưởng lợi trực tiếp và chủ yếu nhất của hệ thống TTTD ngân hàng cần phải chú trọng chung sức để phát triển hệ thống này. Bằng cách phải tham gia gửi báo cáo đầy đủ dữ liệu, đúng quy chuẩn đã hướng dẫn, đúng thời gian quy định và tích cực khai thác sử dụng thông tin. Coi báo cáo thông tin là công cụ hữu ích chứ không phải bắt buộc.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đưa ra những vấn đề cơ bản về hoạt động thông tin tín dụng thể nhân cũng như là các nguyên tắc chung khi hoạt động thông tin tín dụng tại trung tâm thông tin tín dụng. Đồng thời, cũng đưa ra được các bài học kinh nghiệm về hoạt động thông tin tín dụng của các nước trên thế giới. Mặc dù nội dung chương ngắn gọn nhưng đã đem đến một cái nhìn tổng quát về hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân nói chung.

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

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

Tên: Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam

Địa chỉ: Số 10 Quang Trung, P.Quang Trung, Q. Hà Đông, TP. Hà Nội

Điện thoại: 19001082

Email: htkh@creditinfo.org.vn

Web: <http://www.cic.org.vn>

Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) là tổ chức sự nghiệp công lập trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, thực hiện chức năng đăng ký tín dụng Quốc gia; thu nhận, xử lý, lưu trữ, phân tích thông tin tín dụng; phòng ngừa và hạn chế rủi ro tín dụng; chấm điểm, xếp hạng tín dụng pháp nhân và thể nhân trên lãnh thổ Việt Nam phục vụ cho yêu cầu quản lý nhà nước của Ngân hàng Nhà nước; cung ứng sản phẩm dịch vụ thông tin tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật.

Quá trình hình thành và phát triển của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) được đánh dấu bằng một số điểm mốc chính sau:

Ngày 12/09/1992: Thống đốc NHNN Việt Nam quyết định thành lập Phòng Thông tin phòng ngừa rủi ro trực thuộc Vụ Tín dụng – Ngân hàng Nhà nước. Ngày 24/7/1993 Thống đốc NHNN ký Quyết định số 140/QĐ-NH14 ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động thông tin phòng ngừa rủi ro. Đây là văn bản đầu tiên tạo hành lang pháp lý cho hoạt động TTĐD trong ngành ngân hàng. Đến thời điểm cuối năm 1993, NHNN đã xây dựng được mạng lưới thu thập và cung cấp thông tin phòng ngừa rủi ro (viết tắt là TPR) từ Trung ương đến 53 chi nhánh NHNN tỉnh, thành phố và hầu hết các TCTD bao gồm các ngân hàng thương mại (NHTM) quốc

doanh, NHTM cổ phần, ngân hàng liên doanh và chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.

Tháng 04/1995: Đổi tên Phòng Thông tin phòng ngừa rủi ro trực thuộc Vụ Tín dụng thành Trung tâm Thông tin tín dụng (CIC) trực thuộc Vụ Tín dụng – Ngân hàng Nhà nước.

Ngày 27/2/1999: 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. Đồng thời Thống đốc đã ký Quyết định số 162/1999/QĐ-NHNN ngày 8/5/1999 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng. Theo Quy chế này, CIC là một đơn vị sự nghiệp, có chức năng thu nhận, phân tích và dự báo TTTD trong ngành ngân hàng để phục vụ công tác quản lý, điều hành của Thống đốc NHNN, cung cấp và làm dịch vụ thông tin về tiền tệ, hoạt động ngân hàng cho các TCTD. Việc tham gia hệ thống TTTD của các TCTD chuyển từ tự nguyện trước đây sang hình thức bắt buộc nhằm đảm bảo an toàn hệ thống và thông tin được cập nhật đầy đủ.

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. Theo Quyết định này, CIC là đơn vị dự toán độc lập, có con dấu và tài khoản riêng mở tại Ngân hàng hoặc Kho bạc Nhà nước, thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính, tự đảm bảo toàn bộ chi phí hoạt động thường xuyên theo quy định của Nhà nước và của pháp luật.

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

2.1.2.1. Vai trò

Vai trò của CIC 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; đơn đốc hướng dẫn các TCTD xây dựng và thực hiện thống nhất nghiệp vụ TTDD; 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 TTDD 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 TTDD.

2.1.2.2. Chức năng

Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam là tổ chức sự nghiệp Nhà nước thuộc NHNN, có chức năng thu nhận, xử lý, lưu trữ, phân tích, dự báo TTDD 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.

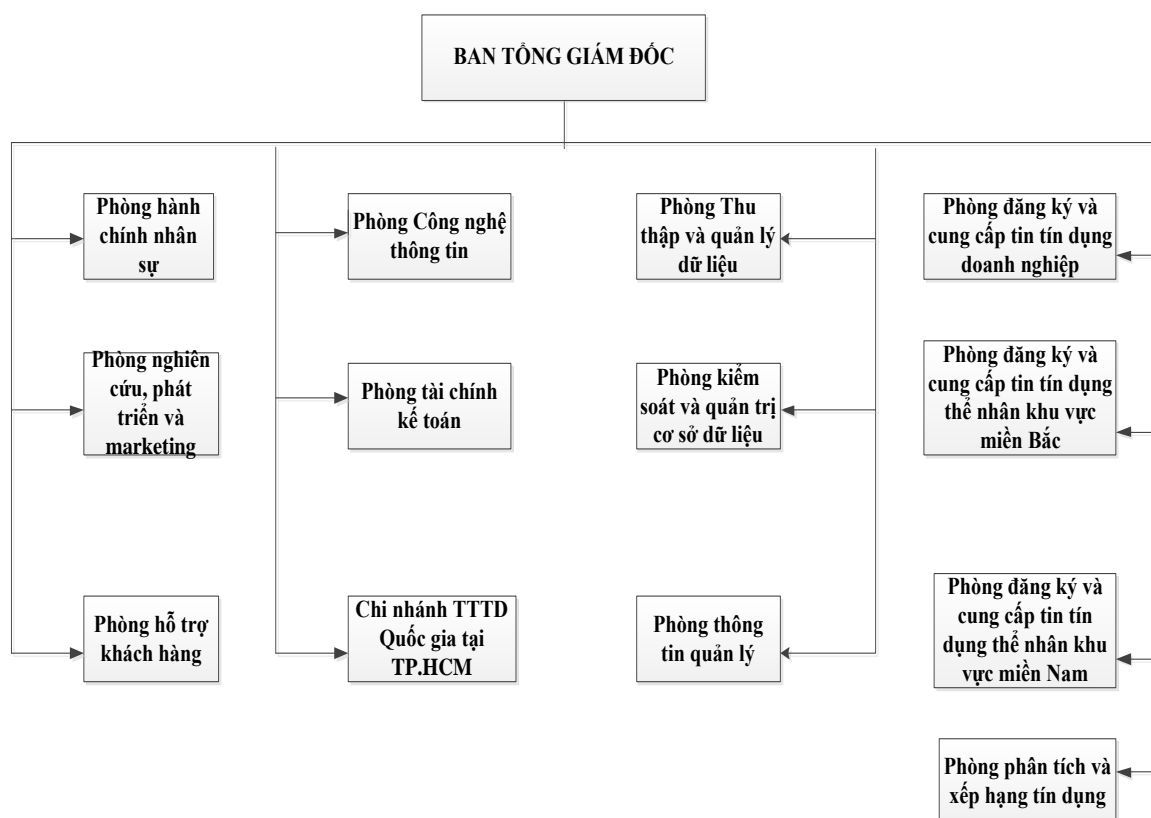
2.1.2.3. Nhiệm vụ

- Xây dựng, trình Thống đốc ký ban hành các văn bản về hoạt động TTDD; 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 TTDD; tổ chức xử lý, lưu trữ, quản lý kho dữ liệu quốc gia về TTDD.
- 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 TTDD 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 TTDD và phát hành Bản tin TTDD theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện các dịch vụ TTDD; 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.

2.1.3. 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.



Hình 2.1. Bộ máy tổ chức của CIC

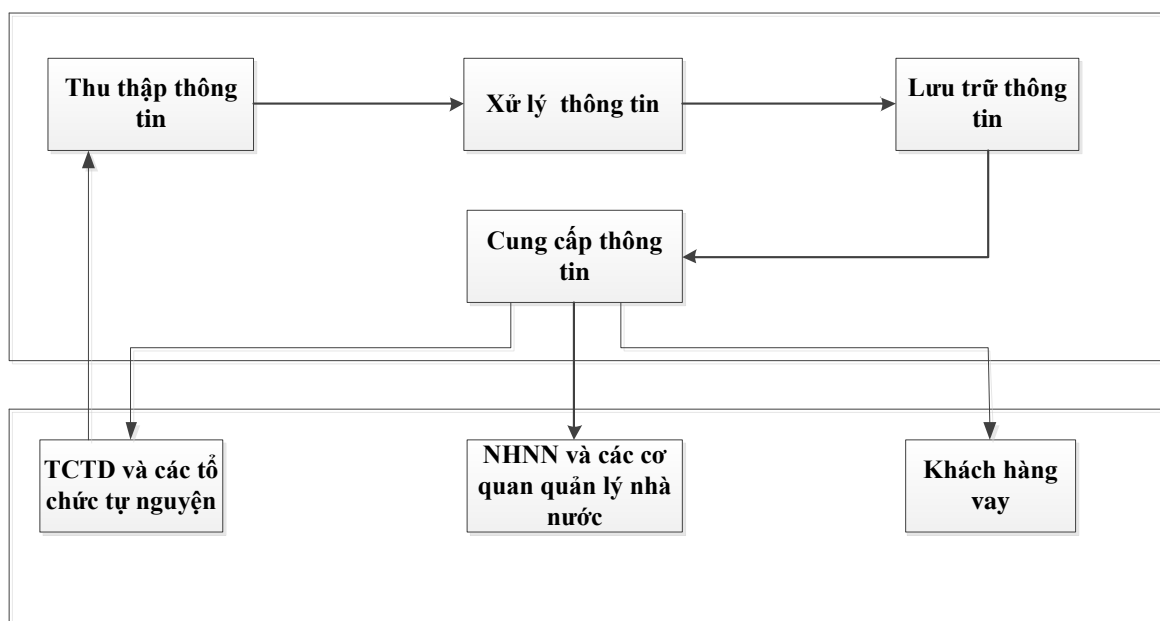
(Nguồn: cic.org.vn)

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

Trải qua hơn 20 năm thành lập và phát triển, giờ đây CIC đã trở thành một mắt xích quan trọng trong hoạt động của hệ thống ngân hàng Việt Nam. Sự độc quyền về thông tin vừa là lợi thế vừa là bất lợi khiến cho CIC nói riêng và Ngân hàng Nhà nước nói chung ngày càng cố gắng hoàn thiện hơn sứ mệnh của mình. Khủng hoảng kinh tế từ năm 2008 trở lại đây càng làm cho vai trò của CIC trở nên cần thiết đối với các TCTD. Vì vậy, việc đánh giá thực trạng hoạt động chung của CIC hay cụ thể là hoạt động tín dụng thẻ nhân vào lúc này là rất cần thiết nhằm định hướng phát triển CIC thành một kênh thông tin tin cậy, góp phần đắc lực cho hoạt động tín dụng nhằm ngăn ngừa, hạn chế rủi ro, cung cấp thông tin phục vụ nhiệm vụ quản lý của NHNN từ đó góp phần đảm bảo an toàn, phát triển bền vững hệ thống ngân hàng, góp phần cho sự nghiệp phát triển kinh tế đất nước.

Hoạt động cung cấp TTTD thể nhân là bước cuối cùng trong chu trình hoạt động TTTD. Để cung cấp tới người khai thác các báo cáo TTTD chất lượng tốt nhất, thời gian nhanh nhất thì phải tuân theo quy trình chung trong hoạt động TTTD.

TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM



NGƯỜI KHAI THÁC BÁO CÁO

Hình 2.2 Quy trình hoạt động thông tin tín dụng thể nhân

(Nguồn: Báo cáo CIC, 2017)

Hoạt động thông tin tín dụng thể nhân nói riêng cũng như hoạt động thông tin tín dụng nói chung được CIC thực hiện căn cứ theo quy định tại thông tư số 03/2013/TT-NHNN ngày 28/01/2013. Theo đó, các TCTD và chi nhánh ngân hàng nước ngoài cung cấp cho CIC toàn bộ hệ thống chỉ tiêu thông tin tín dụng. Tổ chức tự nguyện thực hiện cung cấp cho CIC toàn bộ hoặc một phần hệ thống chỉ tiêu thông tin tín dụng. Từ nguồn dữ liệu đó, CIC thực hiện, tổng hợp, xử lý, phân tích, lưu trữ thông tin trong kho dữ liệu và cung cấp cho người khai thác báo cáo (TCTD, các tổ chức tự nguyện, NHNN, các cơ quan quản lý Nhà nước, khách hàng vay...) khi có nhu cầu.

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

Hiện tại, việc tổ chức và kiểm soát hoạt động cung cấp thông tin tín dụng tại CIC được chia thành hai mảng chính, bao gồm: Thu thập, kiểm soát thông tin đầu vào và cung cấp, kiểm soát thông tin đầu ra trên các sản phẩm của CIC.

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 như tệp có thiếu các trường thông tin cơ bản như các thông tin định danh (chứng minh thư, tên khách hàng, đăng ký kinh doanh,...)...., 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 nhưng với quy mô khá lớn (như số khách hàng tại 1 TCTD, ...) để đảm bảo hạn chế tối đa sai sót thông tin từ tệp báo cáo (như kiểm tra thông tin về dư nợ có gửi đầy đủ không, dư nợ có đột biến không, thông tin tài sản có bị thiếu hay không, ...). Sau khi kiểm tra hết các tình huống, nếu dữ liệu đạt yêu cầu sẽ được cập nhật vào vùng chuẩn để làm cơ sở cho việc cung cấp thông tin đầu ra, đối với dữ liệu thiếu hoặc sai sẽ phản hồi lại cho đơn vị gửi báo cáo để bổ sung.

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 TTTD Cá nhân KV Miền Nam, Phòng Đăng ký và Cung cấp TTTD Cá nhân KV Miền Bắc và Phòng Đăng ký và Cung cấp TTTD Doanh nghiệp.

Các phòng nghiệp vụ có nhiệm vụ:

- Kết hợp với phòng Công nghệ thông tin để viết phần mềm cho quy trình cung cấp thông tin tín dụng đầu ra trên các sản phẩm của CIC;
- Đưa ra những tình huống lấy dữ liệu để kiểm tra tính chính xác đến từng khách hàng riêng biệt;
- Kiểm tra quy trình cung cấp thông tin tín dụng, đảm bảo không sai sót;
- Cung cấp sản phẩm cho các bên liên quan khi có yêu cầu (Ngân hàng nhà nước, các TCTD,...);
- Tư vấn, giải đáp thắc mắc cho các đối tượng sử dụng sản phẩm;
- Tiếp nhận những ý kiến đóng góp của các đối tượng sử dụng về sản phẩm, chỉ tiêu,... để sản phẩm được hoàn thiện hơn.

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

Thu thập thông tin là hoạt động rất quan trọng trong hoạt động thông tin tín dụng thể nhân của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam, nó cung cấp toàn bộ nguồn dữ liệu đầu vào cho mọi hoạt động của CIC. Để thu thập thông tin được thực hiện tốt, CIC đã chú ý khai thác các nguồn có thể thu thập và đề ra phương pháp thu thập thích ứng. Mặt khác, CIC đã cải tiến mẫu file, quy định chỉ báo cáo file số liệu dạng text không nhận file số liệu Excel như trước đây cũng tạo điều kiện cho việc báo cáo của các TCTD được thuận tiện, chính xác, chuẩn hóa nên kết quả thu thập thông tin tại CIC đã có bước chuyển biến tích cực.

*** Phạm vi thu thập tin**

- Đối tượng: tất cả các khách hàng là cá nhân, hộ kinh doanh cá thể không phân biệt mức dư nợ, khi phát sinh quan hệ tín dụng tại các TCTD, chi nhánh TCTD, các tổ chức khác có hoạt động ngân hàng thì các tổ chức đó phải báo cáo thông tin về CIC.

- Loại thông tin: hồ sơ pháp lý, dư nợ vay, dư nợ thẻ tín dụng, thông tin về tài sản đảm bảo tiền vay...

*** Nguồn thu thập thông tin**

Các TCTD và các tổ chức khác có hoạt động ngân hàng phải báo cáo các thông tin ở trên theo Thông tư 03/2013/TT-NHNN của thống đốc NHNN Việt Nam.

Các nguồn khác: Thu thập báo cáo tài chính từ Tổng cục Thống kê; đối với các nguồn tin nước ngoài CIC đã ký hợp đồng mua tin với Công ty Business on line (BOL) của Thái Lan; thu thập các thông tin khác bổ sung cho hồ sơ pháp lý của khách hoặc từ những nguồn thông tin khác...

Hoạt động thu thập thông tin tín dụng thể nhân được tổng hợp qua các bảng số liệu sau:

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động thu thập thông tin qua các năm

Chỉ tiêu/ Năm	2015	2016	2017	2018	2019
Số lượng TCTD	116	118	118	121	123
Số TCTD báo cáo thông tin	116	118	118	121	123
Tỷ lệ TCTD báo cáo thông tin (%)	100	100	100	100	100

(Nguồn: Báo cáo hoạt động CIC qua các năm)

Nhìn vào bảng số liệu trên cho thấy, tỉ lệ các TCTD tham gia báo cáo TTTD luôn đạt 100% qua các năm. Có được con số này là do CIC đã rất chú trọng việc đôn đốc cũng như là các TCTD đã nhận thấy được tầm quan trọng khi tham gia báo cáo, triển khai quyết liệt các giải pháp đặt ra trong đề án phát triển CIC và định hướng đến năm 2020 để mở rộng nguồn thông tin. Kết quả là giai đoạn 2015-2019, CIC đã đảm bảo thu thập thông tin từ 100% TCTD, kể cả cần 1.200 quỹ tín dụng nhân dân và tổ chức tài chính vi mô.

Ngoài ra, CIC cũng đã nỗ lực mở rộng thông tin từ các bộ, ngành và trên 50 tổ chức tự nguyện tham gia hoạt động TTTD. Cụ thể, từ năm 2017, CIC đã cập nhật thành công 100% thông tin đăng ký doanh nghiệp, trên 200.000 báo cáo tài chính doanh nghiệp hàng năm từ Trung tâm hỗ trợ nghiệp vụ đăng ký kinh doanh – Bộ Kế hoạch và đầu tư, hoàn thành xây dựng dự án kết nối thông tin với Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội – C06 - Bộ công an để xác thực thông tin khách hàng vay cá nhân. Bên cạnh đó, CIC còn chủ động làm việc với cá cơ quan khác có quản lý dữ liệu về dân cư như Bảo hiểm xã hội Việt Nam, các doanh nghiệp viễn

thông để tìm kiếm các nguồn thông tin thay thế khác bổ sung vào kho dữ liệu, nâng cao độ phủ thông tin.

*** Phương thức thu thập thông tin**

Các TCTD và các tổ chức khác có hoạt động ngân hàng báo cáo file điện tử qua website CIC đối với các báo cáo từ K1 đến K5 (trong đó K1 là thông tin về hồ sơ pháp lý; K2 là Báo cáo tài chính; K3 thông tin dư nợ; K4 là tài sản đảm bảo; K5 là trái phiếu). CIC tạo riêng một vùng trên máy chủ để nhận các file báo cáo TTTD do các TCTD truyền về. Trong vùng này, sẽ phân chia thư mục theo từng TCTD. Mỗi TCTD sẽ được cấp quyền truy cập vào website CIC để báo cáo số liệu.

*** Đường luân chuyển thông tin**

Hội sở chính của TCTD có trách nhiệm tập hợp số liệu của các chi nhánh, đơn vị trực thuộc; kiểm tra, kiểm soát số liệu và gửi về CIC. Các chi nhánh TCTD cũng có thể báo cáo trực tiếp số liệu về CIC.

*** Loại thông tin thu thập**

- Thông tin pháp lý (được mã hóa là K1)

Thông tin pháp lý của khách hàng thể nhân là thông tin nhận diện khách hàng. Khi khách hàng phát sinh quan hệ dự nợ với TCTD cũng là lúc thông tin của họ được báo cáo về CIC. Sự biến động về số lượng hồ sơ pháp lý không chỉ phụ thuộc vào số lượng TCTD báo cáo thông tin mà còn phụ thuộc rất lớn về nhu cầu tín dụng của mạng khách hàng cá nhân này.

Bảng 2.2 Kết quả thu thập thông tin hồ sơ pháp lý qua các năm

Đơn vị: hồ sơ khách hàng

Năm	Số lượng HSPL thu thập	Số HSKH lưu trữ	Tỷ lệ năm sau so với năm trước của HSPL thu thập(%)	Tỷ lệ năm sau so với năm trước của HSKH lưu trữ (%)
2015	3.820.603	25.218.080	-	-
2016	4.246.117	29.464.197	16,64	16,84
2017	4.304.769	33.768.966	14,61	14,61

2018	4.426.742	38.195.708	13,11	13,11
2019	3.196.809	41.392.517	7,72	8,37

(Nguồn: Báo cáo hoạt động qua các năm của CIC)

Nhìn chung, số lượng hồ sơ pháp lý thu thập qua các năm từ 2015 đến 2018 không có sự biến động quá lớn. Năm 2019, số lượng hồ sơ pháp lý thu thập tăng về số lượng nhưng tốc độ tăng trưởng giảm do số lượng hồ sơ pháp lý thu thập đã đi vào ổn định, ít hồ sơ phát sinh mới.

- Thông tin dư nợ (được mã hóa là K3)

Không phải tất cả các hồ sơ khách hàng đang lưu trữ tại CIC đều đang có dư nợ với TCTD. Có những hồ sơ khách hàng đã tắt toán dư nợ nhưng vẫn còn được lưu trữ lịch sử thông tin tại CIC đến 5 năm. Thông tin dư nợ của khách hàng thể nhân thường bao gồm: dư nợ vay và thẻ tín dụng. Những năm gần đây, nền kinh tế tuy không khởi sắc, các doanh nghiệp kinh doanh không phát triển rực rỡ như trước nữa nhưng tiêu dùng của người dân lại có phần được tăng lên. Các ngân hàng tập trung mạnh vào các sản phẩm bán lẻ như: cho vay tiêu dùng, cho vay du học, các sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế hoặc các sản phẩm thẻ tín dụng cao cấp được chấp nhận thanh toán trên toàn thế giới... Tình hình thu thập thông tin dư nợ thẻ nhân cũng bị ảnh hưởng bởi nhu cầu và phương hướng kinh doanh của các TCTD. Tổng dư nợ dành cho mảng khách hàng này chiếm tỷ lệ khá lớn trong tổng dư nợ của nền kinh tế.

Bảng 2.3 Kết quả thu thập thông tin dư nợ qua các năm

Đơn vị: tỷ VND và triệu USD

Năm	Tổng dư nợ của khách hàng thẻ nhân VND	Tổng dư nợ ngoại tệ vàng quy đổi USD của khách hàng thẻ nhân	Thông tin về dư nợ thẻ tín dụng VND	Số thẻ còn hiệu lực (thẻ)
2015	1.646.634	462.016	14.475	1.264.000
2016	2.108.285	352.802	20.904	2.277.000
2017	2.602.762	399.626	30.258	3.123.000
2018	3.107.028	204.591	43.069	4.275.000
2019	3.543.640	174.065	59.552	4.580.000

(Nguồn: Báo cáo hoạt động qua các năm của CIC)

- Thông tin tài sản đảm bảo (được mã hóa là K4)

Về thu thập thông tin tài sản đảm bảo (K4), CIC đã luôn tập trung đơn đốc các TCTD đầu mối báo cáo thông tin hàng tháng theo quy định. Tuy nhiên loại thông tin này luôn làm mất nhiều thời gian và phức tạp hơn do tính chất của thông tin không chỉ là số liệu mà còn là diễn giải thông kê. Việc thu thập loại thông tin này chiếm nhiều dung lượng lưu trữ hơn do khối lượng thông tin lớn, công nghệ thông tin tại các TCTD chưa đồng nhất, dẫn đến việc khó khăn khi xử lý thông tin.

Bảng 2.4 Kết quả thu thập thông tin tài sản đảm bảo qua các năm

Đơn vị: triệu hồ sơ

Năm	Tổng số hồ sơ K4	Hồ sơ có TSĐB	Tốc độ tăng trưởng hồ sơ K4 %
2015	7,7	2,3	-
2016	11,6	3,5	50,65
2017	13,5	3,8	16,38
2018	15,6	4,1	15,56
2019	17,2	4,3	10,23

(Nguồn : Báo cáo hoạt động của CIC qua các năm)

Qua bảng trên ta nhận thấy rõ sự khác biệt về thu thập thông tin tài sản đảm bảo qua các năm từ 2015 đến 2019. Giai đoạn 2015-2016 do tất cả các Quỹ tín dụng nhân dân và tổ chức tài chính vi mô phải thực hiện báo cáo thông tin về CIC theo quy định tại TT03/2013/TT-NHNN. Do đó mà số lượng hồ sơ thu thập được đã tăng lên đột biến. Từ năm 2017 đến năm 2019, số lượng hồ sơ K4 tăng về số lượng nhưng tốc độ tăng trưởng có giảm đi, lý do ko phải vì không thu thập được mà do hiện nay tình hình thu thập thông tin từ các TCTD đã ổn định. 100% các TCTD đã báo cáo thông tin về CIC nên không cần phải thu thập bổ sung nữa.

Để có được nhưng kết quả trên, CIC nói riêng và Ngân hàng Nhà nước nói chung đã rất quyết liệt chỉ đạo và thực hiện các biện pháp đơn đốc, phối hợp với các ban ngành liên quan để thu thập được một khối lượng hồ sơ thể nhân lớn như vậy. Đó không chỉ là tâm huyết của Ngân hàng Nhà nước đối với sự an toàn của hệ thống ngân hàng mà còn là sứ mệnh của CIC trong sự phát triển của ngành ngân hàng.

2.2.2.2 Xử lý thông tin tín dụng thẻ nhân

Khi tiếp nhận các nguồn thông tin do các TCTD, chi nhánh TCTD truyền về, CIC có chương trình phần mềm để xử lý các thông tin nhận được qua việc kiểm tra, sàng lọc, đảm bảo tính tin cậy của thông tin đầu vào và phân tích, tổng hợp thông tin. Xử lý thông tin bao gồm các công việc sau:

*** Xử lý các file số liệu báo cáo CIC**

Khi các TCTD, chi nhánh TCTD báo cáo số liệu về CIC, CIC có chương trình phần mềm kiểm soát thông tin để xử lý dữ liệu K1 bao gồm việc kiểm tra file dữ liệu cho đúng cấu trúc và nội dung; chuyển dữ liệu K1 vào kho tạm, xử lý dữ liệu bằng việc kiểm tra, xác định mã số CIC theo các tiêu chí của hồ sơ khách hàng (HSKH)- cho khách hàng đảm bảo mỗi khách hàng có một mã CIC duy nhất, từ đó cập nhật HSKH vào kho chuẩn. Khi đã tồn tại dòng HSKH trong kho chuẩn, các báo cáo khác như K3, K4, K5 sẽ được kiểm tra và cập nhật vào kho theo cặp mã khách hàng và mã chi nhánh TCTD. Đây có thể nói là nghiệp vụ truyền thống của CIC và là nguồn đầu vào quan trọng nhất để tạo ra các sản phẩm đầu ra cũng như là phân đem lại nguồn thu chính cho CIC.

Để có được các sản phẩm đầu ra chính xác, kịp thời và đa dạng hóa các sản phẩm, CIC rất tập trung chú trọng cho khâu đầu vào này. Ban lãnh đạo CIC hiện luôn quan tâm và bố trí đủ người, đủ máy để xử lý kịp thời và hiệu quả. Tiến tới, trong tương lai sẽ xây dựng chương trình xử lý tự động dữ liệu, cán bộ sẽ nâng cao tầm kiểm soát số liệu báo cáo.

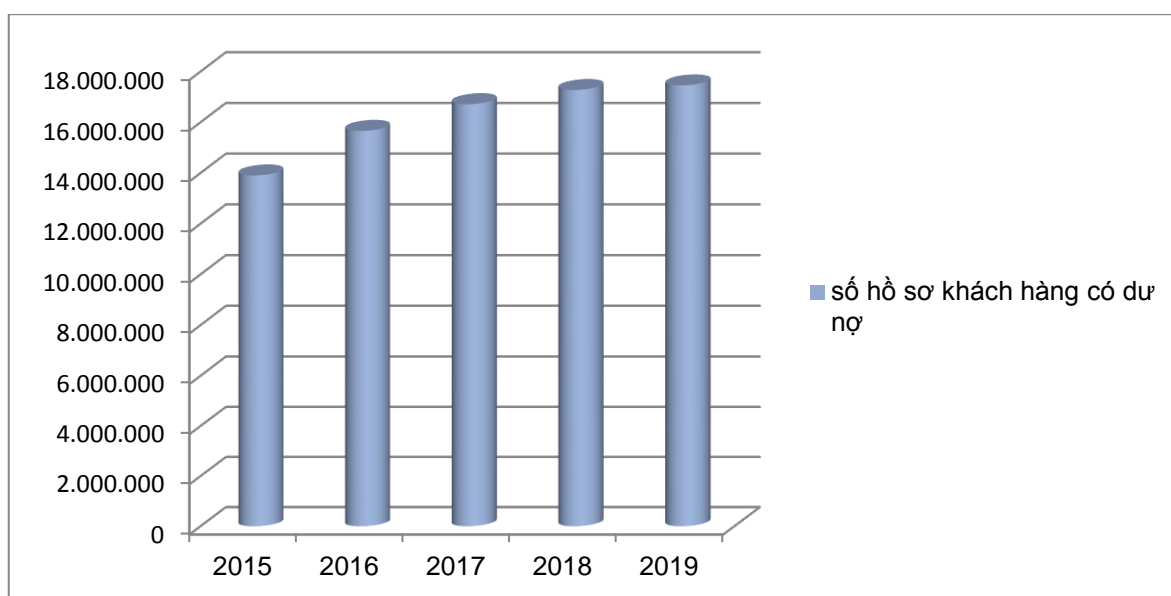
Bảng 2.5 Kết quả xử lý thông tin tín dụng thẻ nhân qua các năm

Đơn vị: hồ sơ khách hàng.

Năm/ chỉ tiêu	Số hồ sơ khách hàng có dư nợ	Tăng giảm hồ sơ có dư nợ	Tăng giảm hồ sơ có dư nợ (%)	Tỷ lệ cập nhật dư nợ (%)
2015	13.906.571	-	-	-
2016	15.663.525	1.756.954	12,63	99,4
2017	16.715.716	1.052.191	6,72	99,5
2018	17.274.919	559.203	3,35	99,7
2019	17.455.027	180.108	1,04	99,7

(Nguồn : Báo cáo hoạt động của CIC qua các năm)

Theo bảng số liệu trên, có thể thấy rằng, khối lượng khách hàng có dư nợ được CIC thu thập và xử lý đều tăng qua các năm. Điều này cũng phản ánh đúng thực tế khi mà 2015-2019 vẫn là giai đoạn mà CIC triển khai thực hiện TT03/2013/TT-NHNN. Các TCTD, quỹ tín dụng nhân dân và tổ chức tài chính vi mô phải gấp rút thực hiện việc gửi báo cáo về CIC. Đến thời điểm cuối năm 2019, lượng khách hàng được CIC thu thập là trên 17,4 triệu hồ sơ có dư nợ, tỷ lệ cập nhật hồ sơ khách hàng luôn đạt mức khá cao, thường trên 99%, năm 2019 đã đạt đến tỷ lệ cao nhất là 99,7 %.



Biểu đồ 2.1 Kết quả xử lý thông tin qua các năm

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp qua các năm của CIC)

2.2.2.3 Lưu trữ thông tin tín dụng thể nhân

CIC đã chú trọng tới việc lưu trữ thông tin để tạo dựng kho dữ liệu lịch sử của NHNN về thông tin các khách hàng có quan hệ với các NHTM. Tại đây hồ sơ khách hàng bao gồm hồ sơ pháp lý, tình hình tài chính, tình hình hoạt động và quan hệ tín dụng...các thông tin đó thường xuyên được cập nhật bổ sung những thay đổi mới nhất và được lưu trữ theo mã số và có thể tra cứu nhanh, chính xác. Đến nay, phần lớn các chi nhánh TCTD đều báo cáo số liệu tập trung tại hội sở chính, từ đó hội sở chính báo cáo số liệu cho CIC.

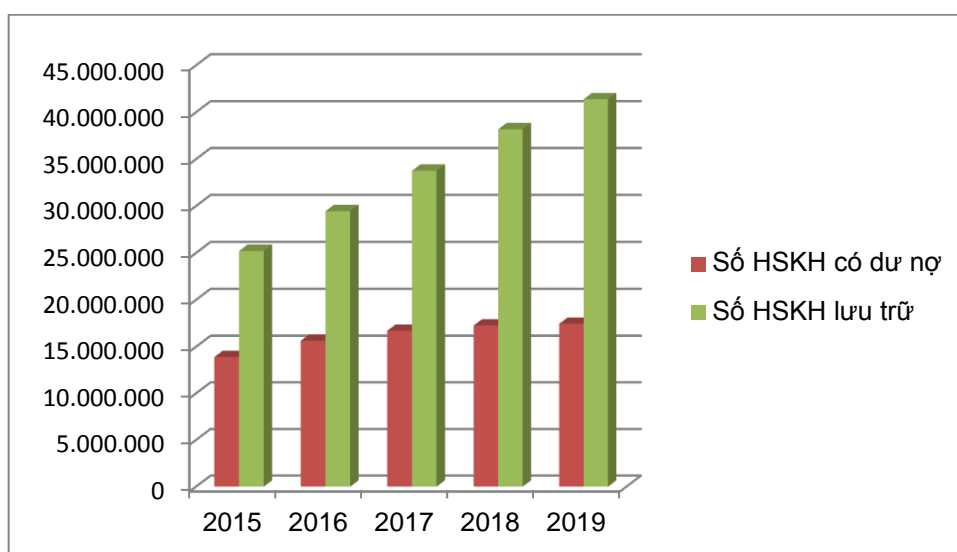
Bảng 2.6 Kết quả lưu trữ thông tin qua các năm

Năm/ Chỉ tiêu	Số HSKH lưu trữ	Tỷ lệ năm sau so với năm trước %	Tổng dư nợ VND (Tỷ VND)	Tỷ lệ năm sau so với năm trước %	Tổng dư nợ USD (Triệu USD)	Tỷ lệ năm sau so với năm trước %
2015	25.218.080	-	1.646.634	-	462.016	-
2016	29.464.197	16,84	2.108.285	28,04	352.802	-23,64
2017	33.768.966	14,61	2.602.762	23,45	399.626	13,27
2018	38.195.708	13,11	3.107.028	19,37	204.591	-48,8
2019	41.392.517	8,37	3.543.640	14,05	174.065	-14,92

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp qua các năm của CIC)

Nhìn vào số liệu qua các năm ta thấy kho dữ liệu CIC tích lũy được ngày càng tăng, chứng tỏ rằng hoạt động thu thập và xử lý dữ liệu của CIC ngày càng hiệu quả. Số lượng HSKH liên tục tăng qua các năm, đến nay, kho dữ liệu CIC đã trên 41 triệu HSKH. Sở dĩ kho dữ liệu CIC có sự tăng trưởng đều, có khả năng kiểm soát dữ liệu là do CIC đã tăng cường áp dụng sáng kiến, cải tiến, xây dựng quy trình công nghệ tự động, đưa công nghệ tin học mới như kho dữ liệu (DataWarehouse) vào ứng dụng.

Bên cạnh đó, tổng dư nợ mà CIC thu thập được đạt gần 93% tổng dư nợ cho vay nền kinh tế, thể hiện tiềm lực phát triển cao, hội đủ nhiều điều kiện, kể cả công nghệ, cơ chế nghiệp vụ, năng động, chủ động đổi mới cơ chế hoạt động. Có thể nói, hiện nay kho dữ liệu CIC có chất lượng tin cậy hơn, thời gian lưu trữ dữ liệu trên 5 năm, đạt chuẩn chung của quốc tế.



Biểu đồ 2.2 Kết quả lưu trữ hồ sơ dư nợ tại CIC

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp qua các năm của CIC)

Với quy mô kho dữ liệu rất lớn, trên nền công nghệ tin học hiện đại, có thể truy xuất thông tin tức thời và kho dữ liệu lịch sử duy trì 5 năm, được kiểm soát chất lượng đầu vào chặt chẽ, có phân tổ chi tiết theo chỉ tiêu thông tin và bổ sung nhiều thông tin từ các nguồn khác trong và ngoài nước. Đây là một lợi thế to lớn của CIC trong việc cạnh tranh với công ty thông tin tín dụng tư, bởi vậy kho dữ liệu của CIC ngày nay đang được ví như kho vàng của hệ thống ngân hàng.

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

Hoạt động cung cấp thông tin là một trong những nhiệm vụ chính và quan trọng của CIC. Ngoài việc đảm bảo một môi trường thông tin minh bạch chính xác, CIC còn cung cấp thông tin cho Ngân hàng Nhà nước, các cơ quan ban ngành liên quan nhằm phục vụ mục đích quản lý, thanh tra giám sát hệ thống ngân hàng.

* Đối tượng được sử dụng thông tin: Theo quy định hiện hành của Thống đốc NHNN, đối tượng được sử dụng thông tin của CIC bao gồm: Các Vụ, Cục, đơn vị thuộc NHNN; NHNN Chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; TCTD, tổ chức khác có hoạt động ngân hàng; tổ chức và cá nhân có sử dụng TTDD.

* Quy định về tra cứu thông tin: việc tra cứu thông tin thực hiện trên website của CIC, đơn vị được sử dụng thông tin phải đăng ký danh sách người truy cập, được CIC cấp quyền, cấp mật khẩu truy cập. Việc tra cứu thông tin có thể bằng 2 cách tạo phiếu hỏi

tin gửi CIC qua website CIC hoặc tra cứu tự động trên website của CIC (việc tra cứu tự động chỉ giới hạn ở một số thông tin nhất định và quy định đối với từng cấp user truy cập như user truy cập của hội sở TCTD, user truy cập của Chi nhánh TCTD).

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

Thực hiện chỉ đạo của Ban lãnh đạo NHNN, CIC đã luôn chủ động phối hợp với các đơn vị, Vụ, Cục NHNN phát triển các sản phẩm, dịch vụ và tạo tiện ích ứng dụng trên Website CIC cho các đơn vị khai thác sử dụng. Cụ thể: Trong các năm từ 2015 đến năm 2019 CIC đã cung cấp thông tin quan hệ tín dụng của khách hàng là thẻ nhân bằng văn bản qua website cho cơ quan thanh tra giám sát ngân hàng, Vụ, Cục chi nhánh NHNN các tỉnh, thành phố. Cung cấp thông tin về tổng số khách hàng, tổng dư nợ, nợ xấu của khách hàng thẻ nhân theo tỉnh, thành phố cho Viện chiến lược ngân hàng. Cung cấp số liệu về khách hàng vượt 15% vốn tự có; tình hình dư nợ; nợ xấu, tài chính và hợp đồng tín dụng của các khách hàng có dư nợ trên 500 tỷ cho cơ quan thanh tra giám sát ngân hàng. Cung cấp thông tin QHTD của khách hàng thẻ nhân cho Công an và các cơ quan quản lý nhà nước khác. Chất lượng thông tin của CIC ngày càng hoàn thiện và thể hiện tính chính xác lớn. Do đó số lượng bản tin cung cấp cho các đơn vị quản lý nhà nước cũng ngày càng tăng và được đánh giá cao. Tính đến năm 2019 bảng xếp hạng mới nhất về điểm số tiếp cận tín dụng, chỉ số chiều sâu TTTD tuy đã đạt điểm tối đa (8/8) nhưng dư địa cải cách của chỉ số chiều sâu quyền pháp lý còn nhiều (còn có thể tăng được tối đa 4 điểm). Chỉ số chiều sâu thông tin tín dụng được chấm điểm từ 0-8, điểm càng cao càng cho thấy sự sẵn có về thông tin tín dụng từ công ty cung cấp thông tin tín dụng công và tư nhân nhằm hỗ trợ quyết định cho vay. Nếu công ty cung cấp thông tin tín dụng công và tư nhân không có hoạt động hoặc thu thập thông tin của ít hơn 5% dân số trưởng thành thì điểm số chiều sâu thông tin tín dụng của quốc gia đó là 0 điểm. Các tiêu chí xây dựng điểm số của chỉ số chiều sâu thông tin tín dụng bao gồm:

- Cung cấp dữ liệu đối với cả doanh nghiệp và cá nhân;

- Thông tin tín dụng cung cấp là thông tin tích cực (như dư nợ gốc, số tiền còn lại và xu hướng trả nợ đúng thời hạn) và các thông tin tiêu cực (như trả chậm, số lần và số tiền nợ quá hạn) đều được cung cấp;
- Dữ liệu từ nhà bán lẻ hoặc công ty dịch vụ tiện ích cũng được cung cấp bên cạnh các thông tin từ các tổ chức tài chính;
- Dữ liệu về lịch sử ít nhất là trong vòng 2 năm đều được cung cấp. Công ty cung cấp thông tin tín dụng công và tư nhân xóa dữ liệu về việc không thanh toán ngay khi được thanh toán hoặc chỉ cung cấp các thông tin tiêu cực trên 10 năm sau khi các khoản không thanh toán được thanh toán bị tính 0 điểm cho cấu phần này;
- Dữ liệu về các khoản vay có số tiền dưới 1% của thu nhập được cung cấp. Công ty cung cấp thông tin tín dụng công và tư nhân có tối thiểu thông tin của 5% dân số trưởng thành có được 1 điểm cho cấu phần này;
- Theo pháp luật, bên đi vay có quyền truy cập dữ liệu của mình ở công ty cung cấp thông tin tín dụng công và tư nhân lớn nhất trong nền kinh tế. Công ty cung cấp thông tin tín dụng công và tư nhân tính phí trên 1% thu nhập mỗi người đi vay để nhận dữ liệu về họ bị tính 0 điểm cho cấu phần này;
- Các ngân hàng và tổ chức tài chính khác được truy cập trực tuyến các thông tin tín dụng;
- Công ty cung cấp thông tin tín dụng công hoặc tư nhân có thể cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng cho phép người sử dụng dùng để đánh giá khả năng của bên đi vay.

Để tiếp tục cải thiện chỉ số này và tăng cường bảo vệ cho quyền của người vay và người cho vay, các thủ tục pháp lý liên quan đến tài sản đảm bảo, giao dịch tài sản đảm bảo, xử lý các nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay khi phá sản, thủ tục thực hiện cưỡng chế cần phải được cải tiến theo các khuyến nghị của WB. Việc thực hiện cải thiện các chỉ số này cũng cần sự chỉ đạo quyết liệt của Chính phủ, sự phối kết hợp đồng bộ giữa các bộ, ban, ngành liên quan, đặc biệt là Bộ Tư pháp, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Tòa án Nhân dân Tối cao. Về phía NHNN, CIC nghiêm túc thực hiện Nghị quyết 02/NQ-CP của Chính phủ, Chỉ thị số 01/CT-NHNN ngày 08/01/2019 về thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm của ngành Ngân hàng.

Trong đó có các vấn đề liên quan đến tăng cường khả năng tiếp cận tín dụng, thông qua các giải pháp duy trì và mở rộng kho dữ liệu TTTD quốc gia đến các đối tượng trong và ngoài ngành Ngân hàng, các dịch vụ tiện ích (điện, nước, viễn thông) và mạng lưới bán lẻ. Theo Báo cáo đánh giá về môi trường kinh doanh của Ngân hàng Thế giới (WB) năm 2020 vừa công bố, chỉ số tiếp cận tín dụng của Việt Nam cải thiện đáng kể và nằm trong nhóm 25 quốc gia có điểm cao nhất, góp phần tích cực vào việc cải thiện môi trường kinh doanh tại Việt Nam.

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

Ngoài các thông tin có thể khai thác trên website của CIC (thông tin thường xuyên); CIC có các sản phẩm dịch vụ khai thác từng lần sau:

- (a) Báo cáo quan hệ tín dụng khách hàng thẻ nhân
- (b) Báo cáo thông tin bảo đảm tiền vay khách hàng thẻ nhân
- (c) Báo cáo thông tin thẻ tín dụng khách hàng thẻ nhân

Bảng 2.7 Kết quả cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân qua các năm

Đơn vị: bản

STT	Chỉ tiêu	Số bản tin cung cấp năm 2015	Số bản tin cung cấp năm 2016	Số bản tin cung cấp năm 2017	Số bản tin cung cấp năm 2018	Số bản tin cung cấp năm 2019
1	Báo cáo quan hệ tín dụng cung cấp cho TCTD thẻ nhân	4.401.924	6.692.839	8.128.155	10.313.267	12.668.260
2	Báo cáo thông tin về tài sản đảm bảo thẻ nhân	153.730	162.897	191.060	259.383	345.781
3	Báo cáo thông tin thẻ tín dụng thẻ nhân	799.051	900.408	853.015	1.242.589	1.732.323
4	Tổng số	5.354.705	7.756.144	9.172.230	11.815.239	14.746.364
5	Tốc độ tăng trưởng	-	44,9%	18,3%	28,8%	24,8%
6	Tỷ lệ % báo cáo có thông tin	77,3%	78,6%	82,7%	84,3%	85,2%
7	Tỷ lệ % trả lời tự động	85%	86%	87%	88%	90%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của CIC qua các năm)

Qua bảng trên ta thấy số lượng bản tin tín dụng thể nhân cung cấp từ 2015 đến 2019 tăng dần qua các năm. Nếu như năm 2015 số lượng bản tin cung cấp cho các TCTD là hơn 5,3 triệu bản thì đến năm 2019 con số này đã tăng gần 3 lần. Sự tăng trưởng đều đặn này có được một phần là do chất lượng thông tin của CIC ngày càng tạo được sự tin nhiệm về tính chính xác cũng như độ kịp thời đối với đơn vị tra cứu tin. Một phần khác cũng là do những năm gần đây nợ xấu là 1 vấn đề nhức nhối trong ngành ngân hàng, để đảm bảo hệ thống ngân hàng trong sạch, an toàn, Ngân hàng Nhà nước đã đưa ra các quy định trước khi giải ngân các TCTD bắt buộc phải có bản tra cứu thông tin tín dụng của khách hàng. Những điều này đã đòi hỏi các TCTD luôn phải tìm hiểu thông tin của tín dụng khách hàng trước khi quyết định cấp tín dụng.

(a) Về báo cáo quan hệ tín dụng thể nhân: đây là loại bản tin chiếm số lượng lớn nhất trên tổng số bản tin của CIC cung cấp cho TCTD. Năm 2015 đã cung cấp 4.401.924 bản, chiếm 82,2% trên tổng số bản tin cung cấp; năm 2016 là 6.692.839 bản, chiếm 86,3,2%; năm 2017 là 8.128.155 bản, chiếm 88,6%; năm 2018 là 10.313.267 bản, chiếm 87,3%; năm 2019 là 12.668.260 bản, chiếm 85,9% tổng số bản tin cung cấp. Ta thấy rằng số lượng bản tin quan hệ tín dụng thể nhân tăng dần qua các năm và tăng với số lượng lớn. Năm 2015 số lượng bản tin quan hệ tín dụng cung cấp chỉ là 4.401.924 bản thì năm 2016 số lượng bản tin cung cấp cho TCTD đã tăng lên gấp 1.5 lần, giai đoạn 2017-2019 số lượng bản tin quan hệ tín dụng cung cấp tăng đều năm sau tăng gấp khoảng 1,2 lần so với năm trước. Điều này không chỉ cho thấy chất lượng cung cấp tin của CIC ngày càng được nâng cao, mà còn cho thấy nhu cầu của các TCTD là rất lớn. Những năm trở lại đây, với nhiều chính sách đúng đắn, nền kinh tế đất nước đang đang dần thoát khỏi tình trạng trì trệ, tình trạng các doanh nghiệp hoạt động không hiệu quả, việc khó tiếp cận với các nguồn vốn tín dụng dần dần được khắc phục. Năm 2016 cũng chứng kiến số lượng lớn DN rời bỏ thị trường tăng cao bất thường và số DN phải tạm ngừng hoạt động vẫn rất lớn. Cụ thể, số DN đăng ký tạm ngừng kinh doanh có thời hạn của cả nước là 19.917 DN, tăng 4.268 doanh nghiệp so với cùng kỳ năm 2015 (27,3%). Số doanh nghiệp

tạm ngừng hoạt động không thời hạn hoặc chờ giải thể của cả nước là 40.750 DN, giảm gần 15.000 DN so với cùng kỳ năm 2015 (giảm 26,9%). Như vậy, tính chung số DN tạm ngừng hoạt động có thời hạn, không thời hạn và chờ giải thể trong năm 2016 vào khoảng hơn 60.600 DN. Số lượng khách hàng doanh nghiệp sụt giảm nghiêm trọng buộc các TCTD phải tìm kiếm nguồn khách mới, mà ở đây chính là đối tượng khách hàng thể nhân, điều này lý giải sự gia tăng đột biến nhu cầu khai thác TTDD thể nhân của các TCTD giai đoạn 2015-2016. Tuy vậy, trong giai đoạn 2016-2018, trung bình mỗi năm cũng có 122.744 DN thành lập mới với số vốn đăng ký là 1.221.02 tỷ đồng, tăng 49,3% về số DN và tăng 155.8% về số vốn so với giai đoạn 3 năm trước đó; số lượng DN thành lập mới và số vốn đăng ký liên tục tăng trong các năm 2016-2018 với tỷ lệ tăng trưởng trung bình lần lượt là 11,6%/năm và 35,9%/năm. Số liệu năm 2018 cho thấy tỷ lệ số DN gia nhập và tái gia nhập thị trường trên số DN rút lui khỏi thị trường là 53,8% (sau khi đã trừ đi 18.100 DN chờ giải thể do thực hiện rà soát), tương đương với năm 2016 (53,5%), và thấp hơn khá nhiều so với năm 2015 (69,5%). Theo Tổng cục Thống kê, năm 2019 có 138.100 DN đăng ký thành lập mới với tổng số vốn hơn 1,73 triệu tỷ đồng tăng lần lượt 5,2% và 17,1% so với năm 2018; số lượng DN quay lại hoạt động cũng tăng trưởng hai chữ số, đạt trên 39.000 DN. Dễ thấy việc số lượng khách hàng doanh nghiệp dù có tăng nhưng vẫn tiềm ẩn nhiều biến động ảnh hưởng tới nguồn khách hàng của các TCTD dẫn đến sự gia tăng không ngừng nhu cầu khai thác TTDD thể nhân những năm gần đây.

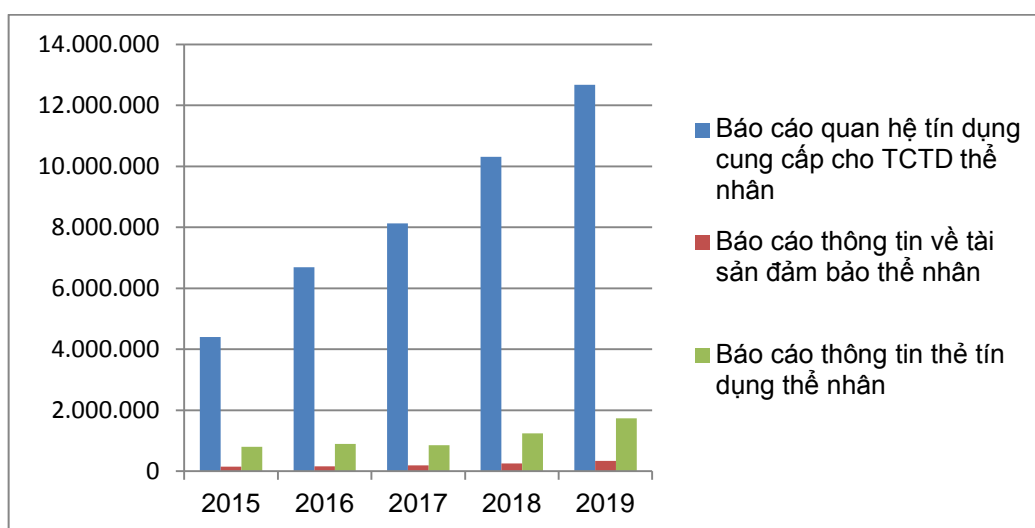
Hiện nay, mảng bán lẻ vẫn là thị trường giàu tiềm năng với các ngân hàng trong nước do Việt Nam là nước có dân số đông 96.880.645, lại đang trong thời kỳ “dân số vàng” khi năm 2016 có gần 55 triệu người trong độ tuổi lao động từ 20-59 tuổi, dự kiến đến năm 2020 là gần 63 triệu người, mức độ phổ cập tài chính ngân hàng đặc biệt tại khu vực nông thôn còn thấp. Theo nhận định của CTCP Chứng khoán Bản Việt (VCSC), với mức tăng trưởng bình quân 29%/năm, quy mô thị trường tài chính tiêu dùng Việt Nam liên tục tăng trưởng mạnh, ước từ mức 646.000 tỷ đồng năm 2016 lên mức 1 triệu tỷ đồng vào năm 2019. Dư nợ cho vay tiêu dùng mới chiếm khoảng trên 11,4%/dư nợ và có khả năng tăng trưởng trung bình trên 20% trong những năm tới

(con số này ở các nước phát triển là 40-50%). Đối với việc phát triển dịch vụ ngân hàng, theo 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 các tổ chức tín dụng tăng gấp 2 lần tỷ trọng thu nhập từ hoạt động dịch vụ phi tín dụng, 70% dân số trưởng thành có tài khoản ngân hàng. Đây chính là mảng khách hàng tiềm năng mà các TCTD nhìn thấy và chú trọng trong thời gian tới. Việc chuyển hướng kinh doanh sang mảng khách hàng mới đồng thời cũng kéo theo nhu cầu về thông tin tín dụng thể nhân tăng cao. Hiện nay ngoài quy định bắt buộc của NHNN về việc phải có báo cáo TTTD khi thẩm định giải ngân cho khách hàng, thì việc các TCTD ngày càng tin tưởng vào chất lượng báo cáo cung cấp thông tin của CIC. Do đó việc CIC cần phải nâng cao chất lượng cung cấp thông tin tín dụng thể nhân là điều cần thiết và cấp bách.

(b) Báo cáo thông tin bảo đảm tiền vay khách hàng thể nhân, con số này cũng chiếm tỷ lệ nhỏ trên 2% trong tổng số lượng bản tin cung cấp. Điều này tương đối là dễ hiểu. Bởi những khoản vay của khách hàng thể nhân đều là những khoản vay nhỏ, nhiều khoản vay không có tài sản đảm bảo. Mặt khác, từ cuối năm 2015 CIC đã triển khai các mẫu sản phẩm báo cáo quan hệ tín dụng thể nhân mới. Trong đó có cả thông tin về thể tín dụng và tài sản đảm bảo của khách hàng, cho nên TCTD chỉ cần hỏi một bản tin quan hệ tín dụng là có thể có đầy đủ thông tin cần thiết để đánh giá khách hàng. Vì những lý do trên mà TCTD khi đánh giá khách hàng không cần thiết phải hỏi cả ba loại bản tin để phân tích.

(c) Về báo cáo thông tin thể tín dụng khách hàng thể nhân, từ năm 2015 đến năm 2019 đã cho thấy sự tăng trưởng rõ rệt về số lượng, đặc biệt trong giai đoạn 2018-2019 tốc độ tăng trưởng luôn đạt trên dưới 40%. Tuy nhiên so với báo cáo quan hệ tín dụng thì báo cáo thể tín dụng chiếm tỷ lệ khiêm tốn hơn rất nhiều. Điều này xuất phát từ rất nhiều nguyên nhân, nhưng có lẽ nguyên nhân quan trọng nhất vẫn là do nhu cầu, tập quán của khách hàng cá nhân. Bản thân người dân Việt Nam đối với việc tiêu dùng bằng thẻ tín dụng là điều rất mới mẻ, thói quen tiêu dùng bằng tiền mặt đã ăn sâu trong tiềm thức. Bên cạnh đó, nền kinh tế còn nghèo, điều kiện còn lạc hậu, chưa bắt kịp được sự phát triển của thế giới. Do vậy việc đi vay

tiêu dùng vẫn phổ biến hơn là sử dụng các phương tiện thanh toán hiện đại. Đó cũng là lý do mà báo cáo thông tin thẻ tín dụng thẻ nhân chiếm tỷ lệ rất nhỏ trên tổng số báo cáo trả lời tin tín dụng thẻ nhân. Năm 2016, sản phẩm thẻ tín dụng đã rất phổ biến nhưng con số này chỉ chiếm có 14,6%; cao nhất trong các năm qua. Tuy nhiên đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2016-2020 của Chính phủ đã đưa ra những mục tiêu tham vọng bao gồm: (i) Giảm tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán thấp hơn 10%; (ii) Có trên 300.000 thiết bị chấp nhận thẻ POS với khoảng 200 triệu giao dịch/năm; (iii) 100% các siêu thị, trung tâm mua sắm và cơ sở phân phối hiện đại cho phép người tiêu dùng thanh toán không dùng tiền mặt; 70% các đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước, viễn thông và truyền thông chấp nhận khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt; 50% cá nhân/hộ gia đình ở các thành phố lớn thanh toán không dùng tiền mặt trong mua sắm, tiêu dùng; (iv) phát triển phương tiện và hình thức thanh toán hiện đại phục vụ cho khu vực nông thôn, nâng tỷ lệ người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản tại ngân hàng lên mức ít nhất 70%. Đề án này thực tế đã đem lại hiệu quả, việc thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ được sử dụng thường xuyên hơn trong cả giao dịch trực tiếp tại cửa hàng và mua sắm, thể hiện qua sự gia tăng tần suất sử dụng thẻ Visa từ năm 2017-2018. Cụ thể, tổng giá trị giao dịch được thực hiện bởi người tiêu dùng Việt Nam bằng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ của Visa tăng 37%, trong đó lượng giao dịch tăng 25%. Do đó, đã đưa ra những hi vọng mới cho các TCTD phát triển mảng kinh doanh thẻ đồng thời cũng tạo ra nhu cầu rất lớn về báo cáo thông tin thẻ tín dụng tại CIC.



Biểu đồ 2.3 Các sản phẩm cung cấp thông tin tín dụng thể nhân cho TCTD

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của CIC qua các năm)

Bên cạnh việc tăng trưởng về số lượng thì chất lượng và tính kịp thời cũng là tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng hoạt động cung cấp thông tin của CIC. Nếu như năm 2016 tỷ lệ bản tin có thông tin là 78,6 % và tỷ lệ trả lời tự động là 82 % thì đến năm 2019 tỷ lệ bản tin có thông tin luôn đạt trên 85%, thời gian truy xuất thông tin tự động dưới 10 giây. Dù khoảng cách tăng chưa thật sự lớn, nhưng đối với một số lượng bản tin lớn như vậy thì cũng đã nói lên phần nào về sự nỗ lực để tăng chất lượng cung cấp thông tin của CIC. Tuy nhiên có rất nhiều lý do để CIC không thể nâng các tỷ lệ này lên con số tuyệt đối: do nguồn thông tin thu thập từ TCTD, do trình độ công nghệ không đồng bộ giữa các đơn vị gửi thông tin và CIC, do tính chất thông tin...

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

Từ năm 2014 CIC bắt đầu triển khai sản phẩm cho khách hàng vay tự truy vấn thông tin tín dụng của bản thân. Tuy nhiên đến giữa năm 2015 sản phẩm này mới chính thức được đưa vào sử dụng. Ban đầu CIC hợp tác duy nhất với Vietinbank làm đầu mối triển khai quảng cáo sản phẩm này đến khách hàng vay. Các khách hàng vay thẻ nhân muốn truy vấn thông tin tín dụng bản thân có thể đến các chi nhánh Vietinbank tại Hà Nội, Tp. Hồ Chí Minh và các trụ sở CIC để được hỗ trợ. Do đó, trong hai năm đầu triển khai, việc cung cấp thông tin cho các khách hàng thẻ

nhân vay vốn còn khá hạn chế. Đến năm 2017, CIC đã mở Cổng Thông tin tín dụng khách hàng vay và thí điểm ở hai thành phố lớn là Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, sau đó lan rộng ra 12 tỉnh, thành phố trên cả nước. Hiện nay, Cổng thông tin điện tử kết nối khách hàng vay đã chính thức triển khai trên toàn quốc, góp phần thực hiện mục tiêu định hướng của NHNN về thúc đẩy tiếp cận tín dụng của người dân, đảm bảo các khách hàng vay được tiếp cận với các sản phẩm tín dụng một cách công bằng, minh bạch, hạn chế tín dụng đen. Số lượng thông tin cung cấp cho chính bản thân khách hàng vay đã tăng cao cụ thể:

Bảng 2.8. Kết quả hoạt động cung cấp thông tin tín dụng cho khách hàng vay thẻ nhân tại CIC

Đơn vị: bản

Năm	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Số lượng cung cấp thông tin	100	462	723	2.336	8.700	28.000

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp qua các năm của CIC)

Nhìn vào bảng số liệu trên có thể nhận thấy hoạt động cung cấp thông tin tín dụng cho khách hàng vay thẻ nhân tại CIC ngày càng được cải thiện về quy mô. Diễn hình là số lượt bản tin cung cấp cho khách hàng vay thẻ nhân ngày càng tăng lên kể từ khi CIC vận hành Cổng thông tin kết nối khách hàng vay mới với nhiều tiện ích trên cả giao diện web và ứng dụng điện thoại thông minh.

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

Theo pháp luật Việt Nam, Công ty thông tin tín dụng là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của Luật Doanh nghiệp và pháp luật có liên quan để thực hiện hoạt động TTTD, bao gồm thu thập, xử lý, lưu trữ TTTD và cung cấp sản phẩm TTTD (Điều 3 Nghị định 10/2010/NĐ-CP). Các TCTD có thể khai thác các TTTD thẻ nhân từ Công ty thông tin tín dụng trên cơ sở hợp đồng.

Công ty thông tin tín dụng được thu thập thông tin từ tổ chức cấp tín dụng; khách hàng vay của tổ chức cấp tín dụng có cam kết cung cấp thông tin; công ty thông tin tín dụng khác; Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam; cơ quan

nhà nước khác; các nguồn tin công khai từ các cơ quan báo chí; và các nguồn thông tin hợp pháp khác. Công ty thông tin tín dụng phải thực hiện các biện pháp kiểm tra tính đúng đắn, hợp lý của các thông tin tín dụng thu thập được trước khi sử dụng.

Công ty thông tin tín dụng *chỉ được thu thập* các thông tin sau:

- + Thông tin định danh của khách hàng vay và những người có quan hệ với khách hàng vay (nếu có), gồm: bố đẻ, mẹ đẻ, vợ hoặc chồng.
- + Thông tin về lịch sử cấp tín dụng, thuê tài sản, mua hàng trả góp, trả chậm và các giao dịch khác có điều kiện về lãi suất, thời hạn phải trả, tiền thuê.
- + Thông tin về lịch sử trả nợ, số tiền đã đến hạn hoặc chưa đến hạn, thời hạn phải trả, hạn mức tín dụng của khách hàng vay.
- + Thông tin về bảo đảm nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay.
- + Các thông tin khác liên quan nhưng phải bảo đảm không vi phạm quyền của khách hàng vay, không bao gồm những thông tin về tài khoản tiền gửi và thông tin thuộc phạm vi, danh mục bí mật của Nhà nước.

Do đó, sản phẩm thông tin tín dụng thể nhân do các công ty thông tin tín dụng cung cấp chỉ được sử dụng như là một tài liệu tham khảo, bổ sung thông tin cho người sử dụng. Người sử dụng tự chịu trách nhiệm về các quyết định của mình khi sử dụng sản phẩm thông tin tín dụng. Công ty thông tin tín dụng có trách nhiệm khuyến cáo để người sử dụng biết về nguyên tắc, phạm vi sử dụng sản phẩm thông tin tín dụng.

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

Như đã trình bày ở đầu chương 2, để đa dạng góc nhìn về hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tác giả thu thập thông tin sơ cấp thông qua việc thực hiện điều tra, khảo sát bằng bảng hỏi đối với đối tượng là cán bộ ngân hàng - đơn vị liên quan trực tiếp đến hoạt động của CIC. Ở phần này, tác giả trình bày kết quả khảo sát ý kiến qua các phiếu điều tra đối với các lãnh đạo, nhân viên mà công việc chính của họ chủ yếu hoạt động trong lĩnh vực tín dụng tại các Ngân hàng. Việc thực hiện khảo sát này nhằm phục vụ cho việc nghiên cứu về nhân tố ảnh hưởng đến sự phát

triển của hoạt động cung cấp TTDD thẻ nhân tại trung tâm thông tin tín dụng quốc gia hiện nay và từ đó đưa ra những giải pháp để phát triển hoạt động cung cấp TTDD thẻ nhân. Số lượng phiếu phát ra là 48 phiếu, thu về được 48 phiếu. Kết quả khảo sát được thể hiện như sau:

2.3.1 Đặc điểm của đối tượng trả lời

Về đối tượng khảo sát, 48 phiếu khảo sát được phát ngẫu nhiên cho 30 cán bộ tín dụng, lãnh đạo tại chi nhánh các ngân hàng như: BIDV, Vietcombank, Vietinbank, Eximbank, Dongabank, Sacombank, NCB, Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam thịnh vượng, Techcombank, ACB.

Về độ tuổi, đa số những người được khảo sát có độ tuổi từ 26-35 tuổi (chiếm đến 50% tổng số người được hỏi - Bảng 2.8). Cơ cấu này phần nào phản ánh cơ cấu độ tuổi chủ yếu tập trung vào những người đã làm việc trong lĩnh vực ngân hàng, những người có kinh nghiệm trong ngành. Chỉ có khoảng 17% trong số người được hỏi có độ tuổi 25 tuổi.

Bảng 2.8 Cơ cấu độ tuổi của đối tượng khảo sát

Độ tuổi.	Số lượng	Tỷ lệ (%)
25 tuổi	8	17
26 – 30 tuổi	24	50
31 – 35 tuổi	16	33
Tổng số	48	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Về thâm niên công tác, đối tượng được hỏi đa số đều là những nhân viên có kinh nghiệm trên 3 năm trở lên, chiếm 94% trên tổng số người được hỏi (Bảng 2.9), chỉ có khoảng 6% số người được hỏi có thâm niên công tác dưới 3 năm.

Bảng 2.9 Thâm niên công tác của đối tượng khảo sát

Thâm niên công tác	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 3 năm	3	6
3 - 5 năm	21	44
Trên 5 năm	24	50
Tổng số	48	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Đối tượng chủ yếu của khảo sát đều là những người có thâm niên công tác và có nhiều kinh nghiệm thực tế trong hoạt động Ngân hàng. Điều này đem lại sự tin cậy lớn cho kết quả khảo sát.

2.3.2 Kết quả khảo sát hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thẻ nhân

Sau đây là kết quả khảo sát của 48 phiếu điều tra (có 48 phiếu điều tra hợp lệ):

Câu hỏi 1: Yếu tố quan trọng quyết định độ tin cậy của thông tin tín dụng thẻ nhân (lựa chọn từ 1 đến 5, trong đó 1 là quan trọng nhất)?

Theo ý kiến của người được khảo sát thì đại đa số các nhân viên tín dụng làm việc cho các ngân hàng đều cho rằng độ tin cậy của thông tin tín dụng thẻ nhân phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố như: Đào tạo cán bộ cả về trình độ và đạo đức, thông tin tín dụng, giảm nợ quá hạn, kiểm tra, kiểm soát nội bộ,... Tuy nhiên, các yếu tố trên có mức độ ảnh hưởng khác nhau đối với độ tin cậy của thông tin tín dụng thẻ nhân. Phần đa số cán bộ tín dụng được phỏng vấn cho rằng thông tin tín dụng là yếu tố ảnh hưởng nhất đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thẻ nhân.

Bảng 2.10 Mức độ quan trọng của các yếu tố ảnh hưởng đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thẻ nhân

Chỉ tiêu/Mức độ quan trọng	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	Tổng (%)
Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức, phẩm chất cho cán bộ	35	22	22	15	6	100
Thông tin tín dụng	80	10	6	4	0	100
Giảm nợ quá hạn	11	32	32	11	14	100
Kiểm tra, kiểm soát nội bộ	42	28	11	11	8	100
Phòng ngừa và phân tán rủi ro	50	30	10	7	3	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Có tới 80% số người được hỏi (Bảng 2.10) đều cho rằng, đối với ngân hàng họ, thông tin tín dụng được lựa chọn mức độ 1 (Mức độ quan trọng nhất ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng). Yếu tố giảm nợ quá hạn được các cán bộ đánh giá không

cao, mức độ 1 chỉ chiếm 11%. Các yếu tố còn lại như: Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức, phẩm chất cho cán bộ, Kiểm tra, kiểm soát nội bộ, Phòng ngừa và phân tán rủi ro, được đánh giá ở mức độ 1 trong khoảng từ 35% đến 50%. Qua bảng trên, chúng ta dễ dàng nhận ra rằng: Yếu tố thông tin tín dụng có mức độ ảnh hưởng quan trọng nhất đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân. Vì vậy, để nâng cao độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân, phòng ngừa rủi ro trong hoạt động tín dụng tại ngân hàng, cần phát triển và hoàn thiện tốt thông tin tín dụng cho các cán bộ tín dụng để họ có thể ra quyết định kinh doanh, hay quản lý rủi ro tín dụng một cách tốt nhất trong khả năng của họ.

Câu hỏi 2: Nhân tố ảnh hưởng đến độ tin cậy thông tin tín dụng thể nhân tại CIC từ phía TCTD

Trong khảo sát này, nhân tố ảnh hưởng đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân tại CIC từ phía các tổ chức tín dụng đưa ra như: Chưa thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo thông tin tín dụng cho CIC; Khai thác và sử dụng thông tin tín dụng từ CIC chưa đúng mục đích; Nguồn nhân lực còn hạn chế trong việc báo cáo và sử dụng thông tin tín dụng; Hệ thống mạng máy tính còn yếu kém đều được đa số các cán bộ tín dụng tán thành (Bảng 2.11)

Bảng 2.11 Mức độ đồng ý các nhân tố ảnh hưởng đến độ tin cậy của TTĐD thể nhân từ phía TCTD tại CIC

Chỉ tiêu/ Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý (%)	Không đồng ý (%)	Đồng ý (%)	Hoàn toàn đồng ý (%)	Không có ý kiến (%)	Tổng số (%)
Chưa thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo thông tin tín dụng cho CIC	0	7	30	60	3	100
Khai thác và sử dụng thông tin tín dụng từ CIC chưa	3	7	23	53	14	100

đúng mục đích						
Nguồn nhân lực còn hạn chế trong việc báo cáo và sử dụng thông tin tín dụng	10	20	37	33	0	100
Hệ thống mạng máy tính còn yếu kém	3	17	30	40	10	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Có đến 90% người được hỏi đều “hoàn toàn đồng ý” và “đồng ý” cho rằng chính các TCTD chưa thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo thông tin tín dụng cho CIC. Các thông tin tín dụng báo cáo cho CIC nhiều khi còn sai sót, chưa cập nhật thường xuyên do chủ quan hoặc khách quan phía TCTD. Điều này làm ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng của kho dữ liệu khách hàng tại CIC khiến thông tin tín dụng bị sai lệch, không được cập nhật kịp thời, làm ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống Ngân hàng.

Bảng 2.11 chỉ ra rằng, có tới 2/3 số người được hỏi cho rằng, việc khai thác và sử dụng thông tin tín dụng từ CIC chưa đúng mục đích; nguồn nhân lực còn hạn chế trong việc báo cáo sử dụng thông tin tín dụng; hệ thống mạng máy tính còn yếu kém cũng là nhân tố từ phía TCTD ảnh hưởng rất lớn đến độ tin cậy của TTĐD thể nhân tại CIC, tỷ lệ này chiếm khoảng từ 67 % đến 73 %. Một số ít (chiếm khoảng từ 10% đến 30%) các cán bộ tín dụng không đồng tình hoặc không có ý kiến.

Câu hỏi 3: Nhân tố khách quan ảnh hưởng đến độ tin cậy của TTĐD thể nhân tại CIC?

Ngoài những nhân tố chủ quan ảnh còn có một số nhân tố khách quan cũng ảnh hưởng đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân của CIC. Các nhân tố khách quan có thể kể đến như là: thị trường thông tin tín dụng, hệ thống pháp luật. Mức độ đồng ý của các nhân viên tín dụng tham gia cuộc khảo sát được thể hiện trong bảng dưới.

Bảng 2.12 Mức độ đồng ý với các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến độ tin cậy của TTĐD thể nhân tại CIC

Chỉ tiêu/ Mức độ đồng ý	Hoàn toàn	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn	Không có ý	Tổng số (%)
-------------------------	-----------	--------------	--------	-----------	------------	-------------

	không đồng ý (%)	(%)	(%)	đồng ý (%)	kiến ý (%)	
Thị trường thông tin tín dụng thể nhân	3	10	50	30	7	100
Hệ thống pháp luật	7	13	40	37	3	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Ở bảng 2.12, chúng ta thấy rằng, có đến 80% đồng ý rằng thị trường thông tin thể nhân ảnh hưởng rất lớn đến mức độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân, chỉ có 15 % còn lại là không đồng tình. Thực chất thì thị trường TTĐD ngân hàng là một thị trường không hoàn hảo, vì trong các chủ thể tham gia, có một số tổ chức không thực hiện kinh doanh TTĐD như cơ quan TTĐD công, thường trực thuộc NHTW, hoạt động vì mục đích bảo đảm an toàn, ổn định hệ thống ngân hàng, có tính chất như bảo hộ cho kinh doanh ngân hàng, không nhằm kinh doanh, không vì mục tiêu lợi nhuận. Thế nhưng hiện nay tại Việt Nam, CIC dùng hình thức bán TTĐD cho các TCTĐ. Khi báo cáo thông tin lên CIC, các TCTĐ đều phải tự nguyện và tuân thủ theo các văn bản, thông tư, đến khi lấy thông tin tín dụng thì hầu hết các TCTĐ đều chịu phí. Chính điều này khiến cho chất lượng thông tin tín dụng bị ảnh hưởng.

Các văn bản pháp luật điều chỉnh hoạt động TTĐD có thể ảnh hưởng tốt hoặc không tốt đến hiệu quả hoạt động TTĐD thể nhân. Một hệ thống văn bản pháp lý đồng bộ, đầy đủ thống nhất và ổn định sẽ nâng cao ý thức và trách nhiệm của các chủ thể tham gia vào hệ thống TTĐD. Ngược lại, các văn bản pháp lý chưa hoàn thiện, các quy định chồng chéo có thể gây khó khăn cho hoạt động TTĐD hoặc các quy định thiếu chặt chẽ có thể tạo ra kẽ hở để các chủ thể tham gia luôn lách, trốn nghĩa vụ báo cáo TTĐD. Chính vì vậy mà có đến 77% đồng ý với yếu tố trên, và chỉ có 20% ý kiến không đồng tình với yếu tố trên ảnh hưởng đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân.

Câu hỏi 4: Những mặt hạn chế của hoạt động TTĐD thể nhân tại CIC?

Kể từ khi thành lập đến nay, CIC đạt được nhiều thành tựu to lớn đối với hệ thống ngân hàng nói riêng và phát triển kinh tế - xã hội nói chung. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã đạt được, hoạt động TTTD thể nhân tại CIC vẫn gặp phải những bất cập và hạn chế.

Bảng 2.13 Mức độ đồng ý với những mặt hạn chế của hoạt động TTTD tại CIC

Chỉ tiêu/ Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý (%)	Không đồng ý (%)	Đồng ý (%)	Hoàn toàn đồng ý (%)	Không có ý kiến (%)	Tổng số (%)
Chất lượng thông tin đầu vào chưa cao, dẫn đến sai sót trong sản phẩm đầu ra	7	10	33	43	7	100
Hồ sơ pháp lý chưa thu thập đầy đủ	7	7	47	33	6	100
Nguồn thông tin đầu vào thông qua việc mua thông tin ngoài ngành chưa đủ thông tin	7	7	40	36	10	100
Sự tham gia của các tổ chức phi tài chính còn hạn chế	7	10	33	37	13	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tại CIC còn gặp nhiều bất cập. Một số mặt hạn chế chủ yếu từ hoạt động TTTD thể nhân như: chất lượng thông tin đầu vào chưa cao, dẫn đến sai sót trong sản phẩm đầu ra; hồ sơ pháp lý chưa thu thập đầy đủ; báo cáo tài chính chưa qua kiểm toán; nguồn thông tin đầu vào thông qua việc mua thông tin ngoài ngành chưa đủ thông tin; sự tham gia của các tổ chức phi tài chính còn hạn chế. Phần đa những người được hỏi “hoàn toàn đồng ý” và “đồng ý” với những mặt hạn chế đó. Tỷ lệ này chiếm khoảng từ 70% đến 80% tổng số người được phỏng vấn. Còn lại rất ít người “hoàn toàn không đồng ý” và “không đồng ý”,

tỷ lệ này chỉ chiếm khoảng từ 14% đến 17% trên tổng số người tham gia cuộc khảo sát.

Câu hỏi 5: Nguyên nhân dẫn đến chất lượng của hoạt động TTĐD thể nhân tại CIC còn nhiều hạn chế?

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến chất lượng của hoạt động TTĐD thể nhân của CIC còn bất cập, gặp nhiều hạn chế, trong đó có một số nguyên nhân chính sau đây:

Bảng 2.14 Mức độ đồng ý với nguyên nhân dẫn đến chất lượng TTĐD thể nhân còn nhiều hạn chế tại CIC

Chỉ tiêu/ Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý (%)	Không đồng ý (%)	Đồng ý (%)	Hoàn toàn đồng ý (%)	Không có kiến ý (%)	Tổng số (%)
Hoạt động thu thập và xử lý thông tin chưa có quy trình chuẩn mực	0	7	70	20	3	100
Sự phối kết hợp giữa CIC với các vụ, cục NHTW còn hạn chế	3	7	50	40	0	100
Các sản phẩm – dịch vụ chưa được chú trọng để phát triển	7	13	37	30	13	100
Khả năng chuyên môn hóa và kinh nghiệm cán bộ chưa cao	0	7	50	43	0	100
Công nghệ thông tin chưa phát triển	7	10	30	50	3	100

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Từ những số liệu thu thập và tính toán được (Bảng 2.14) thông qua những phiếu khảo sát, ta có thể thấy rằng các cán bộ điều tra đa phần cùng quan điểm với tác giả của bài luận văn. Có 90% người được hỏi cho rằng hoạt động thu thập và xử lý thông tin chưa có quy trình chuẩn mực là một trong những nguyên nhân gây ra chất lượng của TTĐD thể nhân được cung cấp ra chưa tốt, chỉ có 7 % trong số đó không đồng tình với nguyên nhân trên. Sự phối kết hợp giữa CIC với các vụ, cục NHTW còn hạn chế; các sản phẩm - dịch vụ chưa được chú trọng để phát triển cũng là nguyên nhân khiến chất lượng TTĐD thể nhân đi xuống (tỷ lệ đồng tình lên đến

khoảng 67% đến 90%, bất đồng tình chỉ chiếm từ 10% đến 20%). Chiếm khoảng 93% tỷ lệ người được hỏi đều “hoàn toàn đồng ý” và “đồng ý” rằng khả năng chuyên môn hóa và kinh nghiệm cán bộ chưa cao cũng khiến chất lượng TTDD giảm sút, chỉ có khoảng 7% số người phỏng vấn “không đồng ý” với yếu tố trên. Công nghệ thông tin chưa phát triển cũng được coi là nguyên nhân khiến chất lượng TTDD cung cấp ra không được tốt. Có khoảng 80% số người được hỏi đồng tình với yếu tố này, chỉ khoảng 17% trong số họ không đồng tình trên tổng số người tham gia trả lời câu hỏi khảo sát trên.

Câu hỏi 6: Mức độ đồng ý về những giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp TTDD thể nhân tại CIC?

Hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam đã, đang và sẽ ngày càng phát triển và cần thiết trong hệ thống ngân hàng khi mà rủi ro tín dụng trong hệ thống ngân hàng ngày càng được nâng cao và chú trọng. Vì vậy CIC đã có những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động này tại CIC. Điều này được thể hiện tại bảng 3.16 dưới đây:

Bảng 2.15 *Mức độ đồng ý các giải pháp phát triển hoạt động TTDD tại CIC*

Chỉ tiêu/ Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý (%)	Không đồng ý (%)	Đồng ý (%)	Hoàn toàn đồng ý (%)	Không có ý kiến (%)	Tổng số (%)
Tăng cường chất lượng kho dữ liệu	0	3	40	50	7	100
Phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin	7	10	23	60	0	100
Phát triển sản phẩm và dịch vụ	10	3	50	30	7	100
Nâng cao trình độ nguồn nhân lực	0	10	30	55	5	100
Tăng cường công tác marketing	7	13	27	40	13	100
Ý kiến khác	0	0	0	0	0	

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Lấy ý kiến từ phiếu khảo sát của những người tham gia cuộc khảo sát, đa số họ đồng tình với các giải pháp mà tác giả đã đưa ra trong nghiên cứu này. Có đến 90% “hoàn toàn đồng ý” và “đồng ý” với giải pháp tăng cường chất lượng kho dữ liệu. Bởi vì, kho dữ liệu tại CIC có chuẩn xác, kịp thời thì thông tin tin dụng họ nhận được từ CIC là nguồn thông tin đáng tin cậy với họ. Chính vì thế, chỉ có 3% trong số họ là “không đồng ý” với giải pháp trên.

Bên cạnh đó, theo cuộc khảo sát, nhằm nâng cao chất lượng thông tin tin dụng, các cán bộ tin dụng được phỏng vấn cho rằng, cần phải có thêm các giải pháp như: phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, nâng cao trình độ nguồn nhân lực, tăng cường công tác marketing, tăng cường công tác, hội nhập thông tin quốc tế. Tỷ lệ người đồng thuận với ý kiến này chiếm khoảng từ 67% đến 85%. Chỉ có khoảng 10% đến 20% không đồng tình với ý kiến kia, một số ít người (chiếm tỷ lệ nhỏ) không đưa ra ý kiến của mình.

Câu hỏi 7: Các kiến nghị nhằm phát triển hoạt động TTTD thẻ nhân tại CIC?

Kết quả khảo sát các cán bộ tin dụng tại các TCTD về một số kiến nghị đối với ban quản lý Nhà nước nhằm phát triển hoạt động thông tin tin dụng thẻ nhân tại CIC được thể hiện trong bảng sau:

Bảng 2.16 Mức độ đồng ý với các kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước

Chỉ tiêu/ Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý (%)	Không đồng ý (%)	Đồng ý (%)	Hoàn toàn đồng ý (%)	Không có ý kiến (%)	Tổng số (%)
Xây dựng khuôn khổ pháp lý thuận lợi cho hoạt động TTTD của CIC	7	3	30	50	10	100
Chỉnh sửa quy chế phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực ngân hàng	7	10	30	50	3	100
Tăng cường trang thiết bị tin học, phần mềm hệ thống hiện đại, bảo mật,...	3	7	20	60	10	100
Ý kiến khác	0	0	0	0	0	

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát)

Nhìn vào bảng 2.16 chúng ta có thể thấy rằng, có 80% người được phỏng vấn “hoàn toàn đồng ý” và “đồng ý với giải pháp xây dựng khuôn khổ pháp lý thuận lợi cho hoạt động TTTD của CIC; giải pháp chỉnh sửa quy chế phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực ngân hàng cũng nhận được tỷ lệ 80% sự đồng tình từ phía các cán bộ tín dụng; giải pháp tăng cường trang thiết bị tin học, phần mềm hệ thống hiện đại, bảo mật chiếm 80% tỷ lệ người được phỏng vấn “hoàn toàn đồng ý” và “đồng ý” với giải pháp này. Chỉ có khoảng 10% đến 17% những người được phỏng vấn còn lại là “hoàn toàn không đồng ý” và “không đồng ý” với các giải pháp trên.

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

Trải qua hơn 20 năm hình thành và phát triển, đến nay Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) đang sở hữu một cơ sở dữ liệu mang tầm quốc gia với khoảng 41 triệu hồ sơ khách hàng vay và mức dư nợ thường xuyên thu thập gần 100% dư nợ cho vay nền kinh tế, đáp ứng hàng triệu lượt truy vấn thông tin hàng năm của các đơn vị sử dụng (NHNN, các TCTD, các công ty nước ngoài,...).

Nghiên cứu thực trạng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân của CIC cho thấy sự phát triển cả về quy mô tổ chức, số lượng và chất lượng của từng dịch vụ TTTD. Kết quả đạt được:

(1) Số TCTD tham gia chia sẻ thông tin/ tổng số TCTD hiện có đạt 100%, Còn việc khai thác sử dụng thông tin theo thống kê của CIC, đến nay có 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. Tỷ số này cho thấy mức độ thực hiện tốt.

(3) Dư nợ theo dõi (của hệ thống TTTD) trên tổng dư 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. Một số ngân hàng chấp hành tốt thời gian báo cáo, chẳng hạn như Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam, Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Á thực hiện báo cáo hàng ngày. Tuy nhiên, vẫn còn một số TCTD gửi file chậm hơn so với quy định.

(5) Về thời gian trả lời tin, hầu hết các bản trả lời tin được CIC trả lời tin ngay trong ngày. Với quy định mới về thời gian trả lời tin, các bản tin không phải chuyển phòng Xử lý dữ liệu kiểm tra khi được phân vào user xử lý phải được trả lời trong vòng 20 phút. Các bản tin khác cần phải kiểm tra lại với phía TCTD thời gian cung cấp báo cáo cho người khai thác cũng không quá 3 ngày làm việc. 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. Trong giai đoạn 2015-2020, số lượng báo cáo CIC cung cấp tăng trưởng vượt bậc, từ 6.2 triệu báo cáo năm 2015 lên hơn 34 triệu báo cáo các loại năm 2019, vượt hơn 5 lần so với Nghị quyết nhiệm kỳ trước.

(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. CIC đã thực hiện tốt điểm này.

(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. Đối với những báo cáo cung cấp cho khách hàng vay hiện tại CIC vẫn đang cung cấp miễn phí hỗ trợ tạo lập và đăng ký nhu cầu vay, miễn phí cung cấp thông tin tín dụng cá nhân của khách hàng.

Trong các hoạt động của CIC, thu thập và xử lý thông tin là khâu đầu vào là đặc biệt quan trọng. Bởi thông tin đầu vào được xử lý tốt thì các sản phẩm đầu ra

mới đáp ứng được các yêu cầu về thời gian cung cấp, chất lượng thông tin cũng được đảm bảo. Tại CIC, thu thập và xử lý thông tin, do tầm quan trọng của nó, đã được đầu tư phát triển hơn nhiều trong những năm gần đây: chương trình phần mềm xử lý thông tin thường xuyên được cập nhật thêm các tính năng mới phục vụ cho công tác xử lý, quy trình xử lý thông tin dần dần được chuẩn hóa,... Thông tin đầu vào được xử lý nhanh, với sự phát triển của công nghệ, tốc độ cập nhật thông tin của khách vào kho dữ liệu được cải thiện đáng kể. Tuy nhiên hiện tượng sai sót trong quá trình xử lý thông tin (lẫn dư nợ của khách hàng này vào khách hàng kia, dư nợ của khách hàng nằm ở 2 mã CIC chưa được tổng hợp đầy đủ, ...) vẫn còn tồn tại, cần được xử lý dứt điểm để hoạt động xử lý thông tin có thể phát triển hơn.

Hiện nay, có thể nói kho dữ liệu CIC là kho thông tin tín dụng quy mô duy nhất, lớn nhất, đầy đủ nhất ở Việt Nam. Có được thành quả này là do hoạt động lưu trữ thông tin tại CIC luôn được coi trọng. Đầu năm 2013, việc mua sắm thêm một máy chủ mới đã giúp cho việc lưu trữ thông tin nhiều hơn, đáp ứng sự gia tăng của lượng thông tin ngày càng lớn. Thông tin được lưu trữ tại kho dữ liệu của CIC ít nhất 5 năm, có trung tâm dự phòng đặt tại địa điểm khác trụ sở CIC nhằm tránh rủi ro khi có thiên tai, hỏa hoạn,...

Như vậy, thông qua các chỉ tiêu trên, có thể nói, hoạt động của CIC ngày nay đã có bước phát triển vượt bậc so với 5 năm trước. Nhưng trước nhu cầu hội nhập và phát triển sâu rộng của nền kinh tế, vừa đáp ứng được yêu cầu của các đơn vị, vừa đảm bảo ngăn ngừa rủi ro trong hệ thống ngân hàng, đòi hỏi CIC phải có những cải tiến và đầu tư hơn nữa; phát triển và hoàn thiện hơn nữa mô hình tổ chức và hoạt động của mình phù hợp với hệ thống pháp luật và trình độ phát triển của nước ta.

2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1 Hạn chế

Hoạt động thông tin của CIC đã đạt được những thành tựu đáng kể sau hơn 20 năm thành lập, tuy nhiên, trên thực tế cho thấy vẫn còn bất cập, hạn chế. Theo cuộc điều tra, khảo sát thông qua phiếu điều tra từ phía các cán bộ tín dụng, đa phần trong số họ (chiếm đến 80%) đều cho rằng mặt hạn chế từ hoạt động tín dụng đó là:

- 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. Mặc dù các TCTD đã có ý thức chấp hành báo cáo TTTD tương đối tốt, tuy nhiên ở một số TCTD báo cáo dư nợ chưa đủ so với cân đối (báo cáo thiếu dư nợ khách hàng, báo cáo thiếu khách hàng vay, báo cáo các khách hàng đã tắt toán, báo cáo sai nhóm nợ của khách hàng,...)

- Đối với hồ sơ pháp lý, CIC xây dựng gần 20 chỉ tiêu nhận dạng đối với mỗi loại khách hàng (cá nhân/hộ kinh doanh cá thể và doanh nghiệp/các tổ chức khác), nhưng 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 như: đăng ký kinh doanh, mã số thuế, tên giám đốc (đối với pháp nhân), số chứng minh thư, hộ chiếu (đối với thể nhân),... còn các chỉ tiêu phụ như mã ngành kinh tế, mã thành phần kinh tế chưa được quan tâm cho nên không thể thống kê được dư nợ theo loại hình hay theo ngành kinh tế điều này 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: thu thập khó khăn do số lượng khách hàng lớn, nhiều TCTD chưa lưu trữ đầy đủ thông tin trên hệ thống cơ sở dữ liệu, cán bộ bộ phận này tại CIC thường xuyên phải gọi điện hỏi trực tiếp hoặc tra soát bằng văn bản đến TCTD. Do vậy, chất lượng thông tin đầu vào chưa cao, hồ sơ pháp lý chưa thu thập đầy đủ dẫn đến sai sót trong sản phẩm đầu ra thông tin chưa thể đáp ứng nhu cầu hỏi tin ngày càng lớn của các TCTD. Theo như cuộc khảo sát đã thực hiện, tỷ lệ % số người “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” với mặt hạn chế này chiếm khoảng 76% trên tổng số người được hỏi.

- 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 như: Thông tin về tình hình tài chính của doanh nghiệp ngoài quốc doanh, Thông tin kinh tế khác và phân tích về đầu tư theo ngành nghề, vùng, miền...

- Cuộc khảo sát nhận được kết quả: có khoảng hơn 70% tỷ lệ số người được hỏi đều cho rằng: sự tham gia của các tổ chức tài chính phi ngân hàng còn chưa đầy

đủ, CIC chưa thu thập được đầy đủ thông tin tín dụng từ các tổ chức không thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật các TCTD như: các tổ chức tài chính vi mô, các công ty bảo hiểm, các quỹ đầu tư, ...

- Phần mềm xử lý dữ liệu đôi khi còn bị lỗi, không ổn định, đôi khi không xác định được nguyên nhân, tuy thời gian khắc phục sự cố là nhanh chóng nhưng cũng có ảnh hưởng đến thời gian cập nhật dữ liệu.

- Hoạt động thu thập và cung cấp thông tin tín dụng thẻ mới được CIC thực hiện từ năm 2011, đến năm 2019 cung cấp thông tin ra mới chỉ đạt 1.266.402 bản. Trong khi hoạt động này đang phát triển mạnh và nhu cầu thông tin để phòng ngừa rủi ro về thẻ tín dụng rất lớn, CIC cần phải phát triển thêm các sản phẩm thông tin thẻ cho phù hợp.

- Hoạt động cung cấp thông tin cho khách vay còn nhiều hạn chế. Mặc dù dự án đã được bắt đầu triển khai từ năm 2014 nhưng đến tháng 06 năm 2019 mới thật sự được triển khai trên toàn quốc kể từ khi CIC vận hành Cổng thông tin kết nối khách hàng vay mới với nhiều tiện ích trên cả giao diện web và ứng dụng điện thoại thông minh. Tuy nhiên nhiều người dân vẫn chưa tiếp cận được nguồn vốn chính thức từ ngân hàng và các TCTD khác. Do đó CIC cần phải đưa ra nhiều biện pháp nhằm gia tăng kết nối giữa người đi vay và TCTD.

2.4.2.2 Nguyên nhân

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến hoạt động của CIC chưa thực phát triển, trong đó có một số nguyên nhân chính sau đây:

* Nguyên nhân chủ quan

Phần lớn trong số những người được hỏi (chiếm khoảng 80%) đều “hoàn toàn đồng ý” và “đồng ý” cho rằng, nguyên nhân chủ quan dẫn đến chất lượng của hoạt động TTTD bao gồm:

- 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. Cán bộ làm việc tại CIC có trình độ từ đại học trở lên, nhưng đa phần là cán bộ trẻ mới được tuyển dụng trong năm gần đây. Các cán bộ trẻ chưa có nhiều thời gian công tác trong lĩnh vực Thông tin tín dụng, chưa có nhiều kinh nghiệm.

- Chưa tổ chức thường xuyên việc đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ TTTD 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 TTTD trong việc hạn chế rủi ro tín dụng còn yếu kém. Hiện nay việc sử dụng sản phẩm Thông tin tín dụng của CIC là bắt buộc đối với các TCTD trong việc thẩm định, xét duyệt hồ sơ vay. Tuy nhiên, nhiều TCTD, và cán bộ tín dụng chưa nhận thức được điều này họ cho rằng việc sử dụng TTTD từ CIC là sự áp đặt của NHNN chứ không thực sự có ích cho việc hạn chế rủi ro tín dụng của họ, từ nhận thức này dẫn đến việc sử dụng cũng như cung cấp thông tin cho CIC chưa có được ý thức cao và sự tâm huyết. Do đó việc tuyên truyền giới thiệu về lợi ích của TTTD là vô cùng cần thiết.

- CIC chưa chú trọng đến khâu nghiên cứu và phát triển sản phẩm TTTD thể nhân dựa vào nhu cầu của người sử dụng. Hiện nay các sản phẩm TTTD thể nhân của CIC khá đa dạng tuy nhiên nhu cầu sử dụng của các TCTD vẫn còn rất nhiều tiềm năng. Ngoài việc tăng cường sự chặt chẽ, chính xác cho các sản phẩm truyền thống thì việc liên tục nghiên cứu phát triển các sản phẩm mới để ngày càng đáp ứng hơn nữa nhu cầu của các TCTD trong nước cũng như các tổ chức quốc tế là nhiệm vụ cấp bách. Đây cũng là một nhân tố quan trọng để đưa hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam ngày càng phát triển hơn.

* Nguyên nhân khách quan

Cuộc khảo sát cho thấy rằng, khoảng 90% số lượng cán bộ ngân hàng khi tham gia trả lời phiếu hỏi đều “đồng ý” và “hoàn toàn đồng ý” với nguyên nhân khách quan dẫn đến chất lượng của hoạt động TTTD còn hạn chế, đó là:

- Hệ thống văn bản pháp lý tuy đã hình thành nhưng chưa chặt chẽ, việc thực hiện của các TCTD chưa được nghiêm túc. Mặc dù, các văn bản hướng dẫn đã đưa ra các chế tài xử phạt đối với vi phạm trong lĩnh vực hoạt động TTDD, tuy nhiên trên thực tế, việc thực thi chưa được sát sao, chưa đánh giá đúng chất lượng báo cáo TTDD của các TCTD để có khen thưởng và xử phạt kịp thời.

- 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 dẫn đến khó khăn trong việc kiểm tra, kiểm soát chất lượng thông tin đầu vào. Ví dụ như sự phối hợp giữa CIC với Tổng Cục Thống kê, Ủy ban chứng khoán Nhà nước, Tổng Cục Thuế, Trung tâm Đăng ký giao dịch, tài sản -Bộ Tư Pháp, Bộ kế hoạch đầu tư, Bảo hiểm tiền gửi...

- Việc các TCTD lấy thiếu dữ liệu so với thực tế là do các TCTD gặp khó khăn về phần mềm báo cáo thông tin, khi xuất dữ liệu bị lấy thiếu khách hàng hoặc lấy thiếu dữ liệu của phòng giao dịch hay chi nhánh, do đó, dẫn đến thiếu dư nợ.

- 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. Bên cạnh đó khi tra cứu thông tin còn nhiều cán bộ của TCTD chưa thật sự chú tâm, việc hỏi tin đúng các tiêu chí bắt buộc cũng góp phần đẩy nhanh thời gian cung cấp tin cho TCTD.

- Nguồn nhân lực tại các cơ quan trong hệ thống TTDD 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...).

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương đề cập đến thực trạng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam. Đồng thời đã nêu lên quá trình hình thành và phát triển cũng như chức năng nhiệm vụ, cơ cấu bộ máy quản lý của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam. Bên cạnh đó, chương này còn nêu lên những thành tựu cũng như là hạn chế còn tồn tại trong hoạt động thông tin tín dụng thể nhân cùng với nguyên nhân gây ra nó. Từ đó cho ta cái nhìn tổng thể về hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam giai đoạn 2015 -2019.

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.

Định hướng phát triển CIC là một Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia tiên tiến, hiện đại, có quy mô lớn, phù hợp với yêu cầu xây dựng Ngân hàng Trung ương theo hướng hiện đại; gắn quá trình phát triển của CIC với quá trình tái cơ cấu hệ thống ngân hàng Việt Nam; nâng cao vai trò và vị thế của CIC trong sự phát triển của ngành, đóng góp tích cực cho hoạt động quản lý của NHNN; hỗ trợ TCTD trong hoạt động quản lý rủi ro và đảm bảo tiếp cận tín dụng công bằng của khách hàng vay, góp phần phát triển kinh tế - xã hội.

Phát triển CIC trở thành cơ quan đăng ký TTTD công hàng đầu trong khu vực thông qua việc phát triển nghiệp vụ chuyên môn và năng lực công nghệ hiện đại để xây dựng được kho dữ liệu TTTD quốc gia thống nhất về khách hàng vay, qua đó có thể cung cấp các sản phẩm và dịch vụ với chất lượng tốt nhất theo tiêu chuẩn quốc tế đáp ứng nhu cầu của người sử dụng, đặc biệt là phục vụ cho công tác điều hành, quản lý của NHNN.

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 TTTD sử dụng rộng rãi trong xã hội.

CIC cần chú trọng hơn trong việc nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân cụ thể:

Một là, Đối với TCTD, báo cáo TTTD 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 như 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: CIC đã 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

Muốn hoạt động cung cấp TTTD thể nhân phát triển thì điều đầu tiên phải làm là nâng cao chất lượng thông tin. Để có thể làm được điều đó, CIC cần: Hoàn thiện khâu thu thập thông tin đầu vào, hoàn thiện khâu xử lý thông tin, và tăng cường tính chính xác, đầy đủ của thông tin.

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

Hiện nay, nguồn thu thập thông tin chủ yếu là từ các TCTD bắt buộc phải báo cáo TTTD về CIC theo Thông tư 03/2013/TT-NHNN của Thống đốc NHNN, việc thu thập thông qua các kênh khác còn nhiều hạn chế. CIC mới chỉ thu thập được từ các TCTD và các tổ chức khác có hoạt động ngân hàng chịu sự quản lý của NHNN, và một số đơn vị tự nguyện. Còn các tổ chức khác không thuộc sự quản lý của NHNN thì CIC vẫn chưa thu thập được thông tin như: các quỹ đầu tư, các công ty bảo hiểm,... Trong thời gian tới CIC cần tăng cường công tác phối hợp với cá tổ chức này, 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 thông qua các mức độ nặng nhẹ, hiện tại công việc này vẫn phải làm thủ công.

Nhiều TCTD chưa báo cáo thông tin theo đúng quy định, hoặc báo cáo nhưng thiếu thông tin gây chậm trễ cho việc cung cấp thông tin. 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 như: Số hộ chiếu, Chứng minh thư quân đội, Thẻ ngành công an,... 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 thay đổi từ chứng minh thư 9 số sang chứng minh thư 12 số, hoặc thẻ căn cước...

Về thông tin dư nợ tiêu dùng và tín dụng thẻ: mặc dù, trong theo Thông tư 03/2013/TT-NHNN đã yêu cầu các TCTD báo cáo các thông tin này theo rất nhiều chỉ tiêu, nhưng trên thực tế chỉ mới có ít TCTD báo cáo, hoặc có báo cáo nhưng báo cáo không đầy đủ. Trong thời gian tới, 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 do trình độ công nghệ tin học còn yếu kém, các thông tin còn chồng chéo. 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 cổ phần của nhà nước như: Vietin bank, BIDV, Vietcombank, Agribank để chia sẻ thông tin, góp phần hoàn thiện kho dữ liệu của CIC. Bởi lẽ, bản thân 4 ngân hàng này có một trữ lượng thông tin về khách hàng rất lớn. Các ngân hàng cũng có ngân hàng thông tin giống như CIC, tuy nhiên lại có phần chi tiết về từng khách hàng hơn. Do đó việc liên kết, hợp tác, chia sẻ sẽ ngày càng giúp kho dữ liệu của CIC hoàn thiện và đầy đủ hơn.

Thiết lập cơ chế thông tin phản hồi từ Cơ quan thanh tra giám sát ngân hàng đến CIC. Hiện tại, trong số những thông tin mà NHNN/Cơ quan thanh tra giám sát

ngân hàng (CQTTGSNH) thu thập từ các TCTD, có thông tin hữu ích cho CIC như dữ liệu vay nợ được phân loại theo các thời kỳ của khoản vay (ngắn, trung, dài) và dòng tiền của khoản vay (nội tệ, ngoại tệ). Việc tham khảo thông tin hai chiều giữa Cơ quan thanh tra giám sát ngân hàng và CIC cần được thiết lập, mặc dù thông tin trao đổi có thể ở mức độ tổng hợp.

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

Xử lý thông tin có vai trò đặc biệt quan trọng, nó phản ánh chất lượng hoạt động của cả hệ thống TTTD. Mục tiêu của công việc này là phải đảm bảo dữ liệu đầu vào chính xác, trung thực và đáng tin cậy, đồng thời phải được đối chiếu kiểm tra giữa các nguồn và thực hiện việc kiểm tra chéo thông tin đầu vào giữa các TCTD. Để hoạt động xử lý thông tin đáp ứng được mục tiêu trên, CIC cần:

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 tuân thủ, 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. Vì có những file dung lượng rất lớn, nếu nhìn bằng mắt thường sẽ không thể phát hiện được lỗi.

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 cic mới cho khách hàng cũ.

Xây dựng quy trình xử lý, kiểm soát dữ liệu trước khi cập nhật vào Cơ sở dữ liệu TTTD Quốc gia. Xây dựng quy trình kiểm tra, xác thực, chỉnh sửa sai sót dữ liệu trong Cơ sở dữ liệu TTTD Quốc gia và quy trình đăng ký tín dụng của khách hàng vay. Việc xử lý dữ liệu phải thực hiện tuân thủ nghiêm ngặt theo các bước, đặc

biệt đối với các cán bộ mới. Phân chia quyền đối với các tình huống xử lý phức tạp. Ngoài việc sắp xếp cán bộ phụ trách công việc cập nhật dữ liệu, cần xây dựng một tổ kiểm soát dữ liệu đầu vào. Đảm bảo thông tin được cập nhật một cách đầy đủ và nguyên vẹn. Đối với các hồ sơ khách hàng đã được cập nhật vào kho chuẩn, khi có bất kỳ sự tác động điều chỉnh phải được lưu vào một kho riêng, và có phân cấp quyền được điều chỉnh và duyệt điều chỉnh. Việc này sẽ quy trách nhiệm được đến từng cán bộ xử lý, nâng cao ý thức của cán bộ xử lý thông tin.

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 , hiện nay theo quy định, các TCTD phải gửi file báo cáo 3 ngày một lần đối với dữ liệu phát sinh, hàng tháng đối với dữ liệu không có biến động và được lưu trữ trong 5 năm. Với 123 TCTD gửi file, thì số lượng hồ sơ rất lớn cần được xử lý. Nhất là trong giai đoạn giữa tháng, thời điểm các TCTD phải đồng loạt gửi file báo cáo về CIC. Đây là thời điểm luôn luôn gây quá tải cho cả hệ thống công nghệ thông tin lẫn người lao động. Vì vậy, cần 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

Hiện nay CIC đang áp dụng công nghệ thông tin hiện đại vào quá trình xử lý, kiểm soát và cập nhật thông tin (theo dự án FSMIMS của NHNN). Mặc dù dự án đã được triển khai và đưa vào hoạt động, nhưng bước đầu vẫn còn gặp nhiều khó khăn bất cập. Việc cấp thiết lúc này là CIC phải phối hợp với đơn vị triển khai dự án, nhanh chóng hoàn thiện và đưa dự án vào hoạt động một cách trọn chu. Điều này có ý nghĩa phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin của mình 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 như: sản phẩm cho NHNN, sản phẩm cho các TCTD, sản phẩm cho các cơ quan quản lý nhà nước khác, các tổ chức tự nguyện và sản phẩm, dịch vụ trực tiếp tới người vay.

CIC 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. Thiết lập một hệ thống liên kết hiệu quả sẽ đóng góp nhiều trong việc giảm nhẹ gánh nặng cho các TCTD và CIC và để giảm bớt sự chồng chéo trong báo cáo giữa các bên. Mạng lưới công nghệ thông tin sẽ không chỉ cho phép tất cả các TCTD gửi báo cáo tới Ngân hàng Nhà nước và tới CIC qua mạng, mà còn cho phép các TCTD sử dụng thông tin được lưu trữ trong các kho dữ liệu của CIC để điều tra và phân tích. Theo đó, để bảo đảm độ tin cậy của mạng lưới thông tin này, CIC cần thiết lập các quy tắc rõ ràng theo nguyên tắc trao đổi lẫn nhau trong việc sử dụng dữ liệu và cơ chế bảo mật sử dụng hệ thống bảo mật tiên tiến. Cùng với NHNN và Bảo hiểm tiền gửi Việt Nam, CIC có một cơ sở dữ liệu lớn nhất về dữ liệu khách vay tại Việt Nam.

Về vấn đề bảo mật công nghệ thông tin, CIC 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 tổ chức. Bên cạnh đó, hiện nay đối với những bản báo cáo thông tin cung cấp ra cho TCTD và khách hàng cá nhân, CIC đã thiết lập các mã vạch bảo mật trên bản báo cáo. Vừa giúp người khai thác nhận diện bản báo cáo của CIC, vừa phòng tránh được các bản báo cáo thông tin giả mạo.

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

Hiện tại CIC đã thu thập nhiều loại thông tin nhưng chưa xây dựng sản phẩm đầu ra như thông tin về bảo lãnh, thông tin về tín dụng tiêu dùng. Vì vậy, trong thời gian tới 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, qua đó giảm tải tác động của yếu tố con người vào quá trình tạo lập, cung cấp và tiếp nhận thông tin. Thông qua kênh cung cấp thông tin này, các TCTD có thể truy vấn thông tin tức thời, thông tin tiếp nhận được chuyển thẳng tới hệ thống đánh giá tín dụng của đơn vị sử dụng.

Đối với các bản báo cáo cung cấp thông tin cần đáp ứng yêu cầu hỏi tin về thời gian thì việc trả lời tự động luôn đáp ứng được yêu cầu đó. Việc 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 là điều vô cùng cần thiết. Để làm được việc này thì công việc xử lý thông tin đầu vào là đặc biệt quan trọng, đảm bảo thông tin phải chính xác, cập nhật về thời gian, hồ sơ pháp lý phải đầy đủ và được cập nhật mới thường xuyên...

Trước nhu cầu phát triển cao của thông tin cũng như các dịch vụ liên quan đến hoạt động TTDD, song song với phát huy tốt các sản phẩm hiện có, CIC 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

Ngoài việc hỗ trợ hệ thống công nghệ thông tin, yếu tố không kém quan trọng quyết định chất lượng của hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân đó chính là các cán bộ làm việc tại CIC.

Điều đầu tiên CIC cần làm là 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. Trong tương lai, CIC cần tăng cường hơn nữa khâu trả lời thông tin tự động. Để làm tốt việc này, kho dữ liệu của CIC phải đảm bảo các chuẩn về tính đúng đắn của thông tin, thời gian cập nhật thông tin tốt,... Do đó, có thể luân chuyển cán bộ trả lời tin sang bộ phận xử lý thông tin đầu vào. Việc luân chuyển cán bộ có hệ thống có thể giúp cho CIC lấp đầy các bộ phận đang thiếu nhân sự (Phòng thu thập và xử lý dữ liệu, Phòng kiểm soát và cơ sở dữ liệu, Phòng hỗ trợ khách hàng), đồng thời cung cấp cơ hội tốt cho các nhân viên CIC để tích lũy kiến thức và hiểu sâu hơn về tình hình thực tế của các bên liên quan của CIC.

Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của bí mật thông tin được coi là một trong những yêu cầu cốt lõi đối với các nhân viên của CIC, nhận biết được tầm quan trọng của uy tín trong trả nợ và rủi ro danh tiếng có thể xảy ra. 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 nhằm nâng cao hơn nữa động lực của các nhân viên và tăng cường năng lực của CIC trong tương lai sắp tới. Xây dựng mức khoán năng suất công việc cho phù hợp giữa các phòng, tránh sự chênh lệch tiền lương quá lớn giữa các bộ phận, gây tinh thần mất đoàn kết, không hăng say phấn đấu cống hiến cho sự phát triển chung của CIC.

Bên cạnh đó cần có các chương trình hội thảo đào tạo nghiệp vụ cho các cán bộ của TCTD. Một phần giúp các cán bộ tín dụng có cái nhìn tổng quát và hiểu sâu sắc hơn về các chỉ tiêu trong báo cáo cung cấp thông tin của CIC, một phần sẽ giúp các cán bộ của TCTD vững chắc nghiệp vụ thông tin để việc gửi báo cáo theo định kỳ cho CIC tốt hơn.

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 TTTD. Đồng thời đối với các sản phẩm mới như báo cáo thông tin cho khách hàng vay cần được quảng cáo rộng rãi hơn trên các phương tiện truyền thông như: báo chí, báo mạng, hội thảo nghiên cứu về TTTD thể nhân, mạng xã hội...

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.

Bên cạnh đó, CIC đã chuyển sang cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính. Trong thời gian tới, khi Chính phủ cho phép thành lập Công ty TTTD tư nhân với những thế mạnh riêng có, thì CIC ngay trong giai đoạn này càng cần phải đẩy mạnh hơn nữa hoạt động marketing, quảng bá sản phẩm đến các cá nhân có nhu cầu. Đối với hoạt động marketing cần xây dựng được những nội dung, kế hoạch cụ thể trong từng thời kỳ. Ngoài ra, 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 TTTD, qua bản tin TTTD, 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

Trong kinh tế thị trường, bất cứ một hoạt động nào cũng chỉ có thể tồn tại và phát triển khi có một hành lang pháp lý hữu hiệu. Vì vậy để nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp TTTD thể nhân của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam - NHNN Việt Nam thì vấn đề quan trọng là phải tạo môi trường pháp lý thuận lợi. Đây là vừa yêu cầu vừa là điều kiện cần phải có.

Việc tạo ra một khuôn khổ pháp lý chính là yêu cầu căn bản của việc xây dựng một môi trường chia sẻ thông tin công bằng và hiệu quả. Có 4 nội dung cơ bản mà

khuôn khổ pháp lý cần phải đề cập đó là: ai là người có thể chia sẻ thông tin; nội dung các thông tin có thể được chia sẻ; các quy định về tiếp cận và công bố thông tin; các quyền của người vay được cập nhật và phản đối các dữ liệu được lưu giữ về họ.

Thông thường chính phủ các nước giao việc xây dựng khuôn khổ pháp lý này cho NHTW, với 5 nhiệm vụ chủ yếu sau: (1) xây dựng quy định cho phép thành lập các trung tâm TTTD bao gồm cả công và tư nhân; (2) xây dựng bộ quy tắc khung để quản lý hoạt động TTTD; (3) cấp phép hoạt động chuyên ngành cho các công ty TTTD; (4) giám sát hoạt động ngành TTTD; (5) tuyên truyền khuyến khích việc sử dụng TTTD tới các TCTD và các cơ quan của chính phủ.

Nhằm đẩy mạnh phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động TTTD trong thời gian tới và hợp pháp hoá những điểm đã và đang thực hiện, kiến nghị đối 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; làm cơ sở cho hoạt động thông tin được minh bạch, thuận lợi; đảm bảo việc truy cập các nguồn thông tin ngoài ngành ngân hàng từ các tổ chức do Chính Phủ quản lý.

(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 để các TCTD được quyền báo cáo thông tin của khách hàng và tăng cường trách nhiệm lập báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời về hoạt động tín dụng.

(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; Bộ tư pháp tăng cường hoạt động của Đăng ký Cục Giao dịch đảm bảo để CIC có nguồn thông tin thể chấp; Bộ Công An cần có các quy định về quản lý số chứng minh thư để làm mã số duy nhất quản lý cá nhân vay vốn;

3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam là cơ quan quản lý trực tiếp Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam và là cơ quan tham mưu các chính sách liên quan

đến tiền tệ, tín dụng, hoạt động ngân hàng, soạn thảo các dự thảo luật về kinh doanh ngân hàng và các tổ chức tín dụng, xem xét việc thành lập các ngân hàng và tổ chức tín dụng, quản lý các ngân hàng thương mại nhà nước cho Chính phủ. Do vậy, Ban Lãnh đạo NHNN cần thường xuyên quan tâm chỉ đạo các đơn vị thuộc NHNN, các TCTD nghiêm túc thực hiện các quy định đã được Thống đốc ban hành, phối hợp chặt chẽ với CIC đẩy mạnh hoạt động TTTD, đặc biệt là đưa ra các biện pháp mạnh để nâng cao chất lượng cung cấp thông tin tín dụng thể nhân. Cụ thể là:

(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 TTTD của CIC nói riêng và tăng cường năng lực, phát huy tốt nhất hiệu quả của Hệ thống thông tin tín dụng.

(ii) Có các chính sách hỗ trợ cho CIC trong việc tuyên truyền, quảng bá sản phẩm khách hàng vay thông qua chi nhánh NHNN các tỉnh, thành phố trên khắp cả nước Việt Nam. Tạo mạng lưới giao dịch thuận lợi cho các cá nhân muốn khai thác báo cáo thông tin tín dụng của bản thân.

(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 để cho hoạt động của CIC nói riêng và hệ thống TTTD Việt Nam có bước nhảy vọt, tiến kịp các nước khu vực và thu hẹp khoảng cách các nước tiên tiến.

(iv) Chỉ đạo các Đơn vị thuộc NHTW liên quan cung cấp cho CIC những thông tin liên quan đến hoạt động TTTD 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 TTTD, đồng thời có khen thưởng kịp thời những gương tốt và khuyến khích tổ chức, cá nhân làm tốt.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương này đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể nhân của Trung Tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam trong thời gian tới. Chương này nêu rõ được định hướng nâng cao chất lượng cung cấp các loại báo cáo thông tin tín dụng thể nhân. Đưa ra các tăng cường chất lượng đầu vào và đầu ra của thông tin tín dụng thể nhân. Phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, phát triển sản phẩm dịch vụ, nâng cao trình độ nguồn nhân lực. Đồng thời qua đó cũng đưa ra các kiến nghị đối với Chính Phủ và các cơ quan quản lý Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam để nâng cao chất lượng thông tin tín dụng thể nhân.

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 thể 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 thể 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 thể nhân của CIC.

Thứ ba, các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cung cấp thông tin tín dụng thể 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 thể 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.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt :

[1]. Đề tài nghiên cứu của tác giả Nguyễn Hữu Dương, 2005. *Giải pháp phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động thông tin tín dụng ngân hàng nhà nước Việt nam đến năm 2010*, đề tài nghiên cứu khoa học cấp Viện chiến lược ngân hàng, mã số VNH.03.01.

[2] La Kim Phụng, 2009. Nghiên cứu về hệ thống chấm điểm tín dụng thể nhân tại trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam. Đề tài nghiên cứu khoa học.

[3] Frederic S.Mishkin (1995), Tiền tệ, Ngân hàng và thị trường tài chính, NXB Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.

[4] Micheal K.Ong, nhà xuất bản RiskBook, 2003. Nghiên cứu về xếp loại tín dụng (phương pháp, các chỉ tiêu và khả năng rủi ro tín dụng).

[5] Đàm Ngọc Tuấn, 2012. Phát triển các sản phẩm thông tin tín dụng tại Trung tâm Thông tin tín dụng – NHNN Việt Nam, luận văn thạc sỹ trường Đại học Quốc gia.

[6] Lê Thị Thanh Tân, 2017. Xếp hạng tín dụng khách hàng thể nhân tại trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam. Đề tài nghiên cứu khoa học

[7] Nguyễn Thị Hải Yến, 2018. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thông tin tín dụng tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam, luận văn thạc sỹ trường Đại học Quốc gia.

[8] Ngân hàng nhà nước Việt nam (2007), Quyết định 51/2007/QĐ-NHNN, ngày 31/12/2007 của Thống đốc NHNN về việc ban hành Quy chế hoạt động Thông tin tín dụng, Hà Nội;

[9] Ngân hàng nhà nước Việt nam (2008), Quyết định 3289/2007/QĐ-NHNN, ngày 31/12/2008 của Thống đốc NHNN quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Thông tin tín dụng, Hà Nội;

[10] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam(2013), Thông tư 03/2012/TT-NHNN ngày 28/01/2013 quy định về hoạt động thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

[11] Ngân hàng Nhà nước Việt nam, 2003. Chỉ thị số 08/2003/CT-NHNN ngày 24/12/2003 V/v nâng cao chất lượng tín dụng của các tổ chức tín dụng, Hà Nội.

[12] Thông tư 27/2017/TT-NHNN ngày 31/12/2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 03/2013/TTTD -NHNN ngày 28/1/2013 của Thống đốc NHNN Việt Nam quy định về hoạt động Thông tin tín dụng của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

[13] Quyết định số 89/QĐ-TTDD ngày 10/4/2017 do TGD ban hành Quy trình tạo lập và cung cấp báo cáo tín dụng thể nhân.

[14]Quyết định số 116/QĐ-TTDD ngày 11/5/2017 ban hành Quy trình thu thập và xử lý dữ liệu.

Tài liệu tiếng anh:

1. Craig McIntosh and Bruce Wydick, 2004. *Credit information system in Less – Developed countries: Recent history and a test*. World Bank.
2. Michael K. Ong, 2003. *Credit ratings*. Published by Risk Book, United State.
3. Tullio Jappelli and Marco Panago, 2000. *Information sharing in credit markers: A survey*.
4. Tullio Jappelli and Marco Panago, 2005. *Role and Effects of credit information sharing*.
5. World Bank, 2018. *Credit bureau Development in South Asia*.

Website

6. cic.org.vn
7. sbv.gov.vn
8. <http://www.worldbank.org/>

PHỤ LỤC

Mẫu phiếu khảo sát

PHIẾU KHẢO SÁT VỀ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN CỦA HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP TTĐD VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP TTĐD THỂ NHÂN

Xin chào các anh/chị! Nhằm phục vụ cho việc nghiên cứu về nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động cung cấp TTĐD thể nhân tại trung tâm thông tin tín dụng quốc gia hiện nay và từ đó đưa ra những giải pháp để phát triển hoạt động cung cấp TTĐD thể nhân, tôi rất mong sự hợp tác trả lời Phiếu khảo sát này của anh/chị.

Tôi xin cam kết thông tin của anh/chị chỉ được sử dụng nhằm mục đích nghiên cứu, không nhằm mục đích thương mại. Các thông tin này sẽ được giữ bí mật và chỉ được cung cấp cho thầy cô để kiểm chứng khi có nhu cầu. (Xin lưu ý rằng không có câu hỏi nào là đúng hay sai, tất cả các ý kiến trả lời đều có giá trị và hữu ích cho việc nghiên cứu của tôi).

Câu 1: Theo anh /chị, trong một ngân hàng hoặc một tổ chức tín dụng, yếu tố quan trọng nhất quyết định độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân?

Sắp xếp thứ tự từ quan trọng nhất đến ít quan trọng nhất (Thành phần quan trọng nhất xếp thứ 1: Số 1)	Thứ tự
Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, rèn luyện đạo đức, phẩm chất cho cán bộ	
Thông tin tín dụng	
Giảm nợ quá hạn	
Kiểm tra, kiểm soát nội bộ	
Phòng ngừa và phân tán rủi ro	

Câu 2: Anh / chị cho biết các nhân tố ảnh hưởng đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam từ phía TCTD là gì?

Mức độ đồng ý của anh/chị với các ý kiến sau?	Hoàn toàn đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
1. Chưa thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo thông tin tín dụng cho CIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Khai thác và sử dụng thông tin tín dụng từ CIC chưa đúng với quy định	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nguồn nhân lực còn hạn chế trong việc báo cáo và sử dụng thông tin tín dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Hệ thống mạng máy tính còn yếu kém	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Câu 3: Theo Anh/ Chị những nhân tố khách quan ảnh hưởng đến hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam?

Mức độ đồng ý của anh/chị với các ý kiến sau?	Hoàn toàn đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
1. Thị trường thông tin tín dụng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hệ thống pháp luật	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Câu 4: Hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tại CIC còn nhiều mặt hạn chế, theo anh/ chị đó là những hạn chế gì?

Mức độ đồng ý của anh/chị với các ý kiến sau?	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
1. Chất lượng thông tin đầu vào chưa cao, dẫn đến sai sót trong sản phẩm đầu ra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hồ sơ pháp lý chưa thu thập đầy đủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nguồn thông tin đầu vào thông qua việc mua thông tin ngoài ngành chưa đủ thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sự tham gia của các tổ chức phi tài chính còn hạn chế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Câu 5: Theo anh / chị nguyên nhân dẫn đến độ tin cậy của thông tin tín dụng thể nhân còn chưa cao của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam là gì?

Mức độ đồng ý của anh/chị với các ý kiến sau?	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
1. Hoạt động thu thập và xử lý thông tin chưa có quy trình chuẩn mực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sự phối kết hợp giữa CIC với các vụ, cục NHTW còn hạn chế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Các sản phẩm – dịch vụ chưa được chú trọng để phát triển	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Khả năng chuyên môn hóa và kinh nghiệm cán bộ chưa cao	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Công nghệ thông tin chưa phát triển	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Câu 6: Dưới góc độ Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam, anh/chị hãy cho biết ý kiến về giải pháp phát triển hoạt động thông tin tín dụng thể nhân dưới đây:

Mức độ đồng ý của anh/chị với các ý kiến sau?	toàn không	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
1. Tăng cường chất lượng kho dữ liệu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Phát triển sản phẩm và dịch vụ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Nâng cao trình độ nguồn nhân lực	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tăng cường công tác marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tăng cường công tác, hội nhập thông tin quốc tế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ý kiến khác:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Câu 7: Theo Anh/ chị cần có các kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước nhằm phát triển hoạt động thông tin tín dụng thể nhân tại Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam như thế nào?

Mức độ đồng ý của anh/chị với các ý kiến sau?	Hoàn toàn đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
1. Xây dựng khuôn khổ pháp lý thuận lợi cho hoạt động của CIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Chính sửa quy chế phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực ngân hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Tăng cường trang thiết bị tin học, phần mềm hệ thống hiện đại, bảo mật,...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ý kiến khác:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Thông tin cá nhân:

Họ tên:.....

Tên ngân hàng:

Độ tuổi: ☐ 25 tuổi ☐ 26 - 30 tuổi ☐ 31 - 35 tuổi

Thâm niên công tác: ☐ Dưới 3 năm ☐ 3 - 5 năm ☐ Trên 5 năm

Cám ơn anh/ chị đã tham gia cuộc khảo sát!