

# **BÀI GIẢNG**

## **GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG CHÍNH SÁCH XÃ HỘI**

### **I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG**

#### **1. Khái niệm và đặc trưng của tín dụng chính sách xã hội**

Tại Điều 1, Nghị định số 78/2002/NĐ-CP ngày 04/10/2002 của Chính phủ đã khẳng định: Tín dụng đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác là việc sử dụng các nguồn lực tài chính do Nhà nước huy động để cho người nghèo và các đối tượng chính sách khác vay ưu đãi phục vụ sản xuất, kinh doanh, tạo việc làm, cải thiện đời sống; góp phần thực hiện Chương trình mục tiêu quốc gia xoá đói giảm nghèo, ổn định xã hội.

*Như vậy, tín dụng chính sách xã hội là hoạt động cấp tín dụng ưu đãi của Nhà nước cho người nghèo và các đối tượng chính sách khác để phục vụ sản xuất, kinh doanh, tạo việc làm, cải thiện đời sống, góp phần thực hiện thành công các chương trình mục tiêu quốc gia về giảm nghèo bền vững, xây dựng nông thôn mới, phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi và đảm bảo an sinh xã hội.*

Từ khái niệm trên có thể thấy tín dụng chính sách xã hội có những đặc trưng cơ bản sau:

*Một là*, đây là kênh tín dụng không vì mục tiêu lợi nhuận mà là nhằm chuyển tải vốn ưu đãi đến người nghèo và các đối tượng chính sách khác để phục vụ sản xuất kinh doanh, tạo việc làm, cải thiện đời sống, góp phần thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững, xây dựng nông thôn mới, phát triển kinh tế - xã hội vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, ổn định kinh tế - chính trị và bảo đảm an sinh xã hội.

*Hai là*, đối tượng thụ hưởng tín dụng chính sách xã hội là người nghèo và các đối tượng chính sách khác theo Nghị quyết, Nghị định của Chính phủ và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ hoặc đối tượng theo chỉ định của chủ đầu tư có vốn ủy thác.

*Ba là*, nguồn vốn để cho vay đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác là nguồn vốn của Nhà nước, tức là nguồn vốn từ ngân sách và có nguồn gốc từ ngân sách Nhà nước (bao gồm nguồn vốn Trung ương và địa phương); ngoài ra còn nguồn vốn của các chủ đầu tư hợp pháp khác.

*Bốn là*, người nghèo và các đối tượng chính sách khác khi vay vốn được ưu đãi về lãi suất, điều kiện, thời hạn, thủ tục cho vay cũng như cách thức phục vụ và cách tiếp cận với nguồn vốn tín dụng chính sách xã hội.

## **2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng chính sách xã hội**

Hoạt động tín dụng chính sách xã hội là hoạt động mang tính xã hội hóa cao. Vì vậy, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của NHCSXH không chỉ đảm bảo chất lượng hoạt động đối với NHCSXH, mà còn đem lại lợi ích thiết thực cho khách hàng góp phần thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia, tạo việc làm, đảm bảo an sinh xã hội và sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, cụ thể:

### ***a) Đối với khách hàng***

Nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng của NHCSXH sẽ giúp người nghèo và các đối tượng chính sách khác tiếp cận được các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, từ đó tiếp cận nguồn vốn tín dụng chính sách ưu đãi của Nhà nước đảm bảo đúng đối tượng thụ hưởng, kịp thời, nhanh chóng, thủ tục đơn giản, công khai, minh bạch.

### ***b) Đối với NHCSXH***

- Nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng sẽ giúp NHCSXH quản lý, thu hồi và phát triển nguồn vốn do Chính phủ và các chủ đầu tư giao cho NHCSXH quản lý. Từ đó, giúp cho hoạt động của NHCSXH được ổn định và phát triển bền vững.

- Nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng đồng nghĩa với việc nâng vị thế, uy tín hoạt động của NHCSXH. Giúp NHCSXH trở thành một định chế tài chính công thực hiện các chương trình tín dụng chính sách của Chính phủ ổn định, phát triển bền vững, là công cụ hữu hiệu của Đảng và Nhà nước trong thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia, tạo việc làm, đảm bảo an sinh xã hội và phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

### ***c) Đối với cấp ủy, chính quyền địa phương, tổ chức chính trị - xã hội (CT-XH) các cấp***

- Thông qua việc nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng chính sách tại NHCSXH, để tín dụng chính sách xã hội thực sự trở thành công cụ hữu hiệu giúp cấp ủy chính quyền địa phương thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội, thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia, tạo việc làm và đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn.

- Góp phần tích cực chống tệ nạn cho vay nặng lãi trong xã hội, cải thiện thị trường tài chính khu vực nông thôn, nhất là vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn, vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

- Giúp các tổ chức chính trị - xã hội (CT-XH) có điều kiện để tiếp tục thu hút hội viên, đoàn viên, phát triển kinh tế, tạo việc làm, tăng thu nhập và nâng cao chất

lượng phong trào hoạt động, củng cố hệ thống chính trị cơ sở.

**d) Đối với sự phát triển của đất nước**

- Góp phần đạt được kết quả và mục tiêu của quốc gia đó là thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, ổn định chính trị, trật tự xã hội, an ninh quốc phòng.

- Nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân, thực hiện mục tiêu giảm nghèo bền vững, xây dựng nông thôn mới, đảm bảo an sinh xã hội, hướng tới một xã hội công bằng, dân chủ, văn minh.

- Góp phần củng cố khối đoàn kết toàn dân, tăng lòng tin của nhân dân với Đảng và Nhà nước, nhất là tại các vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo. Đảng và Nhà nước gần dân thông qua việc xây dựng được mối liên kết tốt giữa Nhà nước với các tổ chức CT-XH và nhân dân, nhất là người nghèo, đồng bào dân tộc thiểu số.

**3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng của NHCSXH**

**a) Cho vay đúng đối tượng:** Đối tượng được thụ hưởng tín dụng chính sách xã hội là những khách hàng do Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, chủ đầu tư chỉ định theo từng chương trình tín dụng, được quy định trong Nghị quyết, Nghị định, Quyết định hoặc trong thỏa thuận với các chủ đầu tư. Khi cho vay, NHCSXH căn cứ vào danh sách đối tượng thụ hưởng cụ thể của từng chương trình tín dụng hoặc dự án do các cơ quan chức năng có thẩm quyền xác nhận theo quy định. Bởi vậy, việc cho vay đúng đối tượng thụ hưởng được xem là một trong các chỉ tiêu đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng của NHCSXH.

**b) Hệ số sử dụng vốn:** Đây là hệ số phản ánh kết quả sử dụng vốn của NHCSXH, chỉ số này được tính như sau:

$$\text{Hệ số sử dụng vốn} = \frac{\text{Tổng dư nợ bình quân trong kỳ}}{\text{Tổng nguồn vốn bình quân trong kỳ}}$$

Hệ số sử dụng vốn càng lớn (nhỏ hơn 1) thì hiệu quả sử dụng vốn của NHCSXH càng cao.

**c) Vòng quay vốn tín dụng**

Chỉ tiêu này được xác định bằng doanh số thu nợ trên dư nợ bình quân của NHCSXH trong thời gian nhất định, thường là một năm.

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ trong kỳ}}{\text{Dư nợ bình quân trong kỳ}}$$

Vòng quay vốn tín dụng thể hiện tốc độ luân chuyển của nguồn vốn tín dụng. Đây là chỉ tiêu để đánh giá chất lượng tín dụng trong việc đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng. Chỉ tiêu này càng lớn chứng tỏ nguồn vốn của ngân hàng đã luân chuyển nhanh, thu hồi vốn tốt. Với một số vốn nhất định, vòng

quay vốn tín dụng càng nhanh thì càng nhiều khách hàng được vay vốn, thụ hưởng chính sách tín dụng ưu đãi của Nhà nước.

$$\text{Tỷ lệ thu nợ gốc đến hạn trong kỳ (\%)} = \frac{\text{Tổng doanh số thu nợ gốc + doanh số cho vay lưu vụ (nếu có của các món vay đến hạn kỳ cuối trong kỳ báo cáo)}}{\text{Tổng doanh số giải ngân các món vay đến hạn kỳ cuối trong kỳ báo cáo}} \times 100$$

#### ***d) Tỷ lệ thu nợ gốc đến hạn***

- Món vay đến hạn kỳ cuối (hạn trả nợ cuối cùng) trong kỳ báo cáo: Là những món vay đến hạn trả nợ kỳ cuối theo hợp đồng tín dụng ban đầu. Trường hợp, các món vay này đã được áp dụng các biện pháp xử lý nợ bị rủi ro do nguyên nhân khách quan theo cơ chế xử lý rủi ro của NHCSXH, khi tính tỷ lệ thu nợ gốc đến hạn kỳ cuối sẽ được điều chỉnh:

+ Trường hợp món vay áp dụng biện pháp gia hạn nợ, khoan nợ được tính tỷ lệ thu nợ gốc đến hạn kỳ cuối tại tháng đến hạn theo thời gian xử lý nợ bị rủi ro.

+ Trường hợp món vay áp dụng biện pháp xóa nợ thì được loại trừ khi đánh giá chỉ tiêu tỷ lệ thu nợ gốc đến hạn kỳ cuối.

- Tỷ lệ thu nợ gốc đến hạn đánh giá ý thức của khách hàng trong việc chấp hành kế hoạch trả nợ với Ngân hàng. Đồng thời, đánh giá được chất lượng tín dụng tại mỗi đơn vị. Tỷ lệ này càng cao phản ánh chất lượng tín dụng, hiệu quả sử dụng vốn và ý thức chấp hành trả nợ của khách hàng tại đơn vị càng tốt.

#### ***đ) Tỷ lệ thu lãi***

$$\text{Tỷ lệ thu lãi (\%)} = \frac{\text{Số lãi thực thu trong kỳ}}{\text{Số lãi phải thu trong kỳ}} \times 100$$

Tỷ lệ thu lãi cao cho thấy chất lượng hoạt động tín dụng tốt, người vay sử dụng vốn vay hiệu quả, chấp hành đúng nội dung đã cam kết với ngân hàng và ngược lại.

#### ***e) Tỷ lệ nợ quá hạn***

Nợ quá hạn là các khoản nợ bên vay đã không thực hiện đúng các thỏa thuận theo Hợp đồng tín dụng hoặc Sổ vay vốn đã ký kết về thời hạn sử dụng vốn, mục đích sử dụng vốn. Chỉ tiêu này đo lường và đánh giá về chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng, tỷ lệ này càng thấp thì chất lượng tín dụng càng cao và ngược lại.

Tùy theo tiêu thức phân loại mà nợ quá hạn được gọi với những tên khác nhau. Để có thể đánh giá tổng thể, người ta thường sử dụng chỉ tiêu sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn (\%)} = \frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Nợ quá hạn}} \times 100$$

---

Tổng dư nợ

***g) Nợ bị chiếm dụng, tham ô***

- Nợ bị chiếm dụng là loại nợ bị chiếm và sử dụng một cách trái phép (Ban quản lý Tổ TK&VV thu lãi, thu tiền gửi của tổ viên không nộp cho NHCSXH theo Hợp đồng ủy nhiệm đã ký kết).

- Nợ bị tham ô là loại nợ do nhóm người hoặc cá nhân lợi dụng nhiệm vụ, quyền hạn được giao để chiếm đoạt sử dụng vốn vay của khách hàng (Ban quản lý Tổ TK&VV, cán bộ tổ chức CT-XH nhận ủy thác, chính quyền địa phương, cán bộ NHCSXH vay ké, chiếm đoạt tiền gốc của người vay).

Nợ bị chiếm dụng, tham ô là một chỉ số để đo lường chất lượng tín dụng của NHCSXH và đánh giá chất lượng công tác cho vay, kiểm tra, giám sát của mỗi đơn vị.

***h) Chất lượng hoạt động giao dịch tại xã***

Hoạt động giao dịch xã, là hoạt động gần dân nhất, đã trở thành hoạt động nghiệp vụ cơ bản của NHCSXH, giải quyết trên 95% khối lượng giao dịch liên quan đến khách hàng ngay tại điểm giao dịch xã. Do đó, hoạt động này ảnh hưởng lớn tới hiệu quả và chất lượng hoạt động tín dụng của NHCSXH.

Đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động giao dịch xã thông qua 5 chỉ tiêu định lượng được hệ thống chấm điểm tự động hàng tháng: (1) Số phiên giao dịch xã/điểm giao dịch xã; (2) Tỷ lệ Tổ TK&VV tham gia giao dịch xã; (3) Tỷ lệ giải ngân, thu nợ gốc, thu lãi tại điểm giao dịch xã; (4) Hoạt động tiền gửi thông qua Tổ TK&VV; (5) Kiểm tra, đánh giá phiên giao dịch.

***i) Chất lượng hoạt động của Tổ TK&VV***

Tổ TK&VV được ví như cánh tay nối dài của NHCSXH. Nhiều nội dung công việc trong quy trình cho vay của NHCSXH được ủy thác cho các tổ chức CT-XH và ủy nhiệm cho các Tổ TK&VV thực hiện. Vì vậy, chất lượng hoạt động ủy thác và hoạt động của Tổ TK&VV ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng tín dụng của NHCSXH.

Đánh giá chất lượng hoạt động của Tổ TK&VV được thực hiện với 5 chỉ tiêu định lượng do hệ thống tự động chấm điểm hàng tháng: (1) Tham gia giao dịch tại xã; (2) Tỷ lệ thu nợ gốc đến hạn; (3) Tỷ lệ thu lãi; (4) Hoạt động tiền gửi thông qua Tổ TK&VV; (5) Tỷ lệ nợ quá hạn.

***g)*** Hiện nay, để phục vụ cho việc đánh giá tự động về chất lượng hoạt động tín dụng tại các cấp xã, huyện, tỉnh và Tổ TK&VV, Tổng Giám đốc đã ban hành 05 tiêu chí đánh giá gồm: tỷ lệ thu lãi, tỷ lệ thu hồi nợ đến hạn, chất lượng hoạt động giao dịch xã, chất lượng hoạt động Tổ TK&VV và tỷ lệ nợ quá hạn (tại các văn bản 3986, 3987, 3988, 3989/NHCS-TDNN ngày 12/9/2018).

**Tóm lại**, đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng của NHCSXH không chỉ dựa trên một tiêu chí mà phải dựa vào tất cả các tiêu chí để việc đánh giá được toàn diện, chính xác. Đồng thời phải so sánh giữa các thời kỳ báo cáo, kết hợp với việc phân tích số liệu và kiểm tra, đánh giá thực tế từ đó đưa ra các nhận xét chính xác về chất lượng hoạt động tín dụng của từng đơn vị.

#### **4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động tín dụng của NHCSXH**

- a) Nhóm nhân tố từ NHCSXH
- b) Nhóm nhân tố từ Tổ TK&VV
- c) Nhóm nhân tố từ tổ chức CT-XH nhận ủy thác
- d) Nhóm nhân tố từ cấp ủy, chính quyền địa phương (đặc biệt là cấp xã)
- đ) Nhóm nhân tố từ Ban đại diện Hội đồng quản trị (HDQT)
- e) Nhóm nhân tố từ khách hàng

## **II. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG CHÍNH SÁCH TẠI NHCSXH**

### **1. Những kết quả đạt được**

Trải qua quá trình xây dựng và phát triển, đồng hành cùng người nghèo và các đối tượng chính sách khác, được sự lãnh đạo của Đảng và Nhà nước, sự hỗ trợ của cấp ủy, chính quyền địa phương, sự phối hợp chặt chẽ của các tổ chức CT-XH, NHCSXH đã: Tập trung huy động được các nguồn lực tài chính, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu vay vốn của người nghèo và các đối tượng chính sách khác; Thực hiện các chương trình tín dụng chính sách đạt hiệu quả về kinh tế - xã hội; Thiết lập được mô hình tổ chức, phương thức quản lý vốn tín dụng chính sách xã hội và cách thức tác nghiệp đặc thù, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tiễn nước ta.

Cùng với việc tăng trưởng tín dụng, chất lượng hoạt động tín dụng không ngừng được nâng cao, góp phần bảo toàn nguồn vốn tín dụng. Sau giai đoạn tập trung tăng trưởng tín dụng (2003-2011), chất lượng hoạt động tín dụng đã bộc lộ những điểm chưa phù hợp với tình hình tín dụng chính sách giai đoạn mới, do vậy phải tập trung thực hiện công tác củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng và đến nay, về cơ bản đã hoàn thành trong toàn hệ thống, chất lượng tín dụng chính sách xã hội không ngừng được nâng cao. Đến 31/12/2022, tổng dư nợ đạt hơn 283 nghìn tỷ; tỷ lệ nợ quá hạn, nợ khoanh và các chỉ tiêu đánh giá về chất lượng hoạt động tín dụng vẫn được duy trì, ổn định, tỷ lệ thu hồi nợ gốc đến hạn bình quân 96,23%; chất lượng hoạt động của Tổ TK&VV bình quân toàn quốc đạt 96,44/100 điểm; chất lượng hoạt động giao dịch xã bình quân toàn quốc đạt 94,8/100 điểm.

## **2. Một số khó khăn, tồn tại.**

Bên cạnh những kết quả đạt được nêu trên, chất lượng hoạt động tín dụng tại một số địa phương chưa thực sự ổn định, bền vững, còn phát sinh tồn tại chưa được giải quyết dứt điểm như:

- Nguồn lực để thực hiện các chương trình tín dụng chính sách còn hạn chế so với nhu cầu thực tế của người nghèo và các đối tượng chính sách. Cơ cấu nguồn vốn chưa thực sự phù hợp với yêu cầu thực hiện các chương trình tín dụng chính sách có thời hạn cho vay dài.

- Chất lượng tín dụng chính sách chưa đồng đều, tại một số địa phương tỷ lệ nợ quá hạn và nợ khoanh còn cao so với mặt bằng chung của khu vực, của toàn quốc. Một số chương trình tín dụng có tỷ lệ nợ quá hạn cao so với bình quân chung (cho vay xuất khẩu lao động, cho vay hộ đồng bào dân tộc thiểu số đặc biệt khó khăn theo Quyết định số 32, 74, nhà ở hộ nghèo theo Quyết định 33,...); Chương trình cho vay đối với người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch Covid-19 theo Quyết định số 23/2021/QĐ-TTg và Quyết định số 33/2021/QĐ-TTg, đến hạn thu hồi vốn đã phát sinh các khoản vay quá hạn, tổng số tiền là 40 tỷ đồng làm ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng;

- Công tác phối hợp giữa các hoạt động khuyến nông, khuyến lâm, khuyến ngư, hỗ trợ kỹ thuật, chuyên giao công nghệ, tiêu thụ sản phẩm của các tổ chức Nhà nước, các đơn vị sự nghiệp, các doanh nghiệp và các tổ chức CT-XH với hoạt động tín dụng chính sách chưa được gắn kết, dẫn đến một bộ phận người nghèo sử dụng vốn vay chưa hiệu quả, chưa thoát nghèo bền vững.

- Ứng dụng công nghệ trong thực hiện hoạt động nghiệp vụ còn hạn chế. Hạ tầng công nghệ thông tin hiện tại chưa đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ giao dịch trực tuyến cho khách hàng.

## **3. Nguyên nhân của tồn tại**

- Nguồn lực của Nhà nước có hạn, trong khi phải thực hiện đồng thời nhiều mục tiêu nhằm phát triển kinh tế-xã hội, nên việc bố trí nguồn vốn thực hiện tín dụng chính sách xã hội đôi khi còn bị động và chưa kịp thời.

- Một số địa phương chưa tập trung nguồn lực thỏa đáng cho tín dụng chính sách xã hội. Chưa quan tâm đúng mức đến công tác củng cố, nâng cao chất lượng tín dụng chính sách trên địa bàn, chưa có các biện pháp cụ thể và tích cực để cải thiện chất lượng tín dụng.

- Một số Chủ tịch UBND cấp xã chưa thực hiện tốt vai trò, trách nhiệm của thành viên Ban đại diện HĐQT NHCSXH cấp huyện trong việc chỉ đạo thực hiện hoạt động tín dụng chính sách xã hội trên địa bàn.

- Một bộ phận khách hàng chưa có ý thức vươn lên trong cuộc sống, còn tư tưởng trông chờ ỷ lại, không có ý thức tiết kiệm, không thực hiện nghĩa vụ trả nợ ngân hàng ảnh hưởng trực tiếp đến việc xử lý thu hồi nợ.

- Diễn biến phức tạp của biến đổi khí hậu, thiên tai, dịch bệnh (hạn hán, mưa lũ, sạt lở đất, xâm nhập mặn, dịch bệnh trên gia súc, gia cầm,...), đặc biệt, từ năm 2020 đến nay ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 xảy ra đã ảnh hưởng tới việc làm, hoạt động sản xuất kinh doanh, thu nhập của người dân, gây khó khăn cho hoạt động của NHCSXH và đời sống của khách hàng, từ đó tín dụng chính sách phát sinh nhiều rủi ro.

- Việc đầu tư ứng dụng công nghệ hiện đại luôn đòi hỏi nguồn vốn lớn, khấu hao nhanh, chi phí duy trì lớn, đi đôi với hạ tầng kỹ thuật vùng miền phát triển, trình độ dân trí được phổ cập. Đối tượng khách hàng của NHCSXH là người nghèo, các đối tượng chính sách, khách hàng tập trung chủ yếu ở vùng sâu, vùng xa, mật độ dân trí thấp gây khó khăn trong việc triển khai ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động ngân hàng.

- Thiếu cơ chế chỉ đạo, điều hành tập trung, thống nhất của các ngành, các cấp trong việc phối hợp, lồng ghép các chương trình, dự án, kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội, các hoạt động chuyển giao công nghệ, huấn luyện, đào tạo nghề với hoạt động tín dụng chính sách trong toàn quốc cũng như trên từng địa bàn, đặc biệt là địa bàn cấp huyện.

#### **4. Yêu cầu nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng trong thời gian tới**

- Hoạt động tín dụng chính sách xã hội phải thay đổi đáp ứng phù hợp với yêu cầu của giai đoạn mới dưới tác động của nhiều nhân tố như cuộc cách mạng khoa học công nghệ lần thứ tư, xu hướng toàn cầu hóa, thanh toán không dùng tiền mặt, hoạt động sản xuất theo chuỗi giá trị,... Từ đó, đòi hỏi phải có những thay đổi về cơ chế nghiệp vụ tín dụng (đối tượng cho vay, mức cho vay, hồ sơ cho vay, phương thức cho vay, cơ chế xử lý rủi ro...).

- Trong thời gian tới, cần chuyển từ giai đoạn củng cố chất lượng hoạt động tín dụng sang giai đoạn nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng, với trọng tâm là tiếp tục duy trì chất lượng hoạt động tín dụng bền vững, đủ sức chống đỡ trước những biến động về kinh tế, xã hội cũng như trước tác động của biến đổi khí hậu, thiên tai, đại dịch Covid-19,...

- Nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng phải đi đôi với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động nghiệp vụ, nâng cao năng suất lao động, hiệu quả giải quyết công việc trong điều kiện khối lượng công việc ngày càng tăng, nhưng nhân sự và chi phí không tăng. Thường xuyên, chủ động rà soát quy trình nghiệp vụ, nghiên cứu áp dụng các ứng dụng khoa học, công nghệ, đầu tư các hệ



thống trang thiết bị để cung cấp các sản phẩm tiện ích cho khách hàng, nâng cao năng suất lao động của cán bộ, đảm bảo sự hoạt động bền vững của NHCSXH.

### **III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG TÍN DỤNG**

#### **1. Nhóm giải pháp từ NHCSXH**

##### ***1.1. Tiếp tục thực hiện tốt Chỉ thị số 40-CT/TW và chiến lược phát triển NHCSXH***

- Tích cực tham mưu cấp ủy, chính quyền địa phương các cấp thực hiện tốt Chỉ thị số 40-CT/TW, Kết luận số 06-KL/TW của Ban Bí thư và Quyết định số 1630/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ. Triển khai thực hiện Chương trình hành động triển khai Kế hoạch số 16/KH-HĐQT ban hành kèm theo văn bản số 3681/NHCS-KHNV của Tổng Giám đốc, trong đó tập trung chỉ đạo nâng cao chất lượng tín dụng chính sách xã hội, cân đối, ưu tiên bố trí ngân sách địa phương ủy thác sang NHCSXH nhằm bổ sung nguồn vốn cho vay hộ nghèo và các đối tượng chính sách khác, ưu tiên đối tượng hộ nghèo, hộ cận nghèo theo chuẩn nghèo mới giai đoạn 2021-2025.

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về triển khai thực hiện Chỉ thị số 40-CT/TW và Kết luận số 06-KL/TW, Kế hoạch triển khai của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản của cấp ủy, chính quyền địa phương nhằm truyền tải đầy đủ, kịp thời nội dung tới các tầng lớp nhân dân.

- Chủ động phối hợp với Đảng ủy, Ủy ban nhân dân (UBND) cấp xã triển khai Chỉ thị số 40-CT/TW và Kết luận số 06-KL/TW, đặc biệt nêu cao vai trò, trách nhiệm của Chủ tịch UBND cấp xã và Bí thư chi bộ kiêm Trưởng thôn, làng, buôn, bản, ấp, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khóm, tiểu khu... (sau đây gọi tắt là thôn) trong việc quản lý tín dụng chính sách xã hội, phát huy hiệu quả vốn tín dụng, gắn với phát triển kinh tế, ổn định an ninh, chính trị, xã hội trên địa bàn.

- Hàng năm, tiến hành rà soát kết quả thực hiện các mục tiêu Chiến lược phát triển NHCSXH, trên cơ sở chỉ tiêu kế hoạch 5 năm, 10 năm và hàng năm, phù hợp với điều kiện cụ thể của địa phương. Thường xuyên báo cáo cấp ủy, chính quyền địa phương cùng cấp về việc tổ chức thực hiện và các giải pháp thực hiện Chiến lược phát triển của NHCSXH trên địa bàn.

##### ***1.2. Công tác chỉ đạo điều hành***

- Chủ động bám sát Chiến lược của NHCSXH số 05/QĐ-TTg ngày 04/01/2023 về việc phê duyệt Chiến lược phát triển NHCSXH đến năm 2030, gắn với nhiệm vụ cụ thể của đơn vị để báo cáo, tham mưu, phối hợp và chỉ đạo thực hiện.

- Bám sát Nghị quyết của HĐQT, chỉ đạo của Tổng Giám đốc để báo cáo UBND, tham mưu cho Ban đại diện HĐQT NHCSXH cùng cấp chỉ đạo triển khai thực hiện. Chủ động xây dựng kế hoạch công tác, lộ trình thực hiện, phân công rõ người, rõ việc; nắm bắt và kịp thời phối hợp với cấp ủy, chính quyền địa phương tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai hoạt động tín dụng chính sách xã hội.

- Chủ động báo cáo và tham mưu với UBND cùng cấp trong việc: (i) kiện toàn, bổ sung Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh, cấp huyện là thành viên Ban Chỉ đạo các chương trình mục tiêu quốc gia cùng cấp ở địa phương trong giai đoạn 2021-2025 và những năm tiếp theo; (ii) kiện toàn, bổ sung cán bộ NHCSXH các cấp tham gia Ban chỉ rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo các cấp theo Quyết định số 24/2021/QĐ-TTg ngày 16/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

- Phân công cán bộ phù hợp với năng lực, trình độ và sở trường, đặc biệt cán bộ tín dụng, trên cơ sở quy định của Nhà nước có tính đến đặc thù của NHCSXH, đảm bảo phù hợp điều kiện và môi trường hoạt động chủ yếu ở vùng sâu, vùng xa, vùng đặc biệt khó khăn. Ưu tiên tuyển dụng cán bộ có trình độ là người dân tộc thiểu số, có chế độ đãi ngộ để thu hút cán bộ làm việc tại huyện nghèo, huyện biên giới, huyện miền núi.

- Thường xuyên chỉ đạo công tác phân tích số liệu, rà soát các cảnh báo sai sót để điều hành đơn vị, đảm bảo việc triển khai bám sát các chỉ tiêu kế hoạch tín dụng, chỉ tiêu định hướng chất lượng tín dụng.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động giao dịch xã, hoạt động của Tổ TK&VV. Qua kiểm tra, giám sát chấn chỉnh nghiêm túc những tồn tại, sai sót của các tập thể, cá nhân.

- Chú trọng công tác thi đua, khen thưởng để thúc đẩy tinh thần làm việc của tập thể cán bộ, người lao động, phấn đấu hoàn thành tốt nhiệm vụ.

### ***1.3. Công tác đào tạo, tập huấn***

- Chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng cán bộ, nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, có khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, phương thức làm việc tiên tiến, tăng cường tính tự chủ và trách nhiệm cá nhân, nhằm giúp cán bộ có kỹ năng, kiến thức toàn diện.

- Thường xuyên tổ chức kiểm tra, đánh giá kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ nhằm giúp cán bộ không ngừng học tập nâng cao trình độ và kỹ năng làm việc. Kết quả kiểm tra, đánh giá là một trong những tiêu chí để xem xét trong việc xếp loại thi đua, khen thưởng, quy hoạch, bổ nhiệm, đánh giá phân loại hoàn thành nhiệm vụ hàng năm đối với cán bộ.

- Thường xuyên tổ chức tập huấn cho Chủ tịch UBND cấp xã, Trưởng thôn các nội dung liên quan đến triển khai và quản lý hoạt động tín dụng chính sách xã hội tại địa phương; phối hợp với các tổ chức CT-XH tập huấn về nghiệp vụ ủy thác cho cán bộ được phân công theo dõi công tác ủy thác và Ban quản lý Tổ TK&VV.

#### ***1.4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tín dụng***

- Đầu tư, nâng cấp hệ thống phần mềm, trang thiết bị phục vụ hoạt động nghiệp vụ và ứng dụng hiệu quả hệ thống công nghệ thông tin nhằm đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ như hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trong các giao dịch với khách hàng (giải ngân, thu nợ, thu lãi, thu tiền gửi tổ viên và giao dịch với Tổ trưởng Tổ TK&VV).

- Hoàn thiện, nâng cấp hệ thống quản trị nội bộ, triển khai các phần mềm hỗ trợ rà soát, cảnh báo các tồn tại, sai sót trong hoạt động nghiệp vụ, hỗ trợ đắc lực cho công tác chỉ đạo điều hành, kiểm tra giám sát các mặt hoạt động của ngân hàng.

- Triển khai hiệu quả phần mềm “Quản lý tín dụng chính sách” để hỗ trợ cán bộ tín dụng, Chủ tịch UBND cấp xã, tổ chức CT-XH nhận ủy thác, Tổ trưởng Tổ TK&VV trong quá trình tương tác, thực hiện nhiệm vụ.

- Triển khai việc nhập kết quả kiểm tra, giám sát hoạt động ủy thác cho vay trên hệ thống phần mềm kiểm tra giám sát.

- Triển khai chức năng chấm điểm đánh giá chất lượng hoạt động ủy thác.

#### ***1.5. Công tác xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch tín dụng***

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc chỉ tiêu kế hoạch tín dụng được Tổng Giám đốc giao, chấp hành định mức quỹ an toàn chi trả, tồn quỹ tiền mặt, nâng cao hệ số sử dụng vốn, phân bổ chỉ tiêu vốn, đôn đốc các đơn vị cơ sở giải ngân nhanh chóng, kịp thời, không để tồn đọng, lãng phí vốn.

- Phối hợp với Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo Ban giảm nghèo, Trưởng thôn thực hiện xây dựng kế hoạch tín dụng, phân bổ kế hoạch tín dụng về thôn theo quy định, đảm bảo công khai, dân chủ trong triển khai thực hiện tín dụng chính sách xã hội tại cơ sở.

- Tích cực phối hợp với các đơn vị liên quan trong việc đôn đốc thu hồi nợ đến hạn (bao gồm cả nợ đến hạn phân kỳ) để tạo nguồn vốn cho vay quay vòng; đảm bảo giải ngân đúng tiến độ, hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch được giao.

- Tiếp tục đẩy mạnh và làm tốt hơn nữa việc tham mưu cấp ủy, chính quyền địa phương thực hiện ủy thác nguồn vốn từ ngân sách địa phương sang NHCSXH để cho vay người nghèo và các đối tượng chính sách khác trên địa bàn theo Chỉ thị số 40-CT/TW và Kết luận số 06-KL/TW.

#### ***1.6. Công tác tín dụng***

a) Công tác cho vay

*Thứ nhất, trước khi cho vay:*

- Phối hợp với Chủ tịch UBND cấp xã, tổ chức CT-XH nhận ủy thác, cán bộ cấp xã được Chủ tịch UBND cấp xã phân công giúp việc trong hoạt động tín dụng chính sách, Trưởng thôn thực hiện việc rà soát, lập danh sách phân loại hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ mới thoát nghèo, hộ dân tộc thiểu số để có kế hoạch cho vay phù hợp: (i) Hộ đang còn dư nợ tại NHCSXH, sử dụng vốn đúng mục đích, có nhu cầu vay vốn bổ sung; (ii) Hộ có đủ điều kiện vay vốn (có sức lao động, cư trú ổn định tại địa phương, có phương án sản xuất kinh doanh có hiệu quả, có khả năng trả nợ) có nhu cầu hoặc chưa có nhu cầu vay vốn; (iii) Hộ không đủ điều kiện vay vốn do không có sức lao động hoặc mắc các tệ nạn xã hội.

- Chủ động phối hợp với Ban quản lý Tổ TK&VV, Trưởng thôn rà soát đối tượng thụ hưởng tín dụng chính sách có nhu cầu vay vốn, trao đổi với người đáng tin cậy tại địa bàn để xác định thông tin về người đề nghị vay vốn, phương án sản xuất, kinh doanh và vật tư, tư liệu sản xuất (nếu có).

- Trước khi họp bình xét tại Tổ TK&VV, phối hợp với tổ chức CT-XH nhận ủy thác, Trưởng thôn và Ban quản lý Tổ TK&VV đánh giá phương án sử dụng vốn, kiểm tra vật tư, tư liệu sản xuất, khả năng thực hiện phương án đối với các khoản vay lớn (vay trên 50 triệu đồng có thể lập thành biên bản đánh giá, cam kết của người vay. Riêng đối với các đơn vị có chất lượng hoạt động tín dụng thấp có thể áp dụng giải pháp này cho tất cả các khoản vay của khách hàng).

- Tập huấn cho Ban quản lý Tổ TK&VV nâng cao chất lượng công tác bình xét cho vay, đảm bảo: đúng quy trình, đủ thành phần tham dự, đúng đối tượng thụ hưởng, đủ điều kiện vay vốn, có phương án sử dụng vốn vay khả thi; bình xét mức cho vay, thời hạn cho vay, mục đích sử dụng vốn vay phù hợp; phổ biến cho người vay nắm rõ quyền lợi và nghĩa vụ khi vay vốn.

- Nâng cao chất lượng công tác thẩm định dự án, phương án sử dụng vốn vay; thẩm định, định giá tài sản bảo đảm; phân tích chỉ tiêu tín dụng đối với các món vay có tài sản bảo đảm và các dự án sản xuất kinh doanh.

- Nâng cao công tác rà soát thông tin khách hàng, thông tin khoản vay trước khi vay vốn để tránh tình trạng: (i) Sai sót thông tin khách hàng, món vay trên hệ thống Intellect như sai lãi suất, vượt thời hạn cho vay tối đa, vượt mức cho vay tối đa, sai định dạng, thiếu ngày cấp, nơi cấp của Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân, sai năm sinh người vay, thông tin xuất khẩu lao động, thông tin học sinh sinh viên,...; (ii) Vay chồng chéo các chương trình tín dụng không được phép theo quy định; (iii) Một khách hàng có nhiều mã khách hàng (CIF) tại Ngân hàng, một hộ gia đình có nhiều thành viên vay vốn tại các chương trình không được phép theo quy định.

*Thứ hai, tổ chức giải ngân và giám sát trong khi cho vay:*

- Thực hiện thông báo đầy đủ kết quả phê duyệt cho vay (họ tên khách hàng, số tiền duyệt cho vay) và thời gian, địa điểm giải ngân tới UBND cấp xã, tổ chức CT-XH nhận ủy thác, từ đó thông báo cho Tổ trưởng Tổ TK&VV để kịp thời báo cho khách hàng biết và thực hiện.

- Nghiêm túc thực hiện quy định giải ngân tới khách hàng có sự chứng kiến của Ban quản lý Tổ TK&VV và tổ chức CT-XH nhận ủy thác cấp xã.

- Trước khi giải ngân tại điểm giao dịch xã hoặc trụ sở NHCSXH, phối hợp với tổ chức CT-XH nhận ủy thác tiếp tục tuyên truyền về quyền lợi, nghĩa vụ của khách hàng khi vay vốn thông qua phát tài liệu (tờ rơi) hoặc phổ biến trực tiếp cho khách hàng.

*Thứ ba, sau khi cho vay:*

- Đôn đốc tổ chức CT-XH thực hiện nghiêm túc việc kiểm tra sử dụng vốn vay 100% món vay trong thời gian 30 ngày kể từ khi ngân hàng giải ngân. Thường xuyên giám sát việc sử dụng vốn vay, đảm bảo người vay sử dụng vốn đúng mục đích xin vay, thực hiện các cam kết với Ngân hàng và quy ước hoạt động của Tổ TK&VV.

- Luôn bám sát địa bàn, có mối liên hệ thường xuyên với Ban quản lý Tổ TK&VV, tổ chức CT-XH, cán bộ cấp xã được Chủ tịch phân công theo dõi hoạt động tín dụng chính sách, Trưởng thôn để theo dõi nắm bắt tình hình thực tế sử dụng vốn, kịp thời xử lý những phát sinh trong quá trình vay vốn của người vay (như đi làm ăn xa, đi khỏi nơi cư trú, gặp rủi ro do nguyên nhân khách quan,...).

- Ngoài việc làm tốt công tác thu hồi nợ đến hạn kỳ cuối, thu hồi nợ khoanh đến hạn, NHCSXH nơi cho vay cần quan tâm đôn đốc thu hồi nợ gốc theo phân kỳ để tạo thói quen cho người vay có ý thức trả nợ dần, giảm áp lực khi đến hạn cuối, đồng thời bổ sung nguồn vốn cho vay quay vòng tại địa bàn.

- Thường xuyên rà soát các món vay có trạng thái 03 tháng trở lên không hoạt động (bao gồm các khoản vay có dư nợ gốc bằng không, còn lãi tồn), món vay lãi tồn cao để kịp thời có các biện pháp đôn đốc hiệu quả.

*b) Công tác quản lý và xử lý nợ đến hạn, nợ bị rủi ro do nguyên nhân khách quan*

- Thường xuyên phân tích, đánh giá thực trạng và khả năng thu hồi các khoản nợ (theo tháng, quý, cả năm). Đánh giá thực trạng nợ đến hạn trong từng năm, đánh giá 100% món nợ quá hạn, nợ khoanh và nợ đề nghị xóa để có giải pháp thu hồi và xử lý rủi ro phù hợp.

- Đối với người vay vốn làm ăn xa: Các trường hợp có thông tin, chủ động lập danh sách đề nghị NHCSXH nơi người vay chuyển đến cư trú đôn đốc

thu nợ, thu lãi; Các trường hợp chưa xác định được thông tin, tiếp tục đôn đốc tổ chức CT-XH, Tổ trưởng Tổ TK&VV phối hợp với Trưởng thôn, công an xã, đồng thời phối hợp với các đơn vị liên quan như cơ quan thuế, cơ quan bảo hiểm..., hoặc sử dụng các hỗ trợ khác để liên lạc để xác định nơi ở, làm việc của người vay.

- Thường xuyên rà soát phối hợp với chính quyền địa phương và các đơn vị liên quan kịp thời lập hồ sơ xử lý nợ rủi ro đối với khoản nợ đủ điều kiện theo Quyết định số 62/QĐ-HĐQT ngày 27/9/2021 của Chủ tịch HĐQT.

#### c) Hoạt động giao dịch xã

- Hoạt động giao dịch xã tiếp tục nâng cao hiệu quả, tuân thủ đúng quy trình, đảm bảo an toàn; luôn ưu tiên bố trí đầy đủ trang thiết bị, công cụ và lực lượng cán bộ cho Tổ giao dịch xã, đồng thời không ngừng có các sáng kiến để nâng cao năng suất lao động phục vụ khách hàng tốt nhất, nhanh chóng, thuận lợi, an toàn. Thực hiện phân công Lãnh đạo Phòng giao dịch thường xuyên kiểm tra điểm giao dịch xã và hoạt động của Tổ giao dịch xã.

- Nghiêm túc thực hiện và nâng cao công tác tự kiểm tra, đánh giá hoạt động giao dịch xã theo đúng quy định, đảm bảo hoạt động giao dịch xã thực hiện đúng quy trình, chuyên nghiệp, hiệu quả.

- Gắn hoạt động giao dịch xã với chính quyền địa phương, thường xuyên chủ động báo cáo với Chủ tịch UBND cấp xã tại phiên giao dịch xã về kết quả thực hiện tín dụng chính sách trên địa bàn để tạo sự đồng thuận, vào cuộc của cấp ủy chính quyền địa phương, đặc biệt ở những địa bàn có chất lượng hoạt động tín dụng thấp.

- Tiếp tục thực hiện tốt việc công khai thông tin, chủ trương chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng chính sách xã hội tại điểm giao dịch xã nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các đối tượng thụ hưởng tiếp cận được nguồn vốn các chương trình tín dụng chính sách, đồng thời phát huy vai trò giám sát của cộng đồng trong việc tổ chức thực hiện chính sách của Đảng và Nhà nước trên địa bàn.

- Thường xuyên đào tạo, tập huấn cho cán bộ về kỹ năng giao dịch tại xã, chỉ rõ những yếu tố tác động đến thời gian giao dịch để cán bộ chủ động khắc phục; cải tiến lề lối, tác phong làm việc, coi trọng đổi mới phong cách giao dịch xã văn minh, lịch sự, đúng mực, có ý thức tổ chức kỷ luật với tinh thần “thấu hiểu lòng dân, tận tâm phục vụ”.

#### d) Hoạt động của Tổ TK&VV

- Cán bộ tín dụng theo dõi địa bàn chủ động xây dựng kế hoạch, phối hợp với các tổ chức CT-XH nhận ủy thác củng cố, kiện toàn các Tổ TK&VV hoạt

động yếu kém, Ban quản lý Tổ TK&VV không thực hiện các nội dung công việc đã được ủy nhiệm.

- Quá trình quản lý Tổ TK&VV cần có sự phối hợp giữa NHCSXH với chính quyền địa phương, tổ chức CT-XH nhận ủy thác để lựa chọn người có uy tín, trình độ, biết sản xuất kinh doanh giỏi, có khả năng tập hợp, thuyết phục để giới thiệu cho Tổ TK&VV bầu vào Ban quản lý Tổ TK&VV.

- Tại những địa bàn có khó khăn trong lựa chọn nhân sự tham gia Ban quản lý Tổ, cán bộ tín dụng đề nghị chính quyền địa phương, tổ chức CT-XH cấp xã quan tâm tìm kiếm, vận động, thuyết phục những người có đủ năng lực để giới thiệu làm thành viên Ban quản lý Tổ TK&VV.

- Thường xuyên tập huấn cho cán bộ tổ chức CT-XH nhận ủy thác và Ban quản lý Tổ TK&VV để nắm bắt và thực hiện thành thạo các công việc được NHCSXH ủy thác, ủy nhiệm.

- Hướng dẫn, tập huấn cho cán bộ tổ chức CT-XH, Tổ trưởng Tổ TK&VV sử dụng phần mềm tương tác, trao đổi thông tin với Ngân hàng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Triển khai hướng dẫn nội dung quy trình thu nợ gốc, thu lãi của tổ viên, thanh toán ủy nhiệm với Tổ trưởng Tổ TK&VV bằng chuyển khoản tới tổ chức CT-XH, Ban quản lý Tổ nhằm: hướng dẫn tổ trưởng nộp, chuyển tiền đến tài khoản Casa 104 để thanh toán ủy nhiệm; hướng dẫn tổ viên về quy trình, cách thức chuyển tiền đến tài khoản Casa 105 mở tại NHCSXH để trả nợ.

- Tại các phiên họp giao ban tại điểm giao dịch xã, thường xuyên chấn chỉnh kịp thời các tồn tại trong quá trình hoạt động của Tổ TK&VV như: Tổ viên không chấp hành trả nợ gốc, lãi theo quy định; Việc kết nạp bổ sung tổ viên, cho tổ viên ra khỏi Tổ, theo dõi tổng số tổ viên không chính xác; Biên bản họp Tổ lưu giữ không đầy đủ, sắp xếp thiếu khoa học; Tổ viên trả hết nợ, không có nhu cầu vay vốn, không phát sinh giao dịch với ngân hàng trong thời gian dài nhưng chưa làm thủ tục cho ra khỏi tổ; Tổ chưa theo cụm dân cư liền kề;...

*đ) Thực hiện Phương án củng cố, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng*

- Trong thời gian tới, tiếp tục từng bước bàn giao việc quản lý hoạt động tín dụng chính sách xã hội trên địa bàn cho Chủ tịch UBND cấp xã, để địa phương tự quản về nguồn vốn và chất lượng hoạt động tín dụng chính sách xã hội.

- Các đơn vị cần chủ động đánh giá chất lượng hoạt động tín dụng trên địa bàn để chỉ đạo xây dựng phương án củng cố, nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng đối với các xã có tỷ lệ nợ quá hạn từ 1% trở lên, hoặc tỷ lệ nợ quá hạn dưới 1% nhưng có xu hướng chất lượng tín dụng đi xuống như: nợ quá hạn phát sinh

tăng, nợ khoanh cao, lãi tồn đọng lớn, hoặc tiềm ẩn các khoản nợ xấu phát sinh. Các đơn vị có chất lượng tín dụng thấp, đang thực hiện đề án củng cố nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng tiếp tục rà soát, đánh giá kết quả thực hiện phương án; có kế hoạch thực hiện các chỉ tiêu, giải quyết những tồn tại một cách đồng bộ, thống nhất.

- Quá trình xây dựng và triển khai thực hiện phương án cần bám sát vào các giải pháp chung, các chỉ tiêu định lượng, các khó khăn thực tế để đưa ra các giải pháp cụ thể phù hợp với từng địa bàn, từng Tổ TK&VV, từng khách hàng và gắn với vai trò, trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền địa phương, Chủ tịch UBND cấp xã, cán bộ cấp xã được Chủ tịch phân công theo dõi hoạt động tín dụng chính sách, các tổ chức CT-XH nhận ủy thác. Ngoài ra, tham mưu cho Cấp ủy, chính quyền địa phương chỉ đạo các đơn vị liên quan như Công an, Tòa án, Viện kiểm sát, Thi hành án, Thanh tra, Tài nguyên môi trường, Y tế, Tư pháp,... tại địa phương để hỗ trợ công tác xử lý thu hồi nợ khó đòi, xử lý nợ bị rủi ro do nguyên nhân khách quan.

e) Công tác kiểm tra, giám sát

- Tăng cường hơn nữa công tác kiểm tra, giám sát, chủ động xây dựng hệ thống kiểm tra, kiểm soát nội bộ độc lập, thống nhất về tổ chức và hoạt động.

- Trên cơ sở kết quả chấm điểm chất lượng hoạt động tín dụng theo các văn bản số 3986, 3987, 3988, 3989/NHCS-TDNN ngày 12/9/2018 và các chỉ số cảnh báo trên hệ thống thông tin báo cáo, hệ thống cảnh báo sai sót, NHCSXH nơi cho vay chủ động rà soát, phân tích, đánh giá gắn với thực tế từng địa bàn để khắc phục, sửa sai và chỉ đạo điều hành hoạt động tín dụng.

- Triển khai chương trình kiểm tra, giám sát hoạt động ủy thác cho vay theo quy trình mới. Việc triển khai công tác kiểm tra, giám sát phải thực hiện khách quan, nghiêm túc, tránh việc nể nang, né tránh, bỏ qua những tồn tại sai sót của cơ sở. Chủ động phân công cán bộ hỗ trợ những tổ chức chính trị xã hội nhận ủy thác cấp xã có chất lượng công tác kiểm tra thấp để nâng cao chất lượng công tác kiểm tra giám sát ngay từ cơ sở.

- Định kỳ hàng tháng, quý khai thác kết quả chấm điểm đánh giá chất lượng hoạt động ủy thác các cấp, trên cơ sở kết quả để phân tích, đánh giá, phối hợp tìm giải pháp để nâng cao chất lượng hoạt động ủy thác.

g) Công tác tuyên truyền tín dụng chính sách xã hội

- NHCSXH nơi cho vay xây dựng kế hoạch phối hợp chính quyền địa phương, tổ chức CT-XH nhận ủy thác, Ban quản lý Tổ TK&VV tuyên truyền, quán triệt cho người vay hiểu được quyền lợi, nghĩa vụ của mình trước, trong và sau khi vay vốn, để họ không còn tư tưởng trông chờ ỷ lại, có trách nhiệm sử



dụng vốn đúng mục đích, thực hành tiết kiệm và thực hiện nghĩa vụ hoàn trả vốn vay đúng thời hạn, trả lãi theo định kỳ hàng tháng.

- Tuyên truyền đến chính quyền địa phương, tổ chức CT-XH nhận ủy thác, Ban quản lý Tổ TK&VV và khách hàng về các ứng dụng phần mềm như “quản lý tín dụng chính sách”, “NHCSXH – Giáo dục tài chính” .

- Việc tổ chức tuyên truyền bằng nhiều hình thức:

- + Cán bộ NHCSXH tuyên truyền trực tiếp tại điểm giao dịch xã; Ban quản lý Tổ TK&VV, cán bộ tổ chức CT-XH tuyên truyền trong các cuộc họp sinh hoạt Tổ TK&VV, sinh hoạt chi hội; Trưởng thôn tuyên truyền trong các cuộc họp thôn,...

- + Thông qua phương tiện thông tin đại chúng, nhất là hệ thống đài truyền thanh đến tận thôn.

- + Phát nội dung tuyên truyền của NHCSXH cho tổ viên, hội viên (tờ rơi, tài liệu...).

- + Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong việc đăng tải các tài liệu tuyên truyền về tín dụng chính sách xã hội thông qua các website, mạng xã hội (zalo, facebook,...).

## **2. Nhóm giải pháp đối với Tổ TK&VV**

- Ban quản lý Tổ TK&VV phải là những người có uy tín, có khả năng tập hợp, thuyết phục, có kinh nghiệm sản xuất, kinh doanh, ưu tiên đảng viên và các chi hội trưởng. Đây là những người có khả năng điều hành hoạt động chung của Tổ và hướng dẫn tổ viên trong việc sử dụng vốn vay hiệu quả.

- Ban quản lý Tổ TK&VV tích cực, chủ động thực hiện đầy đủ các nội dung ký kết với NHCSXH trong hợp đồng ủy nhiệm, thực hiện phân công rõ nhiệm vụ Tổ trưởng, Tổ phó để việc điều hành hoạt động Tổ TK&VV công khai, hiệu quả.

- Ban quản lý Tổ TK&VV tham dự đầy đủ các buổi tập huấn, các buổi họp giao ban tại điểm giao dịch xã để cập nhật thường xuyên các chính sách tín dụng mới, nắm chắc nghiệp vụ ủy thác, trang bị thêm các kỹ năng làm việc (sử dụng thành thạo phần mềm tương tác với NHCSXH phục vụ việc quản lý thông tin người vay và dư nợ vay, điều hành các cuộc họp tổ,...). Thường xuyên phối hợp và chịu sự quản lý của Trưởng thôn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Ban quản lý Tổ TK&VV duy trì, thực hiện nghiêm túc quy trình họp tổ bình xét cho vay đảm bảo công khai, đủ thành phần, đúng đối tượng thụ hưởng và đúng mức cho vay; làm tốt công tác tuyên truyền cho tổ viên về ý thức trả nợ “có vay, có trả”, chấp hành nghiêm túc việc trả lãi hàng tháng, trả nợ gốc theo

phân kỳ đã ký kết với Ngân hàng, thực hành tiết kiệm thông qua Tổ; duy trì việc sinh hoạt Tổ TK&VV định kỳ theo quy ước.

- Nâng cao kỹ năng nghiệp vụ của Ban quản lý Tổ trong việc nộp, chuyển tiền đến tài khoản 104 để thanh toán ủy nhiệm và sử dụng các phần mềm ứng dụng của NHCSXH triển khai trên điện thoại di động; hướng dẫn tổ viên sử dụng ứng dụng trong việc chuyển tiền đến tài khoản 105 mở tại NHCSXH để trả nợ.

- Ban quản lý Tổ TK&VV mở và ghi chép đầy đủ Biên bản họp Tổ TK&VV, lưu giữ đầy đủ các hồ sơ, tài liệu theo hướng dẫn của NHCSXH, kịp thời thu thập, cập nhật thông tin số điện thoại, thông tin khác của tổ viên khi có thay đổi.

### **3. Nhóm giải pháp đối với các tổ chức CT-XH nhận ủy thác**

#### **3.1. Cấp tỉnh, huyện**

- Thực hiện tốt Văn bản thỏa thuận, Văn bản liên tịch, Hợp đồng ủy thác đã ký kết với NHCSXH.

- Bố trí, phân công rõ cán bộ chuyên trách theo dõi công tác ủy thác, đảm bảo tính ổn định, liên tục; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong theo dõi hoạt động nhận ủy thác với NHCSXH.

- Phối hợp với NHCSXH thường xuyên tập huấn nghiệp vụ ủy thác cho cán bộ tổ chức CT-XH và Ban quản lý Tổ TK&VV để nâng cao năng lực cho cán bộ tham gia hoạt động ủy thác; trong đó, triển khai chương trình kiểm tra, giám sát hoạt động ủy thác cho vay theo quy trình mới; nội dung, phương pháp, chỉ tiêu chấm điểm đánh giá chất lượng hoạt động ủy thác các cấp. Chú trọng công tác đào tạo, tập huấn cho cán bộ tổ chức CT-XH các cấp đặc biệt sau các kỳ đại hội, tập huấn Ban quản lý Tổ TK&VV gắn với các nội dung công việc thường xuyên, các nội dung còn tồn tại, hạn chế.

- Tổ chức các hoạt động thi nghiệp vụ ủy thác giữa các tổ chức CT-XH; Đánh giá xếp loại tổ chức CT-XH để nâng cao trình độ cũng như khuyến khích các tổ chức CT-XH thực hiện tốt hoạt động ủy thác.

- Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức các hoạt động khuyến nông, khuyến lâm, khuyến ngư, ứng dụng khoa học công nghệ, hướng dẫn hộ vay sử dụng vốn có hiệu quả.

- Hằng năm, từng cấp tổ chức CT-XH phải xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát hoạt động ủy thác theo nội dung văn bản mới. Chủ động nhập kết quả kiểm tra trên phần mềm ứng dụng để theo dõi và phối hợp khi cần thiết. Công tác kiểm tra, giám sát hằng năm như sau:

+ Hội, đoàn thể cấp Trung ương: Tổ chức kiểm tra ít nhất 25% tổ chức CT-XH cấp tỉnh; tại mỗi tỉnh được kiểm tra, thực hiện kiểm tra ít nhất 01 tổ chức CT-XH cấp huyện, 01 tổ chức CT-XH cấp xã, 01 Tổ TK&VV, 05 khách hàng vay vốn.

+ Hội, đoàn thể cấp tỉnh: Tổ chức kiểm tra 100% tổ chức CT-XH cấp huyện; tại mỗi huyện được kiểm tra, thực hiện kiểm tra ít nhất 01 tổ chức CT-XH cấp xã; tại mỗi xã được kiểm tra, thực hiện kiểm tra ít nhất 01 Tổ TK&VV, 05 khách hàng vay vốn.

+ Hội, đoàn thể cấp huyện: Tổ chức kiểm tra 100% tổ chức CT-XH cấp xã; tại mỗi xã được kiểm tra, thực hiện kiểm tra ít nhất 15% Tổ TK&VV; tại mỗi Tổ TK&VV được kiểm tra, thực hiện kiểm tra ít nhất 05 khách hàng vay vốn.

### **3.2. Cấp xã**

- Chủ động thực hiện việc giám sát trước, trong và kiểm tra sau cho vay, đặc biệt việc giám sát trước khi cho vay đảm bảo người vay có đủ điều kiện vay vốn, có phương án sản xuất kinh doanh hiệu quả. Trực tiếp kiểm tra, thẩm định trước khi cho vay đối với các dự án, phương án vay vốn của khách hàng theo quy định (nếu có).

- Chủ động phối hợp với Trưởng thôn trong việc triển khai, thực hiện tín dụng chính sách trên địa bàn: (i) Giám sát hoạt động của các Tổ TK&VV, việc sử dụng vốn vay của các khách hàng vay vốn NHCSXH; (ii) Thông báo kịp thời cho UBND và NHCSXH nơi cho vay về các trường hợp sử dụng vốn vay bị rủi ro do nguyên nhân khách quan (thiên tai, dịch bệnh, hỏa hoạn, chết, mất tích...) và rủi ro do nguyên nhân chủ quan (sử dụng vốn vay sai mục đích, chiếm dụng vốn,...) để có biện pháp xử lý thích hợp; thu thập thông tin của người vay bỏ đi khỏi địa phương, đi làm ăn xa.

- Chủ động nắm bắt tình hình thực tế, kiên quyết kiên toàn lại các Tổ TK&VV hoạt động kém hiệu quả, Tổ TK&VV chưa đảm bảo tổ viên theo cụm dân cư liền kề.

- Đôn đốc Tổ trưởng Tổ TK&VV giao dịch đầy đủ các phiên giao dịch của NHCSXH và thực hiện tốt các nội dung công việc được ủy nhiệm.

- Thường xuyên kiểm tra hoạt động của các Tổ TK&VV, kiểm tra việc sử dụng vốn của người vay, tuyên truyền vận động người vay thực hiện việc trả lãi định kỳ, gửi tiền gửi tổ viên, đặc biệt quan tâm đến công tác tuyên truyền cho hộ đồng bào dân tộc thiểu số. Cụ thể:

+ Kiểm tra việc sử dụng vốn vay của 100% các món vay mới trong vòng 30 ngày kể từ ngày NHCSXH giải ngân cho khách hàng

+ Hằng năm, xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch kiểm tra, giám sát hoạt động 100% Tổ TK&VV và việc sử dụng vốn vay định kỳ của các tổ viên (tối thiểu 75% tổ viên đang còn dư nợ đối với các xã thuộc vùng có điều kiện khó khăn; tối thiểu 90% tổ viên đang còn dư nợ đối với các xã không thuộc vùng có điều kiện khó khăn).

#### **4. Nhóm giải pháp đối với Ban đại diện HĐQT**

- Giám đốc NHCSXH các cấp cần làm tốt công tác tham mưu cho Ban đại diện HĐQT NHCSXH trong việc tổ chức các cuộc họp định kỳ, ban hành Nghị quyết và chỉ đạo thực hiện nghiêm túc; xây dựng và thực hiện kế hoạch kiểm tra, giám sát theo quy định.

- Kiện toàn kịp thời các thành viên Ban đại diện HĐQT NHCSXH khi có thay đổi nhân sự đảm bảo đúng, đủ thành phần theo quy định.

- Ban đại diện HĐQT NHCSXH cấp huyện có văn bản yêu cầu Chủ tịch UBND cấp xã - thành viên Ban đại diện HĐQT cấp huyện, phát huy vai trò, trách nhiệm trong thực hiện tín dụng chính sách xã hội trên địa bàn.

#### **5. Nhóm giải pháp đối với Chủ tịch UBND cấp xã - thành viên Ban đại diện HĐQT NHCSXH cấp huyện**

- Tiếp tục thực hiện tốt Chỉ thị số 40-CT/TW và Kết luận số 06-KL/TW của Ban Bí thư trong giai đoạn mới với sự tham gia tích cực, toàn diện của cấp ủy, chính quyền địa phương trong triển khai tín dụng chính sách xã hội trên địa bàn. Trong đó, Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND cấp xã là những hạt nhân. Các công việc tham mưu giúp việc cho Chủ tịch UBND cấp xã về tín dụng chính sách được giao cho cán bộ Ban giảm nghèo phối hợp với Bí thư kiêm Trưởng thôn đôn đốc, thực hiện.

- Trọng tâm hoạt động tín dụng chính sách xã hội là địa bàn cấp xã, trong đó gắn với vai trò tự quản của Chủ tịch UBND cấp xã - thành viên Ban đại diện HĐQT NHCSXH cấp huyện trong tổ chức vận hành hoạt động tín dụng chính sách xã hội theo đúng quy định, đạt hiệu quả. Trong đó, tập trung chỉ đạo rà soát, cho vay đúng đối tượng thụ hưởng, gắn kết hoạt động cho vay với các chương trình, dự án tại địa phương, các hoạt động hỗ trợ người vay để phát huy hiệu quả vốn vay.

- Phân công 01 cán bộ cấp xã giúp việc cho Chủ tịch UBND cấp xã trong các công việc liên quan đến hoạt động tín dụng chính sách xã hội. Cán bộ này được NHCSXH thường xuyên quan tâm tập huấn nghiệp vụ, sử dụng phần mềm tương tác giữa NHCSXH với Chủ tịch UBND cấp xã, được tham gia giao ban với NHCSXH cấp huyện hàng tháng để tham mưu kịp thời cho Chủ tịch UBND

cấp xã các nội dung liên quan đến hoạt động tín dụng chính sách xã hội trên địa bàn.

- Chủ tịch UBND cấp xã thông qua Trưởng thôn (kiêm Bí thư chi bộ) là cánh tay nối dài để triển khai, giám sát và xử lý hoạt động tín dụng chính sách xã hội tại cơ sở, phát huy tối đa quy chế dân chủ ở cơ sở. Thực hiện nghiêm túc việc phân bổ vốn về thôn (chi tiết đến Tổ TK&VV) để Trưởng thôn và các tổ chức CT-XH nhận ủy thác phối hợp triển khai thực hiện.

- Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm quản lý toàn bộ dư nợ vay NHCSXH tại địa phương, bao gồm các món cho vay theo phương thức ủy thác và các món cho vay trực tiếp, các món nợ trong hạn, quá hạn và nợ khoanh, chỉ đạo các giải pháp để đôn đốc, thu hồi nợ.

- Chủ tịch UBND cấp xã tham gia đầy đủ các phiên họp của Ban đại diện HĐQT NHCSXH cấp huyện, các buổi tập huấn do NHCSXH tổ chức; chủ động khai thác thông tin, số liệu trên phần mềm quản lý tín dụng chính sách tại địa bàn xã do NHCSXH cung cấp để chỉ đạo, quản lý hoạt động tín dụng trên địa bàn được kịp thời, chính xác.

## **6. Nhóm giải pháp đối với Trưởng thôn**

- Thông qua nhiệm vụ do Chủ tịch UBND cấp xã giao, Trưởng thôn tham gia quản lý hoạt động tín dụng chính sách tại cơ sở thông qua các hoạt động:

- + Phối hợp với các tổ chức CT-XH để quản lý hoạt động của Tổ TK&VV trên địa bàn thôn, triển khai cho vay kịp thời theo chỉ tiêu kế hoạch tín dụng được phân bổ về thôn.

- + Giám sát, chứng kiến các buổi họp Tổ TK&VV, trong đó có việc họp bình xét cho vay để đảm bảo công khai dân chủ, đúng đối tượng, không chồng chéo; giám sát người vay sử dụng vốn vay đúng mục đích.

- + Giám sát việc xử lý nợ bị rủi ro (nếu có), đồng thời phát hiện và thông báo kịp thời cho chính quyền địa phương và NHCSXH về những trường hợp hộ vay chuyển đi, chuyển đến, đặc biệt là những hộ vay bỏ đi khỏi địa phương... để có những giải pháp kịp thời thu hồi nợ.

- Tích cực tham gia các lớp tập huấn, các buổi họp giao ban triển khai nội dung liên quan đến tín dụng chính sách xã hội; sử dụng phần mềm hỗ trợ để thường xuyên nắm bắt số liệu về hoạt động tín dụng tại thôn.

- NHCSXH phối hợp với các đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất bổ sung giao thêm nhiệm vụ cho Trưởng thôn trong việc thực hiện kiểm tra 100% món vay sau khi giải ngân đối với người vay tại địa bàn thôn. Đồng thời xây dựng phương án chi trả phí cho Trưởng thôn trong thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến tín dụng chính sách xã hội và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

## **7. Nhóm giải pháp đối với khách hàng**

Trong hoạt động tín dụng chính sách xã hội, cán bộ NHCSXH là hạt nhân, khách hàng vay vốn là nhân tố chính quyết định chất lượng hoạt động tín dụng (sử dụng vốn vay đúng mục đích có hiệu quả, trả nợ, trả lãi đúng hạn). Do đó, khách hàng cần phải:

- Nhận thức rõ trách nhiệm trả lãi và nợ gốc, hiểu rõ đây là chính sách cho vay với lãi suất ưu đãi để phát triển sản xuất kinh doanh, đáp ứng nhu cầu thiết yếu, nâng cao chất lượng cuộc sống, không phải khoản trợ cấp, cho không của Nhà nước.

- Nâng cao ý thức, tinh thần trách nhiệm trong việc vay vốn, sử dụng vốn vay, không ngừng học tập, trao đổi kinh nghiệm về sản xuất, kinh doanh giữa các thành viên trong Tổ TK&VV để tăng hiệu quả của vốn vay.

- Tích cực tham gia vào các buổi sinh hoạt Tổ TK&VV, các buổi tập huấn về khuyến nông, khuyến lâm, khuyến ngư, chuyển giao kỹ thuật, hướng dẫn cách thức làm ăn...

- Biết sử dụng các phần mềm ứng dụng trên điện thoại di động gắn với hoạt động tín dụng chính sách xã hội; biết cách thức chuyển khoản tới tài khoản 105 mở tại NHCSXH để trả nợ; biết đọc, hiểu thông tin trên Biên lai hàng tháng, để chủ động nắm bắt thông tin về lịch trả nợ, số dư nợ và tiền gửi, trạng thái nợ./.

---