

Dọn đường cho vay tiêu dùng

09:43 29/05/2018

Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) hiện quản lý 38 triệu hồ sơ cá nhân nhưng các công ty tài chính chỉ mới khai thác 18 triệu hồ sơ. Cùng với đó, thu nhập của 55 triệu dân số trong độ tuổi lao động đang tăng dần, mở ra thời kỳ hoàng kim đối với thị trường cho vay tiêu dùng. Nhưng làm thế nào để thị trường cùng hài hoà lợi ích và bớt om sòm, "lời ong tiếng ve"?



FE Credit - Con gà đẻ trứng vàng của VPBank

Theo ông Nguyễn Thành Phúc, Giám đốc Trung tâm Nguồn vốn Công ty tài chính tiêu dùng FE Credit, Việt Nam đang là mảnh đất đầy tiềm năng đối với cho vay tiêu dùng nhưng cách tiếp cận thị trường nhìn về phía cho vay và đi vay đang tồn tại không ít vấn đề.

Om sòm nhưng vẫn tranh nhau thị phần

Thứ nhất, có khoảng 50% dân số trong độ tuổi lao động (ước 55 triệu người), thu nhập đang tăng dần, kéo theo nhu cầu tiêu dùng lớn. Mặc dù FE Credit và vài công ty khác nắm giữ tới 80% nhưng do kỳ vọng thị phần còn tiếp tục mở rộng nên một loạt ngân hàng đã và đang lập thêm các pháp nhân mới bên cạnh gia tăng các gói cho vay theo lương, thu nhập, sửa nhà, mua ô tô...; Tiêu biểu trong số này phải kể đến SHB, SeABank, Vietcombank, Eximbank, ACB.

“Rất nhiều đơn vị đã và đang nhảy vào thị trường cho vay tiêu dùng vì đến nay, vẫn đang có lời”, ông Phúc nhận xét.

Thứ hai, cũng theo ông Phúc, khi người chơi xuất hiện nhiều hơn thì người tiêu dùng sẽ được lợi nhờ quá trình cạnh tranh lãi suất. Tuy nhiên, phía sau đó là cuộc chiến câu kéo, giành giật nhân sự của nhau. Không ít công ty bị vơi đi một lượng lớn nhân sự, đặc biệt là cốt cán. Sự ra đi của họ để lại một khoảng trống và dồn gánh nặng quản trị khoản vay, thu hồi nợ lên những người ở lại.

Thứ ba, tổng quy mô tín dụng tiêu dùng của cả hệ thống tổ chức tín dụng hiện lên tới 1,1 triệu tỷ đồng nhưng “miếng bánh” thị phần của các công ty cho vay tiêu dùng (đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân) chỉ khoảng 90 nghìn tỷ đồng.

Ở đây có một sự khác biệt rất rõ: phần lớn cho vay tiêu dùng do các ngân hàng cung cấp dịch vụ luôn đi kèm thế chấp, do đó, khá thanh thoi khi đòi nợ. Ngược lại, các công ty cho vay tiêu dùng lại chỉ cho vay tín chấp, nên việc đòi nợ, nhắc nợ là bình thường, đặc biệt đối với những trường hợp cố tình dây dưa, buộc bên cho vay càng phải ráo riết.

Trao đổi về câu chuyện đòi nợ của công ty tài chính tiêu dùng, một khách hàng than phiền: “Tôi đến mua cái Ipad ở một cửa hàng thì nhân viên công ty tài chính tiêu dùng mời mọc cho vay để mua thêm những món hàng khác. Thấy hợp lý, tôi mua trả góp thêm chiếc máy tính, quá trình trả nợ sòng phẳng, đúng hạn. Có vẻ như thấy tôi có uy tín nên họ liên tục gọi điện gợi ý vay mua thêm xe máy, tủ lạnh. Gọi nhiều đến mức phát phiền”.

Một khách hàng khác lại kêu ca: “Khi làm hồ sơ cho vay, họ lấy số điện thoại bố mẹ vợ. Dù chưa đến hạn trả nợ, đã gọi điện liên tục đến người thân nhắc nợ, đến nỗi chỉ biết lấy mo che mặt!”.

Về vấn đề này, ông Nguyễn Thành Phúc phân trần: “Cho vay qua thẻ tín dụng ngân hàng, chậm một ngày đã bị phạt mấy trăm nghìn đồng, sau đó là lãi suất bị tính tới 25 – 35%/năm. Trong khi đó, đối tượng vay của công ty tài chính tiêu dùng hầu hết là nghèo, thiếu kiến thức và kỷ luật tài chính nên không nhắc thì mất. Chi phí nhắc nợ không hề nhỏ, gồm gửi tin nhắn, thuê người gọi điện thoại,

vì nếu không nhắc là họ quên hoặc cố tình quên".

Tiếp cận từ hai phía

Ông Lê Xuân Nghĩa, chuyên gia tư vấn Hội đồng Tư vấn chính sách tài chính, tiền tệ quốc gia kể: một ngân hàng đàm phán được một gói cho vay tiêu dùng khá lớn cho cán bộ nhân viên một doanh nghiệp. Ngày chốt thẻ là 25 hàng tháng nhưng ngày nhận lương là 30 hàng tháng. Đến ngày 25, ngân hàng cứ thế trừ ghiền tiền trong tài khoản khách hàng, khiến hàng loạt khách hàng dùng dùng phản ứng.

“Kinh doanh dịch vụ là phải hết sức tế nhị. Tôi lấy làm lạ là tại sao ngân hàng không đàm phán kỹ với khách hàng sẽ hoặc là trừ tiền vào ngày nhận lương; hoặc chờ đến ngày có lương thì nhắc nợ, nếu quá 3 - 4 ngày mới được phép trừ tiền trong tài khoản”, ông Nghĩa nói.

Theo ông, kinh doanh cho vay tiêu dùng, cách tiếp cận bền vững phải là từ hai phía: tổ chức cho vay và người đi vay trên tinh thần hợp tác, cùng chia sẻ lợi ích.

Trước hết, đối với tổ chức cho vay, cần phải tạo được hình ảnh đẹp, đúng đắn, lấy khách hàng làm trọng tâm. Muốn như vậy, việc đầu tiên là cần xây dựng cơ sở dữ liệu thật tốt, cập nhật, phân loại thường xuyên và kết nối, chia sẻ với CIC. Những trường hợp có lịch sử tín dụng xấu phải được nhận diện kịp thời, có thái độ dứt khoát và thông tin cho các đơn vị trong hệ thống.

Hiện tại, dữ liệu tín dụng cá nhân ở CIC khoảng 38 triệu người, công ty tài chính mới khai thác 18 triệu người; trong khi dân số đã lên tới gần trăm triệu người. Đáng lưu ý, theo quy định hiện hành, sau 5 năm, dữ liệu tín dụng từng cá nhân lại bị xóa đi. Vì vậy, không ít trường hợp quên nợ của công ty cho vay tiêu dùng nhưng sau 5 năm lại làm mới hồ sơ và lại được vay. Đây là một nỗi lo đối với cho vay cá nhân.

Song song, xét về hệ thống quản trị, các công ty cho vay tiêu dùng phải quản lý nợ khoa học, bao gồm: đánh giá cảnh báo sớm, thu hồi nợ chặt chẽ, dứt khoát, có dự phòng rủi ro.

“Quản lý tốt, còn là cách để phòng chống rủi ro từ bên trong, đặc biệt là gian lận xuất phát từ thỏa hiệp giữa cán bộ tín dụng với người vay, chẳng hạn, xác định người vay đã tốt nghiệp, có việc làm trong khi thực tế thì chưa”, ông Nghĩa nhấn mạnh.

Đặc biệt, khi đính kèm gói tín dụng tiêu dùng với gói sản phẩm là mỹ phẩm, đồ điện tử thì phải hiểu đây là một tập hợp các xung đột. Ở chỗ, người bán sản phẩm có thể tạo ra những thông tin sai lệch để ngân hàng sẵn sàng mở hầu bao và từ đó, có thể xuất hiện rủi ro mất vốn khi người vay mua hàng không đúng như thực tế.

Còn đối với người vay, đây thực sự là vấn đề rất đáng quan tâm. “Phải cảnh giác người vay tiêu dùng nhưng lại mang đi đầu tư bất động sản. Trong lịch sử, hàng loạt hợp tác xã tín dụng đổ bể là do bên vay lao vào đầu tư bất động sản. Bởi vậy, khi cho vay tiêu dùng, cần quan tâm đến kế hoạch chi tiêu khách hàng, đặc biệt là các món lớn để ước lượng dòng tiền, từ đó cho vay phù hợp”, ông Nghĩa nói.

Ông Nguyễn Thành Phúc cho biết thêm, các quy định hiện hành như Thông tư 43, Thông tư 39 đã bao hàm đầy đủ hoạt động cho vay tiêu dùng và các công ty cũng tuân thủ tuyệt đối. Chỉ có điều trong hợp đồng, nên tiến hành đơn giản, ngắn gọn, dễ hiểu để tránh hiểu lầm trong quá trình tất toán.

Đặc biệt, đứng về quyền lợi người vay, ông Phúc cho rằng, mặt bằng hiện nay không cao hơn các nước trong khu vực và thế giới, dù đây là lĩnh vực khá rủi ro. Sở dĩ như vậy là đặc thù tín dụng tiêu dùng có chi phí vốn và chi phí vận hành cao trong khi mỗi món vay lại nhỏ. Chưa kể, tỷ lệ nợ xấu, mất vốn không nhỏ vì chủ yếu là vay tín chấp.

“Nếu khách hàng tuân thủ cam kết, không quỵt thì chúng tôi còn giảm được lãi suất nhiều hơn nữa. Nhưng mà lãi suất rồi sẽ giảm thôi vì càng nhiều công ty ra đời, càng phải cạnh tranh”, ông Phúc đánh giá.

Về vấn đề chi phí vốn, ông Nghĩa phân tích, theo quy định, đáng lẽ cho vay tiêu dùng là phải được tiếp cận nguồn vốn giá rẻ nhưng hiện tại, các công ty này không được huy động của dân, chỉ huy động vốn từ tổ chức, phát hành trái phiếu 3 năm, lãi suất cao. Do đó, đây cũng là một lý do để lãi suất giảm chậm.

Theo ông Nghĩa, Chính phủ, bộ ngành và các nhà hoạch định chiến lược nên nhận thấy, Việt Nam từng bỏ ra 20 năm theo đuổi công nghiệp hoá nhưng gần như thất bại. Lý do là không đối tác nào chịu chuyển giao công nghệ, trong khi năng lực sản xuất và quy mô công nghiệp hoá trên thế giới đã bão hoà. Thêm vào đó, các ngân hàng tư nhân, nơi nắm giữ 50% nguồn lực tài chính của nền kinh tế không cùng chung mục đích công nghiệp hoá với Chính phủ.

Mặt khác, xu hướng phát triển hiện nay của thế giới là công nghiệp 4.0 và dịch vụ. Việt Nam có được may mắn ngẫu nhiên là tính đến thời điểm này, mặc dù

hò hét phát triển công nghiệp rất rầm rộ nhưng đến hết năm 2015, tỷ trọng đóng góp trong GDP của mảng công nghiệp là 33%; nếu trừ khai khoáng, xây dựng, điện nước thì phần công nghiệp chế biến, chế tạo (công nghiệp hoá) chỉ còn 14%/GDP. Cùng thời điểm thống kê, mảng dịch vụ, thương mại lại đóng góp tới 45% GDP.

“Đừng mơ màng với ước mơ quốc gia công nghiệp hoá. Thay vào đó, nên coi phát triển thị trường nội địa là một động lực của tăng trưởng và tài chính tiêu dùng là chất xúc tác của lĩnh vực này”, ông Nghĩa chốt lại.

“Không vay mà bị mang tiếng vay nợ chỉ xảy ra đối với 2 trường hợp. Thứ nhất, một người dùng nhiều sim điện thoại, trong đó có sim bị mất hoặc cho người khác sử dụng; hoặc, có trường hợp dùng sim đã vài năm, đối tượng này biết công ty tài chính thường kiểm tra đối chiếu lịch sử sim gắn với người dùng nên đã cho vay. Sau khi vay, họ bán sim, đến hạn đòi nợ, công ty tài chính tiêu dùng nhắc nợ thì gặp chủ sim khác.

Thứ hai, công ty tài chính đòi, nhắc nợ nhưng nếu gặp chây ì, đành phải nhắc qua 2 số điện thoại người thân. Tuy nhiên, người vay đã lấy bừa số điện thoại ai đó, giả mạo người thân mình đưa cho công ty tài chính tiêu dùng. Hoặc, bên công ty khi nhận hồ sơ vay luôn yêu cầu người vay cung cấp 2 số điện thoại người thân nhưng khi nhập số điện thoại vào hồ sơ đã bị nhầm lẫn. Những trường hợp này, công ty luôn xin lỗi kịp thời vì đã làm phiền người khác”.

Nguồn: Ông Nguyễn Thành Phúc, Giám đốc Trung tâm Nguồn vốn FE Credit

Nguyễn Hoài/VietnamFinance