



Luận văn

**Nâng cao chất lượng dịch vụ cho
thuê tài chính tại Công ty cho
thuê tài chính II**

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO THUÊ TÀI CHÍNH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

1.1. TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO THUÊ TÀI CHÍNH

1.1.1. Khái niệm về cho thuê tài chính

Tài chính là một phạm trù kinh tế ra đời và phát triển gắn liền với kinh tế hàng hóa. Tài chính phản ánh sự vận động các nguồn lực tài chính thông qua các hình thức hoạt động như: mua bán, đầu tư, cho thuê ... Trong đó, hoạt động cho thuê phát triển mạnh mẽ hơn cả và trở thành một loại hình dịch vụ tài chính chuyên sâu.

Hiện nay, sự vận động của các nguồn lực tài chính thông qua hoạt động cho thuê đã trở thành hình thức tài trợ phổ biến trên thế giới. Điều này cho thấy cho thuê tài chính là một phạm trù kinh tế khách quan, phản ánh mối quan hệ kinh tế giữa chủ thể sở hữu và chủ thể sử dụng đối với các nguồn lực tài chính.

Theo qui định của Ủy ban Tiêu chuẩn Kế toán Quốc tế (International Accountant Standard Commission – IASC) thì hình thức cho thuê được gọi là cho thuê tài chính phải thỏa mãn một trong bốn tiêu thức sau:

- Quyền sở hữu tài sản thuê được tự động chuyển giao cho bên thuê khi thời hạn cho thuê kết thúc và bên thuê đã thanh toán đủ tiền thuê theo qui định được ghi trong hợp đồng cho thuê tài chính;
- Hợp đồng cho thuê có quy định bên thuê có quyền chọn mua tài sản theo giá tương đương khi thời hạn cho thuê kết thúc và bên thuê đã thanh toán đủ tiền thuê theo qui định;
- Thời hạn cho thuê chiếm phần lớn thời gian hữu dụng của tài sản (trừ trường hợp tài sản cho thuê đã qua sử dụng);

- Giá trị hiện tại của các khoản tiền thuê tối thiểu bằng hoặc lớn hơn giá trị thị trường của tài sản tại thời điểm ký hợp đồng thuê.

Theo Nghị định 16/2001/NĐ-CP ban hành ngày 2/5/2001 của Chính phủ Việt Nam, thì cho thuê tài chính được hiểu như sau:

“Cho thuê tài chính là một hoạt động tín dụng trung và dài hạn thông qua việc cho thuê máy móc, thiết bị, phương tiện vận chuyển và các động sản khác trên cơ sở hợp đồng cho thuê giữa bên cho thuê với bên thuê. Bên cho thuê cam kết mua máy móc, thiết bị, phương tiện vận chuyển và động sản khác theo yêu cầu của Bên thuê và nắm giữ quyền sở hữu đối với tài sản cho thuê. Bên thuê sử dụng tài sản thuê và thanh toán tiền thuê trong suốt thời hạn thuê đã được hai bên thỏa thuận. Khi kết thúc thời hạn thuê, bên thuê được lựa chọn mua lại tài sản thuê hoặc tiếp tục thuê theo các điều kiện đã thỏa thuận trong hợp đồng cho thuê tài chính. Tổng số tiền cho thuê một loại tài sản quy định tại hợp đồng cho thuê tài chính, ít nhất phải tương đương với giá trị của tài sản đó tại thời điểm ký hợp đồng”

Nội dung của khái niệm trên cho thấy có sự khác nhau giữa cho thuê tài chính với các hình thức tài trợ vốn khác, cụ thể:

- *Bán trả góp*: Khách hàng được người bán chuyển quyền sở hữu ngay lập tức chỉ cần khách hàng thanh toán một phần giá trị tài sản sở hữu, thường là 50% giá trị tài sản trở lên. Nghĩa vụ thanh toán phần còn lại sẽ được thực hiện dần cho đến khi đúng bằng giá trị tài sản và thời gian ghi trong hợp đồng mua trả góp.
- *Cho vay trả góp*: Khách hàng được cấp tín dụng bằng tiền thông qua ngân hàng hoặc các định chế tài chính phi ngân hàng. Nó chủ yếu được áp dụng đối với các mục đích tiêu dùng như: mua ô tô, mua nhà, vật dụng trong gia đình, thanh toán ... Từ đó cho thấy đối tượng của cho vay trả góp là tiền với các thời gian hoàn trả khác nhau như ngắn, trung và dài hạn, trong khi, đối tượng của cho thuê tài chính thông thường là hiện vật với thời gian hoàn trả chủ yếu là trung và dài hạn.

Với những đặc trưng trên cho thấy trong nền kinh tế thị trường mở cửa hoạt động cho thuê tài chính còn mang những hạn chế cần lưu ý, cụ thể:

- Người đi thuê không được sử dụng tài sản thuê để thế chấp cho các chủ nợ khi mà nợ thuê tài chính đã trả được phần lớn;
- Người đi thuê ít được chủ động trong việc sử dụng các tài sản thuê;
- Chi phí thuê tài chính thường cao hơn vay trung hạn và dài hạn.

1.1.2. Vai trò của hoạt động cho thuê tài chính

Trong nền kinh tế hàng hóa, hoạt động cho thuê tài chính là một trong những kênh quan trọng trong huy động và tài trợ nguồn vốn, vừa thúc đẩy quá trình tập trung vốn vừa tác động đến quá trình tập trung sản xuất.

Thông qua việc cho thuê tài sản của các công ty cho thuê tài chính, hoạt động cho thuê tài chính đã góp phần giải quyết tình trạng thiếu vốn tạm thời thường xuyên xảy ra ở các doanh nghiệp trong quá trình sản xuất kinh doanh và điều hòa vốn trong toàn bộ nền kinh tế, tạo điều kiện cho quá trình sản xuất được liên tục.

Như vậy, hoạt động cho thuê tài chính đáp ứng nhu cầu vốn cho quá trình tái sản xuất xã hội, thông qua đó, cho thuê tài chính thúc đẩy quá trình tích tụ và tập trung vốn phát triển kinh tế, tài trợ cho các ngành kinh tế mũi nhọn nhằm thúc đẩy nhanh tiến trình thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Với những đặc thù vốn có hoạt động cho thuê tài chính đã đơn giản hóa công việc hạch toán kinh tế cho khách hàng trong suốt quá trình tồn tại và phát triển và qua đó cho thuê tài chính thể hiện vai trò quản lý và điều tiết vĩ mô nền kinh tế.

Cho thuê tài chính mang lại lợi ích đáng kể, có thể khắc phục được những khó khăn, vướng mắc gặp phải khi các doanh nghiệp vay vốn bằng tiền ở các tổ chức tín dụng, đó là:

Thứ nhất: Điều kiện doanh nghiệp phải có tài sản thế chấp khi vay vốn tại các tổ chức tín dụng, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp ngoài quốc doanh là

một trong những khó khăn lớn nhất hiện nay. Nhiều doanh nghiệp khi làm thủ tục thế chấp tài sản để vay vốn gặp phải một số vướng mắc:

- Giá trị tài sản thế chấp trên sổ sách (thường là trụ sở làm việc, nhà xưởng, quyền sử dụng đất) thấp hơn số tiền xin vay.
- Giấy tờ sử dụng đất, sở hữu nhà xưởng của doanh nghiệp hiện nay thường không hội đủ yếu tố pháp lý theo qui định.
- Máy móc thiết bị hiện có của doanh nghiệp ít khi được các tổ chức tín dụng chấp nhận làm đảm bảo nợ vì khó bảo quản, khó xác định được giá trị còn lại và khó sang nhượng trong trường hợp cần thiết.
- Doanh nghiệp thuê đất, thuê nhà xưởng (nhất là các khu công nghiệp, khu chế xuất) để tổ chức sản xuất, nhưng giá trị tiền thuê thường trả hàng năm nên các doanh nghiệp này không thể dùng giá trị tiền thuê này để thế chấp vay vốn trung và dài hạn được.
- Trường hợp các tổ chức tín dụng phải thu hồi tài sản thế chấp để bán thì cũng rất phức tạp, mất nhiều thời gian, phải nhờ đến sự can thiệp giúp đỡ của các cơ quan chức năng như: tòa án, trung tâm đấu giá, thi hành án...

Khi doanh nghiệp đi thuê tài chính, họ không phải thế chấp tài sản. Bởi vì: trong suốt thời gian thuê, tài sản đứng tên và thuộc sở hữu của Công ty cho thuê tài chính. Cũng chính vì không phải thế chấp tài sản mà doanh nghiệp đi thuê có những thuận lợi như:

- Thủ tục đi thuê đơn giản, linh hoạt, nhanh gọn hơn đi vay vì bớt được thời gian làm thủ tục thế chấp, bảo lãnh.
- Đối với doanh nghiệp ngoài quốc doanh, tiết kiệm được khoản tiền đầu tư vào các tài sản được dùng để thế chấp. Thường thì giá trị tài sản thế chấp là nhà cửa, vật kiến trúc .v.v.. phải có giá trị cao hơn so với số tiền vay. Trong thực tế, giá trị tài sản này ít liên quan trực tiếp tới việc sản

xuất kinh doanh nhưng doanh nghiệp vẫn phải khấu hao đưa vào giá thành sản phẩm.

Hơn nữa, các tài sản cho thuê tài chính đều được bảo hiểm mọi rủi ro tại các Công ty bảo hiểm trong suốt thời gian thuê. Do vậy, trong trường hợp gặp rủi ro do bất khả kháng, tài sản bị hư hỏng, mất mát thì được giải quyết bồi thường từ các Công ty bảo hiểm.

Thứ hai: Doanh nghiệp khi vay trung và dài hạn ở các tổ chức tín dụng bắt buộc phải có ít nhất 20% vốn tự có tham gia vào tổng giá trị dự án. Đây là một vấn đề khá nan giải cho cả phía doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng.

Trên thực tế, các tổ chức tín dụng thường gặp khó khăn trong việc xác định cụ thể và quản lý được phần vốn tự có tham gia của doanh nghiệp. Còn các doanh nghiệp cũng gặp không ít khó khăn trong việc huy động vốn tự có tham gia nhất là đối với các dự án có mức đầu tư vốn lớn. Bởi vì vốn tự có của các doanh nghiệp thường không nhiều, hơn nữa tại thời điểm triển khai thực hiện dự án, nguồn vốn này có thể đang nằm cấu thành trong tài sản hoặc chi phí sản xuất kinh doanh khác.

Trong cho thuê tài chính, qui định về phần vốn tự có tham gia dự án có tính chất mềm dẻo và linh hoạt hơn. Bên thuê được quyền tự do lựa chọn loại máy móc, thiết bị, phương tiện vận chuyển và các động sản khác; tự thoả thuận với nhà sản xuất, nhà cung ứng về đặc tính kỹ thuật; giá cả tài sản; cách thức và thời gian giao nhận; lắp đặt và bảo hành tài sản thuê. Bên cho thuê phải trực tiếp mua tài sản theo yêu cầu của bên thuê để cho thuê, do đó bên cho thuê phải thanh toán 100% giá trị tài sản. Như vậy, bên cho thuê có thể tài trợ 100% giá trị tài sản mà bên thuê có nhu cầu trang bị.

Trường hợp bên cho thuê thấy cần phải ràng buộc nghĩa vụ của bên thuê đối với tài sản cho thuê, bên cho thuê có thể thoả thuận với bên thuê đặt cọc một số tiền để thực hiện hợp đồng mua tài sản thuê hoặc ký cược một số tiền để đảm bảo thực hiện hợp đồng cho thuê tài chính.

Tiền đặt cọc sẽ được trừ vào nợ gốc tiền thuê ngay sau khi bên thuê nhận nợ, còn tiền ký cược sẽ được duy trì suốt trong thời gian thuê. Tiền đặt cọc và ký cược phải được bên thuê chuyển tới tài khoản bên cho thuê trước khi nhận tài sản thuê, để làm cơ sở cho bên cho thuê ký và thực hiện hợp đồng mua bán và hợp đồng cho thuê tài chính.

Thứ ba: Khi các tổ chức tín dụng cho doanh nghiệp vay vốn bằng tiền, sau khi phát tiền vay thì việc kiểm soát sử dụng vốn cho vay đúng mục đích thực sự là khó khăn bởi vì cán bộ tín dụng không thể lúc nào cũng thực hiện và kiểm soát được việc này. Các doanh nghiệp thường sử dụng vốn vay sai mục đích: dùng tiền vay trả nợ cũ, mua tài sản không đúng như trong dự án xin vay, sử dụng vào mục đích khác ...

Bên cạnh đó, khi doanh nghiệp sử dụng vốn vay mua tài sản thì tài sản đó đứng tên doanh nghiệp, doanh nghiệp là chủ sở hữu tài sản đó. Do vậy, trường hợp doanh nghiệp không trả được nợ, các tổ chức tín dụng cũng không trực tiếp xử lý, thu hồi được mặc dù tài sản đó hình thành từ vốn cho vay của mình. Và đây là những lý do để các tổ chức tín dụng nói chung và cán bộ tín dụng nói riêng muốn hạn chế cho vay trung và dài hạn đối với các doanh nghiệp.

Trong cho thuê tài chính, bên cho thuê nắm giữ quyền sở hữu và chỉ giao cho bên thuê quyền sử dụng tài sản theo đúng mục đích ban đầu chứ không phải bằng tiền, cho nên những vướng mắc trên được loại bỏ.

Thứ tư: Doanh nghiệp có thể được thuê tài chính tất cả các loại động sản liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ. Trong đó có một số loại tài sản phục vụ cho sản xuất, kinh doanh nhưng không thuộc đối tượng cho vay của các tổ chức tín dụng như: phương tiện phục vụ công tác (ôtô, xe máy), phương tiện văn phòng (vi tính, máy photocopy, máy lạnh), dụng cụ y tế....

Thứ năm: Doanh nghiệp được dùng phương pháp khấu hao nhanh đối với tài sản đi thuê. Theo qui định hiện nay thời gian khấu hao nhanh của tài sản thuê tài chính có thể rút ngắn bằng 60% thời gian khấu hao theo qui định của Bộ tài

chính đối với tài sản cố định mua về tại các doanh nghiệp. Các doanh nghiệp (nhất là các doanh nghiệp đang kinh doanh có hiệu quả) có cơ hội để điều tiết linh hoạt lợi nhuận và thuế lợi tức của doanh nghiệp khi còn đang nợ thuế. Sau khi trả hết tiền thuế tài sản, tài sản đó được chuyển quyền sở hữu hoặc bán với giá tương trưng cho doanh nghiệp. Trên sổ sách thì giá trị tài sản rất thấp hoặc đã khấu hao hết, nhưng thực tế giá trị và giá trị sử dụng của tài sản vẫn còn cao. Lúc này doanh nghiệp và nhà nước cùng có thu nhập thực thụ do chi phí khấu hao tài sản đó không đáng kể, giá thành sản phẩm hạ. Doanh nghiệp vừa có điều kiện cạnh tranh vừa có lợi nhuận trước thuế tăng lên so với trước.

Thứ sáu: Trường hợp doanh nghiệp đã dùng vốn tự có hoặc nguồn vốn ngắn hạn khác để đầu tư mua sắm máy móc thiết bị sản xuất, dẫn tới thiếu vốn lưu động để mua nguyên nhiên vật liệu, hàng hóa phục vụ cho sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp có thể dùng phương thức bán và thuê lại tài sản hiện có. Như vậy doanh nghiệp vừa có tài sản để sử dụng lại vừa có vốn lưu động để kinh doanh.

1.1.3. Phân loại cho thuê tài chính

Căn cứ vào các mối quan hệ cụ thể mà người ta có thể phân chia một cách tương đối các hình thức hoạt động cho thuê tài chính trong nền kinh tế thị trường. Việc phân loại hoạt động cho thuê tài chính có ý nghĩa đối với việc áp dụng các quy chế hạch toán – kế toán theo sự quản lý chung của Nhà nước và được hưởng các ưu đãi (nếu có). Tùy vào các hình thức tiếp cận cụ thể người ta có những cách phân loại cho thuê thành các hình thức khác nhau. Chẳng hạn, căn cứ vào quyền hủy ngang hợp đồng, chi phí bảo trì, dịch vụ và mua bảo hiểm hay ưu đãi về thuế ... người ta chia thành cho thuê tài chính và cho thuê vận hành. Tuy nhiên, trong khuôn khổ mục đích, phạm vi, giới hạn nghiên cứu của đề tài luận văn chúng tôi chỉ tập trung bày đối với cho thuê tài chính.

Ở giác độ chung nhất và thông dụng nhất, thì hoạt động cho thuê tài chính có các loại như sau: Cho thuê thuần, cho thuê hợp tác, cho thuê trực tiếp, cho thuê liên kết, cho thuê giáp lưng, cho thuê trả góp, bán và tái thuê.

Nội dung hoạt động của các hình thức cho thuê tài chính được thể hiện thông qua các loại hình công ty cho thuê tài chính, theo Nghị định 16/2001/NĐ-CP của Chính phủ " Về tổ chức và hoạt động của Công ty cho thuê tài chính" ban hành ngày 02/05/2001, hiện nay có 5 loại hình Công ty cho thuê tài chính được phép thành lập và hoạt động tại Việt Nam, cụ thể là:

- Công ty cho thuê tài chính Nhà nước
- Công ty cho thuê tài chính cổ phần
- Công ty cho thuê tài chính trực thuộc các tổ chức tín dụng (TCTD)
- Công ty cho thuê tài chính liên doanh
- Công ty cho thuê tài chính 100% vốn nước ngoài

Với sự phong phú và đa dạng của hoạt động cho thuê tài chính cho thấy trong nền kinh tế thị trường mở cửa và hội nhập kinh tế quốc tế nghiệp vụ cho thuê tài chính đã ngày càng mở rộng mạng lưới hoạt động trên toàn lãnh thổ và hướng đến đáp ứng nhu cầu công chúng toàn cầu.

Cả 5 loại hình Công ty cho thuê tài chính trên đều có nội dung hoạt động bình đẳng như nhau, đó là:

➤ ***Nguồn vốn hoạt động:***

- Vốn tự có: Gồm vốn điều lệ và quỹ bổ sung vốn điều lệ;
- Vốn huy động: Nhận tiền gửi (thời hạn từ một năm trở lên), vay vốn các tổ chức tài chính, tín dụng trong và ngoài nước, phát hành trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi và các loại giấy tờ có giá khác;
- Được nhận các nguồn vốn khác theo qui định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN).

➤ ***Hoạt động cho thuê tài chính:***

- Cho thuê tài chính;
- Mua và cho thuê lại;

- Đồng tài trợ cho thuê tài chính (Cho thuê hợp vốn).

➤ **Các hoạt động khác:**

- Các nghiệp vụ được phép thực hiện theo qui định của pháp luật hiện hành:
 - + Tư vấn khách hàng về những vấn đề liên quan đến nghiệp vụ cho thuê tài chính;
 - + Thực hiện dịch vụ ủy thác, quản lý tài sản và bảo lãnh liên quan đến hoạt động cho thuê tài chính;
- Các nghiệp vụ được NHNN cho phép – Hoạt động ngoại hối: tùy theo tính chất hoạt động của công ty cho thuê tài chính mà trong giấy phép hoạt động ngoại hối, NHNN sẽ cho phép công ty cho thuê tài chính được thực hiện từng nghiệp vụ cụ thể.

1.2. LÝ THUYẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH

1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng

1.2.1.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Dịch vụ là bao gồm toàn bộ các hoạt động trong suốt quá trình mà khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ tiếp xúc nhau nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng mong đợi có được trước đó cũng như tạo ra được giá trị cho khách hàng.

Theo lý thuyết về tiếp thị dịch vụ thì dịch vụ có 3 đặc điểm cơ bản là: vô hình, không đồng nhất, không thể tách ly. Chính vì vậy mà dịch vụ có những đặc trưng riêng so với các ngành khác (xem Phụ lục 01).

Những đặc trưng của dịch vụ đã tạo rất nhiều khác biệt trong việc định nghĩa chất lượng sản phẩm với chất lượng dịch vụ. Trong khi người tiêu dùng có thể đánh giá chất lượng của sản phẩm hữu hình một cách dễ dàng thông qua

hình thức kiểu dáng của sản phẩm, màu sắc bao bì hay độ bền chắc... vì họ có thể sờ, nắm, ngửi, nhìn... trực tiếp sản phẩm thì điều này lại không thể thực hiện đối với những sản phẩm dịch vụ vô hình vì chúng không đồng nhất với nhau nhưng lại không thể tách ly ra được. Chất lượng của dịch vụ sẽ được thể hiện trong suốt quá trình tiêu dùng dịch vụ, quá trình tương tác giữa khách hàng và nhân viên của Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đó [II.9].

Vì vậy khi định nghĩa về chất lượng dịch vụ, Parasuraman & ctg. [II.7] đã cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về những tiện ích mà dịch vụ sẽ mang lại cho họ và nhận thức, cảm nhận của họ về kết quả họ có được sau khi đã sử dụng qua dịch vụ đó. Đây có thể được xem là một khái niệm tổng quát nhất bao hàm đầy đủ ý nghĩa của dịch vụ, đồng thời cũng chính xác nhất khi xem xét chất lượng dịch vụ đứng trên quan điểm khách hàng, xem khách hàng là trọng tâm.

1.2.1.1. Sự thỏa mãn của khách hàng

Nói đến chất lượng dịch vụ, thường nhiều người cho rằng đó cũng chính là mức độ thỏa mãn của khách hàng. Tuy nhiên cũng có nhiều quan điểm khác đánh giá về sự thỏa mãn của khách hàng. Bechelet [II.2] định nghĩa sự thỏa mãn của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hay dịch vụ. Còn Philip Kotler [I.18] cũng cho rằng sự thỏa mãn là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm với những kỳ vọng của người đó. Theo đó, sự thỏa mãn có 3 cấp độ như sau:

- Nếu mức độ nhận được của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không hài lòng.
- Nếu mức độ nhận được của khách hàng bằng kỳ vọng thì khách hàng hài lòng.
- Nếu mức độ nhận được của khách hàng lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng sẽ thích thú.

Có thể thấy rằng sự thỏa mãn của khách hàng và chất lượng dịch vụ là hai khái niệm tách rời nhau. Sự thỏa mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ [II.11].

1.2.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính

Chất lượng của dịch vụ cho thuê tài chính là khả năng đáp ứng của dịch vụ cho thuê tài chính đối với sự mong đợi của khách hàng đi thuê tài chính, hay nói cách khác thì đó chính là khoảng cách giữa sự kỳ vọng của khách hàng thuê tài chính với cảm nhận của họ về những kết quả mà họ nhận được sau khi giao dịch thuê tài chính với Công ty cho thuê tài chính.

1.3. CÁC LÝ THUYẾT ĐÁNH GIÁ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ THỎA MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

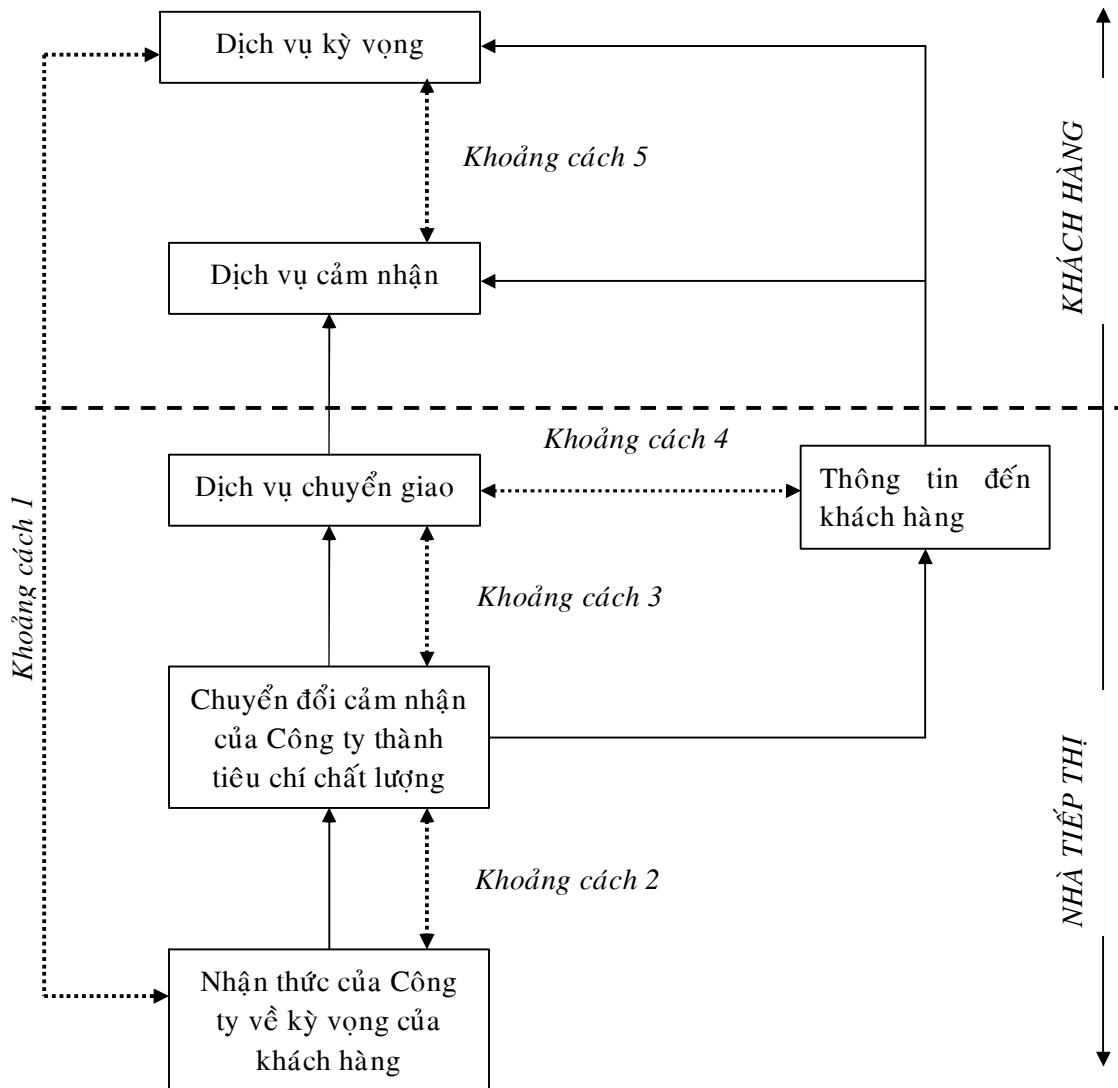
1.3.1. Các lý thuyết đánh giá chất lượng dịch vụ

Có nhiều nghiên cứu khác nhau trên thế giới nhằm đưa được định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ, trong đó:

- Lehtinen & Lehtinen [II.6]: chất lượng dịch vụ được đánh giá trên 2 mặt:
 - + Quá trình cung cấp dịch vụ
 - + Kết quả của dịch vụ
- Gronroos [II.4] đưa ra hai lĩnh vực của chất lượng dịch vụ:
 - + Chất lượng kỹ thuật: nói đến những gì được phục vụ
 - + Chất lượng chức năng: chúng được phục vụ như thế nào
- Parasuraman & ctg. [II.7, II.8] đã có những nghiên cứu về chất lượng dịch vụ trong ngành tiếp thị rất chi tiết và cụ thể. Họ đã đưa ra mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ (xem hình 1.1). Trong 5 khoảng cách này, khoảng cách 5 chính là mục tiêu cần nghiên cứu vì nó xác định được mức độ thỏa mãn của khách hàng khi họ nhận biết được mức độ

khác biệt giữa dịch vụ kỳ vọng và dịch vụ nhận được. Và sự khác biệt này chính là do 4 khoảng cách từ 1 đến 4 tạo nên (xem Phụ lục 2).

Hình 1.1: Sơ đồ Mô hình chất lượng dịch vụ



Nguồn: Nguyễn Đình Thọ & ctg. 2003, trích từ Parasuraman & ctg. [1985:44]

Mô hình nêu trên đã mô tả khá tổng quát về chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên để có thể đánh giá chất lượng dịch vụ được cảm nhận bởi khách hàng một cách

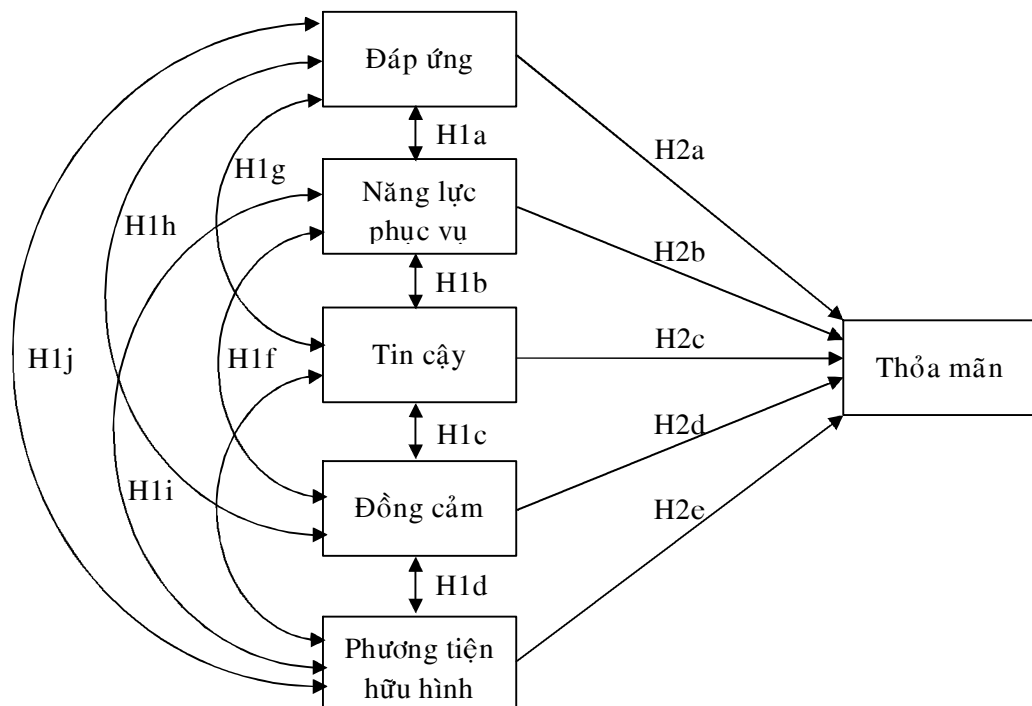
cụ thể, các nhà nghiên cứu sau nhiều lần nghiên cứu và kiểm định đã đưa ra một thang đo chất lượng dịch vụ gồm 5 thành phần sau:

1. Tin cậy (reliability): liên quan đến khả năng chắc chắn thực hiện dịch vụ theo đúng cam kết với khách hàng.
2. Đáp ứng (responsiveness): khả năng sẵn sàng đáp ứng, cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.
3. Năng lực phục vụ (assurance): thể hiện khả năng phục vụ khách hàng.
4. Đồng cảm (empathy): thể hiện sự quan tâm thấu hiểu những ước muốn, mối quan tâm của từng khách hàng.
5. Phương tiện hữu hình (tangibles): liên quan đến cơ sở vật chất, trang thiết bị cũng như trang phục, ngoại hình của nhân viên phục vụ.

1.3.2. Các lý thuyết đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng

Như đã trình bày ở phần trên, mặc dù chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng là hai khái niệm phân biệt nhưng nhiều nghiên cứu cũng chứng minh rằng giữa chúng có mối quan hệ mật thiết với nhau (xem hình 1.2).

Hình 1.2: Sơ đồ mô hình chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng



Nguồn: Nguyễn Đình Thọ & ctg. [2003:12]

Mô hình trên thể hiện có 2 nhóm giả thuyết là nhóm giả thuyết về mối quan hệ giữa các thành phần của chất lượng dịch vụ (từ H1a đến H1j) và nhóm giả thuyết về mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ với mức độ thỏa mãn của khách hàng (từ H2a đến H2e), nội dung của từng giả thuyết được trình bày tại Phụ lục 03.

1.4. CÁC YẾU TỐ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH VÀ SỰ THỎA MÃN KHÁCH HÀNG

1.4.1. Thiết kế nghiên cứu chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính

Để đánh giá chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và sự thỏa mãn của khách hàng, tác giả đã sử dụng mô hình lý thuyết về chất lượng dịch vụ đã được trình bày trên đây với thang đo SERVQUAL về chất lượng dịch vụ [II.8]. Tác giả đã thực hiện nghiên cứu thông qua hai bước là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Bảng 1.1: Tiến độ thực hiện các nghiên cứu

Bước	Dạng nghiên cứu	Phương pháp	Kỹ thuật sử dụng	Thời gian	Địa điểm
1	Sơ bộ	Định tính	- Đóng vai - Thảo luận nhóm và tay đôi	10/2007	TP.HCM
2	Chính thức	Định lượng	Phỏng vấn trực tiếp	11/2007	TP.HCM

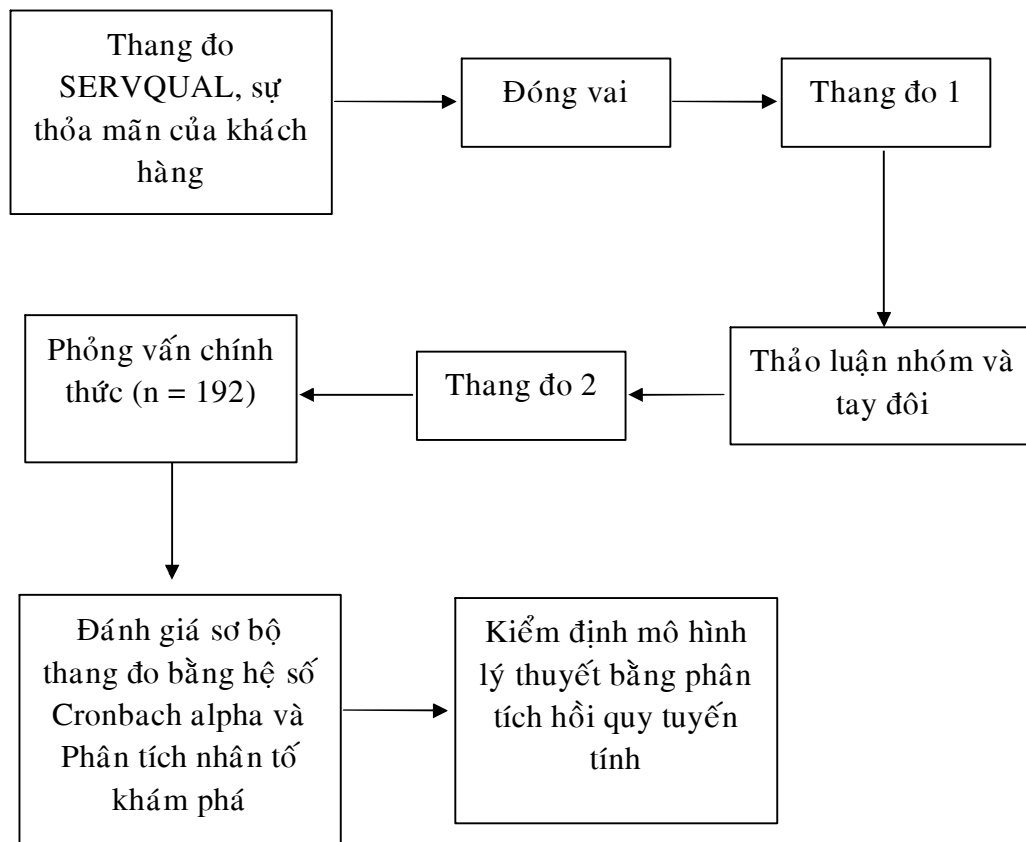
Nguồn: Tác giả tự thực hiện

Trên cơ sở thang đo SERVQUAL về chất lượng dịch vụ, nghiên cứu sơ bộ với kỹ thuật đóng vai để điều chỉnh thành thang đo 1, kỹ thuật thảo luận nhóm

và tay đôi để điều chỉnh thành thang đo 2 và được dùng cho nghiên cứu chính thức, đưa vào bảng câu hỏi phỏng vấn trực tiếp khách hàng (xem Phụ lục 04).

Thang đo sẽ được đánh giá sơ bộ thông qua phương pháp phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (exploratory factor analysis) để xác định thang đo và dùng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính để kiểm định mô hình lý thuyết cùng với các giả thuyết trong mô hình. Hình 1.3 trình bày quy trình các bước nghiên cứu.

Hình 1.3: Quy trình thực hiện nghiên cứu

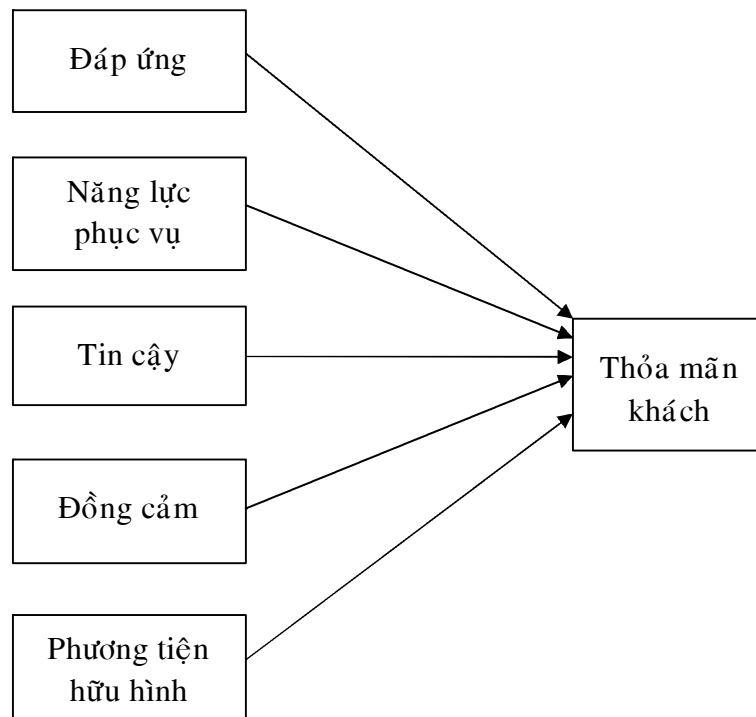


Nguồn: Tác giả tự thực hiện

1.4.2. Mô hình nghiên cứu

Phần trên trình bày cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng. Với mục tiêu và phạm vi đã xác định, mô hình nghiên cứu được đề nghị như sau (Hình 1.4):

Hình 1.4: Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng tại ALCII



Nguồn: Tác giả tự thực hiện

1.4.3. Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và thang đo sự thỏa mãn của khách hàng

1.4.3.1. Thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính

Trên cơ sở thang đo chất lượng dịch vụ SERVQUAL, tác giả đã điều chỉnh lại thành thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính. Thang đo SERVQUAL (Phụ lục 04) bao gồm 21 biến quan sát để đo lường 5 thành phần chất lượng dịch vụ đã được đề cập ở phần trên, đó là:

- *Tin cậy*: Gồm 5 biến quan sát đo lường khả năng thực hiện các chương trình dịch vụ đã đưa ra.
- *Đáp ứng*: Gồm 3 biến quan sát đánh giá tính kịp thời, đúng hạn trong quá trình cung ứng dịch vụ.
- *Năng lực phục vụ*: Có 4 biến quan sát đánh giá khả năng tạo sự an tâm tin tưởng cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.
- *Đồng cảm*: Gồm 4 biến quan sát liên quan đến việc quan tâm thông cảm đến cá nhân từng khách hàng.
- *Phương tiện hữu hình*: Gồm 5 biến quan sát đánh giá mức độ lôi cuốn của trang thiết bị cơ sở vật chất, giờ giấc và trang phục của nhân viên.

SERVQUAL là một thang đo khá hoàn chỉnh và cũng rất tổng quát các vấn đề về chất lượng dịch vụ nói chung. Vì vậy khi sử dụng để nghiên cứu trong việc đo lường chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính cho ALCII, đòi hỏi phải có những điều chỉnh bổ sung phù hợp với những nét đặc thù của ngành cho thuê tài chính cũng như của ALCII.

Thông qua kỹ thuật đóng vai là người đi thuê tài chính đến một vài công ty cho thuê tài chính tại TPHCM, tác giả đã điều chỉnh các biến quan sát trên cơ sở thang đo SERVQUAL thành thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính với 43 biến quan sát đo lường 5 thành phần (thang đo 1 - Phụ lục 05).

Sau đó, tác giả đã thực hiện phỏng vấn bằng kỹ thuật thảo luận nhóm và tay đôi với 16 khách hàng đã từng đi thuê tài chính (Phụ lục 06) và kết quả cho thấy có những biến quan sát cần loại bỏ. Những biến quan sát bị loại bỏ là do họ nhận thấy nó không quan trọng hoặc họ không quan tâm nhiều tới những yếu tố này. Tổng cộng có 14 biến quan sát trong thang đo đã bị loại ra, đó là các biến mang các số 2, 7, 13, 14, 17, 18, 24, 27, 30, 32, 34, 35, 38 và 41 của thang đo 1 tại Phụ lục 05.

Sau khi điều chỉnh bổ sung lần 2, thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính của ALCII có được 29 biến quan sát với 5 thành phần đo lường chất lượng

(thang đo 2 - Phụ lục 07). Trong đó thành phần *Tin cậy* có 5 biến quan sát, thành phần *Đáp ứng* có 6 biến quan sát, thành phần *Năng lực phục vụ* có 6 biến quan sát, *Đồng cảm* có 4 biến quan sát và thành phần *Phương tiện hữu hình* được đo lường bằng 8 biến quan sát.

1.4.3.2. Thang đo sự thỏa mãn của khách hàng

Trên đây đã đề cập đến sự tách biệt giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng, do vậy việc đánh giá đo lường cũng có sự khác biệt nhau giữa 2 vấn đề này. Bên cạnh việc sử dụng thang đo SERVQUAL làm cơ sở để xây dựng thang đo cho việc đo lường chất lượng dịch vụ, nghiên cứu này xây dựng thang đo sự thỏa mãn của khách hàng trên cơ sở đo lường của Hayes [II.5]. Thang đo này bao gồm 3 biến quan sát nhằm đánh giá mức độ hài lòng tổng quát của khách hàng đối với dịch vụ cho thuê tài chính tại ALCII, cung cách phục vụ của nhân viên và trang thiết bị của ALCII.

Bảng 1.2: Thang đo mức độ thỏa mãn của khách hàng

	<i>Các thành phần thang đo</i>
01	Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng với cung cách phục vụ của nhân viên ALCII
02	Nhìn chung, bạn hoàn toàn hài lòng với trang thiết bị vật chất của ALCII
03	Tóm lại, bạn hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính của ALCII

Nguồn: Tác giả tự thực hiện

Tóm tắt Chương 1

Chương 1 nêu ra một số khái niệm về cho thuê tài chính, chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và sự thỏa mãn của khách hàng làm cơ sở lý luận cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ nói chung và dịch vụ cho thuê tài chính nói riêng,

đồng thời cũng đưa ra một số các mô hình lý thuyết về dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng. Ngoài ra, chương này cũng trình bày việc nghiên cứu thực tiễn về chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và sự thỏa mãn của khách hàng đã và đang thuê tài chính tại ALCII bằng việc phỏng vấn trực tiếp khách hàng.

CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH TẠI ALCII

2.1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH TẠI ALCII

2.1.1. Sơ lược lịch sử hình thành và phát triển của dịch vụ cho thuê tài chính tại Việt Nam

Vào những năm 1950, cách mạng công nghiệp bùng nổ, các nhà sản xuất bị đặt trong tình trạng cạnh tranh quyết liệt buộc phải tìm các phương thức bán hàng mới, đồng thời tìm cách né tránh rủi ro phát sinh trong quá trình mua bán hàng trả chậm. Nghiệp vụ cho thuê tài chính được khởi đầu tại Hoa Kỳ với sự ra đời của công ty cho thuê tài chính độc lập vào năm 1952. Sau đó nghiệp vụ này lan tỏa sang châu Âu vào đầu những năm 1960 và các nước đang phát triển vào giữa những năm 1970. Giá trị máy móc thiết bị tài trợ qua hình thức cho thuê tài chính trên thế giới tăng rất nhanh, từ mức 350 tỷ USD năm 1994 đến cuối năm 2006 con số này đã lên đến hơn 800 tỷ USD.

Ở Việt Nam, hoạt động cho thuê tài chính vẫn còn rất lạ lẫm cho tận đến thập niên 1990, khi nền kinh tế Việt Nam tăng trưởng nhanh và khá ổn định song việc cho vay vốn của các tổ chức tín dụng đối với các doanh nghiệp đặc biệt là vốn trung và dài hạn để trang bị, đổi mới máy móc thiết bị và công nghệ còn gặp nhiều trở ngại. Do vậy, các doanh nghiệp rất khó khăn trong việc đầu tư máy móc, thiết bị để phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Trước tình hình đó, hoạt động cho thuê tài chính bắt đầu được quan tâm và được xem là một trong những kênh tài trợ vốn trung dài hạn quan trọng cho các doanh nghiệp để trang bị, đổi mới máy móc thiết bị và công nghệ sản xuất.

Từ năm 1993, Công ty tài chính Quốc tế (IFC) đã tư vấn cho Ngân hàng nhà nước Việt Nam nghiên cứu và soạn thảo quy chế về cho thuê tài chính nhằm đưa công nghệ cho thuê tài chính vào Việt Nam.

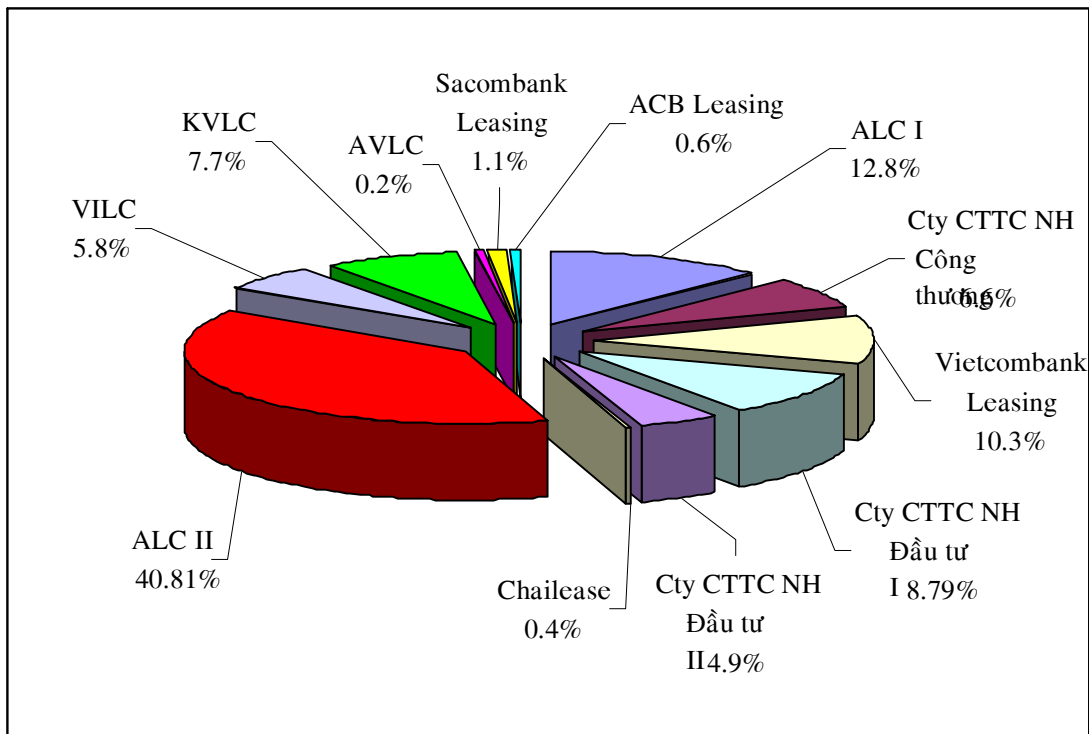
Ngày 27/5/1995 Thống đốc NHNN đã ban hành Quyết định 149/QĐ-NH5 về thể lệ tín dụng thuê mua.

Ngày 9/10/1995 Chính phủ ban hành Nghị định 64/CP về " Quy chế tạm thời về tổ chức và hoạt động của Công ty cho thuê tài chính tại Việt Nam".

Ngày 09/02/1996 NHNN ban hành thông tư 03/TT-NH5 hướng dẫn thi hành Nghị định 64/CP.

Chính từ thời điểm này đến cuối năm 1998 hàng loạt Công ty cho thuê tài chính ra đời. Đến cuối năm 2007, đã có 12 Công ty cho thuê tài chính được cấp phép hoạt động, trong đó có 08 công ty trực thuộc các Ngân hàng thương mại, 01 công ty liên doanh và 03 công ty 100% vốn đầu tư nước ngoài. Sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động cho thuê tài chính trong những năm gần đây bước đầu cho thấy được ưu điểm nổi trội của kênh tín dụng này đối với các doanh nghiệp Việt Nam, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Hình 2.1: Thị phần các Công ty cho thuê tài chính tại Việt Nam đến 31/12/2007



Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam [7]

Bảng 2.1: Các công ty cho thuê tài chính tại Việt Nam đến 31/12/2007

STT	Tên công ty	Năm thành lập	Vốn điều lệ	Cơ quan chủ quản
01	Công ty Cho thuê tài chính I NHNo&PTNT Việt Nam (ALC I)	1998	200 tỷ VNĐ	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
02	Công ty cho thuê tài chính II NHNo&PTNT Việt Nam (ALC II)	1998	350 tỷ VNĐ	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
03	Công ty cho thuê tài chính I NHĐT&PT Việt Nam	1998	200 tỷ VNĐ	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
04	Công ty cho thuê tài chính II NHĐT&PT Việt Nam	2005	150 tỷ VNĐ	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
05	Công ty cho thuê tài chính Vietcombank Việt Nam	1998	100 tỷ VNĐ	Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam
06	Công ty cho thuê tài chính NHCT Việt Nam	1998	105 tỷ VNĐ	Ngân hàng Công thương Việt Nam
07	Công ty cho thuê tài chính Sacombank (SBL)	2006	150 tỷ VNĐ	Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín
08	Công ty TNHH cho thuê tài chính ACB	2007	100 tỷ VNĐ	Ngân hàng Thương mại cổ phần Á châu
09	Công ty cho thuê tài chính Quốc tế Việt Nam (VILC)	1996	69 tỷ VNĐ	Liên doanh giữa NHCT VN và 04 đối tác nước ngoài (nay đã trở thành công ty 100% vốn nước ngoài)
10	Công ty cho thuê tài chính Quốc tế Chailease	2006	10 triệu USD	Công ty 100% vốn nước ngoài
11	Công ty cho thuê tài chính Kexim Việt nam (KVLC)	1996	209 tỷ VNĐ	Công ty 100% vốn Hàn Quốc.
12	Công ty cho thuê tài chính ANZ-VTRAC (AVLC)	2000	80 tỷ VNĐ	100% vốn NH ANZ (Úc) và Tập đoàn V-Trac (Mỹ).

Nguồn : Ngân hàng Nhà nước Việt Nam [7]

2.1.2. Giới thiệu sơ lược Công ty cho thuê tài chính II NHNo&PTNT Việt Nam (ALCII)

Xuất phát từ nhu cầu của nền kinh tế và lợi ích của toàn hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (NHNo&PTNT Việt Nam), đơn vị chủ quản đã cùng lúc thành lập hai Công ty cho thuê tài chính:

- Công ty ALCI: thành lập theo Quyết định số 238/1998/QĐ-NHNN ngày 14/07/1998 của Thống đốc NHNN Việt Nam, vốn điều lệ ban đầu là 65 tỷ, phạm vi hoạt động từ Hà Tĩnh trở ra, trụ sở chính đặt tại thủ đô Hà Nội.
- Công ty ALCII: thành lập theo Quyết định số 239/1998/QĐ-NHNN ngày 14/07/1998 của Thống đốc NHNN Việt Nam, vốn điều lệ ban đầu là 55 tỷ, phạm vi hoạt động từ Quảng Bình trở vào, trụ sở chính đặt tại thành phố Hồ Chí Minh.

Đến nay xét về nhu cầu thực tế phát sinh và hiệu quả hoạt động của công ty ALC II, NHNo&PTNT Việt Nam đã chấp thuận mở rộng phạm vi hoạt động cho ALCII ra khắp cả nước.

- Tên đầy đủ: Công ty cho thuê tài chính II – Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.
- Tên giao dịch quốc tế bằng tiếng Anh: Financial Leasing Company II of Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development.
- Tên gọi tắt: Agribank Leasing Company II.
- Tên viết tắt: ALCII.
- Các đơn vị trực thuộc: 10 chi nhánh và Phòng giao dịch đặt tại các tỉnh thành phố lớn của cả nước như thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Cần Thơ, Khánh Hòa, Bình Dương.
- Vốn điều lệ hiện nay: 350 tỷ đồng.

2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức

Hệ thống tổ chức của công ty bao gồm:

- Trụ sở chính
- Các chi nhánh
- Văn phòng đại diện
- Công ty trực thuộc

Giám đốc công ty chịu trách nhiệm cao nhất về điều hành trực tiếp của công ty với sự trợ giúp của hai Phó Giám đốc: 01 Phó Giám đốc phụ trách các mảng cho thuê và kế hoạch tổng hợp, có quyền thay mặt Giám đốc giải quyết công việc khi Giám đốc đi vắng; 01 Phó Giám đốc phụ trách kế toán, hành chính tổ chức và tin học. Tại mỗi phòng ban sẽ có các Trưởng phòng điều hành những công việc cụ thể và chịu trách nhiệm trước Ban Giám đốc. Cơ cấu phòng ban sẽ thay đổi tùy theo yêu cầu quản lý, quy mô và tình hình phát triển của công ty mà có những thay đổi thích hợp.

Tổng số cán bộ nhân viên của công ty ALCII đến cuối năm 2007 là 210 người, trong đó có 165 người có trình độ từ đại học trở lên, chiếm tỷ trọng 78.57%, đặc biệt những người có trình độ sau đại học đều nắm giữ các vị trí quan trọng của công ty. Điều này sẽ giúp cho công ty trong việc tiếp cận những tiến bộ khoa học và những tri thức mới để đưa vào ứng dụng thực tiễn của công ty.

Xét về độ tuổi lao động, tuổi bình quân của cán bộ nhân viên là 31, trong đó tuổi lãnh đạo từ cấp phòng trở lên là 38,5; tuổi bình quân của đội ngũ nhân viên là 28 tuổi. Do đây là lĩnh vực mới đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có kiến thức sâu về tài chính và có trình độ ngoại ngữ nhất định, chính vì vậy khi thành lập và phát triển mạng lưới của công ty ALCII, các đối tượng từng có kinh nghiệm trong lĩnh vực tài chính được ưu tiên tuyển dụng do đáp ứng các điều kiện về công việc của công ty.

2.1.2.2. Nội dung hoạt động

➤ ***Huy động vốn:***

Công ty ALCII được thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn sau:

- Nhận tiền gửi có kỳ hạn từ 01 năm trở lên của các tổ chức, cá nhân;
- Vay vốn ngắn, trung và dài hạn của NHNo&PTNT Việt Nam; vay các TCTD khác trong và ngoài nước khi được NHNo&PTNT Việt Nam chấp thuận;
- Phát hành các loại giấy tờ có giá bao gồm: trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi và các loại giấy tờ có giá khác với kỳ hạn trên 1 năm khi được NHNN Việt Nam cho phép;
- Tiếp nhận các nguồn vốn khác theo quy định của NHNN Việt Nam.

➤ ***Hoạt động cho thuê tài chính:***

- Cho thuê tài chính;
- Mua và cho thuê lại theo hình thức cho thuê tài chính;
- Bán các khoản phải thu từ hợp đồng cho thuê tài chính;
- Cho thuê hợp vốn theo quy định của NHNN Việt Nam.

➤ ***Các hoạt động khác:***

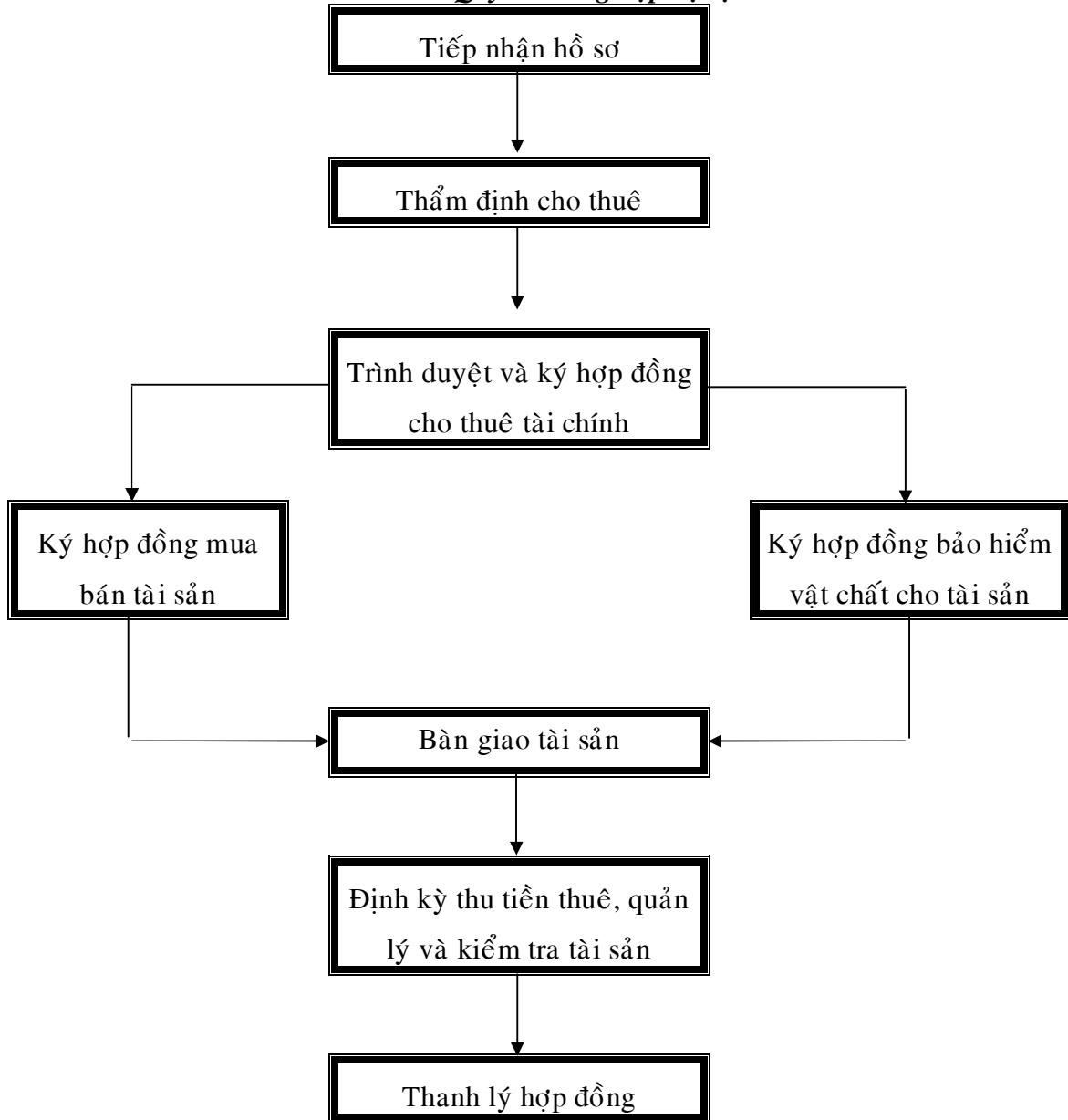
- Tư vấn khách hàng về những vấn đề có liên quan đến nghiệp vụ cho thuê tài chính;
- Thực hiện hoạt động ngoại hối theo giấy phép hoạt động ngoại hối do NHNN Việt Nam cấp;
- Thực hiện các dịch vụ ủy thác, quản lý tài sản và bảo lãnh liên quan đến hoạt động cho thuê tài chính;
- Làm đại lý, dịch vụ ủy thác huy động vốn cho NHNo&PTNT Việt Nam;
- Thực hiện các hoạt động khác theo qui định của pháp luật.

Các dịch vụ khác hầu như chưa được triển khai hoạt động tại các công ty cho thuê tài chính, việc tư vấn cho khách hàng chỉ mang tính hỗ trợ hoạt động cho thuê tài chính chưa tạo thành một hoạt động hoàn chỉnh.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO THUÊ TÀI CHÍNH TẠI ALCII

2.2.1. Quy trình nghiệp vụ cụ thể tại ALCII

Hình 2.2: Quy trình nghiệp vụ tại ALCII



Tiếp nhận hồ sơ: Trong quá trình làm việc tại ALCII đã có một cải tiến tuy nhỏ nhưng có giá trị đó chính là việc phân cán bộ quản lý theo địa bàn hành chính. Với việc phân chia này, công tác tiếp cận và quản lý khách hàng trở nên đỡ mất thời gian. Khách hàng tìm đến tìm hiểu nghiệp vụ tại mỗi cán bộ chuyên quản trên địa bàn. Để xin ý kiến sơ bộ về việc tiếp nhận hồ sơ cho thuê, cán bộ chuyên quản sẽ lên một bản thông tin khách hàng sơ bộ trình lãnh đạo cho tiếp nhận hồ sơ để đi vào thẩm định chi tiết. Khi tiếp cận khách hàng, nhiệm vụ của cán bộ cho thuê là hướng dẫn cụ thể, rõ ràng. Đây là khâu tiếp xúc quan trọng vì khách hàng đến và sẽ thực hiện nghiệp vụ thuê tài chính hay không tùy thuộc rất nhiều vào thái độ phục vụ khách hàng, kỹ năng giao tiếp và nghệ thuật thuyết phục khách hàng.

Thẩm định cho thuê: ALCII sẽ tiến hành thẩm định năng lực pháp lý, năng lực tài chính và tính khả thi của dự án đề nghị thuê.

Các doanh nghiệp được thành lập sau đây được coi là hợp pháp: Các tổng công ty thành lập theo quyết định 91/TTg ngày 07/03/1994 của Thủ tướng Chính phủ về việc thí điểm thành lập tập đoàn kinh doanh do Thủ tướng Chính phủ ký quyết định thành lập; Các Tổng công ty thành lập theo quyết định 90/TTg ngày 07/03/1994 về việc tiếp tục sắp xếp lại doanh nghiệp nhà nước do Bộ trưởng bộ quản lý ngành ký quyết định thành lập; Các doanh nghiệp thuộc tỉnh thành phố trực thuộc trung ương do UBND Tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương ký quyết định thành lập; Doanh nghiệp tư nhân, công ty TNHH, công ty cổ phần do chủ tịch UBND Tỉnh, Thành phố trực thuộc trung ương ký quyết định thành lập; Hợp tác xã với biên bản hội nghị thành lập hợp tác xã. Để xác định năng lực pháp lý của doanh nghiệp, Doanh nghiệp cần phải bổ sung đầy đủ các giấy tờ hồ sơ pháp lý có chứng thực của công chứng như: Giấy phép thành lập doanh nghiệp, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, điều lệ hoạt động của doanh nghiệp, quyết định bổ nhiệm giám đốc và kế toán trưởng, hợp đồng liên doanh và bản chính của Biên bản họp hội đồng quản trị uỷ quyền cho Giám đốc công ty thực hiện dự án thuê tài chính.

Bên cạnh đó doanh nghiệp cần phải gửi các báo cáo tài chính cho ALCII, hiện nay các doanh nghiệp có báo cáo tài chính đã thông qua kiểm toán sẽ góp phần cho cán bộ có cơ sở vững chắc hơn trong việc thẩm định để quyết định đầu tư. Trong quá trình thẩm định năng lực tài chính của doanh nghiệp, có rất nhiều yếu tố mà cán bộ thẩm định phải quan tâm đến như: tình hình nguồn vốn và sử dụng vốn có phù hợp tương ứng với nguồn vốn không, tình hình kinh doanh hiệu quả như thế nào, các khoản công nợ ra sao, tình hình thực hiện nghĩa vụ với ngân sách nhà nước cũng góp một phần nào đó đánh giá hoạt động lịch sử của doanh nghiệp... khi xem xét tình hình tài chính của doanh nghiệp, cán bộ thẩm định phải xác định được lĩnh vực kinh doanh thực tế đang mang lại hiệu quả chính của doanh nghiệp là gì, thị trường đầu vào, đầu ra ổn định và phát triển ra sao, tình hình tài chính có lành mạnh không, kinh doanh có lãi và có hướng phát triển vững chắc không, uy tín, năng lực của doanh nghiệp cũng như của cán bộ lãnh đạo doanh nghiệp như thế nào... và trong thực tế ngoài việc tính toán theo số liệu sổ sách kế toán, cán bộ thẩm định còn phải tham khảo thông tin từ Trung tâm phòng ngừa rủi ro, tham khảo thông tin bên ngoài doanh nghiệp... để biết càng rõ, càng sâu về tình hình tài chính của doanh nghiệp càng tốt.

Đối với việc thẩm định chi tiết tính khả thi của dự án cụ thể, nếu doanh nghiệp là doanh nghiệp nhà nước, hạch toán độc lập, có đơn vị chủ quản, dự án thuê phải được đơn vị chủ quản phê duyệt, yêu cầu cần có sự bảo lãnh của đơn vị chủ quản, tài sản thuê phải phù hợp với ngành nghề đăng ký kinh doanh, phải xác định được sản phẩm mục tiêu của dự án, thời gian hoạt động của dự án có phù hợp với thời gian hoạt động của doanh nghiệp không, nguồn cung cấp nguyên liệu cho dự án, phương án tiêu thụ sản phẩm như thế nào, trong khi thẩm định dự án vấn đề tài chính của dự án cũng là một điều quan trọng, tổng mức vốn cần thiết cho dự án là bao nhiêu, nguồn tài chính cho dự án từ những đâu, nguồn tự có là bao nhiêu và điều rất quan trọng là dự án sinh lợi như thế nào, hiệu quả kinh tế xã hội ra sao, kế hoạch trả nợ như thế nào, phương án thanh toán dự phòng ...

Trình duyệt và ký hợp đồng cho thuê tài chính: Khi trình để duyệt tài trợ dự án, yêu cầu cán bộ thẩm định phải có ý kiến đề xuất, trưởng phòng cho thuê nêu ý kiến đồng ý hay không đồng ý cho thuê, khi cần thiết (đối với những dự án vượt quyền phán quyết của phó giám đốc) trình dự án cho hội đồng tư vấn cho thuê và trình giám đốc ký (đối với những dự án nằm trong giới hạn quyền phán quyết cho thuê của giám đốc).

Đám phán ký kết hợp đồng mua bán: Trên cơ sở biên bản thỏa thuận chọn nhà cung ứng của Bên thuê, ALCII sẽ tiến hành ký kết các hợp đồng mua bán với các nhà cung ứng. Bên thuê phải làm một biên bản thỏa thuận chọn nhà cung ứng và hoàn toàn chịu trách nhiệm về sự lựa chọn, thương lượng và thỏa thuận với nhà cung ứng về những đặc tính kỹ thuật, chủng loại, giá cả, việc bảo hiểm hàng hoá đi trên đường, cách thức, thời hạn giao nhận lắp đặt, bảo hành, sửa chữa tài sản thuê.

Ký hợp đồng bảo hiểm cho tài sản thuê: Sau khi hợp đồng cho thuê và hợp đồng mua bán được ký kết, ALCII phải lựa chọn một công ty bảo hiểm có đầy đủ uy tín, giá cả chấp nhận được và ký hợp đồng bảo hiểm vật chất cho tài sản cho thuê trong suốt thời hạn thuê, phí bảo hiểm do Bên thuê thanh toán.

Bàn giao tài sản cho thuê: Tài sản cho thuê được bàn giao trực tiếp từ nhà cung ứng cho Bên thuê với sự chứng kiến của ALCII, quyền sở hữu tài sản vẫn nằm trong tay ALCII nhưng quyền sử dụng tài sản lại nằm trong tay người đi thuê. ALCII có quyền đính ký hiệu sở hữu, ký hiệu quảng cáo trên tài sản cho thuê trong suốt thời hạn cho thuê.

Định kỳ thu hồi tiền thuê, quản lý và kiểm tra tài sản cho thuê: Bên thuê có trách nhiệm thanh toán tiền thuê đúng theo thời hạn quy định trong hợp đồng cho thuê, khi có yêu cầu từ ALCII, Bên thuê có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ toàn bộ các báo cáo về tình hình hoạt động sản xuất, kinh doanh và các vấn đề có liên quan đến tài sản thuê. ALCII có quyền trong việc kiểm tra, quản lý, sử dụng tài sản thuê và các vấn đề có liên quan đến việc thu hồi tiền thuê. Việc kiểm tra

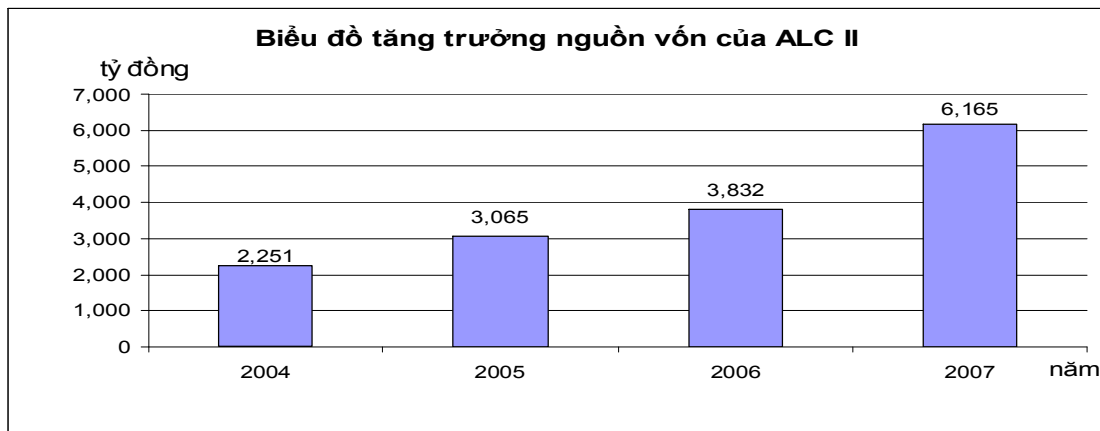
tài sản thuê có thể tiến hành định kỳ hoặc đột xuất tuy nhiên không làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của tài sản thuê.

Thanh lý hợp đồng cho thuê: Sau thời hạn cho thuê, nếu Bên thuê hoàn thành tất cả các nghĩa vụ thanh toán của mình, ALCII phải tiến hành thủ tục thanh lý hợp đồng cho thuê, chuyển quyền sở hữu tài sản cho Bên thuê.

2.2.2. Những kết quả thực hiện

2.2.2.1. Về hoạt động huy động vốn

Hình 2.3: Biểu đồ mức tăng trưởng nguồn vốn của ALCII giai đoạn 2004-2007



Nguồn: Phòng tổng hợp ALCII [1.1]

Với kết quả đã đạt được đến cuối 2007, qua phân tích cho thấy thị phần của ALCII đã chiếm trên 50% trên địa bàn TP. HCM và chiếm 40,81% trong cả nước. Tuy nhiên, so với toàn bộ hoạt động tín dụng nói chung thì thị phần của ALCII chỉ chiếm khoảng 2% tại địa bàn TP. HCM và nếu so với cả nước con số trên lại càng nhỏ bé. Tương tự, đến cuối năm 2007 ALCII mới chỉ có trên 5.000 khách hàng còn đang dư nợ (bao gồm cả các chi nhánh trực thuộc), mới chỉ chiếm khoảng 1% số doanh nghiệp đang hoạt động trên địa bàn TP.HCM. Có nhiều nguyên nhân dẫn đến kết quả trên, nhưng một trong những nguyên nhân chính đó là: nguồn vốn của công ty còn quá nhỏ, nhất là nguồn vốn huy động trong dân cư còn rất hạn chế, mà nguồn vốn hoạt động chủ yếu là nguồn vốn

vay của NHNo&PTNT Việt Nam. Do vậy, ALCII không thể tăng trưởng dư nợ cho thuê đáp ứng đủ vốn cho tất cả các doanh nghiệp.

Bảng 2.2: Cơ cấu nguồn vốn của ALC II giai đoạn 2004 – 2007

Đơn vị tính: Tỷ đồng

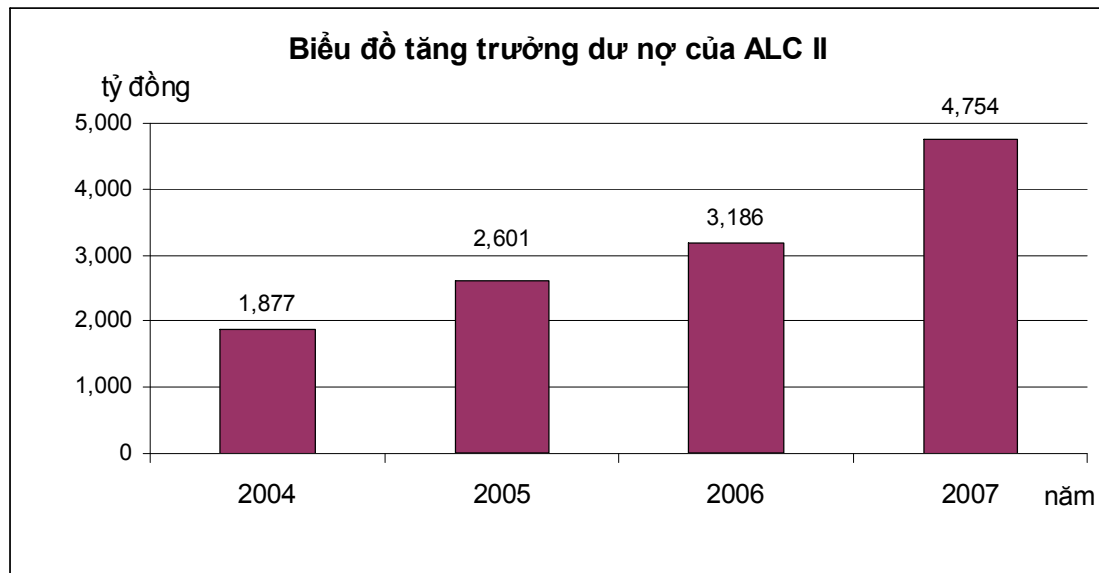
Năm	2004	2005	2006	2007
Nguồn vốn quản lý	261	289	322	604
Vốn tự có và coi như tự có	209	253	280	489
Nguồn vốn tự huy động	265	503	623	1.313
Nguồn vốn vay NHNo & PTNT VN	1.516	2.020	2607	3.759
Tổng cộng	2.251	3.065	3.832	6.165

Nguồn: Phòng tổng hợp ALC II [I.1]

Qua bảng trên cho thấy: Trong những năm qua nguồn vốn quản lý, nguồn vốn tự có và coi như tự có, nguồn vốn huy động, nguồn vốn vay luôn tăng trưởng khá nhanh qua các năm. Tuy nhiên, nguồn vốn tự có và coi như tự vẫn chiếm tỷ trọng thấp so với quy mô hoạt động, do đó hạn chế khả năng tiếp cận vào các doanh nghiệp lớn, những dự án lớn cũng như tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu thấp không đảm bảo theo quy định. Các hình thức huy động vốn của công ty hiện nay chưa đa dạng, huy động trực tiếp được từ dân cư còn chiếm tỷ trọng nhỏ ... dẫn đến khả năng chủ động về nguồn vốn vẫn còn rất thấp, khả năng giảm đầu vào để giảm lãi suất đầu ra còn hạn chế, lãi suất cho thuê vẫn cao hơn khá nhiều so với lãi suất cho vay của các ngân hàng.

2.2.2.2 Hoạt động cho thuê

Hình 2.4: Biểu đồ mức tăng trưởng dư nợ của ALCII giai đoạn 2004 -2007

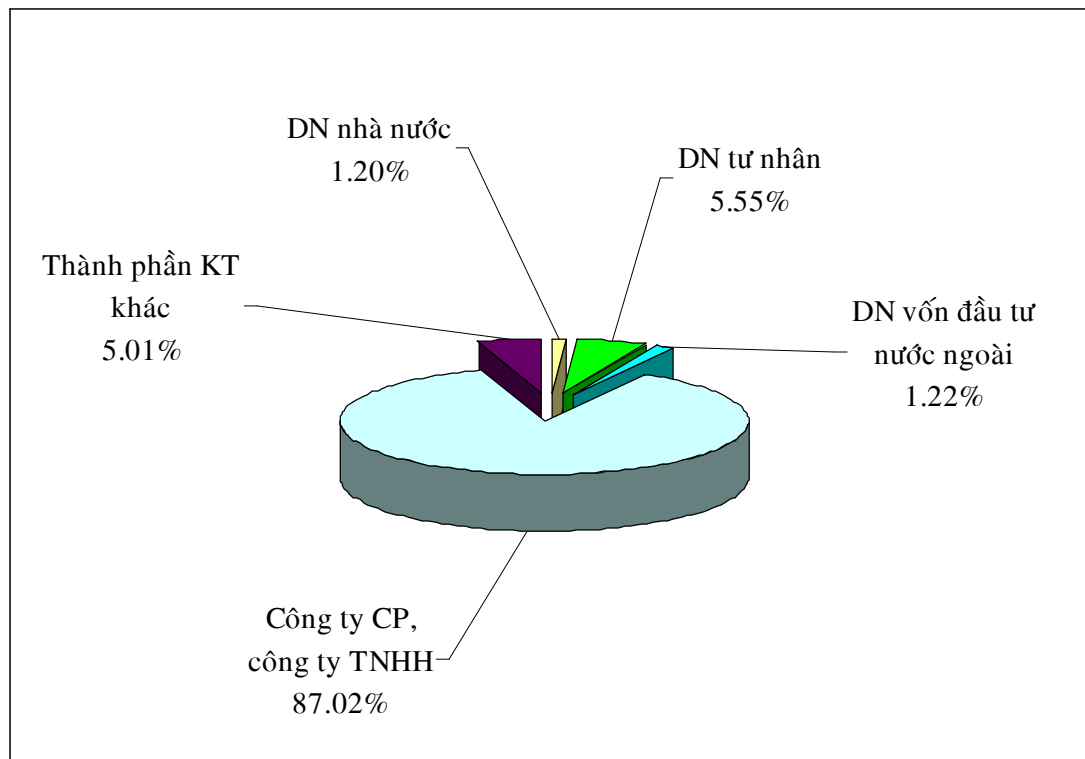


Nguồn: Phòng tổng hợp ALC II [I.1]

Qua số liệu bảng trên cho thấy ALCII có tốc độ tăng trưởng dư nợ khá nhanh, chiếm thị phần ngày càng cao đối với dư nợ cho thuê tài chính trên cả nước. Tính đến 31/12/2007 dư nợ của ALCII là 4.754 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 40,81% trên tổng dư nợ của các công ty cho thuê tài chính tại Việt Nam. Đây là một kết quả tương đối khả quan, song bên cạnh đó cũng cho thấy sự tiến bộ của các công ty cho thuê tài chính bạn, đòi hỏi ALCII phải tiếp tục xây dựng định hướng chiến lược tăng trưởng nguồn vốn, mở rộng chi nhánh, bổ sung và đào tạo cán bộ nhằm đạt hiệu quả cao nhất.

Dư nợ cho thuê phân theo thành phần kinh tế:

Hình 2.5: Dư nợ cho thuê theo thành phần kinh tế năm 2007



Nguồn: Phòng tổng hợp ALC II [1.1]

Dư nợ cho thuê của công ty ALCII tập trung chủ yếu đầu tư cho các thành phần kinh tế là các công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn và doanh nghiệp tư nhân, trong khi đó cho thuê tài chính đối với đối tượng doanh nghiệp nhà nước chiếm tỷ lệ khá thấp, nguyên nhân là do doanh nghiệp nhà nước thường được vay vốn tín chấp từ ngân hàng với lãi suất ưu đãi trong khi đó các công ty ngoài quốc doanh thường gặp khó khăn về tài sản thế chấp khi đến gõ cửa ngân hàng.

Dư nợ cho thuê đối với công ty cổ phần, trách nhiệm hữu hạn luôn chiếm tỷ lệ cao trong tổng dư nợ: Năm 2004 chiếm 77,20%, năm 2005 chiếm 78,89%, năm 2006 chiếm 80,06% và năm 2007 chiếm 87,02% trên tổng dư nợ.

Bảng 2.3: Dư nợ phân theo tài sản của ALC II giai đoạn 2004 - 2007

Đơn vị tính : Tỷ đồng

Năm	2004		2005		2006		2007	
	Dư nợ	Tỷ lệ	Dư nợ	Tỷ lệ	Dư nợ	Tỷ lệ	Dư nợ	Tỷ lệ
Phương tiện vận chuyển	762	40,6%	1.332	51,2%	1.156	36,3%	3.042	64,0%
Máy móc thiết bị xây dựng	422	22,5%	254	9,8%	478	15,0%	561	1,8%
Máy móc thiết bị công nghiệp	438	23,3%	544	20,9%	626	19,6%	768	16,1%
Máy móc thiết bị khác	255	13,6%	471	18,1%	926	29,1%	383	8,1%
Tổng cộng	1.877	100%	2.601	100%	3.186	100%	4.754	100

Nguồn: Phòng tổng hợp ALC II [I.1]

Trong số các tài sản cho thuê của ALCII thì phương tiện vận chuyển là tài sản chủ lực cho thuê của ALCII, cụ thể: Năm 2004 dư nợ cho thuê đối với tài sản là phương tiện vận chuyển chiếm 40,6% trên tổng dư nợ, đến cuối năm 2007 dư nợ cho thuê đối với đối tượng này tăng gấp 4 lần, chiếm đến 64,0% trên tổng dư nợ và tăng 163,23% so với năm 2006. Với loại tài sản là máy móc thiết bị công nghiệp thì năm 2007 chiếm 16,15% trên tổng dư nợ. Đối với máy móc thiết bị xây dựng năm 2007 chiếm 1,8% trên tổng dư nợ. Các loại máy móc thiết bị khác trong năm chiếm 8,06% trên tổng dư nợ còn lại.

Tóm lại, bên cạnh các nguồn vốn đầu tư tín dụng của các tổ chức tín dụng khác trên địa bàn, thông qua hình thức đầu tư cho thuê tài chính ALCII đã đầu tư cho khách hàng ở khắp cả nước trên 7000 phương tiện vận chuyển, hàng trăm loại máy móc thiết bị xây dựng, các dây chuyền sản xuất, ... một mặt ALCII đã góp phần to lớn cho việc phục vụ luân chuyển hàng hóa trong và ngoài nước và nâng cao chất lượng phương tiện vận chuyển cho các doanh nghiệp hòa chung với sự phát triển chung của cả nước.

Nợ xấu:

Nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng đánh giá chất lượng cho thuê tài chính của ALCII. Thông qua tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ cao có nhiều nguyên nhân chủ quan cũng như khách quan dẫn đến, nhưng một TCTD có tỷ lệ nợ xấu cao thường xuyên thì ngoài các nguyên nhân khách quan ra chúng ta có thể đánh giá về năng lực điều hành của lãnh đạo, trình độ của cán bộ của TCTD đó trong quá trình thẩm định dự án, quá trình theo dõi và quản lý khách hàng, quá trình thu hồi và xử lý nợ ... [Xem bảng 2.4]

Bảng 2.4: Nợ xấu của ALCII giai đoạn 2004-2007

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Năm	Nợ xấu của ALCII qua các năm		
	Tổng dư nợ	Trong đó: Nợ xấu	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)
2004	1.877	34	1,81
2005	2.601	88	3,38
2006	3.186	86	2,69
2007	4.754	180	3,79

Nguồn: Phòng tổng hợp ALC II [I.1]

Qua bảng trên cho thấy, ALCII có nợ xấu cả số tuyệt đối và tỷ trọng trên dư nợ ngày càng tăng, cụ thể: Năm 2004 là 34 tỷ đồng chiếm 1,81% trên tổng dư nợ; và năm 2005 tăng lên là 88 tỷ đồng chiếm 3,38% trên tổng dư nợ, tăng so với năm 2004 là 54 tỷ đồng, tương đương tăng 1,57%; đặc biệt năm 2007 tăng lên là 180 tỷ đồng chiếm 3,79% trên tổng dư nợ, tăng so với năm 2006 là 94 tỷ đồng, tương đương tăng 1,1%.

Dẫn đến thực trạng nợ xấu nêu trên có rất nhiều nguyên nhân, trong giới hạn của đề tài chúng tôi chỉ nêu lên một số nguyên nhân cơ bản sau:

- Địa bàn hoạt động của công ty quá rộng, trong khi đó lực lượng cán bộ cho thuê trực tiếp tại các chi nhánh và hội sở thì quá ít, điều đó dẫn đến tình trạng thiếu sâu sát từng khách hàng và nợ xấu xảy ra là điều không tránh khỏi.
- Nghiệp vụ cho thuê tài chính tuy đã có ở Việt Nam nhiều năm nay, nhưng với ALCII thời gian đầu còn nhiều mới mẻ, hơn nữa nghiệp vụ cho thuê liên quan tới nhiều ngành, nhiều lĩnh vực, tài sản cho thuê phong phú phức tạp ... và cán bộ vừa làm vừa học từ thực tế phát sinh. trình độ cán bộ chuyên sâu ít, chưa có bộ phận kỹ thuật để đánh giá đúng thực chất chất lượng và giá trị của tài sản cho thuê ..., do vậy đôi khi trong quá trình thẩm định dự án đối với tài sản cho thuê đã qua sử dụng, cán bộ thẩm định chủ yếu dựa vào kết quả giám định của cơ quan giám định độc lập do công ty thuê giám định để làm căn cứ xác định giá trị tài sản cho thuê. Mặt khác cũng do thiếu trình độ hiểu biết một cách tổng thể nên đôi khi cán bộ thẩm định còn bỏ qua nhiều yếu tố quan trọng ví dụ như tìm hiểu nhân thân của khách hàng, động cơ xin thuê, các nguồn thu khác có khả năng trả nợ ngoài nguồn thu chính từ dự án xin thuê.
- Tài sản cho thuê chủ yếu là tài sản di động, trong khi đó cán bộ cho thuê quá ít; đội ngũ kiểm tra, kiểm soát nội bộ của chi nhánh chính thức chưa có, mà chỉ dừng lại ở kết quả kiểm tra NHNN và của cán bộ phòng

kiểm tra kiểm soát nội bộ của công ty theo từng đợt và kết quả kiểm tra chéo giữa các bộ phận cho thuê với nhau.

- Một số khách hàng lợi dụng khe hở của pháp luật, cấu kết với các nhà cung ứng nâng giá tài sản để không phải tham gia đặt cọc, ký cược và cố tình không trả nợ. Mặt khác, khi khách hàng vi phạm hợp đồng cho thuê tài chính buộc công ty cho thuê tài chính phải tiến hành thu hồi tài sản để xử lý nợ, nhưng do chưa có cơ chế riêng xử lý nợ cho công ty cho thuê tài chính mà vẫn áp dụng cơ chế xử lý nợ như cơ chế của các NHTM, trong khi đó các cơ quan pháp luật để các vụ án vi phạm kéo dài làm cho tài sản xuống cấp nghiêm trọng gây tổn thất lớn cho công ty cho thuê tài chính. Ngoài ra, cũng chính lý do trên mà một số khách hàng khác cố tình không trả nợ gây khó khăn cho công ty cho thuê tài chính.
- Khách hàng thuê tài sản của ALCII chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Thực tế cho thấy các doanh nghiệp này mặc dù có nhiều lợi thế trong quản lý kinh doanh và đang trở thành bộ phận quan trọng trong việc đóng góp cho nền kinh tế. Tuy nhiên các doanh nghiệp vừa và nhỏ vẫn có một số yếu điểm chưa thể khắc phục trong thời gian ngắn, như vốn chủ sở hữu của các doanh nghiệp này nhỏ, không đảm bảo tính minh bạch về các thông tin tài chính, tính kế hoạch và tính chiến lược trong kinh doanh không cao, phần lớn đội ngũ lãnh đạo chưa được đào tạo bài bản mà trong quản lý điều hành chủ yếu dựa vào kinh nghiệm, ... thì chắc chắn sẽ không ổn định được kết quả kinh doanh và sẽ là một trong những nguyên nhân dẫn đến nợ quá hạn, nợ xấu.

Chính vì lý do trên mà ngay từ bây giờ ALCII phải nhanh chóng tìm ra các giải pháp hữu hiệu để khắc phục tình trạng nợ xấu, nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính để tìm nguồn khách hàng tốt nhằm hoàn thành mục tiêu chung mà công ty đưa ra.

2.2.3. Phân tích hiệu quả tài chính

Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả của tổ chức tín dụng:

- Lợi nhuận không ngừng tăng một cách vững chắc: Đây là chỉ tiêu cơ bản, mục tiêu của tất cả các tổ chức tín dụng.
- Thương hiệu của tổ chức tín dụng ngày càng được nhiều người biết đến, khách hàng ngày càng tăng một cách ổn định sự hài lòng của khách hàng đối với tổ chức tín dụng ngày càng tăng.
- Các khách hàng truyền thống, khách hàng cũ vẫn đến giao dịch với tổ chức tín dụng, đồng thời không ngừng gia tăng được khách hàng mới, khách hàng tiềm năng. Chính sự hài lòng, sự thỏa mãn về tiện ích, chất lượng thái độ giao dịch, tính an toàn ... của các sản phẩm, dịch vụ mà tổ chức tín dụng cung ứng cho khách hàng tạo nên mối quan hệ hiệu quả với khách hàng. Đó cũng là hiệu quả của việc quảng bá hình ảnh của tổ chức tín dụng, làm cho nhiều người ngày càng biết đến thương hiệu của tổ chức tín dụng, đến giao dịch với tổ chức tín dụng đó.
- Sự chấp nhận của thị trường, của khách hàng về các sản phẩm. Mỗi đợt tung ra các sản phẩm và dịch vụ mới, kèm theo đó là các hoạt động Marketing tiến hành đồng thời.
- Một số chỉ tiêu khác: Đó là gia tăng về quy mô tiền gửi, số lượng khách hàng gửi tiền và số dư tài khoản tăng thêm, số lượng khách hàng đến vay vốn tăng lên, các quy mô nghiệp vụ khác tăng lên ...

So với các chỉ tiêu trên cho thấy: Qua các năm hoạt động của ALCII đã mang lại kết quả tương đối tốt, thể hiện số lượng khách hàng đến quan hệ với ALCII ngày càng đông, cụ thể: Theo số liệu thống kê của ALCII cho thấy năm 2004 đã có trên 1.500 khách hàng là các doanh nghiệp đến xin thuê tài chính và đến cuối năm 2007 tổng số khách hàng có quan hệ với ALCII lên trên 3.000 khách hàng và hiện còn trên 2.000 khách hàng đang còn dư nợ với 3.010 dự án [4]; mặt khác thương hiệu của công ty đã được nhiều khách hàng biết đến, nhất là sự hài lòng của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong việc cung ứng vốn trung

và dài hạn và điểm quan trọng là lợi nhuận của công ty năm sau luôn cao hơn năm trước... [Xem bảng 2.5]

Bảng 2.5: Kết quả tài chính của ALCII giai đoạn 2004 – 2007

Đơn vị tính : Tỷ đồng

Năm	2004	2005	2006	2007
Tổng thu	170	275	359	512
Tổng chi	135	234	313	443
Lợi nhuận trước thuế	35	41	46	69

Nguồn: Phòng tổng hợp ALCII [I.1]

Qua bảng trên cho thấy, cùng với tốc độ tăng trưởng dư nợ cho thuê thì kết quả tài chính qua các năm của công ty có tốc độ tăng trưởng tương đối nhanh, đảm bảo thu nhập của cán bộ công nhân viên ở mức cao theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam và đã đóng góp nộp ngân sách một khoản tiền tương đối lớn, cụ thể: Năm 2005 ALCII có lợi nhuận trước thuế là 41 tỷ đồng, tăng so với năm 2004 là 6 tỷ đồng, tương đương tăng 17,14%. Năm 2006 ALCII có lợi nhuận trước thuế là 46 tỷ đồng, tăng so với năm 2005 là 5 tỷ đồng, tương đương tăng 12,19%. Năm 2007 ALCII có lợi nhuận trước thuế là 69 tỷ đồng, tăng so với năm 2006 là 23 tỷ đồng, tương đương tăng 50%.

Riêng phần nộp ngân sách: Năm 2004 phần nộp ngân sách là 11 tỷ đồng; năm 2005 nộp ngân sách là 11,4 tỷ đồng; năm 2006 nộp ngân sách là 12,8 tỷ đồng; năm 2007 nộp ngân sách là 14,9 tỷ đồng.

2.3. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

2.3.1 Mẫu nghiên cứu

Với thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính gồm 29 biến quan sát cộng với thang đo mức độ thỏa mãn của khách hàng có 3 biến quan sát, tổng cộng có 32 biến quan sát nên số lượng mẫu cần thiết cho nghiên cứu này tối thiểu là $32 \times 5 = 160$. Nghiên cứu này sử dụng 250 bảng câu hỏi (Phụ lục 08) để phỏng vấn khách hàng và sau khi thu thập lại thông qua kiểm tra thì số lượng bảng câu hỏi đạt yêu cầu là 192 bảng, số lượng mẫu như vậy là phù hợp với yêu cầu đặt ra.

Toàn bộ 192 bảng câu hỏi này được thực hiện phỏng vấn các khách hàng thuê tài chính tại hội sở chính ngân hàng, tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch trực thuộc ALCII trên cả nước (xem Phụ lục 09).

2.3.2. Đánh giá thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính

Qua 2 lần điều chỉnh, thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính được sử dụng làm nghiên cứu chính thức bao gồm 29 biến quan sát đo lường 5 thành phần (Phụ lục 07).

Thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và thang đo mức độ thỏa mãn của khách hàng được đánh giá sơ bộ thông qua hai công cụ là phương pháp hệ số tin cậy Cronbach alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA.

2.3.2.1. Độ tin cậy của thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính

Hệ số tin cậy Cronbach alpha dùng để loại các biến rác trước tiên bằng cách loại những biến có hệ số tương quan biến – tổng (item – total correlation) nhỏ hơn 0,30 và từng thành phần của thang đo sẽ được chọn nếu như có độ tin cậy alpha không nhỏ hơn 0,60, sau đó các biến có trọng số (factor loading) nhỏ hơn 0,40 sẽ bị loại tiếp trong phân tích EFA với điểm dừng khi trích các yếu tố có eigenvalue là 1. Lúc này, thang đo sẽ được chọn nếu như phương sai trích không nhỏ hơn 50% [II.3].

Đánh giá thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính:

Phương pháp phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha cho ra kết quả tại Phụ lục 10. Theo đó tất cả các biến quan sát (được ký hiệu từ v_01 đến v_29) đều có hệ số tương quan biến – tổng đạt yêu cầu (lớn hơn 0,30), đồng thời cả 5 thành phần đo lường chất lượng đều có Cronbach alpha lớn hơn 0,60 nên tất cả 29 biến đo lường 5 thành phần này đều được sử dụng cho phân tích EFA tiếp theo.

2.3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá của thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính

Sử dụng phân tích nhân tố khám phá EFA cho 29 yếu tố của thang đo chất lượng ban đầu đã cho ra kết quả có 6 yếu tố được trích tại eigenvalue có giá trị 1,101 với tổng phương sai trích là 59,401%, tức là phương sai đã đạt yêu cầu (lớn hơn 50%). Kết quả phân tích nhân tố tốt nhất có được với 18 biến. Điểm dừng của phân tích nhân tố (bao gồm 4 nhân tố) tại eigenvalue có giá trị 1,242 với tổng phương sai trích là 60,507%. Đồng thời tất cả 18 yếu tố này đều có trọng số lớn hơn 0,40 nên được chấp nhận (xem Phụ lục 11).

Các bước phân tích nhân tố của thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính (xem Phụ lục 16).

Sau khi phân tích nhân tố, độ tin cậy của thang đo do thay đổi các biến trong từng nhân tố thay đổi (kết quả tại Phụ lục 11). Thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính cũng bao gồm 5 thành phần đo lường nhưng hơi khác một chút so với lý thuyết ban đầu đã đặt ra về thang đo chất lượng dịch vụ nói chung, đó là:

- Nhân tố 1: “*tin cậy*”: đo lường bằng 5 biến quan sát là v_01, v_02, v_03, v_04 và v_05.
- Nhân tố 2: “*năng lực phục vụ, đáp ứng*”: 2 thành phần *năng lực phục vụ, đáp ứng*: được gom chung và đo lường bằng 5 biến quan sát là v_06, v_12, v_13, v_14 và v_15.

- Nhân tố 3: “*đồng cảm*”: đo lường bằng 3 biến quan sát là v_18, v_19, và v_21.
- Nhân tố 4: “*phương tiện hữu hình*” đo lường bằng 5 biến quan sát là v_23, v_24, v_25, v_26 và v_27.

2.3.3. Đánh giá thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng

Tương tự thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính, thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng cũng được đánh giá sơ bộ bằng phương pháp tính toán hệ số tin cậy Cronbach alpha và phân tích EFA với các tiêu chuẩn chấp nhận giống như thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính trên.

2.3.3.1. Độ tin cậy của thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng

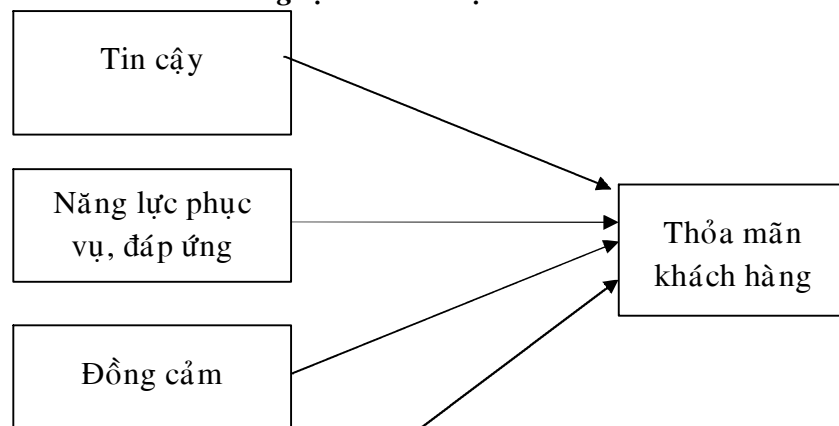
Kết quả tính toán hệ số Cronbach alpha của mức độ thỏa mãn khách hàng được trình bày ở Phụ lục 12 cho thấy các hệ số tương quan biến – tổng của cả 3 biến quan sát đều đạt yêu cầu (lớn hơn 0,30), đồng thời hệ số Cronbach alpha cũng đạt mức khá cao 0,7367, đạt yêu cầu (lớn hơn 0,60). Vì vậy các biến quan sát của mức độ thỏa mãn khách hàng đều được dùng để phân tích EFA tiếp theo.

2.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá của thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng

Phân tích nhân tố khám phá EFA tiếp theo cho thấy có 1 yếu tố được trích tại eigenvalue là 1,996 với phương sai trích được là 66,542%, đồng thời Cronbach alpha cũng đạt yêu cầu (0,7367) do đó thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng được chấp nhận với 3 biến quan sát là v_30, v_31 và v_32 (Phụ lục 13).

Như vậy việc đánh giá thang đo chất lượng dịch vụ dịch vụ cho thuê tài chính và thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng qua phân tích hệ số tin cậy Cronbach alpha và phương pháp nhân tố khám phá EFA đã cho kết quả mô hình nghiên cứu khác một chút so với mô hình ban đầu đã được đề cập tại hình 1.4 trên đây. Thang đo chất lượng dịch vụ dịch vụ cho thuê tài chính chỉ có 4 thành phần, do đó mô hình nghiên cứu được điều chỉnh lại như sau (hình 2.5):

Hình 2.6: Mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng tại ALCII hiệu chỉnh



2.3.4. Kiểm định mô hình và các giả thuyết của mô hình

Việc kiểm định các giả thuyết sẽ được thực hiện bằng phương pháp phân tích hồi quy đa biến. Các giả thuyết kiểm định như sau (xem phụ lục 14):

Kết quả phân tích tại phụ lục 14 cho thấy cả 4 thành phần do lường chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính đều có mối quan hệ ảnh hưởng đáng kể đến sự thỏa mãn của khách hàng. Do Sig của các biến độc lập đều nhỏ hơn 0.05 nên ở độ tin cậy 95% các biến X1, X2, X3, X4 đều tác động đến Y.

Hệ số hồi quy mang dấu dương nên các biến X1, X2, X3, X4 đều tác động tỷ lệ thuận đến Y

Trị tuyệt đối của hệ số Beta, hay hệ số tương quan riêng (Partial correlation), hay hệ số tương quan riêng phần (part correlation) càng lớn thì biến X ảnh hưởng càng mạnh (càng quan trọng đến Y). Xếp theo thứ tự quan trọng giảm dần trong tác động đến Y là X4, X2, X1, X3.

Adjusted R² = 0.498 cho biết mô hình giải thích được 49.8% sự thay đổi (biến thiên) của biến Y

Phương trình hồi quy:

$$Y=0.650+ 0.172X1 + 0.269X2 + 0.134X3 + 0.295X4 + e$$

Trong đó:

- Y: Mức độ thỏa mãn khách hàng
- X₁: Thành phần *tin cậy* của chất lượng dịch vụ
- X₂: Thành phần *năng lực phục vụ, đáp ứng* của chất lượng dịch vụ
- X₃: Thành phần *đồng cảm* của chất lượng dịch vụ
- X₄: Thành phần *phương tiện hữu hình* của chất lượng dịch vụ

Phương trình tuyến tính trên cho thấy một khi mức độ xếp theo thứ tự thành phần quan trọng về *phương tiện hữu hình; năng lực phục vụ, đáp ứng; tin cậy; đồng cảm* của dịch vụ cho thuê tài chính cao thì mức độ thỏa mãn của khách hàng càng tăng.

Kết quả phân tích cũng cho thấy hệ số VIF của các biến X₁, X₂, X₃, X₄ đều rất gần 0 và nhỏ hơn 10 nên mô hình không bị đa cộng tuyến

Đồ thị Histogram, hoặc đồ thị P-P cho thấy phần dư có phân phối chuẩn.

Đồ thị Scatterplot có phân bố rất ngẫu nhiên nên mô hình không bị vi phạm hiện tượng phương sai của sai số thay đổi.

Như vậy, mô hình hồi quy thỏa mãn các giả định của mô hình hồi quy tuyến tính.

2.4. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH TẠI ALCII

Kết quả thực tế phỏng vấn trực tiếp khách hàng đã được thực hiện theo thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính gồm 5 thành phần với 29 biến quan sát, thang đo mức độ thỏa mãn khách hàng với 3 biến quan sát, sau khi tiến hành phân tích nhân tố, 2 thành phần *đáp ứng, năng lực phục vụ* được gom chung, do đó thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính còn 4 thành phần cho kết quả tại Phụ lục 15: Trung bình của từng thành phần trong thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính. Theo đó thì cả 4 thành phần chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính hiện nay của ALCII được khách hàng đánh giá đều trên mức trung bình (trên 3,0). Trong đó có thành phần *Phương tiện hữu hình* được đánh

giá cao nhất (3,69) và thành phần *Đồng cảm* là thấp nhất (3,52), các thành phần còn lại được đánh giá ở mức độ trên mức trung bình.

So với nhu cầu hội nhập thì những nỗ lực trên của đơn vị vẫn chưa đáp ứng được sự kỳ vọng của khách hàng, và còn nhiều vấn đề mà khách hàng thuê tài chính chưa cảm thấy thật sự thỏa mãn, những vấn đề này sẽ được đánh giá chi tiết kết quả tính toán điểm số trung bình của từng yếu tố (biến quan sát) trong thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính dựa trên kết quả phỏng vấn khách hàng đã được thực hiện trong nghiên cứu.

2.4.1. Thành phần tin cậy

Bảng 2.6 : Kết quả đánh giá về thành phần tin cậy

Chỉ tiêu (biến)	Điểm trung bình
ALCII luôn thực hiện đúng những gì đã giới thiệu (v_01)	3,99
ALCII đáp ứng dịch vụ cho thuê tài chính đúng vào thời điểm mà họ hứa (v_02)	3,90
Thời gian thẩm định để cho thuê tài chính nhanh chóng (v_04)	3,85
Khả năng thẩm định cho thuê tài chính của ALCII rất tốt (v_05)	3,78

Theo kết quả khảo sát tại trên, chúng ta nhận thấy rằng, khách hàng đạt được sự thỏa mãn đối với thành phần tin cậy của chất lượng dịch vụ, điểm trung bình qua khảo sát đạt từ 3,78 đến 3,99. Trong đó, khách hàng đánh giá tương đối cao về ALCII luôn thực hiện đúng như những gì đã giới thiệu (điểm trung bình đạt 3,99), trong khi đó vấn đề về khả năng thẩm định cho thuê tài chính của ALCII rất tốt được khách hàng đánh giá thấp nhất trong thành phần này (điểm trung bình đạt 3,78), thời gian thẩm định để cho thuê tài chính nhanh chóng được khách hàng cho là tạm được (điểm trung bình đạt 3,85). Điều này có nghĩa là ALCII đã có những nỗ lực rất lớn trong tạo niềm tin nơi khách hàng, thực hiện khá tốt những dịch vụ cho thuê tài chính đã cam kết với khách hàng, hoàn thành đúng những gì đưa ra. Tuy nhiên, thời gian thẩm định cho thuê tài chính hiện nay

của ALCII vẫn chưa đáp ứng cho khách hàng một cách nhanh chóng, và vấn đề thẩm định khai thác thông tin từ khách hàng vẫn chưa đem lại sự thoải mái, tự nguyện từ khách hàng, đây là một trong những yếu tố rất quan trọng mà ALCII cần khắc phục khi phục vụ khách hàng đối với việc cho thuê tài chính.

2.4.2. Thành phần năng lực phục vụ, đáp ứng

Bảng 2.7 : Kết quả đánh giá về thành phần năng lực phục vụ, đáp ứng

Chỉ tiêu (biến)	Điểm trung bình
Nhân viên cho thuê của ALCII phục vụ bạn nhanh chóng, đúng hạn (v_06)	3,88
Phong cách làm việc của nhân viên ALCII ngày càng tạo sự tin tưởng đối với bạn (v_12)	3,94
Nhân viên ALCII bao giờ cũng lịch sự, nhã nhặn với bạn (v_13)	3,91
Nhân viên ALCII luôn tỏ ra chính xác trong nghiệp vụ (v_14)	3,76
Nhân viên ALCII có tính chuyên nghiệp cao (v_15)	3,74

Theo kết quả điều tra, phong cách làm việc của nhân viên ALCII được khách hàng đánh giá cao nhất trong số các chỉ tiêu về thành phần năng lực phục vụ (điểm trung bình đạt 3,94). Song bên cạnh đó chất lượng công việc, trình độ chuyên môn lại không được đánh giá cao (độ chính xác trong nghiệp vụ chỉ đạt 3,74).

Xét trên một khía cạnh khác, kết quả khảo sát khảo sát phần nào phản ánh đúng thực trạng về vấn đề cho thuê tài chính hiện nay. Trình độ của cán bộ về ngoại ngữ, thanh toán quốc tế, nghiệp vụ chuyên sâu... vẫn chưa đồng đều.

Sự phối hợp giữa các khâu nghiệp vụ, các phòng ban, giữa công ty cho thuê tài chính với các cơ quan quản lý khác (cục thuế, cơ quan đăng ký đăng kiểm, đăng ký quyền sở hữu tài sản cho thuê...) để phục vụ khách hàng chưa thực sự chặt chẽ, đâu đó vẫn còn một số cán bộ làm công tác cho thuê còn những thiếu, gây phiền hà cho khách hàng, đạo đức nghề nghiệp vẫn còn tồn tại...

2.4.3. Thành phần đồng cảm

Bảng 2.8: Kết quả đánh giá về thành phần đồng cảm

Chỉ tiêu (biến)	Điểm trung bình
ALCII luôn thể hiện sự quan tâm đến cá nhân bạn (v_18)	3,59
ALCII chú ý đến những điều mà bạn quan tâm nhất (v_19)	3,58
ALCII hiểu được những nhu cầu đặc biệt của bạn (v_21)	3,39

Qua khảo sát, thành phần đồng cảm được khách hàng đánh giá thấp nhất trong thang đo, điểm trung bình của các yếu tố này chỉ đạt từ 3,39 đến 3,59. Điều này có nghĩa là ALCII hiện nay vẫn chưa thể hiện sự quan tâm tốt nhất đến khách hàng của mình, chưa thực sự bày tỏ đến nhu cầu của khách hàng trong lĩnh vực cho thuê tài chính. Đây cũng là vấn đề mà ban lãnh đạo ALCII phải triển khai, quán triệt đối với từng cán bộ để kịp thời chấn chỉnh và khắc phục.

2.4.4. Thành phần phương tiện hữu hình

Bảng 2.9: Kết quả đánh giá về thành phần phương tiện hữu hình

Chỉ tiêu (biến)	Điểm trung bình
-----------------	-----------------

ALCII có những sản phẩm cho thuê đáp ứng với nhu cầu của khách hàng (v_23)	3,79
Thời gian chờ đợi xử lý thủ tục, hồ sơ xin thuê tài chính của ALCII rất nhanh chóng (v_24)	3,71
Hồ sơ thủ tục cho thuê tài chính của ALCII rất hợp lý (v_25)	3,70
Lãi suất của ALCII là hợp lý và chấp nhận được (v_26)	3,38
Thời hạn cho thuê tài chính rất linh động và hợp lý (v_27)	3,86

Đây thành phần được khách hàng đánh giá cao nhất trong thang đo. Trong đó, thời hạn cho thuê tài chính được khách hàng đánh giá là khá linh động và hợp lý (điểm trung bình đạt 3,86), chứng tỏ khách hàng có ấn tượng khá tốt về tính linh động của ALCII trong từng trường hợp cho thuê tài chính, chu kỳ dự án.

Khách hàng cũng cho rằng, hồ sơ thủ tục cho thuê tài chính ở mức có thể chấp nhận, do đó ALCII cũng cần xem xét lại những yếu tố này để phát huy tốt nhất khả năng cung cấp dịch vụ cho thuê tài chính có chất lượng cao cho khách hàng.

Qua khảo sát cũng thấy rằng, khách hàng chưa đánh giá cao ALCII có những sản phẩm cho thuê đáp ứng với nhu cầu của khách hàng (điểm trung bình đạt 3,79). Điều đó chứng tỏ khách hàng mong muốn ALCII có nhiều sản phẩm cho thuê hơn nữa để đáp ứng nhu cầu đa dạng của họ (cho thuê bất động sản, cho thuê vận hành...)

Lãi suất cho thuê được khách hàng đánh giá vẫn chưa hợp lý (điểm trung bình chỉ đạt 3,38). Đây là yếu tố được khách hàng đánh giá thấp nhất trong thành phần phương tiện hữu hình. Thực tế cho thấy, yếu tố lãi suất là cơ sở quan trọng để khách hàng quyết định thuê tài chính tại công ty cho thuê tài chính nào hay chọn hình thức tài trợ khác từ ngân hàng. Muốn giữ chân khách hàng cũng như tìm nguồn khách hàng tốt đến thuê tài chính đòi hỏi ALCII không ngừng tìm ra giải pháp kịp thời đối ứng với sự diễn biến của thị trường tín dụng nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

2.5. Những khó khăn tồn tại ảnh hưởng đến dịch vụ cho thuê tài chính tại ALCII

Ngoài những nguyên nhân có thể thấy trong việc phân tích đánh giá chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính ở phần trên, những khó khăn tồn tại từ thực tế sau đây cũng đã ảnh hưởng đáng kể đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính tại ALCII.

➤ Những khó khăn khách quan

- Nguồn vốn huy động tăng nhưng kết quả huy động từ dân cư còn thấp. Nguồn vốn hoạt động chủ yếu của công ty hiện nay vẫn là vốn vay NHNo&PTNT Việt Nam với lãi suất bằng phí điều vốn nội bộ cao hơn so với các NHTM khá nhiều. Việc huy động vốn dưới dạng tiền gửi có kỳ hạn. Việc này dẫn đến Lãi suất cho thuê của công ty cho thuê tài chính còn cao hơn lãi suất cho vay trung, dài hạn của một số ngân hàng quốc doanh lớn, nhất là của Vietcombank, Ngân hàng Công thương, Ngân hàng Đầu tư & Phát triển, Ngoài ra khách hàng thuê tài chính còn phải chịu một số khoản phí khác như phí bảo hiểm trong suốt quá trình thuê, phí giao dịch đảm bảo, phí mua lại tài sản, số tiền ký cược trong suốt quá trình thuê không được tính lãi... đã làm cho tổng phí thuê tài chính đã cao lại càng cao hơn so với các NHTM khác. Điều này đã ảnh hưởng nhất định trong việc đáp ứng kỳ vọng về mức lãi suất của khách hàng.
- Các văn bản pháp quy làm cơ sở cho các công ty cho thuê tài chính ra đời và hoạt động đã được Chính phủ ban hành chính thức, nhưng quá trình thực hiện đã bộc lộ một số hạn chế dẫn đến chưa phục vụ khách hàng một cách tốt nhất:
 - + Theo nghị định 16/2001/NĐ-CP, các Công ty cho thuê tài chính chỉ được phép cho thuê động sản. Tuy nhiên, Luật các tổ chức tín dụng qui định đối tượng cho thuê tài chính là tài sản nói chung, tức là cả

động sản và bất động sản. Trong khi đó nhu cầu về thuê bất động sản của khách hàng ngày càng tăng.

- + Hoạt động cho thuê tài chính liên quan đến rất nhiều lĩnh vực như: khâu nhập khẩu máy móc thiết bị, đăng ký sở hữu, đăng ký kinh doanh, bảo hiểm, chuyển giao tài sản sau ký kết thúc hợp đồng cho thuê v.v.... Từ đó nó đòi hỏi phải có một hành lang pháp lý đồng bộ, thống nhất thì sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng khi đến với dịch vụ cho thuê tài chính.
- + Trường hợp doanh nghiệp áp dụng hình thức bán và thuê lại tài sản cũng phải cộng thêm phần thuế giá trị gia tăng. Do vậy, các doanh nghiệp đi thuê tài chính để trang bị tài sản phục vụ cho sản xuất kinh doanh thiệt thòi hơn so với dùng vốn tự có hoặc vay tiền để trang bị.

➤ **Cho thuê hợp vốn**

Trường hợp nhu cầu thuê của một khách hàng vượt quá 30% vốn tự có của Công ty cho thuê tài chính hoặc khách hàng có nhu cầu thuê từ nhiều nguồn thì các Công ty cho thuê tài chính được cho thuê hợp vốn theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà Nước. Do đó, đề nghị Ngân hàng Nhà Nước sớm ban hành quy chế cho thuê hợp vốn để các Công ty cho thuê tài chính triển khai thực hiện nhằm đáp ứng phục vụ khách hàng thuê tài chính đối với tài sản có giá trị lớn hơn.

➤ **Đăng ký sở hữu tài sản cho thuê**

Đối với tài sản hiện nay đang bắt buộc đăng ký (như ô tô): Do các Công ty cho thuê tài chính có trụ sở chính và đăng ký kinh doanh tại một địa phương cụ thể, nên tài sản cho thuê khi đăng ký sở hữu phải thực hiện tại địa phương đó. Nhưng do Bên thuê tài chính có trụ sở chính ở các tỉnh, thành phố khác nên theo quy định, việc đăng ký sở hữu tại địa phương nơi Bên thuê đăng ký hoạt động kinh doanh không thể thực hiện được.

Trong khi đó, nếu thực hiện đăng ký tại địa phương đó, Bên thuê sẽ có rất nhiều lợi thế như có thể được miễn một số loại phí, có lợi thế trong đấu thầu, đấu giá, cạnh tranh... Đây cũng là một khó khăn lớn cho các Công ty cho thuê tài chính trong tiến trình nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách hàng và mở rộng thị trường.

➤ **Từ hệ thống pháp luật:**

Mặc dù chế độ về cho thuê tài chính hiện nay tương đối hoàn chỉnh, nhưng chưa có sự phối hợp nhịp nhàng trong quá trình thực hiện giữa các bộ ngành liên quan. Ví dụ như trong Nghị định số 65/2005/NĐ – CP ngày 19/05/2005 của Chính phủ quy định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 16/2001 – CP ngày 02 tháng 05 năm 2001 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính đã quy định rõ: “Công ty cho thuê tài chính được đăng ký sở hữu tài sản cho thuê tại cơ quan có thẩm quyền nơi Công ty cho thuê tài chính hoặc chi nhánh hoặc nơi bên thuê cư trú hoặc đặt trụ sở hoạt động. Bộ Công An, Bộ Tư pháp và Bộ Giao thông Vận tải có trách nhiệm hướng dẫn thực hiện quy định này”. Nhưng trong thực tế cho đến thời điểm hiện nay chưa có một thông tư hướng dẫn của bất kỳ một cơ quan nào, từ đó việc đăng ký phương tiện kinh doanh tại bến bãi nơi khách hàng cư ngụ tiếp tục gặp khó khăn và buộc các doanh nghiệp phải tìm đến giải pháp vay vốn ngân hàng để mua và đứng tên sở hữu tài sản.

➤ **Từ NHNo&PTNT Việt Nam:**

Bên cạnh những thuận lợi cơ bản do NHNo&PTNT Việt Nam mang lại như vốn, đào tạo cán bộ, là đầu mối quan hệ với NHNN và các cơ quan Trung ương giải quyết những vướng mắc về cơ chế ... thì công ty cho thuê tài chính còn phải sử dụng vốn với chi phí cao hơn so với các NHNo&PTNT Việt Nam cùng cấp. NHNo&PTNT Việt Nam có mạng lưới rộng khắp cả nước, công ty cho thuê tài chính mặc dù đã có hợp đồng uỷ thác cho các NHNo&PTNT Việt Nam trên địa bàn, nhưng kết quả thực sự chưa cao, do chưa có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bên từ khâu xây dựng kế hoạch cho vay – cho thuê hoặc cho

thuê hợp vốn cho các dự án lớn theo mô hình đầu tư trọn gói: NHNo&PTNT Việt Nam đầu tư vốn lưu động, còn công ty cho thuê tài chính đầu tư vốn trung dài hạn thông qua việc trang bị máy móc thiết bị và các phương tiện vận chuyển. Ngoài ra trong hệ thống giữa NHNo&PTNT và Công ty cho thuê tài chính chưa có hệ thống thông tin nội bộ về thực trạng kinh doanh của các doanh nghiệp trên địa bàn, hệ thống thông tin phòng ngừa rủi ro từ NHNN chưa cập nhật thông tin kịp thời và còn thiếu nhiều thông tin ... dẫn đến mất nhiều thời gian trong khâu thẩm định dự án hoặc mất cơ hội nắm bắt nhu cầu đầu tư của các doanh nghiệp.

Tóm tắt Chương 2

Chương 2 khái quát toàn bộ hoạt động cho thuê tài chính từ sự hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức, nội dung và phạm vi hoạt động cũng như thực trạng hoạt động cho thuê tài chính tại ALCII hiện nay.

Chương này cũng đã phân tích dữ liệu đã thu thập được thông qua phần mềm xử lý SPSS, kết quả đã xác định được thang đo chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và mối quan hệ của các thành phần chất lượng với mức độ thỏa mãn của khách hàng

Ngoài ra, chương này cũng phân tích đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính của ALCII. Kết hợp với thực tiễn những khó khăn tồn tại ảnh hưởng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính tại ALCII, từ đó để phát triển những giải pháp cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính ở chương kế tiếp.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH TẠI ALCII

3.1. ĐỊNH HƯỚNG, MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CỦA ALCII ĐẾN 2015:

- Phấn đấu duy trì là một trong những Công ty cho thuê tài chính hàng đầu cả nước về qui mô, chất lượng, hiệu quả. Giữ vững thị phần cho thuê tài chính 40 – 50% trên địa bàn TP HCM và 20 – 30% trong cả nước.
- Tiếp tục thiết lập nền tảng, mở rộng và chiếm lĩnh thị trường, xây dựng lực lượng khách hàng vững bền trên toàn địa bàn, tạo thị trường và thói quen đầu tư khép kín Vốn cố định – Vốn lưu động trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam, khẳng định vị thế Công ty, xác định một bước những loại tài sản đầu tư chủ lực mang tính thế mạnh của Công ty. Đến năm 2015 phải ổn định toàn bộ mạng lưới, tập trung đẩy mạnh đầu tư sâu, rộng (đầu tư toàn diện, khép kín) cho đối tượng khách hàng đã được xây dựng, khẳng định thế mạnh đầu tư riêng của Công ty về một số lĩnh vực ngành nghề, khách hàng và tài sản cho thuê; chọn lọc đầu tư chuyên sâu vào một số doanh nghiệp lớn thuộc một số ngành, lĩnh vực mũi nhọn.

Phấn đấu đến hết năm 2015 phải đạt một số mục tiêu chính như sau:

- + Dư nợ cho thuê: đạt từ 15.000 tỷ, tăng ít nhất 3 lần so với năm 2007.
- + Vốn tự huy động: Năm sau so với năm trước tăng bình quân 12%.
- + Tỷ lệ nợ xấu: Tối đa 4% tổng dư nợ.

Thực tế thị trường cho thấy, cùng với sự phát triển về số lượng của các Công ty cho thuê tài chính là sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các Công ty cho thuê tài chính cũng như giữa các Công ty cho thuê tài chính với các NHTM. Như vậy, rõ ràng Công ty cho thuê tài chính là thị trường mới mẻ nhưng đầy

tiềm năng và thách thức, do đó điều cần làm là tìm ra những giải pháp thích hợp và hữu hiệu để đạt được những những mục tiêu phát triển mang tính định hướng nêu trên của ALCII thành hiệu quả thực tế.

3.2 . CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO THUÊ TÀI CHÍNH TẠI ALCII

Như đã trình bày ở các chương trước, dịch vụ cho thuê tài chính trong lĩnh vực tài chính ngân hàng chịu tác động của nhiều yếu tố khác nhau từ sự tin cậy, năng lực phục vụ, sự đồng cảm đến phương tiện hữu hình ...Từ nghiên cứu lý luận, điều tra thực tiễn, đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính, các khó khăn tồn tại ảnh hưởng thực tế của cơ chế chính sách, cũng như những yêu cầu đặt ra trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế, luận văn xin đề xuất một số nhóm các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính tại ALCII như sau :

3.2.1. Giải pháp 1: Xây dựng mối quan hệ mật thiết với khách hàng, tạo niềm tin và sự đồng cảm đối với khách hàng

Mục tiêu:

- Duy trì vị thế cạnh tranh của ALC II trên thị trường thành phố Hồ Chí Minh cũng như các tỉnh trên toàn quốc bằng chính chất lượng và phong cách phục vụ khách hàng hiệu quả, nhanh chóng.
- Nhằm khắc phục những yếu kém trong quá trình phục vụ khách hàng, không ngừng củng cố và thiết lập mối quan hệ mật thiết với khách hàng hiện có tạo sự gắn bó, sự tin cậy và lòng trung thành của khách hàng.

Có thể nói rằng, tài sản quý giá nhất của công ty là khách hàng, vì có khách hàng doanh nghiệp mới tồn tại và phát triển được. Để thực hiện mục tiêu tăng trưởng bền vững thì không thể chỉ đặt trọng tâm vào việc thu hút các khách hàng mới mà xem nhẹ việc duy trì và giữ khách hàng hiện có. Chính những khách hàng hiện có mới đem lại nguồn doanh thu ổn định và có chi phí khai thác thấp hơn rất nhiều so với chi phí để tìm kiếm khách hàng mới. Vì vậy, đi đôi với

việc đẩy mạnh khai thác khách hàng mới, cần không ngừng củng cố và thiết lập mối quan hệ mật thiết với khách hàng hiện có nhằm tạo ra sự gắn bó, sự tin cậy và lòng trung thành của khách hàng, khuyến khích và gia tăng các hoạt động mua lặp lại thương xuyên hơn.

Các giải pháp:

- Quản lý chặt chẽ, chi tiết các thông tin về khách hàng để có thể liên hệ, cố gắng duy trì lượng khách hàng của mình bằng những cách làm khá đơn giản mà hiệu quả như gửi thiệp chúc mừng nhân dịp lễ tết và thiệp cảm ơn tới khách hàng, tặng hoa trong những dịp sinh nhật,... Như thế, khách hàng luôn cảm nhận được sự quan tâm, tôn trọng một cách thân tình từ công ty.
- Chúng ta biết rằng, hoạt động của công ty có hiệu quả hay không là do khách hàng mang lại, việc thành bại của một doanh nghiệp phụ thuộc rất nhiều vào khách hàng. Do vậy, nếu chúng không có thời gian đáp ứng thắc mắc của khách hàng qua điện thoại khi khách hàng gọi tới thì ít nhất chúng ta nên đặt mục tiêu là sẽ gọi lại 95% số cuộc điện thoại trong ngày và 100% trong vòng 48 giờ sau. Có như vậy, khách hàng mới thấy mình được tôn trọng và cảm thấy hài lòng.
- Giải quyết thỏa đáng và kịp thời các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng.
- Bố trí nhân viên thường xuyên liên lạc với khách hàng ít nhất 1 lần trong tháng để cung cấp cho họ những thông tin mới nhất mà bạn có bao gồm những chính sách mới của công ty, những thay đổi trên thị trường, ... Khách hàng sẽ vui hơn, và tin tưởng bạn hơn khi họ nhận được những thông tin như vậy từ chính công ty, chứ không phải là từ những phương tiện truyền thông hay qua lời đồn nào đó. Thông qua đó, chúng ta cũng nắm bắt được tình hình hoạt động của khách hàng, chiều hướng phát triển mà có hướng điều chỉnh và xử lý kịp thời.
- Mọi người đều thích làm việc với những người coi trọng công việc và bản thân họ. Tuy nhiên, khách hàng không thể tự nhiên mà biết được công ty

đánh giá cao họ. Do vậy, công ty nên biểu lộ cho khách hàng biết sự trân trọng của mình đối với công việc của khách hàng. Khi kết thúc một cuộc họp hay một cuộc điện thoại, ta hãy cảm ơn khách hàng vì đã hợp tác với mình. Hãy nói rằng, công ty chúng tôi hiểu tại sao họ lại quyết định làm ăn với công ty và công ty chúng tôi đánh giá cao sự lựa chọn này.

- Đối với các nhân viên giao tiếp với khách hàng cần xây dựng các tiêu chuẩn, yêu cầu chung về phong cách và thái độ phục vụ, đồng thời cần được huấn luyện chuyên sâu về các kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách hàng, tránh các hành vi và thái độ không chuẩn mực trong giao tiếp.
- Trong dài hạn, ALCII cần phải xây dựng sứ mệnh và triết lý kinh doanh nhất quán, rõ ràng cho hoạt động của mình; vạch ra các mục tiêu, phương hướng thực hiện; hình thành các giá trị đạo đức, các nghi lễ, tập tục, biểu tượng của doanh nghiệp và phổ biến cho toàn thể công nhân viên nắm rõ để làm kim chỉ nam dẫn đường cho mọi người nỗ lực vượt bậc trong việc thực hiện mục tiêu chung của doanh nghiệp.

3.2.2 Giải pháp 2: Nâng cấp cơ sở vật chất của công ty, đẩy mạnh các chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin

Mục tiêu:

- Tạo ra nhiều tiện ích cho khách hàng, cũng như tạo cảm giác yên tâm, thoải mái và niềm tin của khách hàng khi đến thuê tài chính tại ALCII.
- Đảm bảo điều kiện về sức khỏe, môi trường làm việc thoải mái của cán bộ công nhân viên ALCII, thông qua đó phát huy tính cách văn minh lịch sự khi giao dịch với khách hàng.
- Nhằm hoàn thiện và chuẩn hóa các quy trình nghiệp vụ và quản lý nghiệp vụ dựa trên sự tương hỗ mật thiết giữa hệ thống công nghệ – mô hình tổ chức – cơ chế điều hành các phòng ban. Trình độ công nghệ hiện đại cho phép triển khai các hoạt động nhanh chóng, đa dạng, hiện đại và có chất lượng; tiến hành liên tục trên phạm vi rộng và tiết kiệm chi phí.

- Đưa chương trình công nghệ của công ty hòa nhập được với NHNo&PTNT Việt Nam, phù hợp với thông lệ quốc tế và quan trọng là tận dụng được những ưu thế về công nghệ tiên tiến của các nước, để trong giai đoạn 2010 có trình độ tương đương các nước trong khu vực.

Các giải pháp:

➤ **Nâng cấp cơ sở vật chất của công ty**

Để hoàn chỉnh và nâng cao thành phần phương tiện hữu hình trong chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính, các Công ty cho thuê tài chính ngay từ bây giờ cần có những giải pháp định hướng với những mục tiêu cụ thể trong việc trang bị cơ sở vật chất, phương tiện hữu hình trở nên hiện đại, khoa học theo công nghệ tài chính Ngân hàng tiên tiến trên thế giới, khi đó mới có khả năng chia phần với các công ty cho thuê tài chính nước ngoài thâm nhập vào nước ta khi phải thực hiện lộ trình hội nhập về mặt tài chính, Ngân hàng. Một số giải pháp cụ thể như:

- Ưu tiên phát triển hệ thống công nghệ thông tin hiện đại.
- Trụ sở làm việc: Trụ sở làm việc của Công ty và các Chi nhánh phải đảm bảo khang trang, lịch sự, khẳng định vị thế phù hợp, đảm bảo yêu cầu về lòng tin đối với khách hàng.
- Đầu tư nâng cấp các trang thiết bị tại nơi làm việc, đặc biệt là những nơi trực tiếp giao dịch với khách hàng như phòng ốc, quầy giao dịch, ghế ngồi chờ dành cho khách hàng... rộng rãi, thoải mái nhằm tạo ấn tượng tốt cho khách hàng khi bước vào nơi giao dịch. Ngoài việc sắp xếp chỗ làm việc của từng nhân viên cho thuê tài chính một cách khoa học, lịch sự thì các phòng, bộ phận cho thuê giao dịch trực tiếp với khách hàng nên có nơi tiếp khách riêng, thậm chí có thể bố trí riêng phòng tiếp khách hàng lớn, quan trọng (khách hàng VIP) với đầy đủ tiện nghi.
- Bố trí một vài phương tiện thư giãn cho khách hàng như truyền hình, báo chí, internet... để giảm bớt áp lực của khách hàng trong khi chờ đợi.

- Bố trí chỗ giữ xe miễn phí cho khách hàng: trụ sở Công ty cũng như các Chi nhánh nên có chỗ để xe (xe 2 bánh và xe ô tô) an toàn tiện lợi cho khách hàng đến giao dịch, đội ngũ bảo vệ cũng phải được đào tạo nghiệp vụ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp nhằm mang lại cảm giác được tôn trọng cho khách hàng ngay khi đặt chân đến trụ sở công ty.

➤ **Đẩy mạnh các chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin**

Trình độ công nghệ hiện đại trước hết đảm bảo cho các sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách hàng có chất lượng, gây ấn tượng lâu dài và tạo lòng tin thực sự cho khách hàng. Trình độ công nghệ hiện đại cho phép triển khai các hoạt động nhanh chóng, đa dạng, hiện đại và có chất lượng; tiến hành liên tục trên phạm vi rộng và tiết kiệm chi phí.

Hiện đại hóa quy trình làm việc bằng các công cụ hiện đại, tạo điều kiện tốt nhất cho nhân viên đảm bảo yêu cầu nhanh gọn, chuẩn xác của công việc, rút ngắn thời gian làm thủ tục thẩm định cho thuê tài chính. Để đạt được mục tiêu trên, trước mắt ALCII cần đẩy mạnh ứng dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến theo hướng phù hợp với chuẩn mực quốc tế; theo đó, tiếp tục tiến hành hiện đại hóa đồng bộ hệ thống công nghệ trong toàn hệ thống của công ty với mục tiêu hoàn thiện và chuẩn hóa các quy trình nghiệp vụ và quản lý nghiệp vụ dựa trên sự tương hỗ mật thiết giữa hệ thống công nghệ – mô hình tổ chức – cơ chế điều hành các phòng ban, cụ thể:

- Hiện đại hóa quy trình làm việc bằng cách trang bị các công cụ hiện đại như máy tính, thiết lập các địa chỉ giao dịch trên internet. Hiện tại ALCII vẫn còn sử dụng 50 máy vi tính có cấu hình cũ đã sử dụng trên 3 năm, thường xuyên bị trục trặc trong sử dụng, các mẫu biểu hồ sơ cho thuê tài chính, thỏa thuận...chuyển cho khách hàng còn dùng chủ yếu là máy fax. Để phục vụ tốt công tác, đồng thời tạo bộ mặt cho công ty, ALCII nên thanh lý những máy móc đã cũ này và thay thế các máy tính tốt nhằm nâng cao năng suất lao động của nhân viên, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ. Các mẫu biểu hồ sơ cho thuê tài chính, thỏa thuận... nên trao đổi

qua đường email sẽ giảm thời gian làm thủ tục cho khách hàng và sẽ tiết kiệm hơn là dùng máy fax hoặc gặp gỡ trực tiếp.

- Có kế hoạch đào tạo cho cán bộ công nghệ thông tin, đủ kiến thức vận hành, khai thác hệ thống kỹ thuật một cách có hiệu quả nhất.
- Xây dựng phần mềm ứng dụng hợp lý, phù hợp với điều kiện của công ty nhằm hiện đại hóa một cách đồng bộ.
- Kết hợp giữa ứng dụng kỹ thuật mới với nghiên cứu, chỉnh sửa và xây dựng mới cho phù hợp với điều kiện kỹ thuật hiện đại.
- Ngay trong năm phải hoàn tất các chương trình phần mềm ứng dụng quan trọng chủ yếu gồm chương trình giao dịch cho thuê, quản lý tài sản cho thuê, quản lý bảo hiểm, quản lý vốn và giải ngân, kiểm tra nội bộ, quản lý điều hành của Ban lãnh đạo, phòng ngừa rủi ro Triển khai thí điểm nối mạng với chi nhánh để đến cuối tháng 6 năm 2009 nối mạng thống nhất tất cả các chi nhánh với công ty.

Các chương trình ứng dụng cụ thể như sau:

+ Trong giao dịch cho thuê tài chính:

Các giao dịch trong cho thuê tài chính có nhiều điểm tương đồng với việc quản lý tín dụng trung và dài hạn. Hiện nay, việc quản lý và giao dịch còn ở giai đoạn sơ khai, chỉ đáp ứng được nhu cầu trước mắt, về lâu dài, cần phải xây dựng hệ thống quản lý tập trung, hiện đại, đáp ứng nhu cầu phân loại, lưu trữ, cập nhật thông tin đầy đủ và chính xác bao gồm: Hệ thống quản lý nguồn vốn huy động; hệ thống quản lý dịch vụ cho thuê vận hành; hệ thống quản lý dịch vụ cho thuê tài chính; hệ thống quản lý tài sản cho thuê, bảo hiểm cho tài sản cho thuê...

+ Trong quản lý tài sản cho thuê:

Tài sản cho thuê tài chính rất đa dạng, hoạt động trên các vùng địa lý khác nhau và thường xuyên thay đổi vị trí, nhằm tạo sự chủ động cho khách hàng trong việc khai thác tài sản mà Công ty cho thuê tài chính vẫn

quản lý được. Để thực hiện được điều này, cần xây dựng cơ sở dữ liệu về tài sản mang tính tập trung theo từng vùng địa lý và thường xuyên được cập nhật.

+ Trong việc cung cấp thông tin mang tính định lượng để trợ giúp công tác thẩm định dự án và đánh giá tài sản:

Hệ thống cung cấp thông tin về tài sản: giá cả, công nghệ, dự đoán tương lai về giá, về công nghệ mới, dự báo nhu cầu về thị trường tài sản, thị trường của các mảng dịch vụ, sản xuất do tài sản tham gia vào hoạt động này, các chính sách vĩ mô của nhà nước ...

Hệ thống cung cấp thông tin về khách hàng: tương tự hệ thống thông tin tín dụng, nó cho phép truy cập những thông tin về lịch sử, đặc điểm của khách hàng, đánh giá độ uy tín của khách hàng, qua đó từng bước định lượng được các thông tin chính trong quá trình thẩm định dự án đầu tư.

Công nghệ thông tin rất quan trọng trong việc đẩy mạnh công cuộc đổi mới hiện đại hóa công nghệ tài chính ngân hàng, ALCII cần phấn đấu đưa trình độ công nghệ, ứng dụng toàn diện công nghệ thông tin trong các hoạt động và dịch vụ ngân hàng, đáp ứng nhu cầu phát triển xã hội.

3.2.3 Giải pháp 3: Xây dựng lãi suất cho thuê hợp lý

Theo kết quả nghiên cứu thực hiện đã được trình bày tại chương 2 thì phương tiện hữu hình được đánh giá là một trong các thành phần có ảnh hưởng quan trọng và là thành phần có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến mức độ thỏa mãn khách hàng cho thuê tài chính của ALCII hiện nay. Tuy nhiên vấn đề lãi suất trong thành phần này được khách hàng đánh giá có điểm số trung bình thấp nhất. Để hoàn chỉnh và nâng cao thành phần phương tiện hữu hình trong chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính của mình, ALCII ngay từ bây giờ cần có những giải pháp định hướng với những mục tiêu cụ thể trong việc xem xét mức lãi suất một cách hợp lý nhằm phát huy tốt nhất khả năng cung cấp dịch vụ cho thuê tài chính.

Mục tiêu:

Với mục tiêu đa dạng hóa nguồn vốn hoạt động, huy động được nguồn vốn rẻ, tiết giảm chi phí nhằm giảm lãi suất đầu vào, trên cơ sở đó xây dựng mức lãi suất cho thuê đáp ứng kỳ vọng của khách hàng nhưng vẫn đảm bảo mang lại lợi nhuận cho công ty.

Các giải pháp:

- Với sự cạnh tranh của các Ngân hàng, các Công ty cho thuê tài chính và các Tổ chức tín dụng khác ở cả khu vực thành thị lẫn nông thôn ngày càng gay gắt. Việc huy động vốn gặp rất nhiều khó khăn do đặc thù của công ty cho thuê tài chính chỉ được huy động từ 12 tháng trở lên. Do vậy, việc huy động vốn từ dân cư còn thấp, chủ yếu là huy động từ các doanh nghiệp nhưng cũng còn rất hạn chế. Nguồn vốn hoạt động chủ yếu của công ty hiện nay vẫn là vốn vay NHNo&PTNT Việt Nam. Việc này dẫn đến lãi suất cho thuê của ALCII còn cao hơn lãi suất cho vay trung, dài hạn của một số ngân hàng. Chính vì vậy, công ty cần thực hiện dịch vụ huy động vốn ủy thác cho các Ngân hàng thương mại, tạo ra nhiều sản phẩm với mục đích trước mắt là cho khách hàng có nhiều sự lựa chọn gửi tiền cho phù hợp với thời gian khoản tiền nhàn rỗi và sau nữa là tạo cho khách hàng một thói quen gửi tiền ở công ty cho thuê tài chính cũng bình thường như gửi tiền ở các Ngân hàng.
- Công tác huy động vốn phải được chuẩn bị và triển khai thật kỹ càng, chi tiết đến từng bộ phận, từng cán bộ. Phải xác định được tâm lý chủ động trong nguồn vốn với lãi suất hợp lý. Phải động viên được mọi khả năng, mọi quan hệ của cán bộ nhân viên để thu hút khách hàng có tiềm năng về tiền gửi.
- Xây dựng, ban hành cơ chế khen thưởng phù hợp đối với những tập thể, cá nhân thu hút được nhiều vốn, lãi suất thấp về cho công ty.

- Phát hành trái phiếu: Việc phát hành trái phiếu để huy động vốn trung dài hạn là giải pháp quan trọng. Đây là một trong những kênh huy động vốn đã được quy định tại nghị định số 16 của Chính phủ. Do vậy, ALCII sớm lập đề án phát hành trái phiếu của công ty trình Ngân hàng Nhà nước phê duyệt. Tuy nhiên, trong tình hình kinh tế suy thoái, lạm phát tăng cao như hiện nay thì việc phát hành trái phiếu trên thị trường hiện nay vì thế cũng gặp không ít khó khăn. Việc này đòi hỏi ALCII phải có kế hoạch phát hành trái phiếu cụ thể với những bước thực hiện rõ ràng trong từng giai đoạn thì biện pháp này mới mang lại hiệu quả cao.
- ALCII cần tiết giảm các khoản chi phí: Thông qua mối quan hệ với các nhà cung ứng, nhà bảo hiểm công ty có thể ký một hợp đồng nguyên tắc trong đó có điều khoản chậm thanh toán cho nhà cung ứng, nhà bảo hiểm tài sản trong một khoảng thời gian nhất định. Khoảng thời gian tạm chưa thanh toán cho nhà cung ứng, nhà bảo hiểm tài sản dài hay ngắn còn tùy thuộc vào mức độ đàm phán của hai bên, khả năng tài chính của các nhà cung ứng, mức độ tín nhiệm lẫn nhau giữa nhà cung ứng và công ty. Đây được coi là một khoản chiếm dụng vốn nhà cung ứng nhưng ALCII không phải trả lãi. Đây là một trong những yếu tố quyết định việc mở rộng nâng cao chất lượng cho thuê của công ty cho thuê tài chính trong giai đoạn hiện nay.
- Tận dụng nguồn vốn từ các định chế tài chính ở nước ngoài: Các nguồn vốn có tính chất hỗ trợ với lãi suất rất thấp từ các định chế tài chính ở nước ngoài nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp Việt Nam thông qua các TCTD rất đa dạng. Chính vì vậy tận dụng được nguồn vốn này cũng là một cách thức để đa dạng hóa các hình thức huy động vốn cho các tổ chức tín dụng nói chung và Công ty cho thuê tài chính nói riêng. Hiện nay các tổ chức tín dụng đã sử dụng rất hiệu quả các nguồn vốn theo các dự án như FMO, RDF, BIC... Chẳng hạn như Ngân hàng Á châu (ACB) đã phối hợp với các tổ chức quốc tế nhằm có được nguồn vốn trung và dài hạn tài trợ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ như chương trình SMEDF (Small & Medium

Enterprise Development Fund) là chương trình phối hợp giữa ACB với cộng đồng Châu Âu (EC), chương trình SMEFP (Small & Medium Enterprise Finance Program) là chương trình phối hợp giữa ACB với Ngân hàng hợp tác quốc tế Nhật Bản (JBIC), chương trình SMELG là chương trình phối hợp giữa ACB với tổ chức quốc tế hoa kỳ, chương trình SMESC là chương trình phối hợp giữa ACB với tổ chức quốc tế Thụy Sĩ. Hiện nay, Công ty cho thuê tài chính quốc tế Việt Nam (VILC) đã được công ty phát triển tài chính Hà Lan FMO của Hà Lan cho vay 2 triệu USD/năm và Công ty cho thuê tài chính Sacombank (SBL) cũng được cho vay 5 triệu USD với thời hạn 5 năm. Do đó ALCII cần có những phương thức tiếp cận và khai thác nguồn vốn nay thông qua sự bảo lãnh của ngân hàng mẹ là Agribank.

3.2.4. Giải pháp 4: Đa dạng hóa các sản phẩm, hình thức cho thuê

Mục tiêu:

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và nâng cao mức độ thỏa mãn của khách hàng, đối với ALCII là cần thiết phải đưa ra nhiều sản phẩm, hình thức cho thuê đáp ứng được càng nhiều nhu cầu đa dạng của khách hàng, đồng thời có thể mở rộng hoạt động của công ty.

Bên cạnh hình thức cho thuê tài chính chủ yếu như hiện nay, ALCII cũng cần chú ý cần đa dạng hóa các hình thức đầu tư, nhằm tạo ra nhiều loại sản phẩm cho khách hàng lựa chọn, phân tán rủi ro và góp phần tăng thêm lợi nhuận cho công ty.

Các giải pháp:

- *Mở rộng cho thuê dưới hình thức bán và thuê lại:* Hiện nay rất nhiều các doanh nghiệp đã sử dụng vốn lưu động để đầu tư vào tài sản cố định dẫn đến tình trạng thiếu vốn lưu động, do vậy để giải quyết vấn đề này Công ty cho thuê tài chính cần mở rộng cho thuê dưới hình thức bán và thuê lại. Việc thay đổi chủ sở hữu này chỉ là tạm thời và mang lại hiệu quả kinh tế cho doanh nghiệp đồng thời Chi nhánh Công ty cho thuê tài chính cũng mở rộng được cho thuê. Tuy

nhiên, mức độ rủi ro của hình thức cho thuê này có thể cao hơn một số hình thức cho thuê khác do người thuê có thể đang gặp khó khăn về vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của họ. Do vậy, bên cạnh việc thẩm định tính chất khả thi của dự án, uy tín của khách hàng, các nguồn có khả năng trả nợ... thì Công ty cho thuê tài chính cần có bộ phận kỹ thuật có đủ trình độ để đánh giá chất lượng và xác định giá cả sao cho hợp lý hoặc phải thuê một cơ quan giám định độc lập đánh giá sát tình trạng chất lượng và giá trị thực của tài sản trước khi mua...

- *Thực hiện đề án cho thuê trả góp*: Thông qua trợ giúp của NHNN Việt Nam, NHNo&PTNT Việt Nam và các Hiệp hội sản xuất và tiêu thụ sản phẩm trong và ngoài nước ... công ty cho thuê tài chính cần chọn ra được một số cán bộ có đủ năng lực chuyên môn cũng như ngoại ngữ và sự hiểu biết nhiều về thị trường bán hàng trả góp để thành lập ban xây dựng và thực hiện đề án cho thuê trả góp nhằm thu hút nguồn vốn từ các nhà sản xuất và cung ứng tài sản cho thuê ở trong và ngoài nước. Sau khi thiết lập mối quan hệ với các nhà cung ứng thông qua hình thức bán trả góp máy móc thiết bị để Công ty cho thuê tài chính dùng tài sản đó cho các khách hàng thuê thông qua hoạt động cho thuê trả góp và khi nhận được phí thuê tài sản từ khách hàng thuê trả thì Công ty cho thuê tài chính sẽ chuyển trả cho nhà cung ứng. Tuy nhiên, để thực hiện được điểm này thì bên cạnh có mối quan hệ tốt với các nhà cung ứng thì Công ty cho thuê tài chính phải xây dựng được bảng luân chuyển tiền tệ của khách hàng thuê một cách hợp lý, khoa học và chuyển trả theo kế hoạch đã được xây dựng dựa trên bảng luân chuyển tiền tệ trên.

- *Thực hiện tốt phương thức cho thuê vận hành*: Nhằm đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng thuê và đặc biệt là có khả năng phát huy hiệu quả của các tài sản cho thuê mà hiện nay ALCII đã thu hồi về từ phía khách hàng thuê do khách hàng thuê vi phạm nghiêm trọng các điều khoản đã ký kết trong hợp đồng cho thuê chưa xử lý được hiện đang lưu tại kho bãi.

- *Mở rộng hình thức cho thuê giá rẻ*: Hiện nay ở các thành phố lớn như TP. HCM, Cần Thơ ... đang nở rộ dịch vụ cho thuê vận hành các loại xe ô tô du

lịch. Đây là tổ chức hình thành xuất phát từ nhu cầu thực tế và vốn hình thành các tài sản cho thuê nhỏ chủ yếu dưới dạng vốn của gia đình, vốn vay các TCTD dưới dạng thế chấp tài sản cố định, thế chấp từ tài sản hình thành từ vốn vay ... do vậy ALCII cần mở rộng hình thức cho thuê giúp nhằm thu hút được lượng khách hàng này tăng doanh số đầu tư, giảm chi phí quản lý và góp phần tăng lợi nhuận, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng.

3.2.5. Giải pháp 5: Phát triển nguồn nhân lực

Đối với ngành dịch vụ như cho thuê tài chính, con người được xem là yếu tố cực kỳ quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ. Đây chính là cầu nối giữa khả năng cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp và sự thỏa mãn của khách hàng. Chính vì vậy mà đối với ALCII hiện nay, việc nâng cao năng lực, trình độ cũng như khả năng phục vụ khách hàng của cán bộ cho thuê tài chính nói riêng và nhân viên công ty nói chung được xem là một trong những chiến lược không thể thiếu trong quá trình phát triển và hội nhập.

Thực tế cho thấy, số cán bộ có trình độ và dày dặn kinh nghiệm hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ tín dụng của công ty ít, mặt khác trong cơn sốt chiêu mộ nhân tài của các NHTM hiện nay đang diễn ra âm thầm nhưng hết sức khốc liệt và kết quả là đã có sự chuyển dịch một số cán bộ lãnh đạo giỏi từ ALCII sang một số các ngân hàng khác. Một điểm nữa là đa số cán bộ của Công ty cho thuê tài chính được chuyển qua từ các NHTM chưa được đào tạo một cách căn bản, vả lại một số cán bộ sống và làm việc từ thời bao cấp, khi chuyển sang cơ chế thị trường không chịu học hỏi thay đổi cách nghĩ, cách làm mà vẫn còn có cách nghĩ và giải quyết công việc cho khách hàng là ban ơn và qua đó lợi dụng quyền hạn chức vụ được giao để vụ lợi cá nhân gây phiền hà cho khách hàng dẫn đến làm mất khách hàng tốt ... Mặt khác, hội nhập kinh tế quốc tế đang đặt ra những cơ hội và thách thức to lớn đối với các NHTM Việt Nam nói chung và đối với Công ty cho thuê tài chính nói riêng ... đòi hỏi phải có đội ngũ cán bộ có đủ năng lực trình độ có thể đảm đương được công việc một cách tốt nhất.

Mục tiêu:

Từ kết quả phân tích trên, mục tiêu của giải pháp nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ công nhân viên ALCII có năng lực, được đào tạo và sử dụng đúng chuyên môn, có phẩm chức chính trị tốt, trung thực, thái độ làm việc văn minh, lịch sự..., thông qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính, tạo nền tảng vững chắc cho xu hướng phát triển trong tương lai.

Các giải pháp:

Để đạt được những mục tiêu trên, chúng tôi cho rằng ngay từ bây giờ ALCII cần thực hiện các biện pháp đồng bộ từ tăng cường giáo dục tư tưởng đến cán bộ nhân viên đến về công tác tổ chức cán bộ, đào tạo, quản lý, đánh giá và đãi ngộ cán bộ. Cần phải có chiến lược và bước đi rõ ràng, cụ thể cần tập trung vào các giải pháp sau:

➤ ***Tăng cường giáo dục tư tưởng đến cán bộ nhân viên:***

Chuyển tư duy ban phát, giúp đỡ KH sang phục vụ, định hướng vào khách hàng. Đề ra yêu cầu bắt buộc đối với cán bộ nhân viên là tính trung thực, đạo đức tư cách tốt và luôn tôn trọng khách hàng, coi họ là đối tác kinh doanh, là người mang lại thu nhập chính đáng cho công ty và cho chính mình. Kỷ luật nghiêm đối với trường hợp cán bộ nhân viên vờ vĩnh khách hàng, gây khó khăn cho khách hàng.

➤ ***Về bố trí và sử dụng cán bộ:***

Hiện nay ngành ngân hàng nói chung và cho thuê tài chính nói riêng đứng trước một thực tế rất cần cán bộ công chức có trình độ chuyên môn về các lĩnh vực xuất nhập khẩu, công nghệ thông tin, kỹ thuật ... do vậy cần:

- Có sự đánh giá phân loại, chọn lọc, tuyển chọn cán bộ có năng lực chuyên môn, trình độ phù hợp, đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ kinh doanh mới.
- Sắp xếp lại cán bộ, bao gồm cán bộ lãnh đạo, quản lý ở các cấp cho đến nhân viên theo nguyên tắc bố trí lao động đúng người, đúng việc, phù hợp với năng lực, trình độ chuyên môn và chế độ trách nhiệm.

- Sàng lọc và chuẩn hóa cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý các cấp, mạnh dạn đề bạt cán bộ trẻ, cán bộ tại chỗ trên cơ sở đánh giá đúng năng lực, hiệu quả công việc và phẩm chất cán bộ, coi việc có lên có xuống là bình thường trong điều hành tổ chức, bộ máy.

➤ ***Đào tạo và đào tạo lại cán bộ:***

Về nguyên tắc, công tác đào tạo phải đạt mục tiêu trang bị được kiến thức cần thiết cho cán bộ viên chức, đủ năng lực phục vụ mục tiêu tăng trưởng, đồng thời không làm ảnh hưởng đến tiến độ tăng trưởng. Trên cơ sở yêu cầu công việc và nhu cầu đào tạo, xây dựng các chương trình đào tạo cụ thể từng giai đoạn, kết hợp với việc phân loại cán bộ cần đào tạo để triển khai đào tạo có chất lượng, đúng bài bản. Nội dung đào tạo phải gắn kết chặt chẽ với yêu cầu thực tiễn, trình độ cán bộ qua đào tạo phải được nâng lên, kết quả đào tạo sẽ là căn cứ quan trọng để đánh giá, xếp loại cán bộ.

Đối với lực lượng cán bộ hiện có, thực hiện đào tạo bổ sung các kiến thức cơ bản (như hoàn chỉnh kiến thức đại học, kiến thức cơ bản về ngoại ngữ, vi tính), một số kiến thức chuyên sâu cho cán bộ nghiệp vụ (thanh toán quốc tế, xuất nhập khẩu, kinh tế ngoại thương, kỹ thuật chuyên ngành một số ngành có thế mạnh trong đầu tư), những kiến thức bắt buộc đối với cán bộ lãnh đạo điều hành (như chính trị, quản trị kinh doanh, quản lý hành chính...).

Đối với lực lượng cán bộ mới bổ sung: Tập trung đào tạo các mặt nghiệp vụ chuyên sâu và kỹ năng nghề nghiệp, tạo khả năng thao tác thuần thục trong thời gian ngắn nhất.

Khuyến khích và tạo điều kiện cho cán bộ tham gia các chương trình đào tạo sau đại học, kiến thức về kỹ thuật và nghiệp vụ khác... Cử các cán bộ chủ chốt, có tâm huyết với sự phát triển và cam kết phục vụ lâu dài cho Công ty tham gia các lớp đào tạo ở nước ngoài nhằm nắm bắt xu thế và định hướng hoạt động của các Công ty cho thuê tài chính trong khu vực trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang mở cửa hội nhập với kinh tế thế giới.

Công ty sắp xếp thời gian và trang trải chi phí đào tạo đối với những trường hợp nằm trong chương trình đào tạo được Công ty cử tham gia. Các trường hợp thuộc diện khuyến khích, Công ty sẽ tạo điều kiện về mặt thời gian và có thể hỗ trợ một phần kinh phí trong quá trình theo học. Đặc biệt, riêng trong một số lĩnh vực nghiệp vụ cụ thể, người đi học tự bố trí được thời gian, Công ty sẽ thanh toán chi phí sau khi có bằng cấp, chứng chỉ.

➤ ***Về quản lý cán bộ:***

- Thực hiện chính sách phân cấp quản lý cán bộ, trên cơ sở định biên toàn hệ thống và đối từng Chi nhánh;
- Chuẩn hóa toàn bộ các tiêu chí, chính sách và quy trình về quản lý cán bộ;
- Quy định rõ quyền và trách nhiệm của từng cá nhân, từng phòng ban...;
- Tăng cường việc kiểm tra thường xuyên và kiểm tra đột xuất đến toàn hệ thống phát hiện sai sót, tiêu cực trong công ty kịp thời uốn nắn và khuyến khích những cán bộ tốt trong công ty.

➤ ***Về đánh giá cán bộ:***

Tiến hành đánh giá công tác định kỳ về chuyên môn, xây dựng hệ thống tiêu chuẩn đánh giá công chức để đảm bảo ghi nhận đúng đắn công lao đóng góp của mỗi người, kết hợp việc đánh giá định kỳ và đánh giá thường xuyên thông qua việc kiểm tra đột xuất chất lượng công tác của cán bộ, đặc biệt là cán bộ làm công tác cho thuê.

➤ ***Về chế độ đãi ngộ:***

Cũng như cán bộ công chức của ngành khác, thu nhập chủ yếu của cán bộ công chức của ALCII hiện nay chủ yếu là tiền lương hưởng theo ngạch bậc từ ngân sách nhà nước, các khoản đãi ngộ khác rất khiêm tốn. Với chính sách tiền lương và chế độ ưu đãi như trên, cộng với môi trường làm việc thường xuyên tiếp xúc với tiền, mua bán hàng hóa, nên các nhân viên ALCII dễ bị cám dỗ bởi lợi ích vật chất, dẫn đến chất lượng dịch vụ của công ty không cao. Để nâng cao

chất lượng của cán bộ ALCII, nâng cao đời sống vật chất thông qua chính sách tiền lương, thưởng là một biện pháp hết sức cần thiết và thiết thực.

Có chế độ ưu đãi đối với cán bộ giỏi, cán bộ có sáng kiến trong nghiệp vụ thì cần dùng quỹ khen thưởng để khuyến khích động viên kịp thời. Thực hiện chính sách thu hút cán bộ giỏi thông qua chính sách thu nhập, cơ hội thăng tiến nghề nghiệp và đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn, kể cả đưa đi nước ngoài đào tạo, xây dựng đội ngũ cán bộ có chuyên môn sâu – đó là những cán bộ không những am hiểu về kiến thức ngân hàng, kiến thức xuất nhập khẩu, bảo hiểm, am hiểu kỹ thuật các tài sản thuộc đối tượng cho thuê... mà còn phải có tính quyết đoán, có khả năng quản trị tốt và có phẩm chất đạo đức chính trị tốt.

3.2.6. Giải pháp 6: nhóm giải pháp khác

Mục tiêu:

Với mục tiêu chung là nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính, ngoài những giải pháp được đề cập chi tiết ở trên, việc cung cấp các tiện ích cho khách hàng, giới thiệu các nghiệp vụ, sản phẩm, dịch vụ cùng với chất lượng, chuẩn bị các thông tin, tài liệu để giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng, lắng nghe nhu cầu và những ý kiến đóng góp của khách hàng để có thể đáp ứng một cách tốt nhất. Tư vấn cho khách hàng về phương thức tài trợ, về tài sản đi thuê phù hợp với điều kiện hiện có của doanh nghiệp với chi phí thấp nhất và kỹ thuật tốt nhất, bên cạnh đó góp phần hạn chế rủi ro cho ALCII.

Các giải pháp:

➤ Thành lập phòng Marketing chuyên nghiệp

Trong điều kiện thực tế số biên chế tại công ty nói chung và số biên chế tại các chi nhánh nói riêng còn quá ít so với nhu cầu, tuy nhiên trước mắt không phải vì lý do đó mà thiếu đi một bộ phận vô cùng quan trọng đối với sản phẩm dịch vụ cho thuê tài chính: đó là phòng Marketing. Tác giả bài viết cho rằng chỉ cần 3 – 5 người có trình độ chuyên môn về marketing là có thể thành lập phòng hoặc bộ phận marketing tại công ty hay tại các chi nhánh. Trong kế hoạch lâu

dài thì bộ phận marketing phải là một bộ phận chuyên nghiệp riêng biệt với đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ với cơ cấu tổ chức được ghi vào điều lệ hoạt động của công ty như các phòng ban khác và coi đây là một phòng quan trọng quyết định đến tốc độ phát triển và hiệu quả kinh doanh của Công ty cho thuê tài chính.

Nhiệm vụ của phòng này là tuyên truyền quảng bá sản phẩm, thương hiệu ALCII nhằm thu hút khách hàng, thực hiện các hình thức quảng bá hình ảnh, thương hiệu danh tiếng của ALCII. Giới thiệu các nghiệp vụ sản phẩm, dịch vụ cùng với chất lượng, tiện ích của cho thuê tài chính cho khách hàng, giới thiệu các thông tin, chỉ dẫn cách sử dụng hay tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ của ALCII.

➤ **Phát triển Phòng kỹ thuật**

Trong điều kiện hiện nay ngoài các tài sản cho thuê là tài sản mới thì các Công ty cho thuê tài chính cũng mua và cho thuê một số tài sản đã qua sử dụng là cần thiết. Do vậy, bên cạnh dựa vào kết quả giám định chất lượng và giá cả của các cơ quan giám định độc lập thì Công ty cho thuê tài chính cũng cần từ 5 – 7 người chuyên gia kỹ thuật giỏi, hiểu biết nhiều về thị trường để làm nhiệm vụ thẩm định, đánh giá lại chất lượng và giá cả của tài sản trước khi mua, nhằm tránh sự lợi dụng câu kết giữa nhà cung ứng, khách hàng và nhà thẩm định để nâng giá tài sản ... đồng thời các nhân viên kỹ thuật này có thể tư vấn cho khách hàng về việc sử dụng máy móc thiết bị, công nghệ nào cho phù hợp với khả năng khai thác của khách hàng sao cho có hiệu quả và đặc biệt là các nhân viên kỹ thuật này cũng có thể tự bảo dưỡng, sửa chữa máy móc, thiết bị thường xuyên, định kỳ hoặc khi tài sản có rủi ro trong cho thuê vận hành hoặc theo dõi quá trình bảo trì bảo dưỡng của khách hàng thuê tài chính theo đúng định kỳ của nhà sản xuất và cung ứng tài sản quy định.

Nếu Công ty cho thuê tài chính phát huy tốt vai trò chức năng của phòng kỹ thuật, bên cạnh việc phòng ngừa các rủi ro ngay từ khâu chọn mua tài sản để cho thuê thì một tác dụng vô cùng to lớn là tạo được niềm tin cho khách hàng sử

dụng sản phẩm cho thuê tài chính và qua đó khách hàng tự giới thiệu và quảng bá thương hiệu cho Công ty cho thuê tài chính một cách thiết thực nhất. Ngoài ra, khi có phòng kỹ thuật thì ban lãnh đạo và cán bộ của công ty có nhiều cơ sở để tự tin hơn khi mở thêm loại hình cho thuê vận hành để tạo ra nhiều hình thức cho thuê khác nhau cho khách hàng lựa chọn cho phù hợp với nhu cầu kinh doanh của khách hàng.

➤ **Phát triển dịch vụ tư vấn máy móc thiết bị**

Nhu cầu đầu tư mới máy móc thiết bị hiện nay là rất lớn mà bản thân các doanh nghiệp không thể am hiểu về tính năng cũng như kỹ thuật của các máy móc thiết bị có nhiều nguồn gốc khác nhau nên ALCII cần phát triển dịch vụ tư vấn máy móc thiết bị để giúp khách hàng lựa chọn đúng sản phẩm xin thuê tài chính với chi phí thấp nhất và kỹ thuật tốt nhất.

Việc Công ty cho thuê tài chính thực hiện dịch vụ tư vấn đem lại hiệu quả rất cao về mặt kinh tế cụ thể là giảm đi chi phí tìm kiếm nguồn tài sản vì công ty có bộ phận tư vấn có trình độ cao về kỹ thuật cũng như nắm rõ giá cả của các mặt hàng hơn là tự khách hàng tìm kiếm. Ngoài ra, việc phát triển dịch vụ tư vấn sẽ là một nghiệp vụ bổ sung bên cạnh nghiệp vụ cho thuê trên cơ sở đó cung cấp cho khách hàng dịch vụ tiện ích nhất và mang lại hiệu quả kinh tế cao.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Những kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

- Hiện nay các Công ty cho thuê tài chính vẫn chưa được phép thực hiện nghiệp vụ chiết khấu, điều này đã gây thiệt thòi cho Công ty trong việc tạo nguồn vốn, đề nghị NHNN Việt Nam cho phép Công ty cho thuê tài chính cũng được thực hiện nghiệp vụ chiết khấu như các NHTM khác.
- Bên cạnh việc thu hút nguồn tiền gửi từ dân cư và các tổ chức kinh tế, Công ty cho thuê tài chính cũng rất muốn tìm thêm nguồn tài trợ từ các tổ chức nước ngoài, đề nghị NHNN tạo điều kiện thông thoáng hơn về cơ

chế, chính sách cho Công ty cho thuê tài chính được tiếp cận các nguồn vốn tài trợ khác của các tổ chức nước ngoài.

- Một trong những kênh thu hút vốn đầu tư quan trọng là cổ phần hoá các Công ty cho thuê tài chính quốc doanh, đây cũng là chủ trương của Chính phủ đối với các doanh nghiệp nhà nước trong những năm qua nhằm thu hút vốn đầu tư từ các cổ đông trong và ngoài nước, đề nghị NHNN chỉ đạo các NHTM có các Công ty cho thuê tài chính khẩn trương xây dựng lộ trình thực hiện cổ phần hóa Công ty cho thuê tài chính.

3.3.2. Những kiến nghị đối với cơ quan quản lý vĩ mô

- *Cho phép Công ty cho thuê tài chính được mở rộng hoạt động cho thuê đối với tài sản là bất động sản:* Một mặt do tài sản cho thuê chỉ bó hẹp trong phạm vi là động sản, nó đã hạn chế khả năng cạnh tranh của Công ty cho thuê tài chính; mặt khác, theo thông lệ quốc tế các Công ty cho thuê tài chính được hoạt động cho thuê đối với tài sản cho thuê là bất động sản. Do vậy, trong điều kiện hội nhập nền kinh tế khu vực và thế giới đã xảy ra, Chính phủ cần cho phép Công ty cho thuê tài chính được mở rộng hoạt động cho thuê đối với tài sản là bất động sản. Đây là một thị trường rộng lớn mà hiện nay chỉ có một số NHTM đầu tư nhưng với mức độ hạn chế, mặt khác lại gặp một số khó khăn về nguồn vốn trung và dài hạn.
- *Cho phép Công ty cho thuê tài chính được mở rộng hoạt động cho vay vốn lưu động đối với các bên thuê tài chính:* Chính phủ cần cho phép Công ty cho thuê tài chính được mở rộng hoạt động cho vay vốn lưu động đối với các bên thuê tài chính. Thực tế bên thuê chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ khó tiếp cận vốn vay ngân hàng. Việc Công ty cho thuê tài chính thực hiện cho vay vốn lưu động nhằm hỗ trợ cho các khách hàng thuê tài chính thiếu vốn lưu động tạm thời tiếp tục phát triển sản xuất kinh doanh, đảm bảo việc thanh toán tiền thuê theo hợp đồng cho Công ty cho thuê tài chính.
- *Cần có sự hướng dẫn đồng bộ giữa các bộ ngành:*

Một số doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực vận chuyển hành khách gặp nhiều khó khăn trong việc đăng ký phương tiện kinh doanh tại địa phương hộ cư ngụ, với lý do đơn giản là chính quyền địa phương một số nơi chỉ chấp nhận tài sản đăng ký sở hữu tại địa phương khách hàng cư ngụ mà không chấp nhận tài sản thuê đăng ký sở hữu tại nơi chi nhánh Công ty cho thuê tài chính đóng trụ sở... Tình trạng trên là kết quả của quá trình triển khai các Nghị định của Chính phủ và các thông tư hướng dẫn thực hiện Nghị định Chính phủ của các bộ ngành liên quan chưa thực sự đồng bộ. Do vậy, đề nghị các bộ ngành có liên quan như Bộ Công An, Tổng cục thuế và các cơ quan chức năng hướng dẫn thực hiện Nghị định số 65/2005/NĐ-CP ngày 19/05/2005 của Chính phủ về việc đăng ký sở hữu phương tiện vận chuyển đứng tên Công ty cho thuê tài chính tại nơi khách hàng cư ngụ, nơi khách hàng đăng ký kinh doanh tạo điều kiện cho khách hàng kinh doanh cũng như chuyển quyền sở hữu khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ với Công ty cho thuê tài chính.

Ngày 07/09/2006 Thống đốc NHNN mặc dù đã ban hành Thông tư số 07/2006/TT-NHNN hướng dẫn về hoạt động mua và cho thuê lại theo hình thức cho thuê tài chính theo quy định tại Nghị định số 16/2001/NĐ-CP ngày 02/05/2001 và Nghị định số 65/2005/NĐ-CP ngày 19/05/2005 của Chính phủ. Việc ban hành quy định hướng dẫn hoạt động mua và cho thuê lại theo hình thức cho thuê tài chính là cần thiết nhằm tạo cơ sở pháp lý đầy đủ, thống nhất và tháo gỡ vướng mắc, hỗ trợ và thúc đẩy Công ty cho thuê tài chính đa dạng hóa hoạt động của mình, đồng thời là cơ sở để Bộ Tài chính nghiên cứu quy định về thuế đối với tài sản khi thực hiện nghiệp vụ này, tuy nhiên đến nay vẫn chưa có văn bản hướng dẫn thực hiện của Tổng cục thuế đối với các trường hợp trên, làm cho khách hàng vẫn phải đóng đủ các khoản thuế như các trường hợp mua bán tài sản bình thường khác. Nhằm giảm bớt khó khăn cho các doanh nghiệp trên đề nghị Bộ Tài chính, Tổng cục thuế sớm có văn bản hướng dẫn các khoản thuế phải nộp đối với các trường hợp bán tài sản và thuê lại chính tài sản đó.

3.3.3. Những kiến nghị đối với các cơ quan lập pháp và hành pháp

- Cần sớm ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện các nghị định của Chính phủ có liên quan đến việc thu hồi và xử lý tài sản cho thuê khi khách hàng vi phạm hợp đồng cho thuê tới các cơ quan thực thi pháp luật ở các địa phương.
- Các cơ quan pháp luật sớm đưa các vụ án đưa ra xét xử và khi bản án có hiệu lực thì bộ phận thi hành án phải thực thi một cách kiên quyết, tránh tình trạng người vi phạm vẫn cứ nhởn nhơ ngoài pháp luật, tạo nên sự so sánh giữa người chấp hành tốt và người cố tình vi phạm.

Tóm tắt chương 3

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính và sự thỏa mãn khách hàng cùng với việc phân tích đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh ở chương 2, chương 3 đưa ra một số giải pháp và kiến nghị chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho thuê tài chính tại ALCII, đồng thời đề xuất một vài kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan ban ngành có liên quan nhằm hỗ trợ tối đa cho các Công ty cho thuê tài chính tại Việt Nam trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động cho thuê tài chính tại ALCII nói riêng trong những năm sắp tới.